

# ZorgkaartNederland

Hoe draagt ZorgkaartNederland bij aan transparantie en de best passende zorg voor patiënten?



**NIVEL**  
Kennis voor betere zorg

# ZorgkaartNederland

Hoe draagt ZorgkaartNederland bij aan transparantie en de best passende zorg voor patiënten?

De Transparantiemonitor 2018  
Deelrapport: ZorgkaartNederland

Dolf de Boer  
Trees Wieggers  
Nanne Bos  
Linda Springvloet  
Judith de Jong  
Roland Friele

Juli 2019

ISBN 978-94-6122-565-8

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

© 2019 Nivel, Postbus 1568, 3500 BN UTRECHT

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

# Inhoud

<b>Samenvatting</b>	<b>4</b>
<b>1 Inleiding</b>	<b>5</b>
1.1 ZorgkaartNederland en de transparantiemonitor	6
1.2 Doel van voorliggende rapportage	6
1.3 Methodologische verantwoording	6
1.4 Leeswijzer	6
<b>2 Achtergrond ZorgkaartNederland</b>	<b>7</b>
2.1 Aanleiding	7
2.2 Doelstelling: een goed geïnformeerde patiënt die de informatie heeft om keuzes te maken voor een zorgaanbieder	7
2.3 Voor wie is ZorgkaartNederland bedoeld?	7
2.4 Wie is verantwoordelijk voor de informatie op ZorgkaartNederland?	8
2.5 Financiering	8
2.6 Ontwikkelingen ZorgkaartNederland	8
<b>3 ZorgkaartNederland en transparantie</b>	<b>10</b>
3.1 Waarderingen van patiënten	10
3.2 Keuzehulpen en informatie over aandoeningen	10
3.3 Aantal waarderingen per zorgaanbieder of zorgverlener	11
<b>4 Gebruik van ZorgkaartNederland</b>	<b>14</b>
4.1 Bezoekersaantallen	14
4.2 Interesse in keuze-informatie onder de bevolking	14
4.3 Daadwerkelijk gebruik van ZorgkaartNederland	14
4.4 Ander gebruik van ZorgkaartNederland	15
<b>5 ZorgkaartNederland en het zorgproces: effecten en waardering</b>	<b>18</b>
5.1 Effecten	18
5.2 Succesfactoren en belemmerende factoren	18
5.3 Waardering	19
<b>6 Discussie</b>	<b>20</b>
6.1 De patient journey & professional journey	20
6.2 Hoe heeft ZorgkaartNederland zich ontwikkeld?	20
6.3 Hoe wordt ZorgkaartNederland gebruikt?	20
6.4 Wat levert ZorgkaartNederland op voor het zorgproces c.q. welke effecten zijn er?	21
6.5 Methodologische reflectie	21
6.6 Conclusie: hoe draagt ZorgkaartNederland bij aan transparantie en de best passende zorg voor patiënten?	21
<b>Literatuur</b>	<b>23</b>
<b>Bijlage A Methode</b>	<b>26</b>

# Samenvatting

## De Transparantiemonitor

Dit rapport is onderdeel van de Transparantiemonitor waarin jaarlijks wordt onderzocht hoe transparantie zich ontwikkelt in de zorg en hoe dat bijdraagt aan de best passende zorg voor patiënten. Met behulp van literatuur en interviews is in kaart gebracht hoe ZorgkaartNederland kan bijdragen aan transparantie en de best passende zorg.

## Patiëntwaarderingen als keuze-informatie

Op de website ZorgkaartNederland kunnen patiënten een waardering plaatsen over hun zorgaanbieder. Deze waarderingen bestaan uit cijfers op een 10-puntsschaal en een toelichting in tekst. Anderen kunnen de waarderingen raadplegen en meewegen bij de keuze voor een zorgaanbieder. De site is eigendom van Patiëntenfederatie Nederland.

## Stormachtige ontwikkeling van ZorgkaartNederland

ZorgkaartNederland ontstond in 2009 en heeft sindsdien een stevige groei doorgemaakt in aantallen bezoekers en aantallen waarderingen. De site krijgt echter ook kritiek van zorgaanbieders en zorgverleners. De belangrijkste zorgen zijn de representativiteit en betrouwbaarheid van de waarderingen. Een redactieteam probeert oneigenlijke reviews te ondervangen en het aantal waarderingen groeit steeds harder. Toch zijn er nog aanzienlijk veel meer waarderingen nodig om voor alle zorgaanbieders een betrouwbaar beeld te krijgen van de waardering van patiënten. Niettemin heeft ZorgkaartNederland een stevige positie verworven in het informatielandschap voor patiënten.

## Uitbreiding van focus en gebruik

ZorgkaartNederland heeft pakketten voor zorgaanbieders ontwikkeld waarmee zij sneller en beter inzicht krijgen in de waarderingen die hun patiënten geven. Daarmee biedt ZorgkaartNederland, naast keuze-informatie voor patiënten, ook verbeterinformatie aan voor zorgaanbieders. Verschillende zorgverzekeraars gebruiken de informatie op ZorgkaartNederland in hun zorgzoekers en moedigen hun verzekerden aan ook waarderingen te geven op de site. Daarnaast benut de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd de informatie op ZorgkaartNederland voor toezicht. Ook wordt ZorgkaartNederland in enkele gevallen gebruikt om te voldoen aan wettelijke verplichtingen tot transparantie van kwaliteit. Tot slot maakt Patiëntenfederatie Nederland zelf gebruik van de website door op onderwerpen (bijvoorbeeld samen beslissen) te kijken of en zo ja hoe die een rol spelen in de waarderingen van patiënten. Op die manier levert de site ook input voor belangenbehartiging.

## Wat levert ZorgkaartNederland op voor het zorgproces?

De informatie op ZorgkaartNederland lijkt te voorzien in een informatiebehoefte onder patiënten. De bezoekersaantallen zijn hoog en mensen die zoeken naar informatie over zorgaanbieders willen vaak het soort informatie dat ZorgkaartNederland biedt. Mensen die online op zoek gingen naar informatie over zorgaanbieders gaven ook aan geholpen te zijn met de informatie die zij vonden. Daarnaast is te zien dat zorgaanbieders pakketten afnemen bij ZorgkaartNederland die meer en sneller informatie bieden aan de zorgaanbieder over de waarderingen op ZorgkaartNederland. Op grond van deze bevindingen is het aannemelijk dat ZorgkaartNederland een bijdrage levert aan de best passende zorg. Tegelijkertijd is het bewijs hiervoor nog niet sluitend en is nader onderzoek gewenst om hier nog beter zicht te krijgen op wat de impact van ZorgkaartNederland precies is op patiënt en professional.

# 1 Inleiding

De Transparantiemonitor (2018-2022) brengt in beeld hoe patiënten al dan niet de weg vinden naar de best passende zorg (zie box 1.1 voor een toelichting). Het project bestaat uit verschillende onderdelen, waaronder het in kaart brengen van initiatieven die raakvlakken hebben met transparantie in de zorg en/of de best passende zorg voor patiënten en een meting onder burgers en artsen. Dit deelrapport is onderdeel van de Transparantiemonitor 2018 en belicht hoe ZorgkaartNederland kan bijdragen aan transparantie in de zorg en de best passende zorg voor patiënten.

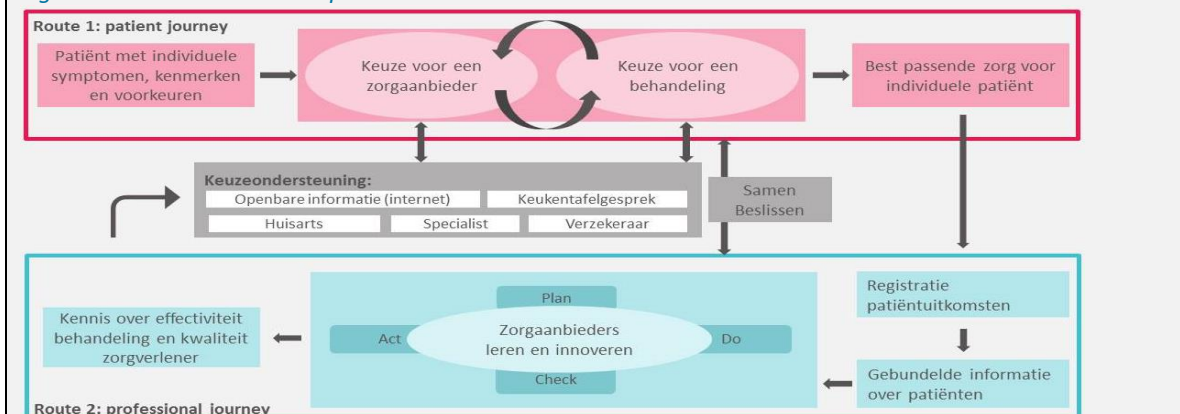
## Box 1.1 *Transparantie en de best passende zorg*

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

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

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

Figuur 1.1 *Raamwerk transparantie*



## 1.1 ZorgkaartNederland en de transparantiemonitor

ZorgkaartNederland biedt ervaringen van patiënten met de zorg die ze hebben ontvangen en kan hiermee dienen als keuze-informatie voor patiënten<sup>1</sup> die een zorgverlener of zorgaanbieder zoeken [1]. Vertaald naar het raamwerk van de Transparantiemonitor uit Box 1 richt de doelstelling van ZorgkaartNederland zich nadrukkelijk op keuzeondersteuning voor de individuele patiënt. Daarnaast kunnen ook zorgverleners gebruikmaken van ZorgkaartNederland, waardoor het ook aanhaakt op de professional journey.

## 1.2 Doel van voorliggende rapportage

Dit rapport heeft als doel inzichtelijk te maken welke bijdrage ZorgkaartNederland levert aan transparantie in de zorg en of dat patiënten kan helpen de best passende zorg te vinden. Tevens gaan we in op welke ontwikkelingen daarin hebben plaatsgevonden. De onderzoeksvragen zijn:

- *‘Hoe heeft ZorgkaartNederland zich ontwikkeld?’*
- *‘Hoe draagt ZorgkaartNederland bij aan transparantie?’*
- *‘Hoe wordt ZorgkaartNederland gebruikt?’*
- *‘Wat levert ZorgkaartNederland op voor het zorgproces c.q. welke effecten zijn er?’*
- *‘Hoe draagt ZorgkaartNederland bij aan de best passende zorg voor de patiënt?’*

Middels dit overzicht worden tevens ontwikkelingen en hiaten in kaart gebracht die de komende jaren gemonitord kunnen worden in De Transparantiemonitor.

## 1.3 Methodologische verantwoording

Dit rapport beschrijft een overzichtsstudie naar ZorgkaartNederland in het licht van transparantie in de zorg en de best passende zorg. De gegevens in deze casestudy zijn gebaseerd op verschillende bronnen. Dit betreft met name openbare literatuur en een interview met Patiëntenfederatie Nederland. Daarnaast zijn twee focusgroepen gehouden met zorgverleners, waarbij ZorgkaartNederland een onderdeel vormde. Tevens is het Consumentenpanel Gezondheidszorg van het Nivel geraadpleegd. Meer informatie over de methode staat beschreven in bijlage A.

## 1.4 Leeswijzer

In het eerste hoofdstuk is beschreven waarom ZorgkaartNederland een casus vormt binnen De Transparantiemonitor. Hoofdstuk 2 beschrijft de aanleiding voor het ontstaan van ZorgkaartNederland en de ontwikkeling van de site. In hoofdstuk 3 wordt ingegaan op de informatie die Zorgkaart Nederland transparant maakt en hoofdstuk 4 beschrijft hoe deze informatie wordt gebruikt. In hoofdstuk 5 komt aan de orde wat ZorgkaartNederland oplevert voor het zorgproces. In het laatste hoofdstuk wordt een samenvatting gegeven van de belangrijkste bevindingen en worden deze bevindingen geïnterpreteerd.

---

<sup>1</sup> Overall waar de term ‘patiënten’ wordt gebruikt kan ook ‘cliënten’, ‘zorggebruikers’ of ‘consumenten’ worden gelezen.

## 2 Achtergrond ZorgkaartNederland

### 2.1 Aanleiding

In 2006 is een nieuw stelsel van gereguleerde marktwerking in de gezondheidszorg in werking getreden [2]. De gedachte achter dit stelsel is dat marktwerking zorgaanbieders en verzekeraars stimuleert om te concurreren op zowel prijs als kwaliteit. Essentieel hierbij is dat kwaliteit inzichtelijk is voor burgers en patiënten zodat zij kwaliteit kunnen meewegen in hun keuze voor een zorgaanbieder of een verzekeraar. Hiertoe startte Patiëntenfederatie Nederland (toen nog: Nederlandse Patiënten- en Consumenten Federatie) een meldpunt waar patiënten zich konden uitspreken over de klantvriendelijkheid van ziekenhuizen. De respons was veel hoger dan verwacht en wekte daarmee de indruk dat veel patiënten behoefte hebben aan een mogelijkheid om hun ervaringen te delen. Daarop werd besloten er een permanente voorziening van te maken die patiënten in staat stelt hun ervaringen te delen zodat andere patiënten hier weer gebruik van kunnen maken [3]. Tegen de achtergrond van dit stelsel van gereguleerde marktwerking is vervolgens de website ZorgkaartNederland tot stand gekomen als een permanent medium waarop patiënten hun ervaringen met zorgaanbieders kunnen delen en andere patiënten die ervaringen weer kunnen meewegen in de keuze voor een zorgaanbieder [4]. ZorgkaartNederland werd gelanceerd in 2009 op initiatief van de Patiëntenfederatie Nederland en uitgeverij Bohn Stafleu van Loghum (BSL). Het betrof een database van zorginstellingen inclusief beoordeling, ontwikkeld met steun van Zilveren Kruis Achmea [4].

### 2.2 Doelstelling: een goed geïnformeerde patiënt die de informatie heeft om keuzes te maken voor een zorgaanbieder

Het doel van ZorgkaartNederland is om patiënten te helpen bij het maken van een keuze voor een zorgaanbieder. De site is opgezet als een hulpmiddel voor patiënten die een huisarts, medisch specialist of ziekenhuis zoeken. Ook tandartsen, fysiotherapeuten en andere (para)medische zorgverleners zijn vindbaar. Al sinds 2011 is ook de langdurige zorg goed zichtbaar op ZorgkaartNederland. Met een aantal grote projecten zijn met behulp van interviews vele waarderingen opgehaald in de verpleeg en verzorgingshuizen. Verder verwijst de site voor aanvullende informatie naar patiëntenverenigingen, zorgverzekeraars, GGD's en andere zorgloketten. Patiëntenfederatie Nederland (in het verleden: NPCF), schrijft in haar jaarverslag over 2009: *'Het initiatief tot ZorgkaartNederland.nl komt voort uit de NPCF visie dat de patiënten moeten kunnen beschikken over zoveel mogelijk keuze-informatie. Hoe beter en completer de informatievoorziening op internet, hoe sterker de positie van de patiënt wordt, vindt de NPCF'* [5]. De huidige tekst op ZorgkaartNederland maakt duidelijk dat dit ook nog steeds het doel is van de website in 2018 [1].

### 2.3 Voor wie is ZorgkaartNederland bedoeld?

ZorgkaartNederland is primair bedoeld voor patiënten en hun naasten ter ondersteuning van een keuze voor een zorgverlener of zorgaanbieder. Inmiddels zijn daarnaast ook zorgverleners en zorgaanbieders een belangrijke doelgroep aan het worden. Op ZorgkaartNederland kunnen zij zien wat patiënten vinden dat goed gaat en wat er beter kan. ZorgkaartNederland biedt daarnaast ook een pakket dat zorgaanbieders kunnen afnemen – een onderdeel van dit pakket is een dashboard waarmee de zorgaanbieder de eigen waarderingen kan monitoren en kan zien welke trends er zijn [1].

ZorgkaartNederland richt zich dus, naast keuze-informatie voor patiënten, ook steeds nadrukkelijker op verbeterinformatie voor zorgaanbieders.

## 2.4 Wie is verantwoordelijk voor de informatie op ZorgkaartNederland?

Patiëntenfederatie Nederland is eigenaar van ZorgkaartNederland. Zij werkt hierbij samen met een groeiend aantal partners, waaronder patiënten- en consumentenorganisaties, zorgkantoren, zorgverzekeraars, brancheorganisaties en de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd [6]. Dit gaat zowel om de doorontwikkeling van de website (bijvoorbeeld samen met een patiëntenvereniging werken aan een keuzehulp), als om het gebruik van de site (bijvoorbeeld door de informatie beschikbaar te stellen voor de zorgzoekers van verzekeraars).

Uitgeverij Bohn Stafleu van Loghum (BSL) was vanaf de lancering in 2009 tot 2013 betrokken bij ZorgkaartNederland [7]. BSL had ook een belang in ZorgkaartNederland, maar sinds 1 december 2013 is de Patiëntenfederatie Nederland volledig eigenaar van de website [8]. Daarna richtte Patiëntenfederatie Nederland speciaal voor ZorgkaartNederland ook een volwaardige product-organisatie op met alle disciplines: marketing, sales, functioneel beheerder, accountmanagement en redactie [9]. ZorgkaartNederland heeft sinds 2012 een adviesraad van branche- en beroeps-organisaties voor de verdere doorontwikkeling van de site. In eerste instantie bestond deze uit huisartsen (LHV), de Federatie Medisch Specialisten, ziekenhuizen (NVZ), de brancheorganisatie voor zorgondernemers (ActiZ) en de apothekers (KNMP) [10]. In de jaren daarna volgden de fysiotherapeuten (KNGF), UMC's (NFU), tandartsen (ANT) en zelfstandige klinieken (ZKN) [11].

## 2.5 Financiering

De Patiëntenfederatie Nederland is tevens verantwoordelijk voor de financiering van ZorgkaartNederland. De exploitatie van ZorgkaartNederland wordt in belangrijke mate gefinancierd uit de algemene middelen van Patiëntenfederatie Nederland. Daarnaast zijn er opbrengsten vanuit samenwerkingsverbanden en de verkoop van profielpakketten aan zorgaanbieders. In 2016 werd met deze opbrengsten een groot deel van de exploitatiekosten gedekt en in 2017 werden de exploitatiekosten in zijn geheel gedekt uit opbrengsten van de site [12, 13]. Dit gaat echter alleen om het actueel houden van de site; voor doorontwikkeling is aanvullende financiering nodig uit projectsubsidies zoals bijvoorbeeld het verzamelen van waarderingen in de verpleging, verzorging en thuiszorg, of de ontwikkeling van keuzehulpen voor ZorgkaartNederland als onderdeel van het Jaar van de Transparantie [14].

## 2.6 Ontwikkelingen ZorgkaartNederland

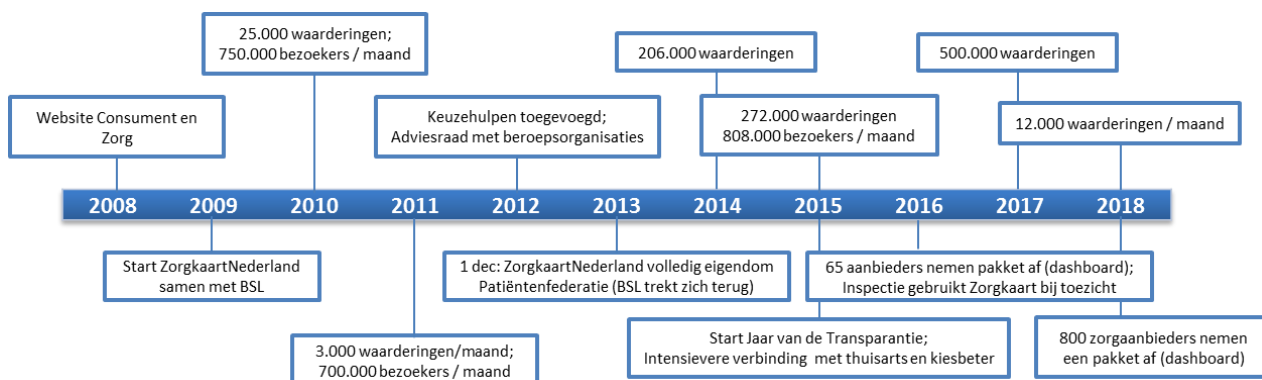
Sinds de oprichting van ZorgkaartNederland heeft de site verschillende ontwikkelingen doorgemaakt. De tijdlijn in figuur 2.1 toont belangrijke gebeurtenissen en mijlpalen in de ontwikkeling van ZorgkaartNederland. Twee andere belangrijke ontwikkelingen zijn de uitbreiding van het gebruik van ZorgkaartNederland en de samenwerking met andere initiatieven.



## 2.6.1 Andere vormen van gebruik

Het aantal vormen van gebruik neemt toe. Hoofdstuk 4 gaat hier dieper op in. Daar komt uitgebreider aan de orde hoe ZorgkaartNederland zich inmiddels ook richt op verbeterinformatie, dat de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd gebruik maakt van ZorgkaartNederland bij het toezicht [15] en dat verzekeraars de site in hun zorgzoekers gebruiken. Ook gebruikt Patiëntenfederatie Nederland de site zelf, als input voor belangenbehartiging [16].

Figuur 2.1 Tijdlijn ontwikkeling ZorgkaartNederland



## 2.6.2 Samenwerking met kiesBeter.nl en Thuisarts.nl

ZorgkaartNederland is verbonden met verschillende andere bronnen, waaronder KiesBeter.nl en Thuisarts.nl. Zij verwijzen naar elkaar voor aanvullende informatie. De samenwerking van deze sites heeft een impuls gekregen in het Jaar van de Transparantie [14]. De verwevenheid van ZorgkaartNederland, Thuisarts.nl en kiesBeter.nl. zorgt ervoor dat wanneer patiënten op één van deze websites terecht komt, de kans groot is dat zij ook op een van de andere sites terecht komen [14]. Dat versterkt ook de posities van deze websites ten opzichte van websites waar niet naar verwezen wordt en is een belangrijke stap in de ontwikkeling van de site en de positie van ZorgkaartNederland in het informatielandschap.

## 3 ZorgkaartNederland en transparantie

### 3.1 Waarderingen van patiënten

Een van de belangrijkste onderdelen van ZorgkaartNederland betreft de waarderingen van patiënten over zorgverleners of zorgaanbieders (zie figuur 3.1 voor een weergave). Daarmee wordt voor de bezoeker transparant hoe andere patiënten een zorgverlener of zorgaanbieder hebben ervaren. De waarderingen worden getoond in cijfers; zowel gemiddelden als de cijfers van een individuele waardering. Daarnaast staat bij iedere waardering een geschreven toelichting door de patiënt. Voor zorgverleners is tevens te zien bij welke zorgaanbieder(s) zij werkzaam zijn. Bij zorgaanbieders staan dingen vermeld als: welke specialisten er werken, of de organisatie beschikt over keurmerken, wat de gemiddelde wachttijden zijn, en de contactgegevens van de aanbieder.

Figuur 3.1 Screenshot van de waarderingen van een zorgaanbieder op ZorgkaartNederland



### 3.2 Keuzehulpen en informatie over aandoeningen

Voor een aantal specifieke aandoeningen bevat ZorgkaartNederland keuzehulpen gericht op de keuze voor een zorgaanbieder. De gebruiker kan enkele voorkeuren invullen die leiden tot een selectie van zorgaanbieders. Vervolgens worden deze zorgaanbieders vergeleken op verschillende kenmerken waaronder bijvoorbeeld keurmerken, wachttijden, aantallen behandelde patiënten in het afgelopen jaar en natuurlijk ook de waarderingen van andere patiënten. Tot slot toont de website beknopte gegevens over verschillende aandoeningen, veelal met een verwijzing naar andere bronnen voor uitgebreidere informatie zoals bijvoorbeeld Thuisarts.nl en websites van patiëntenverenigingen.

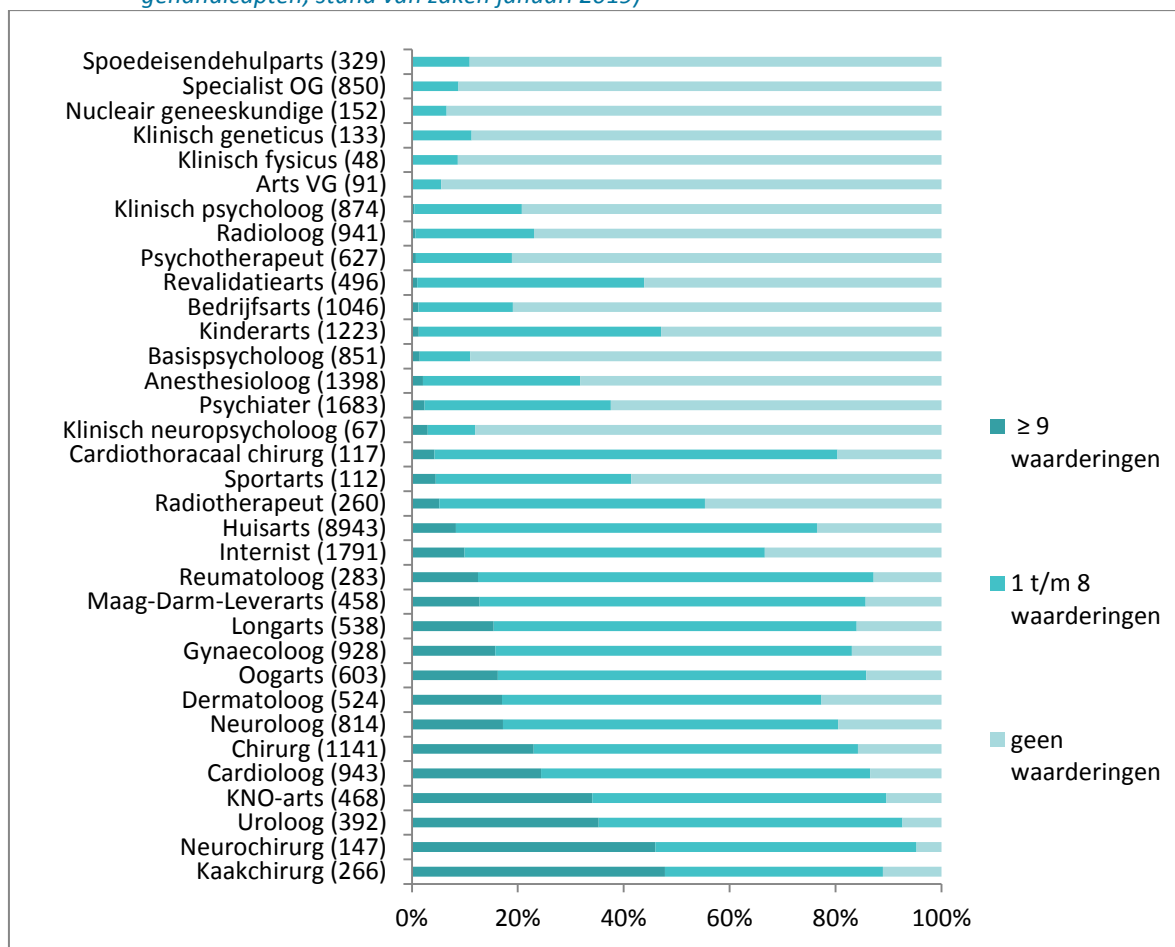
Een belangrijke vraag in het kader van transparantie is wat de informatie op ZorgkaartNederland zegt over de kwaliteit van zorgaanbieders en zorgverleners. Het gaat in belangrijke mate om de ervaringen en waarderingen van patiënten: wat zegt dat over het functioneren van de zorgaanbieder of zorgverlener? Is het beeld op grond van die waarderingen ook betrouwbaar en valide?

### 3.3 Aantal waarderingen per zorgaanbieder of zorgverlener

#### 3.3.1 Beoogde aantallen en huidige vulling

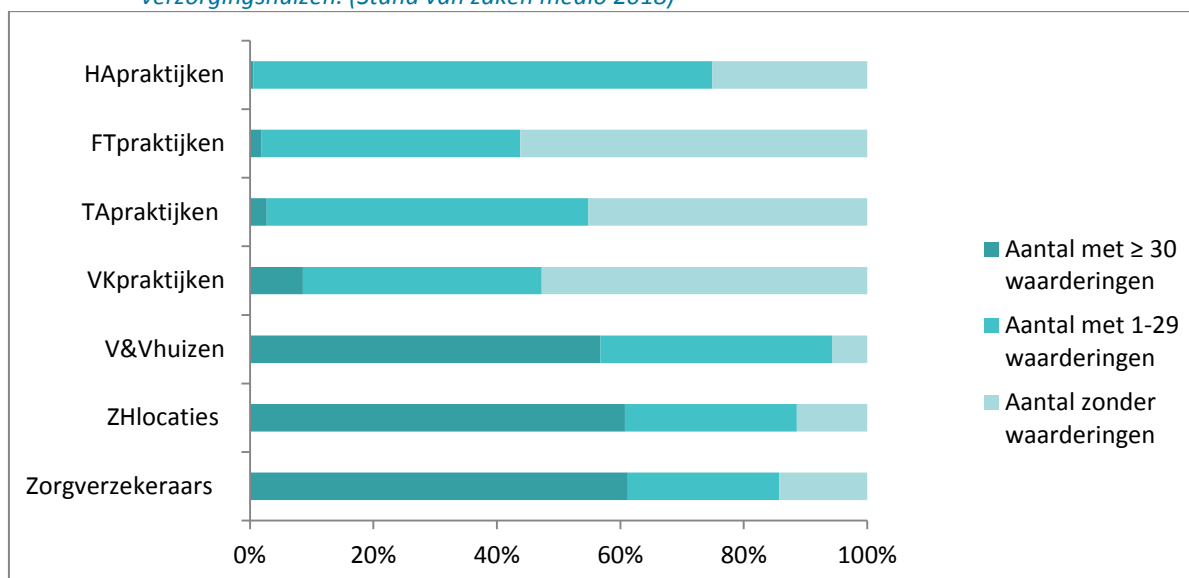
Omwille van betrouwbaarheid houdt Patiëntenfederatie Nederland aan dat er minimaal 9 waarderingen benodigd zijn op het niveau van zorgverleners en 30 op het niveau van zorgaanbieders<sup>2</sup> [1, 17]. Op dit moment (januari 2019) staan er meer dan 664.000 waarderingen op ZorgkaartNederland ([www.ZorgkaartNederland](http://www.ZorgkaartNederland)) en gemiddeld komen er zo'n 12.000 waarderingen per maand bij. Dit aantal neemt elk jaar toe en is sterk gegroeid sinds het ontstaan. Zo was het aantal waarderingen in 2009 nog 25.000, steeg dat in 2015 naar 272.000 en waren er in 2017 meer dan 500.000 waarderingen (zie ook Figuur 2.1) [7]. Wanneer we echter per zorgverlener of zorgaanbieder kijken, worden de aantallen van 9 per zorgverlener en 30 per aanbieder vaak nog niet gehaald [18]. Figuur 3.1 en 3.2 laten zien dat alleen op het niveau van zorgaanbieders het gehanteerde aantal waarderingen voor meer dan de helft wordt gehaald bij een aantal disciplines (verpleeg- en verzorgingshuizen, ziekenhuislocaties en zorgverzekeraars). Voor ziekenhuislocaties en verzekeraars komt dat waarschijnlijk door de grootte van hun cliëntenpopulatie. Verpleeg- en verzorgingshuizen hebben een minder grote patiëntenpopulatie dan ziekenhuizen, maar daar is wel extra aandacht besteed aan het verhogen van het aantal waarderingen [16, 19].

Figuur 3.1 Waarderingen in percentages voor specialisten (OG=ouderengeneeskunde, VG=verstandelijk gehandicapten; stand van zaken januari 2019)



<sup>2</sup> Met zorgaanbieder bedoelen we een organisatie waar meerdere zorgverleners werken (bijvoorbeeld een ziekenhuis). Met zorgverlener bedoelen we een individuele professional (bijvoorbeeld een medisch specialist)

Figuur 3.2 Waarderingen voor zorgorganisaties: ziekenhuislocaties, huisartspraktijken, fysiotherapiepraktijken, tandartspraktijken, verloskundepraktijken en verpleeg- en verzorgingshuizen. (Stand van zaken medio 2018)



### 3.3.2 Rekenvoorbeeld aantal waarderingen

Met een rekenvoorbeeld kunnen we een beeld schetsen van het totale benodigde aantal waarderingen om te komen tot een voldoende aantal per zorgverlener en zorgaanbieder. Als aanname hanteren we de aantallen per zorgverlener (N=9) en zorgaanbieder (N=30) die ZorgkaartNederland zelf aanhoudt. Er staan ten tijde van dit schrijven in totaal ongeveer 127.000 zorgaanbieders en zorgverleners op ZorgkaartNederland (januari 2019). Navraag bij de Patiëntenfederatie leert dat verhouding is: 38% zorgorganisaties en 62% zorgverleners. Het aantal benodigde waarderingen is dan:

$$\begin{aligned} \text{Zorgaanbieders: } & 127.000 \times 0,38 \times 30 = 1.447.800 \\ \text{Zorgverleners: } & 127.000 \times 0,62 \times 9 = \frac{708.660}{2.156.460} + \end{aligned}$$

Met andere woorden: als alle zorgaanbieders minimaal 30 waarderingen hebben en alle zorgverleners er minimaal 9 hebben, dan staan er 2.156.460 waarderingen op de site. Het gaat hier dan met name om de ondergrenzen van 30 en 9 waarderingen die ZorgkaartNederland aanhoudt; uiteraard zou het nog veel mooier zijn als het aantal waarderingen in alle gevallen fors boven die ondergrens zou komen.

ZorgkaartNederland telt waarderingen ouder dan 4 jaar niet mee omwille van actualiteit. Dit betekent dat er iedere 4 jaar 2.156.460 nieuwe waarderingen nodig zijn, oftewel 44.926 nieuwe waarderingen per maand, om het aantal waarderingen per zorgverlener en zorgaanbieder te behalen dat de Patiëntenfederatie nastreeft omwille van betrouwbaarheid. In 2018 zijn er gemiddeld 12.000 nieuwe waarderingen per maand bijgekomen. De groei van het aantal nieuwe waarderingen per maand zal dus nog fors moeten stijgen om voor alle zorgverleners en zorgaanbieders te voldoen aan de door ZorgkaartNederland gehanteerde aantallen. De inspanningen van ZorgkaartNederland om het aantal waarderingen te verhogen zijn dan ook hard nodig [19, 20]. Patiëntenfederatie Nederland ziet overigens voldoende ruimte voor verdere groei, al is daar wel samenwerking voor nodig met andere partijen zoals bijvoorbeeld afspraken met brancheorganisaties en verzekeraars, en het kunnen stimuleren van zorgaanbieders om actief waarderingen op te gaan halen [16].

### 3.3.3 Risico op vertekening of misbruik

Voldoende waarderingen per zorgaanbieder of zorgverlener alleen is niet genoeg om een goed beeld te krijgen. Van belang is ook dat die waarderingen een goede afspiegeling vormen van alle ervaringen met die zorgaanbieder of zorgverlener. Een zorg onder artsen is dat vooral mensen met een negatieve ervaring een review zouden achterlaten [21]. Deze zorg heerste ook onder de zorgverleners in onze focusgroepen [22]. Internationaal onderzoek [23] en onderzoek met data van ZorgkaartNederland suggereren echter dat dit meevalt [17]. Zowel mensen met heel positieve, als mensen met heel negatieve ervaringen blijken iets meer geneigd om een online waardering te verstrekken, maar dit middelt elkaar redelijk goed uit, mits er voldoende waarderingen zijn per zorgaanbieder of zorgverlener [17, 23].

Een andere vorm van vertekening is wanneer mensen oneigenlijke reviews plaatsen om de scores van een zorgaanbieder of zorgverlener te manipuleren. Zo gaven twee artsen in 2014 reviews over zichzelf en een collega die ook daadwerkelijk geplaatst werden [24]. ZorgkaartNederland probeert zich hiertegen te wapenen en heeft een redactieteam dat meekijkt met alle waarderingen met als doel om misbruik van de site te verhinderen, zoals verzonden verhalen. Ook wordt gekeken of er meerdere waarderingen van hetzelfde IP adres komen, wat erop kan duiden dat iemand met herhaalde waarderingen de score van een zorgaanbieder of zorgverlener probeert te beïnvloeden [10, 25]. Tot slot wordt momenteel de mogelijkheid van 'geverifieerde waarderingen' ingevoerd, waarvan met zekerheid is vastgesteld dat de patiënt ook daadwerkelijk bij de betreffende zorgaanbieder is geweest [16, 26]. Hiermee wordt de kans op oneigenlijke reviews verminderd.

Een laatste zorg is dat alleen patiënten waarbij alles goed verloopt worden gestimuleerd om een review te plaatsen [27, 28]. Zo gaven zorgverleners in de focusgroepen aan dat sommige instellingen op deze manier reviews stimuleren [22]. De ontwikkeling van methoden waarbij via een zorgaanbieder **alle** patiënten worden uitgenodigd om een review op ZorgkaartNederland te schrijven kan dit deels ondervangen. De ontwikkeling richting geverifieerde waarderingen voorziet hier ook in [16].

## 4 Gebruik van ZorgkaartNederland

### 4.1 Bezoekersaantallen

Om informatie te kunnen gebruiken moet de gebruiker daar allereerst mee in aanraking komen. In dit licht vormen bezoekersaantallen, als randvoorwaarde voor gebruik, een belangrijke indicator. In 2011 naderde het maandelijkse aantal bezoekers de 700.000. In 2014 waren dat er 900.000 [29] en inmiddels gaat het om een miljoen bezoekers per maand. Dit betreft zowel bezoeken van patiënten als van zorgverleners; het is niet bekend hoe deze twee groepen zich tot elkaar verhouden in bezoeken.

### 4.2 Interesse in keuze-informatie onder de bevolking

Onder een steekproef van de algemene bevolking<sup>3</sup> zijn vragen gesteld over informatie in de zorg. Hiervan gaf 16% aan dat zij in de afgelopen 12 maanden hadden gezocht naar informatie over een zorgverlener of een zorgaanbieder. Figuur 4.1 toont de redenen om naar deze informatie te zoeken. Of deze mensen ook op ZorgkaartNederland terecht zijn gekomen is niet goed te achterhalen met een vragenlijstonderzoek. We kunnen wel vaststellen dat de redenen om op zoek te gaan naar informatie aansluiten bij de doelen en inhoud van ZorgkaartNederland.

Figuur 4.1 Redenen voor mensen om naar informatie over een zorgaanbieder of zorgverlener te zoeken (n=101)



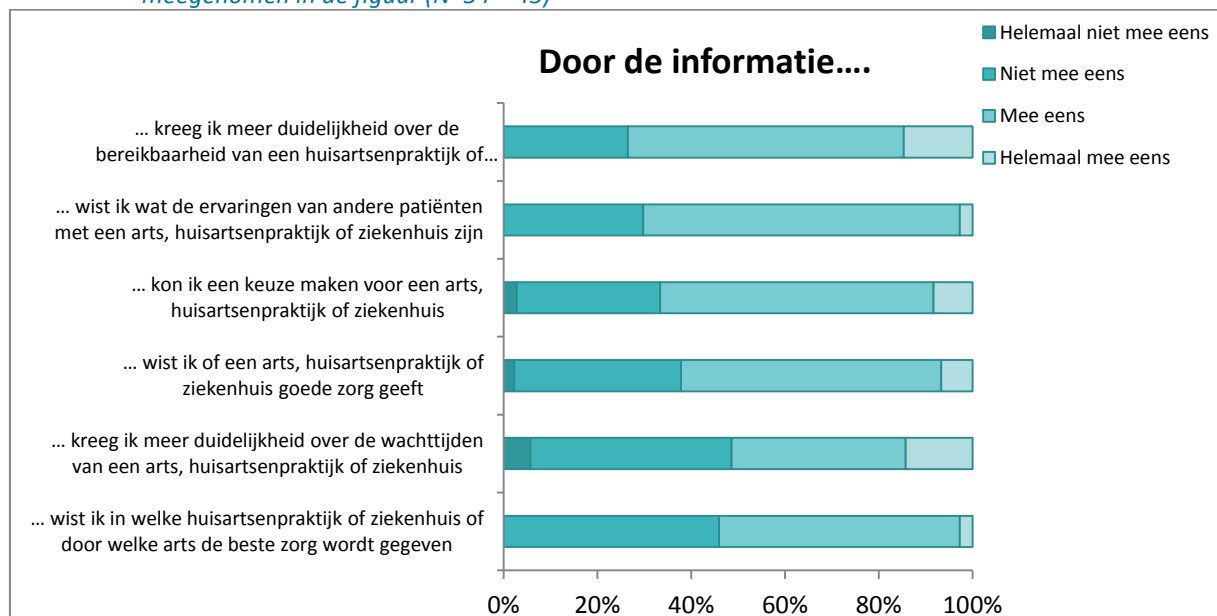
### 4.3 Daadwerkelijk gebruik van ZorgkaartNederland

Dat het lastig is om via een vragenlijst uit te vragen of mensen ook daadwerkelijk op ZorgkaartNederland terechtkomen komt omdat mensen vaak beginnen met een online zoekmachine. Als zij van daaruit op websites terecht komen hebben zij lang niet altijd in de gaten om welke site het gaat (naamsbekendheid). Daarom geeft direct vragen naar ZorgkaartNederland in een vragenlijstonderzoek waarschijnlijk een onderschatting van dat gebruik. Wel bleek uit de enquête

<sup>3</sup> Uitgevoerd binnen het Consumentenpanel gezondheidzorg van het Nivel. Hierbij zijn vragen gesteld over informatie in de zorg. In totaal zijn 1500 mensen aangeschreven waarvan 679 de vragenlijst invulden (respons = 45%).

onder de algemene bevolking dat 17% in de afgelopen 12 maanden had gezocht naar informatie over zorgaanbieders [30]. ZorgkaartNederland voorziet in deze informatie over zorgaanbieders en sluit hiermee aan bij een informatiebehoefte van zorggebruikers. Het merendeel van de respondenten gaf aan de informatie te hebben gezocht via internet (65%). Figuur 4.2 laat zien wat dat voor hen opleverde. Voor alle aspecten in de figuur blijkt dat (ruim) meer dan de helft van de respondenten geholpen was met de informatie die zij vonden.

*Figuur 4.2 Percentages gegeven antwoorden op vragen naar wat mensen konden met de informatie die zij vonden. Alleen respondenten die internet gebruikten bij het zoeken naar informatie zijn meegenomen in de figuur (N=34 – 45)*



## 4.4 Ander gebruik van ZorgkaartNederland

### 4.4.1 Zorgaanbieders en zorgverleners

Zowel de huisartsen als medisch specialisten die deelnamen aan de focusgroepen gaven aan zelf weinig tot geen gebruik te maken van gegevens op ZorgkaartNederland, veelal omdat ze niet goed uit de voeten kunnen met de reviews en zij vinden dat informatie over de medisch-inhoudelijke kwaliteit onderbelicht is [22]. Ook het zoeken van contact als een patiënt een negatieve review plaatst wordt door de deelnemers weinig gedaan. Enkele interviews met artsen op ZorgkaartNederland laten zien dat er wel artsen zijn die ZorgkaartNederland zien als nuttige bron en er leerzame dingen teruglezen die ze niet altijd direct van patiënten horen [31]. Het is echter niet bekend of dit enkele uitzonderingen betreft of dat het om een substantiële groep gaat. Ook deze positieve artsen plaatsen wel de kanttekening dat waarderingen op ZorgkaartNederland weinig tot niets zeggen over de medisch-inhoudelijke kwaliteit, maar vooral over de communicatie en de bejegening.

Op het niveau van zorgaanbieders blijkt dat meer dan 800 aanbieders een pakket afneemt bij ZorgkaartNederland. Zo'n pakket biedt meer en snellere informatie over waarderingen. Een voorbeeld van een ziekenhuis dat aangeeft intensief gebruik te maken van ZorgkaartNederland is het Spaarne Gasthuis. Daar worden reviews over artsen of afdelingen doorgestuurd naar betrokkenen en krijgt de kamer kwaliteit van de medisch specialisten een signaal als er in korte tijd drie of meer negatieve waarderingen over een arts zijn geplaatst [16]. En zo zijn er meer ziekenhuizen:

*“Er zijn een aantal ziekenhuizen die ZorgkaartNederland op een gegeven moment omarmd hebben. Het Deventer ziekenhuis is een van de eerste daarvan. Dat heeft gezegd, ik gooi mijn ontslag enquêtes eruit. Dat deden ze altijd, dan vroegen ze mensen om een enquête in te vullen. Dat doen ze niet meer maar we vragen ze direct per mail ...laat je waardering achter op Zorgkaart Nederland” [Titia Lekkerkerk, Patiëntenfederatie Nederland].*

Onduidelijk is echter nog hoeveel ziekenhuizen op deze manier met waarderingen op ZorgkaartNederland omgaan. Daarnaast is interessant of dit gebruik van ZorgkaartNederland ook echt wordt gedragen op de werkvloer in die huizen, gezien de focusgroepen met artsen weinig blijken te geven van draagvlak [22].

#### 4.4.2 Zorgverzekeraars

Verschillende zorgverzekeraars verwijzen hun verzekerden actief naar de waarderingen op ZorgkaartNederland. Zo is VGZ in november 2016 een strategisch samenwerkingsverband aangegaan met ZorgkaartNederland, omdat zij meer gebruik wil gaan maken van ervaringen van patiënten [32]. VGZ verwijst hun verzekerden nadrukkelijk naar ZorgkaartNederland voor het waarderen van zorgaanbieders of het raadplegen van de waarderingen van andere patiënten. Zorgverzekeraar De Friesland verwijst ook op de website naar ZorgkaartNederland voor het delen en raadplegen van ervaringen van patiënten. In de zorgzoekers van CZ Zorgverzekering en Menzis wordt bij informatie over zorgaanbieders het aantal waarderingen gemeld met een link naar ZorgkaartNederland. We konden geen aanwijzingen vinden dat verzekeraars de zorginkoop mede baseren op de waarderingen op ZorgkaartNederland.

#### 4.4.3 Transparantiekalender

Inmiddels komt ZorgkaartNederland ook voor op de Transparantiekalender van Zorginstituut Nederland. De achtergrond van de Transparantiekalender is dat zorgaanbieders wettelijk verplicht zijn om informatie over kwaliteit van zorg transparant te maken en in overleg met de andere relevante partijen in de zorg (verzekeraars en patiënten- en consumentenorganisaties) bepalen met welke informatie/indicatoren zij dat doen. Vervolgens bieden zij gezamenlijk die indicatoren aan bij het Zorginstituut die toetst of het voldoet aan het Toetsingskader kwaliteitsstandaarden, informatiestandaarden en meetinstrumenten [33]. Zo ja, dan verschijnen de indicatoren op de Transparantiekalender en wordt het meten en openbaar maken van die indicatoren verplicht. Er zijn enkele voorbeelden dat ZorgkaartNederland wordt gebruikt om te voldoen aan deze wettelijke verplichtingen tot transparantie. Voor de wijkverpleging was in 2017 en 2018 een inspanningsverplichting met betrekking tot ZorgkaartNederland opgenomen als indicator [34, 35]. Dit hield in dat aanbieders moesten aangeven hoeveel acties zij hadden ingezet om te bevorderen dat cliënten waarderingen achterlaten op ZorgkaartNederland. Bij de verpleeghuiszorg was de Net Promotor Score (NPS; gebaseerd op een aanbevelingsvraag) verplicht in 2017 en 2018. Deze kon worden gebaseerd op de aanbevelingsvraag van ZorgkaartNederland [36, 37]. Ook voor de geboortezorg was de NPS verplicht in 2018 en kon deze worden gebaseerd op informatie op ZorgkaartNederland [38].



#### 4.4.4 Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd

Er zijn verschillende onderzoeken gedaan die lieten zien dat de waarderingen op ZorgkaartNederland bruikbaar kunnen zijn voor het toezicht van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (GJ) [39, 40]. Dit heeft ertoe geleid dat gegevens van ZorgkaartNederland sinds 2016 vast onderdeel zijn van de risicodashboards van de ouderenzorg, ziekenhuizen, geestelijke gezondheidszorg, particuliere klinieken, apotheken en mondzorg [15]. Deze dashboards laten de verhouding zien tussen positieve en negatieve waarderingen en geven de inspecteurs ook toegang tot de geschreven toelichtingen om een beeld te krijgen van wat er in de ogen van patiënten wel en niet goed gaat bij een zorgaanbieder.

#### 4.4.5 Patiëntenfederatie Nederland

Tot slot maakt Patiëntenfederatie Nederland ook zelf gebruik van ZorgkaartNederland om te kijken wat speelt bij hun patiënten rondom verschillende thema's:

*“We krijgen ook veel agendapunten vanuit het veld en dan is het voor ons wel heel belangrijk om ook analyses te doen op de data van zorgkaart om te kijken, is dat inderdaad iets wat speelt?” [Titia Lekkerkerk, Patiëntenfederatie Nederland].*

Op deze manier spelen de waarderingen op ZorgkaartNederland dus ook een rol bij de belangenbehartiging door Patiëntenfederatie Nederland.

## 5 ZorgkaartNederland en het zorgproces: effecten en waardering

### 5.1 Effecten

Onomstotelijk bewijs dat ZorgkaartNederland een bijdrage levert aan patiëntkeuze is er niet. Wel zijn er verschillende bevindingen die gezamenlijk sterk de indruk wekken dat ZorgkaartNederland een rol speelt bij keuzes van patiënten voor een zorgaanbieder of zorgverlener:

- In een enquête onder een steekproef van de algemene bevolking gaf 17% aan dat zij in het afgelopen jaar zochten naar informatie over een zorgaanbieder. Van deze mensen deed meer dan de helft dat online.
- De informatie die mensen aangeven te zoeken overlapt met de informatie die ZorgkaartNederland levert.
- Mensen die online gezocht hebben naar informatie over zorgaanbieders geven aan dat zij geholpen waren met de informatie die zij vonden.
- ZorgkaartNederland is vaak een van de eerste hits als men op internet zoekt naar informatie over een zorgaanbieder.
- De bezoekersaantallen van ZorgkaartNederland liggen boven de 1 miljoen per maand. De site is dus makkelijk te vinden voor veel mensen.

Samengenomen wijst dit erop dat ZorgkaartNederland bijdraagt aan keuzes van patiënten voor een zorgaanbieder of zorgverlener. Tegelijkertijd is uit vragenlijstonderzoek niet goed te achterhalen of het werkelijk ZorgkaartNederland is waar patiënten informatie vandaan halen voor de keuze voor een zorgaanbieder. Ook weten we niet of gebruik van ZorgkaartNederland werkelijk leidt tot andere keuzes en zo ja, of dat ook betere keuzes blijken te zijn. Dit vraagt nader onderzoek met andere methoden dan vragenlijsten.

### 5.2 Succesfactoren en belemmerende factoren

Voor ZorgkaartNederland spelen twee belangrijke belemmerende factoren een rol. Allereerst zijn er bij veel zorgaanbieders of zorgverleners te weinig waarderingen voor een betrouwbaar beeld. Daarnaast vragen mensen zich af in hoeverre scores op ZorgkaartNederland te manipuleren zijn. Zorgaanbieders en zorgverleners die de site niet gebruiken voeren regelmatig deze factoren als reden aan. Het lijkt er dus op dat deze factoren belemmerend werken voor het effect van ZorgkaartNederland op zorgaanbieders en zorgverleners.

Een interessante vraag is waarom het ZorgkaartNederland gelukt is om de positie die ze nu hebben te bereiken. Wat waren daarvoor de succesfactoren? In een interview met Patiëntenfederatie Nederland kwamen verschillende mogelijke verklaringen aan de orde [16]. Een daarvan is dat ZorgkaartNederland voor en door patiënten is, onafhankelijk en zonder winst oogmerk. Dit soort aspecten brengen mogelijk een zekere gunfactor met zich mee ten opzichte van andere initiatieven om waarderingen van patiënten te verzamelen zoals Independer of Solvo. De laatste kwamen nooit in de buurt van de omvang en positie van ZorgkaartNederland wat betreft patiëntwaarderingen. Een tweede mogelijke factor is dat de essentie van ZorgkaartNederland (een waardering achter kunnen laten, en waarderingen van anderen kunnen raadplegen) een relatief simpel en herkenbaar concept is voor mensen. Zij komen dat in allerlei andere sectoren ook tegen en zijn daar dus ook aan gewend.

*“Je hoeft maar iets online te kopen en je krijgt een mailtje over, wat vind je van ons, en je laat je waardering achter. Ik denk dat we wat dat betreft misschien ook op het goede moment gestart zijn en in die hele trend mee zijn gegaan” [Titia Lekkerkerk | Patiëntenfederatie Nederland]*

Een heel praktisch punt is daarnaast dat ZorgkaartNederland goed vindbaar moet zijn, wat in de praktijk betekent dat de site steeds hoog moet staan bij zoekresultaten van Google. Dit blijkt nog een hele klus te zijn gezien Google regelmatig zijn beleid verandert. Dit betekent dat ZorgkaartNederland steeds opnieuw moet kijken bij veranderend Google beleid hoe de site hoog blijft eindigen in zoekresultaten. Dit lukt vrij aardig en is vermoedelijk een belangrijke voorwaarde voor de positie die de site nu heeft [16].

## **5.3 Waardering**

### **5.3.1 Waardering zorggebruikers**

De hoge bezoekersaantallen suggereren dat veel zorggebruikers de site bezoeken en veel zorggebruikers plaatsen een review op de site. Tegelijkertijd is er nog weinig onderzoek gedaan naar de waardering van ZorgkaartNederland door zorggebruikers. De resultaten van het vragenlijstonderzoek suggereren dat patiënten geholpen zijn met de informatie op internet over zorgaanbieders en zorgverleners. Die bevindingen konden echter niet eenduidig worden toegeschreven aan ZorgkaartNederland.

### **5.3.2 Waardering zorgverleners**

Hoofdstuk 4 liet zien dat er onder zorgaanbieders en zorgverleners verschillende geluiden bestaan over waardering en gebruik van ZorgkaartNederland voor kwaliteitsverbetering. Een representatief beeld van hoeveel zorgverleners en zorgaanbieders er wat aan hebben en hoeveel juist weinig meerwaarde ervaren, is nog niet voorhanden.

## 6 Discussie

Het doel van deze casestudy was om inzichtelijk te maken welke bijdrage ZorgkaartNederland kan leveren aan transparantie in de zorg en hoe dat patiënten kan helpen om de best passende zorg te vinden. In dit hoofdstuk wordt de rol van ZorgkaartNederland in de patient en professional journey kort samengevat en worden de bijbehorende onderzoeksvragen beantwoord.

### 6.1 De patient journey & professional journey

#### 6.1.1 Vinden van de best passende zorg

ZorgkaartNederland biedt informatie over zorgaanbieders en kan zorggebruikers helpen bij het kiezen van een zorgaanbieder. Het gaat daarbij met name om de waarderingen van patiënten. Daarmee sluit ZorgkaartNederland aan bij de trend in vele andere sectoren waar klantreviews te vinden zijn over producten, hotels of restaurants. Bijdragen aan geïnformeerde keuzes van patiënten voor een passende zorgaanbieder of zorgverlener is ook het primaire doel van ZorgkaartNederland. De site is dus gericht op de patient journey.

#### 6.1.2 Geven van de best passende zorg

In de afgelopen jaren heeft ZorgkaartNederland zich naast keuzeondersteuning voor patiënten ook gericht op de professional journey. Zo kunnen professionals de site gebruiken om te leren hoe ze beter kunnen aansluiten bij de behoeften van patiënten. ZorgkaartNederland heeft pakketten ontwikkeld die zorgaanbieders daarbij kunnen helpen en deze pakketten worden ook in toenemende mate afgenomen.

### 6.2 Hoe heeft ZorgkaartNederland zich ontwikkeld?

ZorgkaartNederland heeft sinds de oprichting een enorme ontwikkeling doorgemaakt. Aantallen bezoekers en aantallen waarderingen zijn fors gestegen, samenwerkingsverbanden met andere partijen nemen toe, en ook het aantal partijen dat gebruik maakt van de site neemt toe. Ook de methoden van ZorgkaartNederland ontwikkelen zich, zoals bijvoorbeeld de redactionele beoordelingen, de keuze om waarderingen ouder dan 4 jaar niet meer mee te tellen in scores, of de ontwikkeling van technieken die zeker stellen dat een waardering komt van een patiënt die recent bij de aanbieder of zorgverlener is geweest.

### 6.3 Hoe wordt ZorgkaartNederland gebruikt?

ZorgkaartNederland wordt op verschillende manieren gebruikt: patiëntkeuze voor een zorgaanbieder of zorgverlener (zowel direct als via de zorgzoekers van zorgverzekeraars), kwaliteitsverbetering door professionals, toezicht door de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, en als input voor belangenbehartiging door Patiëntenfederatie Nederland. In alle gevallen zijn er sterke aanwijzingen voor dit gebruik, maar in de meeste gevallen is er nog wel veel onduidelijkheid over de directe impact van dat gebruik. Ook de schaal van het gebruik is niet heel duidelijk als het gaat om

kwaliteitsverbetering door professionals: er is een groep die aangeeft ZorgkaartNederland omarmen voor dit doel, maar er is ook een kritische groep die er weinig mee doet en geen meerwaarde ervaart. Het is onduidelijk hoe groot beide groepen zijn ten opzichte van elkaar.

## **6.4 Wat levert ZorgkaartNederland op voor het zorgproces c.q. welke effecten zijn er?**

Het feit dat er nog onduidelijkheid is over de impact van ZorgkaartNederland voor verschillende gebruiksdoelen maakt het ook lastig om duidelijke uitspraken te doen over de meerwaarde voor het zorgproces. Patiënten lijken er iets aan te hebben, maar hoe het hun keuzes precies beïnvloedt en of zij dan ook betere keuzes maken is niet echt aangetoond en ook lastig te onderzoeken. Hetzelfde geldt voor de andere vormen van gebruik: sluitend bewijs ontbreekt, al zijn er de nodige aanwijzingen voor een positieve bijdrage aan het zorgproces.

## **6.5 Methodologische reflectie**

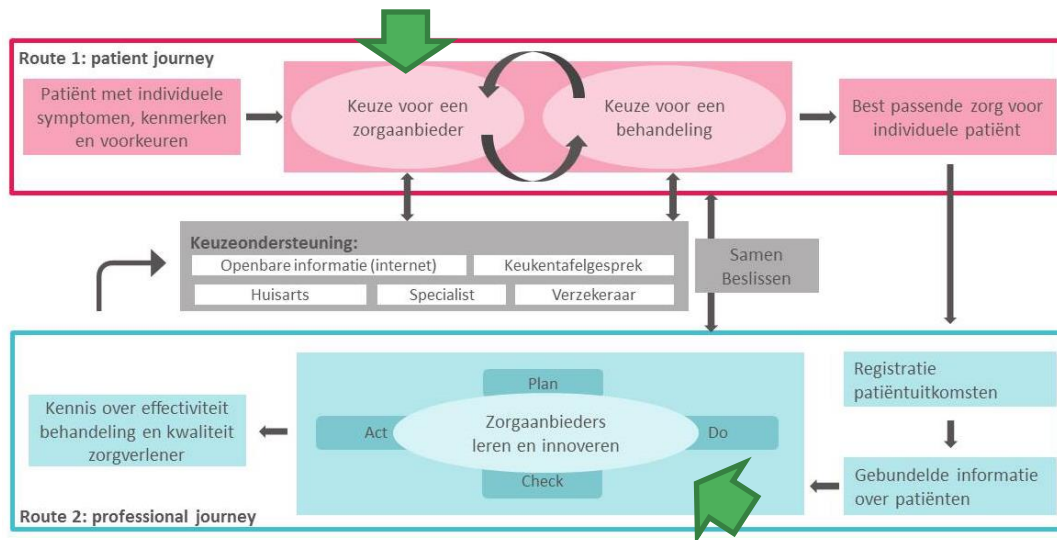
De bevindingen in dit deelrapport zijn gebaseerd op een combinatie van beschikbare literatuur, een interview met Patiëntenfederatie Nederland en focusgroepen met 15 zorgverleners. Het patiëntenperspectief is meegenomen via een peiling onder het algemene publiek waarmee hun informatiebehoefte in kaart is gebracht. Hiermee zijn alle belangrijke doelgroepen op enige wijze betrokken in de overzichtsstudie (triangulatie). Een beperking van het onderzoek is dat we niet goed in beeld hebben wat de impact van het gebruik van ZorgkaartNederland precies is op patiëntkeuzes. In hoeverre maken zij andere keuzes door ZorgkaartNederland? En in hoeverre sluiten die keuzes uiteindelijk ook beter aan bij de behoeften van patiënten? Dit zijn mogelijk vragen voor toekomstige uitgaven van de monitor. Ondanks de methodologische beperkingen geven de resultaten in dit deelrapport wel verschillende inzichten de bijdrage van ZorgkaartNederland aan transparantie in de zorg.

## **6.6 Conclusie: hoe draagt ZorgkaartNederland bij aan transparantie en de best passende zorg voor patiënten?**

ZorgkaartNederland biedt informatie over de ervaringen van patiënten met zorgverleners en zorgaanbieders. Hiermee worden ervaringen en voor patiënten relevante kwaliteitsinformatie transparant gemaakt. Kanttekeningen hierbij zijn echter de beperkte hoeveelheid beoordelingen voor de meeste zorgverleners en zorgaanbieders waardoor geen betrouwbaar beeld kan worden verkregen. Daarnaast hebben niet alle zorgverleners in Nederland een waardering op ZorgkaartNederland, waardoor het niet voor alle zorgverleners en dus patiënten een rol speelt.

ZorgkaartNederland haakt met name aan op de patient journey, waarbij de verkregen informatie kan worden gebruikt als keuzeondersteuning omtrent zorgaanbieder (zie figuur 6.1), al is nog weinig bekend over hoe zorggebruikers de site gebruiken en toepassen in hun zorgproces. Daarnaast richt ZorgkaartNederland zich ook steeds meer op professionals, door informatie ook beschikbaar te maken voor zorgverleners. Daarmee is aan belangrijke randvoorwaarden voldaan voor ZorgkaartNederland om via de professional journey te kunnen bijdragen aan de best passende zorg.

Figuur 6.1 Illustratie waar ZorgkaartNederland binnen het raamwerk van transparantie een rol speelt in de patient journey en professional journey (groene pijlen)



## Literatuur

1. Patiëntenfederatie Nederland. Wat is Zorgkaart Nederland? [cited 2018]. Available from: <https://www.zorgkaartnederland.nl/content/wat-is-zorgkaartnederland>.
2. WMG. Wet marktordening gezondheidszorg. 2006.
3. Zorgvisie. NPCF lanceert website Consument en Zorg. 2008.
4. Berg M van den, Boer D de, Gijsen R, Heijink R, Limburg L, Zwakhals S. H11. Transparantie van Kwaliteit. . Zorgbalans 2014 De prestaties van de Nederlandse gezondheidszorg. Bilthoven: RIVM, 2014.
5. Patiëntenfederatie Nederland. NPCF Jaarbericht 2009. Utrecht: Patiëntenfederatie Nederland, 2010.
6. ZorgkaartNederland. Partnerships en samenwerkingsverbanden [Januari 2019]. Available from: <https://www.zorgkaartnederland.nl/content/partnerships-en-samenwerkingsverbanden>.
7. Patiëntenfederatie Nederland. 25 jaar Patiëntenfederatie. Tijdlijn 2018 [Januari 2019]. Available from: <https://25jaar.patiëntenfederatie.nl/tijdlijn>.
8. Patiëntenfederatie Nederland. Jaarverslag 2013. Utrecht: Patiëntenfederatie Nederland, 2014.
9. Patiëntenfederatie Nederland. Jaarverslag 2014. Utrecht: Patiëntenfederatie Nederland, 2015.
10. Maassen H. ZorgkaartNederland wapent zich tegen misbruik. Medisch Contact, 2016.
11. Patiëntenfederatie Nederland. ZorgkaartNederland. Partnerships en samenwerkingsverbanden [cited 2018]. Available from: <https://www.zorgkaartnederland.nl/content/partnerships-en-samenwerkingsverbanden>.
12. Patiëntenfederatie Nederland. Jaarverslag 2016. Utrecht: Patiëntenfederatie Nederland, 2017.
13. Patiëntenfederatie Nederland. Jaarverslag 2017. Utrecht: Patiëntenfederatie Nederland, 2018.
14. Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Status van de resultaten per project in het Jaar van de Transparantie. Bijlage bij Kamerbrief. Den Haag: Ministerie van VWS, 2016.
15. Robben P, Vedder V, Braams N, Mannée Y. Kenniscahier. Leren van vijf jaar onderzoek. Academische Werkplaats Toezicht. Utrecht: Inspectie voor de Gezondheidszorg, 2017.
16. Thuisarts.nl. Thuisarts tweede bij Health App Award 2014 [cited 2018 05-10]. Available from: <https://www.thuisarts.nl/nieuws/thuisarts-tweede-bij-health-app-award>.
17. Geesink R. Increasing importance of patient ratings. A study on the validity and reliability of ZorgkaartNederland.nl. Master thesis Policy and Organization of Healthcare. Amsterdam: Vrije Universiteit, 2013.
18. Stehman TA, Goudriaan WA, Veen JCCM in 't, Kollen BJ, Verheyen CCPM. Hoe representatief is ZorgkaartNederland? NTvG, 2016;160.

19. Zorgkrant. Ruim 70.000 waarderingen op ZorgkaartNederland over verpleeg- en verzorgingshuizen 2017 [januari 2019]. Available from: <https://zorgkrant.nl/ouderenzorg/7471-ruim-70-000-waarderingen-op-zorgkaartnederland-over-verpleeg-en-verzorgingshuizen>.
20. ZorgkaartNederland. Start landelijke campagne ZorgkaartNederland 2016 [Januari 2019]. Available from: <https://www.zorgkaartnederland.nl/feiten-en-cijfers/start-landelijke-campagne-zorgkaartnederland>.
21. Medisch Contact. Ziekenhuizen steunen vergelijkingssite2011 Januari 2019. Available from: <https://www.medischcontact.nl/nieuws/laatste-nieuws/artikel/ziekenhuizen-steunen-vergelijkingssite.htm>
22. Springvloet L, Bos N, Jong J de, Friele F, Boer D de. Transparantie in de zorg en het artsenperspectief. Focusgroepen onder zorgverleners. Utrecht: Nivel, 2019.
23. Gao GG, Greenwood BN, McCullough J, Agarwal R. Vocal Minority and Silent Majority: How do Online Ratings Reflect Population Perceptions of Quality? [http://warringtonufledu/departments/isom/docs/seminar/paper\\_2013Agarwal\\_OnlineRatingspdf](http://warringtonufledu/departments/isom/docs/seminar/paper_2013Agarwal_OnlineRatingspdf) [Internet]. 2013 12/2/2013. Available from: [http://warrington.ufl.edu/departments/isom/docs/seminar/paper\\_2013Agarwal\\_OnlineRatings.pdf](http://warrington.ufl.edu/departments/isom/docs/seminar/paper_2013Agarwal_OnlineRatings.pdf).
24. Medisch Contact. Beoordelingssites plaatsen alles klakkeloos2014 Januari 2019. Available from: <https://www.medischcontact.nl/nieuws/laatste-nieuws/artikel/beoordelingssites-plaatsen-alles-klakkeloos.htm>.
25. ZorgkaartNederland. Beleid oneigenlijke waarderingen ZorgkaartNederland [Januari 2019]. Available from: <https://www.zorgkaartnederland.nl/content/beleid-oneigenlijke-waarderingen-zorgkaartnederland>.
26. ZorgkaartNederland. Geverifieerde reviews nieuw op ZorgkaartNederland2018 Januari 2019. Available from: <https://www.zorgkaartnederland.nl/feiten-en-cijfers/geverifieerde-waarderingen-nieuw-op-zorgkaartnederland>).
27. Medisch Contact. Hoge notering ZorgkaartNederland zo gefikst2016 Januari 2019. Available from: <https://www.medischcontact.nl/nieuws/laatste-nieuws/artikel/hoge-notering-zorgkaart-zo-gefikst.htm>.
28. Medisch Contact. Oordelen op ZorgkaartNederland niet valide2016 Januari 2019. Available from: <https://www.medischcontact.nl/nieuws/laatste-nieuws/artikel/oordelen-op-zorgkaart-nederland-niet-valide.htm>.
29. Skipr. ZorgkaartNederland trekt steeds meer bezoekers2014 Januari 2019. Available from: (<https://www.skipr.nl/actueel/id24945-zorgkaartnederland-trekt-steeds-meer-bezoekers.html>).
30. Bos N, Springvloet L, Rolink M, Jong J de, Friele F, Boer D de. Gebruik van informatie over gezondheid. Een vragenlijstonderzoek onder burgers. Utrecht: Nivel, 2019.
31. Professionals Zv. Gebruikers aan het woord 2015.
32. NRC. Bij VGZ gaat patiënt voortaan oordelen wat goede zorg is. NRC. 2016 07-11-2016.
33. Zorginstituut Nederland. Toetsingskader kwaliteitsstandaarden en meetinstrumenten. Diemen: 2014 2014. Report No.



34. Zorginstituut Nederland. Handboek voor zorgaanbieders van wijkverpleging Toelichting op de kwaliteitsindicatoren en meetinstructie meetjaar 2018. Diemen: Zorginstituut Nederland, 2018.
35. Zorginstituut Nederland. Handboek voor zorgaanbieders van wijkverpleging Toelichting op de kwaliteitsindicatoren en meetinstructie meetjaar 2017. Diemen: Zorginstituut Nederland, 2017.
36. ActiZ Z, Verenso, Verpleegkundigen & Verzorgenden Nederland. Handboek voor zorgaanbieders van verpleeghuiszorg Toelichting op de kwaliteitsindicatoren en meetinstructie meetjaar 2018. Utrecht: Actiz, Verenso, VVN, 2018.
37. Zorginstituut Nederland. Indicatorenset Verpleeghuiszorg Uitvraag over geclusterde zorg vanuit de WLZ aan cliënten met een indicatie ZZP 4t/m10. Verslagjaar 2017. Diemen: Zorginstituut Nederland, 2017.
38. Nederland Z. Indicatorenset Integrale Geboortezorg. Uitvraag keten geboortezorg (VSV's, ziekenhuizen, verloskundigen, kraamzorg). Verslagjaar 2018. Diemen: Zorginstituut Nederland, 2018.
39. Kool RB, Kleefstra SM, Borghans I, Atsma F, van de Belt TH. Influence of Intensified Supervision by Health Care Inspectorates on Online Patient Ratings of Hospitals: A Multilevel Study of More Than 43,000 Online Ratings. *Journal of Medical Internet Research*, 2016; 18(7):e198.
40. Kleefstra SM, Zandbelt LC, Borghans HJ, de Haes HJ, Kool RB. Investigating the Potential Contribution of Patient Rating Sites to Hospital Supervision: Exploratory Results From an Interview Study in the Netherlands. *Journal of Medical Internet Research*, 2016; 18(7).
41. Springvloet L, Bos N, Jong J de, Friele R, Boer D de. Het artsenperspectief op transparantie in de zorg. Een verkenning middels twee focusgroepen met huisartsen en medisch specialisten. Utrecht: Nivel, 2019.

## Bijlage A Methode

### Desk research

De casestudy is gestart met een globale literatuurstudie / desk research. Hierbij is hoofdzakelijk gebruik gemaakt van informatie vanuit betrokken organisaties, wetenschappelijke publicaties, (digitale) krantenartikelen (zoals Zorgvisie en Skipr) en kamerstukken en rapporten die daaraan ten grondslag liggen. Met behulp van deze literatuur is de basis voor de casus vormgegeven.

### Interviews met betrokken organisaties

De Patiëntenfederatie Nederland is, als initiatiefnemer en eigenaar van ZorgkaartNederland, geïnterviewd om verdiepende informatie op te halen over onder andere de ontwikkelingen, effecten en het gebruik van ZorgkaartNederland. De geïnterviewde betrokkenen hebben tevens de conceptversie van de casus voorzien van aanvullingen waar nodig en de quotes geverifieerd.

### Focusgroepen met zorgverleners

In februari 2019 zijn twee focusgroepen gehouden met huisartsen en medisch specialisten. De focusgroepen richtten zich op de gehele breedte binnen de Transparantiemonitor, met ZorgkaartNederland als één van de onderdelen. De zorgverleners zijn geworven in samenwerking met de Vereniging VvAA. De respondenten zijn benaderd aan het einde van een vragenlijst die is afgenomen door de VvAA met als hoofdthema regeldruk in de gezondheidszorg (N = 6.800). Aan het eind van de vragenlijst gaven ongeveer 600 respondenten aan benaderd te willen worden voor vervolgonderzoek. Van hen hebben 15 artsen deelgenomen aan de focusgroepen (vijf huisartsen, tien medisch specialisten). De deelnemers waren gemiddeld 53 jaar en 47% was vrouw. Gemiddeld waren ze 25 jaar werkzaam in de gezondheidszorg. Bijna de helft (40%) was actief in een wetenschappelijke vereniging. De resultaten van de focusgroepen staan beschreven in een ander deelrapport van de Transparantiemonitor [41].

### Vragenlijstonderzoek binnen Consumentenpanel Gezondheidszorg (Nivel)

In september 2018 ontving een steekproef (N=1.500) uit het Consumentenpanel Gezondheidszorg, representatief naar leeftijd en geslacht voor de bevolking van 18 jaar en ouder, een vragenlijst over het gebruik van informatie over gezondheid. In totaal hebben 680 respondenten de vragenlijst ingevuld (respons 45%). Van de respondenten is 52% vrouw. De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 58 jaar. De respondenten zijn niet geheel representatief voor de Nederlandse bevolking van 18 jaar en ouder; voor percentages over de totale groep respondenten is daarom een weging toegepast. De vragenlijst 'Informatie over gezondheid' bestond uit 29 vragen, waaronder vragen over het (online) opzoeken van informatie over zorgaanbieders. Meer informatie over dit onderzoek is te vinden in het deelrapport 'Gebruik van informatie over gezondheid; een vragenlijstonderzoek onder burgers' [30].