

Het gebruik van Thuisarts.nl tijdens de COVID-19 pandemie

Factsheet 4 Online gebruik van gezondheidsinformatie

Corinne Rijpkema, Lotte Ramerman, Freke Zuure, Ton Drenthen, Bart van den Hoogenhoff, Lilian Peters, Maarten Homburg, Nynke Schouwenaars, Marjolein Berger, Jean Muris, Tim olde Hartman, Robert Verheij

Tijdens de COVID-19 pandemie was er een verminderde toegang tot huisartsenzorg. In een normale setting, zonder pandemie, kan online gezondheidsinformatie bijdragen aan een vermindering van het zorggebruik. Het vermoeden bestaat dat bij een verminderde toegang tot huisartsenzorg tijdens de COVID-19 pandemie het gebruik van online gezondheidsinformatie is toegenomen. Thuisarts.nl is een voorbeeld van een bron voor online informatie over gezondheid en ziekte voor een breed publiek.

Samenvatting

- Ook tijdens de COVID-19 pandemie is het gebruik van online gezondheidsinformatie via Thuisarts.nl verder toegenomen.
- Er werd vooral gezocht naar klachten waarvan bezoekers de aandoening wilden weten en wat zij hier zelf aan konden doen.
- Bepaalde trends zijn waargenomen in het gebruik van Thuisarts.nl tijdens de COVID-19 pandemie:
 - een toename van bezoeken voor informatie gerelateerd aan COVID-19 (voorjaar en najaar 2020),
 - een toename van bezoeken aan pijn op de borst en schouderklachten, terwijl infectieziekten zoals gordelroos, krentenbaard en waterpokken minder vaak werden bezocht (2020 en 2021),
 - een toename van onderwerpen gerelateerd aan psychische klachten (najaar 2021).
- Het merendeel van de bezoekers is tevreden met de informatie op Thuisarts.nl.



Op Thuisarts.nl kan worden gezocht naar informatie over gezondheid en ziekte. Thuisarts.nl bevat veel informatie over aandoeningen, informatie over aandoeningen, informatie over wat zelf gedaan kan worden bij bepaalde klachten en informatie over een gezonde leefstijl. Deze informatie kan dienen als voorlichtingsinformatie voor, tijdens of na een bezoek. Het kan zijn dat mensen met deze informatie voldoende zijn geholpen met hun vraag. Verder maakt Thuisarts.nl gebruik van keuzehulp die bezoekers kunnen invullen om na te denken over de wensen van de zorg en behandeling. Ook biedt Thuisarts.nl keuzekaarten waarmee de huisarts, praktijkondersteuner of medisch specialist samen met de patiënt keuzes kan bespreken voor een behandeling.

De gezondheidsinformatie op Thuisarts.nl wordt samengesteld samen met artsen en patiënten en is gebaseerd op wetenschappelijke richtlijnen van huisartsen, medisch specialisten en GGZ-

professionals, zoals richtlijnen van het Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG), de Federatie van Medisch Specialisten (FMS) en GGZ standaarden (Akwa GGZ). In deze factsheet zal het gebruik van Thuisarts.nl tijdens de COVID-19 pandemie worden uitgelicht aan de hand van vragenlijsten onder bezoekers van Thuisarts.nl en op basis van bezoekersdata. Hierbij worden de redenen voor een bezoek aan Thuisarts.nl weergegeven, evenals het gebruik van online gezondheidsinformatie via Thuisarts.nl voor en tijdens de COVID-19 pandemie, in het algemeen maar ook specifiek voor COVID-19 gerelateerde symptomen, de meest voorkomende klachten en psychische klachten. Tot slot wordt de mate van tevredenheid weergegeven van bezoekers over de informatie verstrekt op Thuisarts.nl.

Waarvoor zochten bezoekers op Thuisarts.nl?

In het voorjaar van 2020 en 2021 heeft Thuisarts.nl een online vragenlijst uitgezet onder haar bezoekers. Deze vragenlijst was beschikbaar via een button op de website van Thuisarts.nl. Daaruit bleek dat de meerderheid van de bezoekers vrouw was, een leeftijd had tussen de 55 en 75 jaar en vaker een hoger opleidingsniveau had (Tabel 1). Deze bezoekers kwamen veelal uit het midden van Nederland. Tussen 2020 en 2021 zijn geen grote verschillen te zien.

Tabel 1 Karakteristieken van Thuisarts.nl bezoekers die de vragenlijst invulden

		2020	2021
Geslacht	vrouw (%)	975 (63,9)	837 (62,1)
Leeftijd	24 jaar of jonger (%)	100 (6,5)	75 (5,5)
	25 t/m 34 jaar (%)	127 (8,3)	109 (8,1)
	35 t/m 44 jaar (%)	171 (11,2)	136 (10,1)
	45 t/m 54 jaar (%)	217 (14,2)	170 (12,6)
	55 t/m 64 jaar (%)	334 (21,9)	299 (22,2)
	65 t/m 74 jaar (%)	389 (25,5)	380 (28,2)
	75 jaar of ouder (%)	189 (12,4)	180 (13,3)
Opleidingsniveau*	laag (%)	460 (31,0)	370 (28,9)
	middel (%)	375 (25,3)	363 (28,3)
	hoog (%)	649 (43,7)	549 (42,8)
Regio bezoeker	noord (%)	246 (16,7)	224 (17,2)
	midden (%)	871 (59,2)	787 (60,5)
	zuid (%)	354 (24,1)	290 (22,3)

*Opleidingsniveau laag: geen onderwijs en basisonderwijs, vmbo/mavo/vbo, midden: havo, vwo, mbo2, 3 of 4, hoog: hbo, wo, doctor

In 2021 gaven meer mensen aan Thuisarts.nl te kennen via hun eigen (huis)arts in vergelijking met 2020 (respectievelijk 43% en 37%). Het merendeel van de bezoekers gaf aan geen contact met een zorgverlener te hebben gehad voordat ze op Thuisarts.nl keken, 67,5% in 2021 en 70,3% in 2020. Van de mensen die werden verwezen naar Thuisarts.nl door een zorgverlener was dit in 2021 voornamelijk tijdens een consult met de huisarts en in 2020 vaker na een telefonisch contact met de huisarts of assistente. Het grootste deel van de bezoekers geeft echter aan dat ze niet zijn doorverwezen naar Thuisarts.nl, ongeveer 60%.

De voornaamste reden om in 2021 Thuisarts.nl te bezoeken was omdat mensen een klacht hadden en wilden weten wat ze er zelf aan konden doen (44%) (Tabel 2). Verder bezochten mensen Thuisarts.nl voor een klacht waarvan ze wilden weten welke aandoening ze hadden (47% in 2020 en 36,6% in 2021).

Tabel 2 Redenen voor mensen op Thuisarts.nl te raadplegen

	2020*	2021*
1. Ik heb een klacht en wil weten wat ik heb	717 (47,0%)	494 (36,6%)
2. ik heb een klacht en wil weten wat ik er zelf aan kan doen**	n.v.t.	593 (44,0%)
3. Ik wil weten of ik naar de dokter moet	401 (26,3%)	390 (28,9%)
4. Ik heb een ziekte en ik wil meer informatie	219 (14,3%)	176 (13,1%)
5. Ik wil iets weten over gezond leven	98 (6,4%)	79 (5,9%)
6. Anders	390 (25,5%)	241 (17,9%)

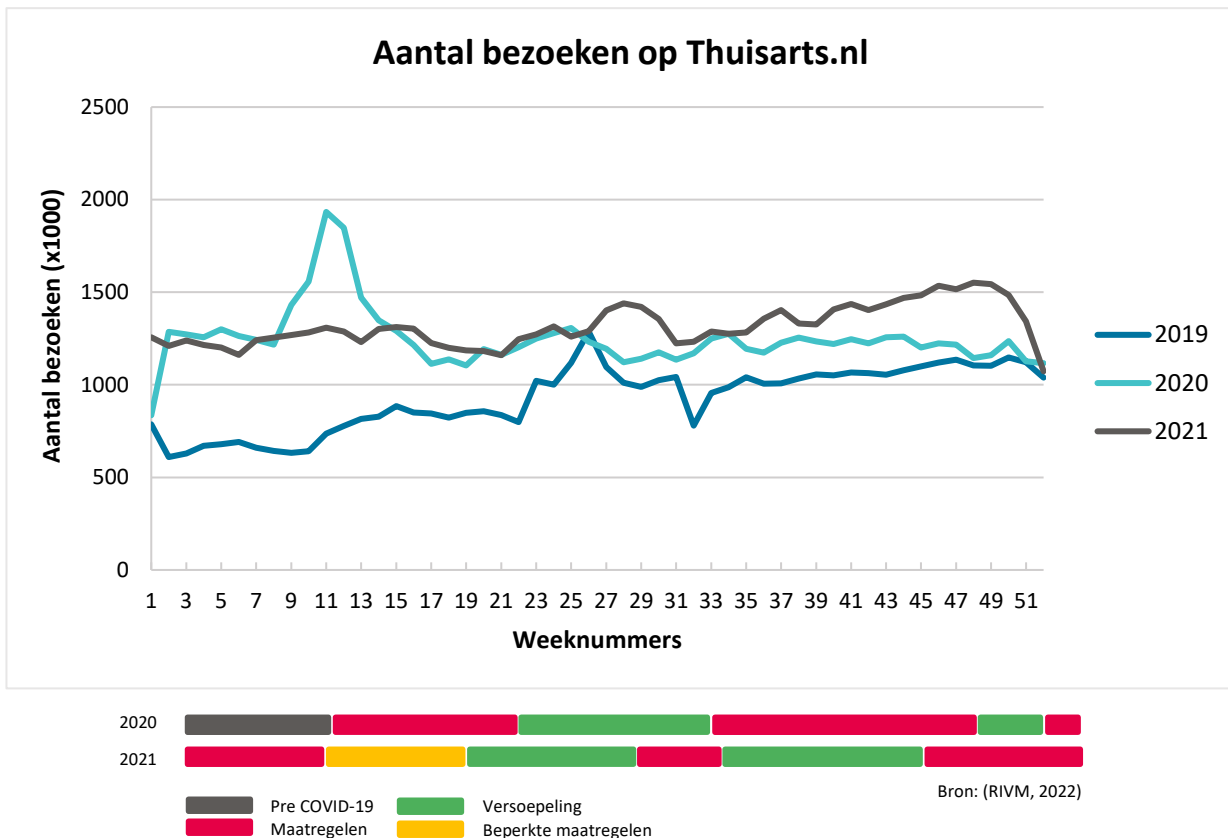
* Meerdere antwoorden mogelijk (percentages bij elkaar >100%)

** Antwoord optie was niet opgenomen in de vragenlijst van 2020

In 2020, het begin van de COVID-19 pandemie, zocht ruim een kwart (28%) van de bezoekers op Thuisarts.nl naar informatie gerelateerd aan COVID-19 klachten. In 2021 was dit aanzienlijk minder (11%). Dit kan verklaard worden doordat aan het begin van de pandemie weinig bekend was over COVID-19, later in de pandemie en zeker in 2021 was er meer bekend over COVID-19 en waren er meer verschillende online informatiebronnen beschikbaar (RIVM, 2022).

Hoe veranderde het gebruik van Thuisarts.nl tijdens de pandemie?

Er is een stijgende lijn in het aantal bezoeken op Thuisarts.nl. In 2019 werd Thuisarts.nl 48,2 miljoen keer bezocht, in 2020 was dit 66,1 miljoen keer en in 2021 was dit nog hoger, namelijk 68,9 miljoen keer. Een mogelijke reden hiervoor kan zijn dat er steeds meer onderwerpen worden toegevoegd aan Thuisarts.nl. Ook krijgt Thuisarts.nl steeds meer een centrale rol in de patiëntenvoorlichting, doordat zorgverleners verwijzen naar Thuisarts.nl. In Figuur 1 is met name aan het begin van de pandemie (week 8-15, 2020) een toename te zien in het aantal bezoeken op Thuisarts.nl. In de rest van 2020 blijft het aantal bezoeken aan Thuisarts.nl, los van kleine schommelingen, stabiel. In de zomer van 2021 is weer een kleine toename te zien. In het najaar van 2021 neemt het gebruik van online gezondheidsinformatie weer toe en zoeken mensen weer meer naar gezondheidsinformatie op Thuisarts.nl.



Figuur 1 Aantal bezoeken op Thuisarts.nl voor 2019, 2020 en 2021
Opmerking figuur: week 52 (2021) bevat maar 5 dagen (27 dec t/m 31 dec)

Veranderingen in de top-10 meest gezochte onderwerpen op Thuisarts.nl

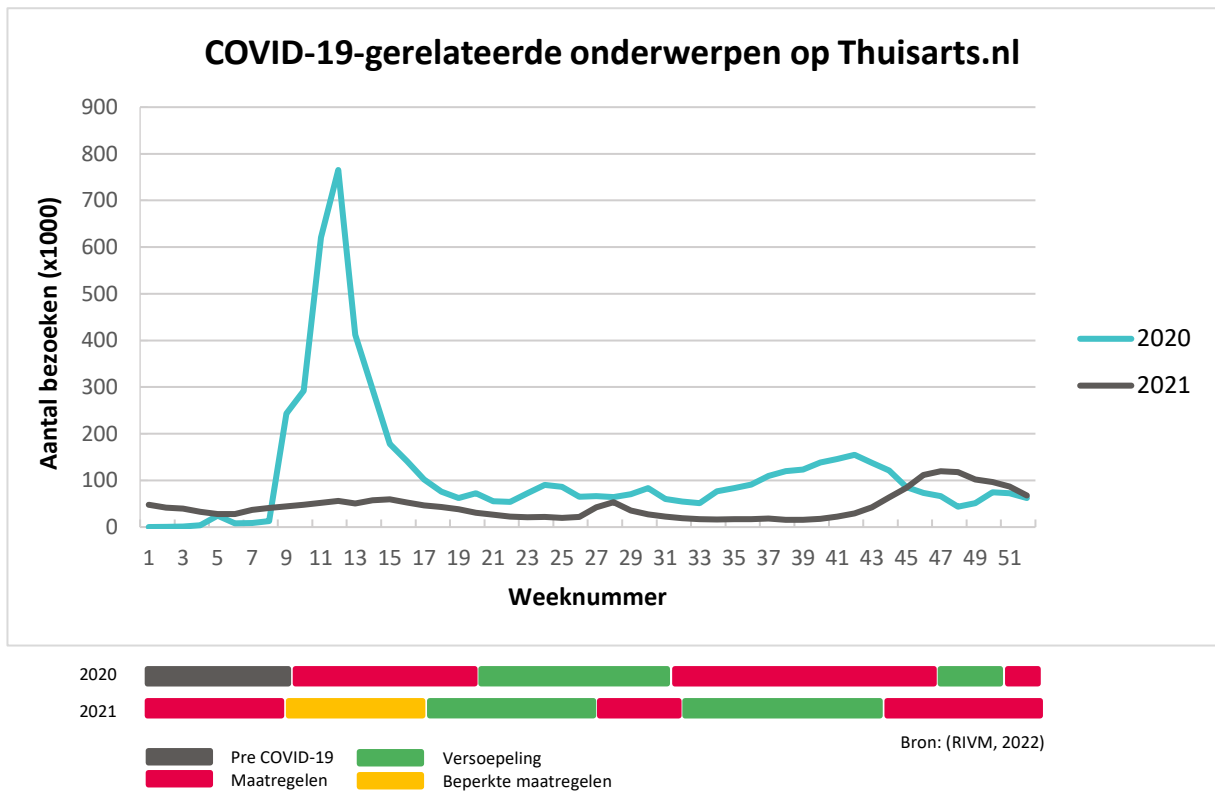
In Tabel 3 is de top-10 van de meest gezochte onderwerpen weergegeven voor de jaren 2019, 2020 en 2021. In 2019 werd procentueel het meest gezocht naar blaasontsteking, voor 2020 en 2021 was dit COVID-19. Daarnaast werd in 2019 vaak gezocht naar (gevolgen van) infectieziekten zoals, krentenbaard, gordelroos, diarree en waterpokken. In 2020 en 2021 werd juist vaker gezocht naar maagklachten, pijn op de borst en schouderklachten.

Tabel 3 Top-10 meest gezochte onderwerpen op Thuisarts.nl voor 2019, 2020 en 2021

	2019		2020		2021	
	Onderwerp	%	Onderwerp	%	Onderwerp	%
1	Blaasontsteking	1,59%	COVID-19	6,25%	COVID-19	2,39%
2	Vaginale afscheiding	1,31%	Blaasontsteking	1,46%	Blaasontsteking	1,34%
3	Vaginaal bloedverlies	1,28%	Hoofdpijn	1,30%	Vaginaal-bloedverlies	1,02%
4	Hoofdpijn	1,16%	Vaginaal-bloedverlies	1,25%	Maagklachten	1,01%
5	Keelpijn	1,00%	Vaginale-afscheiding	1,13%	Keelpijn	0,98%
6	Krentenbaard	0,91%	Pijn-op-borst	0,88%	Vaginale-afscheiding	0,91%
7	Gordelroos	0,89%	Maagklachten	0,87%	Hoofdpijn	0,88%
8	Diarree	0,86%	Keelpijn	0,76%	Pijn-op-borst	0,86%
9	Waterpokken	0,85%	Schouderklachten	0,76%	Hoesten	0,81%
10	Wormen	0,85%	Wormen	0,75%	Knieklachten	0,75%
	11. Hoesten	0,85%	11. Gordelroos	0,72%	11. Wormen	0,73%
	12. Maagklachten	0,81%	15. Hoesten	0,63%	12. Diarree	0,73%
	16. Pijn op borst	0,77%	22. Diarree	0,61%	13. Schouderklachten	0,71%
	27. Knieletsel	0,60%	26. Knieklachten	0,57%	14. Gordelroos	0,68%
	43. Schouderklachten	0,50%	30. Krentenbaard	0,55%	27. Waterpokken	0,57%
	COVID-19	n.v.t.	65. Waterpokken	0,36%	32. Krentenbaard	0,51%

Veel bezoeken voor COVID-19 gerelateerde onderwerpen tijdens de pandemie

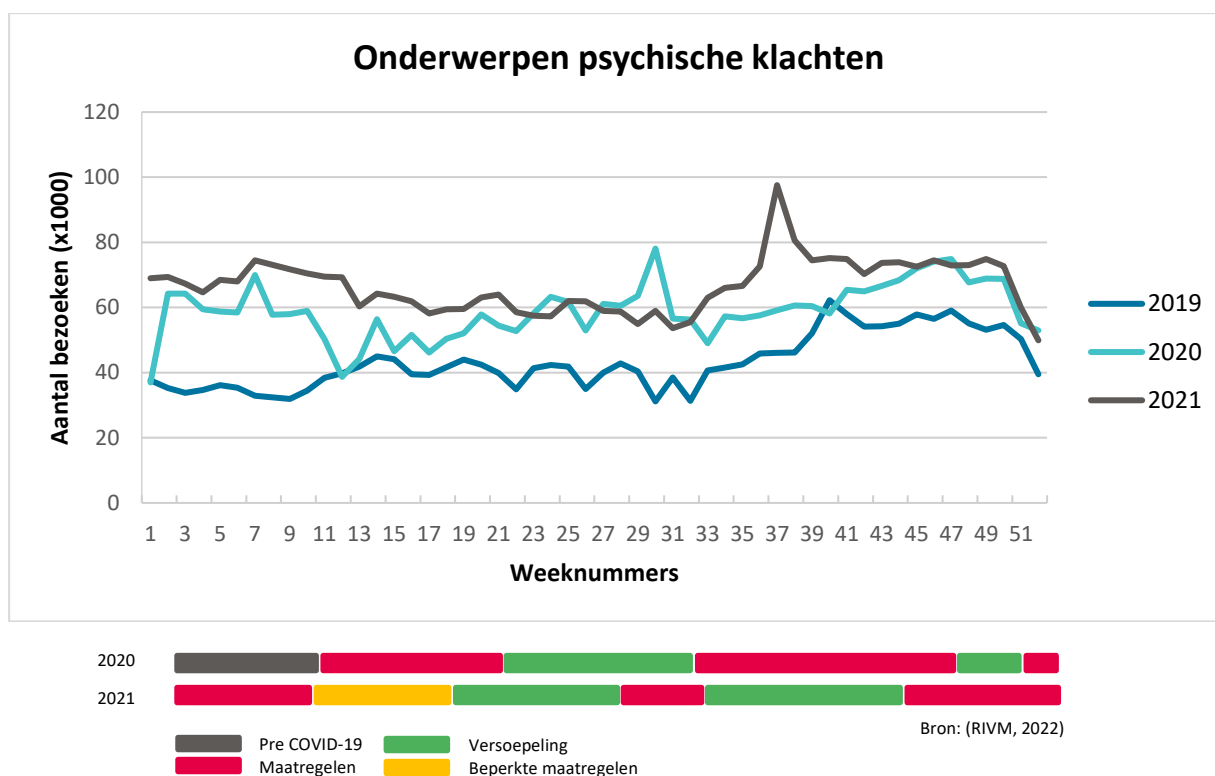
Aan het begin van de pandemie in 2020 (week 9-17) was voor COVID-19-gerelateerde klachten een forse toename te zien van het aantal bezoeken op Thuisarts.nl (Figuur 2). In dezelfde periode was de eerste golf van COVID-19 besmettingen in Nederland. Aan het einde van de zomer (vanaf week 34) is opnieuw een kleine stijging waar te nemen voor COVID-19-gerelateerde onderwerpen, wat eveneens overeenkomt met de toenemende besmettingen (tweede golf) in het najaar van 2020. In 2021 werd minder vaak gezocht naar informatie over COVID-19. Dit zagen we ook terug in de resultaten vanuit de vragenlijst onder bezoekers van Thuisarts.nl, echter, het vragenlijstonderzoek op Thuisarts.nl liep uitsluitend in de periode maart-mei. In 2021 zijn (korte) periodes te zien waarin meer bezoeken zijn voor COVID-19-gerelateerde onderwerpen (week 26-29 en week 41-53). Het lijkt erop dat de periodes waarin vaker naar COVID-19 gerelateerde onderwerpen werd gezocht meestal voorafgingen aan de maatregelen die getroffen werden door de overheid om de toename van COVID-19 besmettingen tegen te gaan (Figuur 2).



Figuur 2 Aantal bezoeken op Thuisarts.nl voor COVID-19-gerelateerde onderwerpen (2020 en 2021)

Najaar van 2021 veel gezocht naar informatie over psychische klachten

De COVID-19 pandemie en de ingevoerde maatregelen door de overheid hebben gevolgen gehad voor het psychisch welbevinden van de Nederlandse bevolking. Er lijkt een toename van eenzaamheid, stress en depressieve gevoelens onder kinderen en jongvolwassenen (Gezondheidsraad, 2022). Daarnaast ervoeren ouderen emotionele eenzaamheid en bepaalde beroepsgroepen, waaronder zorgpersoneel, hadden meer last van burn-out klachten en stress (Gezondheidsraad, 2022). Door de verminderde toegang van zorg tijdens de COVID-19 pandemie bestaat de kans dat mensen voor psychische aandoeningen meer informatie op Thuisarts.nl hebben gezocht. Figuur 3 laat zien dat met name in het najaar van 2021 (vanaf week 32) veel gezocht is naar onderwerpen gerelateerd aan de geestelijke gezondheidszorg (GGZ). In deze periode heeft Akwa GGZ een postercampagne gehouden over dat mensen ook voor psychische klachten terecht kunnen op Thuisarts.nl (Akwa GGZ, 2021). Verder fluctueert het aantal bezoeken gedurende het jaar en zien we ieder najaar een toename van het aantal bezoeken voor psychische klachten.



Figuur 3 Aantal bezoeken op Thuisarts.nl voor psychische klachten gerelateerde onderwerpen (2019, 2020 en 2021)

Zijn mensen geholpen met de informatie op Thuisarts.nl?

Het merendeel van de bezoekers gaf aan dat hun zoekvraag voldoende is beantwoord met de informatie op Thuisarts.nl. In 2020 gaf 72,3% aan helemaal of deels geholpen te zijn met de informatie op Thuisarts.nl, en 73,6% in 2021. De vraag of bezoekers zijn geholpen met de informatie op Thuisarts.nl is uitgesplitst naar verschillende kenmerken van bezoekers (Tabel 4). Bezoekers met een hoog opleidingsniveau en mensen tussen 25 en 35 jaar geven het vaakst aan helemaal geholpen te zijn met de informatie op Thuisarts.nl. In 2021 zien we voor alle opleidingsniveaus en leeftijdscategorieën dat ze vaker zijn geholpen met informatie op Thuisarts.nl dan in 2020. Daarmee lijkt Thuisarts.nl in 2021 beter aan te sluiten bij de informatiebehoefte van bezoekers.

Tabel 4 De mate waarin bezoekers zijn geholpen met de informatie op Thuisarts.nl uitgesplitst voor opleidingsniveau en leeftijdscategorie, een vergelijking tussen jaar 2020 en 2021

		2020			2021		
		Ja	Deels wel	Nee	Ja	Deels wel	Nee
Opleidingsniveau	Laag	33,9%	38,5%	27,6%	40,3%	31,1%	28,6%
	Middel	38,4%	34,4%	27,2%	41,6%	30,8%	27,6%
	Hoog	44,5%	29,9%	25,6%	51,9%	25,5%	22,6%
Leeftijdscategorie	24 jaar of jonger	37%	40%	23%	40%	33,3%	26,7%
	25 t/m 35 jaar	50,4%	26,8%	22,8%	53,2%	30,3%	16,5%
	35 t/m 44 jaar	37,4%	37,4%	25,2%	42,7%	33,1%	24,3%
	45 t/m 54 jaar	36,9%	35,9%	27,2%	43,5%	24,7%	31,8%
	55 t/m 64 jaar	38,0%	33,2%	28,8%	40,4%	29,8%	29,8%
	65 t/m 74 jaar	40,9%	31,9%	27,2%	48,9%	27,4%	23,7%
	75 jaar en ouder	36,5%	32,8%	30,7%	42,2%	28,9%	28,9%

Tot slot

Sinds het begin van de COVID-19 pandemie is het gebruik van online gezondheidsinformatie via Thuisarts.nl nog verder toegenomen, in het bijzonder, maar niet uitsluitend voor COVID-19-gerelateerde onderwerpen. Er werd vooral gezocht naar informatie over klachten waarvan bezoekers de onderliggende aandoening wilden weten en voor het zelfmanagement van deze klachten. Het ziet er naar uit dat mensen steeds beter de informatie op Thuisarts.nl weten te vinden en daarbij eerst zelf gezondheidsinformatie opzoeken voordat zij naar de huisarts gaan.

Tijdens de COVID-19 pandemie zijn bepaalde trends terug te zien in het gebruik van Thuisarts.nl die mogelijk verklaard kunnen worden door toenames van COVID-19 besmettingen en de lockdown maatregelen van de overheid. Zo ging er meestal een toename van het aantal bezoeken voor COVID-19 gerelateerde onderwerpen vooraf aan de COVID-19 besmettingsgolven. Andere infectieziekten zoals, gordelroos, krentenbaard en waterpokken werd juist minder vaak gezocht tijdens de COVID-19 pandemie. Dit is terug te zien in het toezicht op (surveillance) verschillende infectieziekten, waar ook tijdens de pandemie minder infectieziekten werden gemeld (Reukers, 2021). In het najaar van 2021 was er een toename van het aantal bezoeken voor onderwerpen gerelateerd aan psychische klachten. De toename in het najaar van 2021 hangt mogelijk samen met de lockdown-maatregelen die zijn ingevoerd tijdens verschillende periodes van de pandemie, maar ook met de berichten over lange wachttijden bij GGZ zorg en door de uitgestelde GGZ zorg (IGJ, 2022), waardoor mensen mogelijk meer op zoek gingen naar zelfzorgadviezen op Thuisarts.nl. Echter, deze toename kan ook komen doordat mensen Thuisarts.nl sneller vinden doordat de site bekender is geworden door de posterreclame (Akwa GGZ, 2021). De toename van psychische klachten is ook representatief voor wat in andere sectoren te zien is, zoals de toename in huisartscontacten voor jonge vrouwen met depressieve gevoelens, angstklachten en angststoornissen in 2021 (Jansen, 2022). Ook was er een toename van bezoeken voor pijn op de borst en schouderklachten. De toename van deze fysieke klachten wordt ook waargenomen bij mensen die meer thuiswerken tijdens de pandemie (PBL, 2021). Een andere mogelijke verklaring voor de veranderingen in het zoekgedrag kan zijn dat mensen vaker online naar informatie zochten, omdat de eigen huisarts overbelast was. Bepaalde klachten kunnen even vaak voorkomen, maar doordat iemand niet naar de huisarts kan op korte termijn zoeken mensen sneller online naar gezondheidsinformatie voor hun aandoening. Het is echter lastig te concluderen in welke mate bovenstaande redenen daadwerkelijk de verklaring zijn voor de veranderingen in het zoekgedrag en zijn er ook andere mogelijke redenen denkbaar.

De mate waarin bezoekers geholpen zijn met de informatie op Thuisarts.nl geeft de informatiebehoefte van bezoekers weer. Hierin zagen we dat het merendeel van de bezoekers tevreden is over de informatie op Thuisarts.nl. Thuisarts.nl kan een belangrijke rol spelen in het gezondheidszorgsysteem, waarbij het de mogelijkheid biedt om te voorzien in de behoefte aan gezondheidsinformatie. Daarnaast kan Thuisarts.nl data inzicht geven in actuele gezondheidsvragen voordat deze mensen daadwerkelijk zorg nodig hebben.

Het onderzoek

Voor dit onderzoek zijn twee verschillende methodes gebruikt:

- 1) Een vragenlijstonderzoek op Thuisarts.nl uitgezet onder bezoekers, waar zij vrijwillig aan konden deelnemen in het voorjaar van 2020 en 2021. Het vragenlijstonderzoek is uitgevoerd door onderzoeksbureau Flycatcher Internet Research in opdracht van het Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG). De resultaten van deze vragenlijst zijn hergebruikt voor deze factsheet en worden gepresenteerd in aantallen en percentages.
- 2) Bezoekersdata van Thuisarts.nl zijn gebruikt van de jaren 2019, 2020 en 2021. Er is onderzocht hoeveel bezoeken er per week plaatsvonden en of dit verschilde tussen jaren. Ook is het percentage van de top-10 meest gezochte onderwerpen onderzocht voor alle jaren. Vervolgens is gekeken naar het aantal bezoeken per week voor COVID-19-gerelateerde onderwerpen in 2020 en 2021. Tot slot is gekeken naar het aantal bezoeken voor onderwerpen die te maken hebben met psychische klachten (zoals, depressie, eenzaamheid, somberheid, angst, stress) voor alle jaren.

Meer weten

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

Meer informatie over het project vindt u op [Veranderingen organisatie en zorggebruik in de huisartsenzorg: lessen van de coronapandemie](#).

Titelgegevens van deze publicatie

De gegevens uit deze publicatie mogen met de volgende bronvermelding worden gebruikt: Rijkema, C.J., Ramerman, L., Zuure, F., Drenthen, T., van den Hoogenhoff, B., Peters, L.L., Homburg, T.M., Schouwenaars, N. Muris, J.W.M., olde Hartman, T.C., Verheij, R.A. Het gebruik van Thuisarts.nl tijdens de COVID-19 pandemie Utrecht: Nivel, 2022.

Auteursgegevens

Nivel: Corinne Rijkema, Lotte Ramerman, Robert Verheij

NHG: Freke Zuure, Ton Drenthen, Bart van den Hoogenhoff*

Universitair Medisch Centrum Groningen: Lilian Peters, Maarten Homburg, Marjolein Berger, Nynke Schouwenaars

Maastricht Universitair Medisch Centrum: Jean Muris

Radboud Universitair Medisch Centrum: Tim olde Hartman

*enkel betrokken bij de bezoekersdata/gebruikersstatistieken

Literatuur

Akwa GGZ. (2021). *Posters om patiënt te informeren over betrouwbare info bij psychische klachten opnieuw beschikbaar*. <https://akwaggz.nl/posters-psychische-klachten-opnieuw-beschikbaar/>

Gezondheidsraad. (2022). *Mentale gevolgen van de coronapandemie: een eerste inventarisatie* (Issue 2022.05).

IGJ. (2022). *Effecten COVID-19 op hulpvraag, wachtlijsten en continuïteit van de ggz-zorg: risico's stapelen zich op*. 1–4.

Jansen, T., Bolt, E., Hooiveld, M., Hendriksen, J., & Korevaar, J. (2022). *In 2021 meer jongvolwassen vrouwen naar de huisarts met depressieve gevoelens en angst*.

PBL. (2021). *Thuiswerken en de gevolgen voor wonen, werken en mobiliteit*.

Reukers, D. F. M., Asten, L. van, Brandsema, P. S., Dijkstra, F., Hendriksen, J. M. T., Hooiveld, M., Lange, M. M. A. de, Lanooij, S. J., Niessen, F. A., Teirlinck, A. C., Verstraten, C., Meijer, A., & Gageldonk-Lafeber, A. B. van. (2021). *Annual report Surveillance of COVID-19, influenza and other respiratory infections in the Netherlands: winter 2020/2021* (pp. 1–116). 10.21945/RIVM-2021-10133

RIVM. (2022). *Tijlijn van coronamaatregelen*. <https://www.rivm.nl/gedragsonderzoek/tijlijn-maatregelen-covid>