

# Thuisarts.nl

Hoe draagt Thuisarts.nl bij aan transparantie en de best passende zorg?



**NIVEL**  
Kennis voor betere zorg

THUISARTS.NL | 

# Thuisarts.nl

Hoe draagt Thuisarts.nl bij aan transparantie en de best passende zorg?

De Transparantiemonitor 2018  
Deelrapport: Thuisarts.nl

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

Juli 2019

ISBN 978-94-6122-571-9

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 Thuisarts.nl en de Transparantiemonitor	6
1.2 Doel van voorliggende rapportage	6
1.3 Methodologische verantwoording	6
1.4 Leeswijzer	6
<b>2 Achtergrond Thuisarts.nl</b>	<b>7</b>
2.1 Aanleiding Thuisarts.nl	7
2.2 Hoe heeft Thuisarts.nl zich ontwikkeld?	8
<b>3 Thuisarts.nl en transparantie</b>	<b>11</b>
3.1 Laagdrempelige informatie	11
3.2 Onderwerpen binnen Thuisarts.nl	12
<b>4 Gebruik van Thuisarts.nl</b>	<b>13</b>
4.1 Bezoekersaantallen	13
4.2 Gebruik van Thuisarts.nl door zorggebruikers	13
4.3 Gebruik van Thuisarts.nl door zorgverleners	14
<b>5 Effecten en waardering van Thuisarts.nl</b>	<b>16</b>
5.1 Effecten op zorggebruikers	16
5.2 Waardering zorggebruikers	16
5.3 Waardering zorgverleners	17
5.4 Succesfactoren en belemmerende factoren	17
<b>6 Thuisarts.nl en de best passende zorg voor patiënten</b>	<b>19</b>
6.1 Patient journey: vinden van de best passende zorg	19
6.2 Professional journey: geven van de best passende zorg	19
<b>7 Discussie</b>	<b>20</b>
7.1 Methodologische reflectie	20
7.2 Hoe heeft Thuisarts.nl zich ontwikkeld?	20
7.3 Hoe wordt Thuisarts.nl gebruikt?	21
7.4 Wat levert Thuisarts.nl op voor het zorgproces?	22
7.5 Conclusie: hoe kan Thuisarts.nl bijdragen aan transparantie en de best passende zorg voor patiënten?	22
7.6 Thuisarts.nl en het vervolg van de Transparantiemonitor	23
<b>Literatuur</b>	<b>24</b>
<b>Bijlage A Methode</b>	<b>29</b>

# Samenvatting

## De Transparantiemonitor

Dit rapport is onderdeel van de Transparantiemonitor, waarin jaarlijks wordt onderzocht hoe transparantie in de zorg zich ontwikkelt en wat transparantie oplevert voor het vinden van de best passende zorg door patiënten. Met behulp van literatuur en interviews is in kaart gebracht hoe Thuisarts.nl kan bijdragen aan transparantie en de best passende zorg.

## Patiënteninformatie via Thuisarts.nl

Internet vormt een belangrijke bron voor zorggebruikers om informatie te zoeken over aandoeningen en behandelingen. Thuisarts.nl, een initiatief van het Nederlands Huisartsen Genootschap, biedt sinds 2011 een betrouwbare bron voor dergelijke patiënteninformatie, gebaseerd op reguliere geneeskunde en geldende standaarden en richtlijnen voor zorgverleners. Oorspronkelijk was de primaire doelstelling van Thuisarts.nl het ondersteunen van huisartsen bij hun voorlichtingsfunctie voor, tijdens en na het consult, maar steeds meer komt het doel van directe publieks- en patiëntenvoorlichting op de voorgrond. De website richtte zich oorspronkelijk op aandoeningen binnen de huisartsenzorg. Sinds 2016 is dit aangevuld met medisch-specialistische patiënteninformatie voor 29 aandoeningen en sinds 2018 is patiënteninformatie voor Thuisarts.nl een standaard onderdeel van richtlijnontwikkeling en -herziening, waardoor het aanbod en gebruik de komende jaren naar verwachting zal toenemen.

## Een centrale positie binnen patiëntenvoorlichting

Thuisarts.nl heeft een centrale positie verworven binnen patiëntenvoorlichting en wordt door verschillende organisaties gezien als het startpunt voor het zoeken naar informatie over aandoeningen en behandelingen. Thuisarts.nl verbindt verschillende bronnen binnen een 'netwerk van betrouwbare bronnen' die naar elkaar verwijzen, zodat voor patiënten duidelijk is waar zij betrouwbare informatie kunnen vinden in de verschillende fases van het zorgproces.

## Wat levert Thuisarts.nl op voor het zorgproces?

Thuisarts.nl kent een hoog aantal bezoekers. Zorgverleners maken bij hun voorlichting aan patiënten veelvuldig gebruik van de website. Ook zorggebruikers lijken de weg naar Thuisarts.nl te vinden, maar de naamsbekendheid van de site is onder deze doelgroep nog niet groot. Zorgverleners en patiënten zijn over het algemeen tevreden over de kwaliteit van de patiënteninformatie en er zijn aanwijzingen dat patiënten zich beter geïnformeerd voelen na raadplegen van de website en dat Thuisarts.nl leidt tot een verlaging van het aantal huisartsenbezoeken. In hoeverre zorggebruikers Thuisarts.nl daadwerkelijk gebruiken en toepassen in hun zorgproces, is echter minder bekend.

## Hoe kan Thuisarts.nl bijdragen aan transparantie en de best passende zorg?

Thuisarts.nl maakt richtlijnen inzichtelijk voor patiënten voor een steeds verder groeiend aantal aandoeningen en behandelingen in de eerste- en tweedelijnszorg. Thuisarts.nl richt zich met het bieden van patiënteninformatie over aandoeningen en behandelingen met name op de patient journey. Daarnaast helpt Thuisarts.nl zorgverleners bij het bieden van keuze-informatie omtrent behandeling (professional journey). Om daadwerkelijk bij te dragen aan transparantie in de zorg en het vinden van de best passende zorg, is het belangrijk dat zorggebruikers de informatie kunnen vinden en gebruiken in hun zorgproces. De resultaten hiervoor lijken in de positieve richting te wijzen, maar er is voornamelijk te weinig (systematische) informatie bekend om hier een conclusie over te kunnen trekken. Vervolgonderzoek is nodig om dit in kaart te brengen.

# 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 Thuisarts.nl kan bijdragen aan transparantie in de zorg en de best passende zorg voor patiënten.

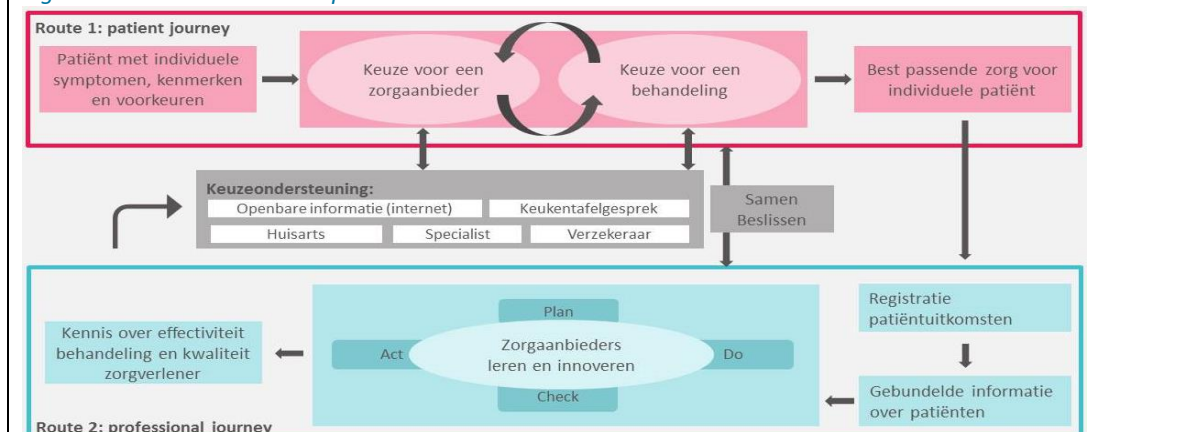
## Box 1.1 Transparantie en de best passende zorg

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-)hypotheses, 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 Thuisarts.nl en de Transparantiemonitor

Zorggebruikers zoeken regelmatig via internet naar informatie over aandoeningen en behandelingen [1-5]. Thuisarts.nl biedt een betrouwbare bron voor dergelijke informatie en ondersteunt enerzijds (huis)artsen bij het geven van goede voorlichting aan patiënten en anderzijds patiënten bij het vinden van goede informatie [6]. Vertaald naar het raamwerk van de Transparantie-monitor uit Box 1 richt patiënteninformatie op Thuisarts.nl zich op het ondersteunen van de keuze voor een behandeling, binnen zowel de patient journey als de professional journey.

## 1.2 Doel van voorliggende rapportage

Dit deelrapport heeft als doel inzichtelijk te maken welke bijdrage Thuisarts.nl 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 Thuisarts.nl zich ontwikkeld?’*
- *‘Hoe draagt Thuisarts.nl bij aan transparantie?’*
- *‘Hoe wordt Thuisarts.nl gebruikt?’*
- *‘Wat levert Thuisarts.nl op voor het zorgproces c.q. welke effecten zijn er?’*
- *‘Hoe draagt Thuisarts.nl 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 deelrapport beschrijft een overzichtsstudie naar Thuisarts.nl in het kader van transparantie in de zorg en de best passende zorg. De gegevens in dit deelrapport zijn gebaseerd op verschillende bronnen. Dit betreft met name openbare literatuur en interviews met betrokken organisaties (Nederlands Huisartsen Genootschap, Patiëntenfederatie Nederland en het Kennisinstituut van de Federatie Medisch Specialisten). Daarnaast zijn twee focusgroepen gehouden met zorgverleners, waarbij Thuisarts.nl een onderdeel vormde en is het Consumentenpanel Gezondheidszorg van het Nivel geraadpleegd. Meer informatie over de methode staat beschreven in bijlage A.

## 1.4 Leeswijzer

In dit deelrapport spreken we over zorggebruikers en patiënten. Met zorggebruikers bedoelen we elke in Nederland wonende burger die toegang heeft tot de gezondheidszorg. Zij zijn niet altijd patiënt; patiënten zijn mensen onder behandeling bij een zorgverlener (huisarts of medisch specialist).

In het eerste hoofdstuk is beschreven waarom Thuisarts.nl een casus vormt binnen De Transparantiemonitor. Hoofdstuk 2 beschrijft het ontstaan en de ontwikkeling van Thuisarts.nl. In hoofdstuk 3 wordt ingegaan op hoe Thuisarts.nl bijdraagt aan transparantie. Hoofdstuk 4 beschrijft hoe Thuisarts.nl wordt gebruikt door zorggebruikers en zorgverleners. De effecten van Thuisarts.nl staan beschreven in hoofdstuk 5; hoofdstuk 6 beschrijft hoe Thuisarts.nl bijdraagt aan de best passende zorg. In de discussie wordt een samenvatting en beschouwing gegeven van de belangrijkste bevindingen.

## 2 Achtergrond Thuisarts.nl

### 2.1 Aanleiding Thuisarts.nl

Veel zorggebruikers zoeken online naar informatie over gezondheid, aandoeningen en behandelingen [1-5, 7-9]. Zo bleek uit de eHealth Monitor dat in 2018 64% van de zorggebruikers digitaal naar dergelijke informatie zocht [5]. Het aantal online informatiezoekers ligt in Nederland daarbij hoger dan het gemiddelde van de Europese Unie [8]. In de afgelopen jaren is daarnaast steeds meer digitale informatie beschikbaar gekomen. Het online aanbod van gezondheidsinformatie is echter divers en versnipperd en de informatie is niet altijd betrouwbaar of onafhankelijk van commerciële belangen [4, 6, 10]. Zorggebruikers vinden het daarbij moeilijk om de betrouwbaarheid en relevantie van de informatie te beoordelen [4, 11].

Door het groeiende aanbod van deze digitale informatie kregen huisartsen steeds vaker te maken met vragen van patiënten over de door hen gevonden informatie. Het Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG) wilde huisartsen hierbij ondersteunen en tevens meer sturing aanbrengen in de informatie door het bieden van een centrale, betrouwbare bron voor informatie over gezondheid en aandoeningen, voor zowel huisarts als patiënt. Hiertoe is in 2011 de publiekswaarsite Thuisarts.nl gelanceerd – een website onafhankelijk van commerciële en farmaceutische bedrijven [6, 12].

*“Ondersteuning van de huisartsen is een taak van het NHG en patiëntenvoorlichting valt daaronder.”*  
[Ton Drenthen, NHG]

#### 2.1.1 Doelstelling en doelgroep

Het doel van Thuisarts.nl is tweeledig [6]. Oorspronkelijk was de primaire doelstelling het ondersteunen van huisartsen bij hun voorlichtingsfunctie voor, tijdens en na het consult. Anderzijds, en steeds meer op de voorgrond, directe patiëntenvoorlichting en zo zorggebruikers voorzien van betrouwbare en onafhankelijke digitale informatie over ziekte en aandoeningen via één centrale plek. Thuisarts.nl wil hiermee de zelfredzaamheid en zelfzorg van zorggebruikers stimuleren en hen beter in staat stellen daarin de juiste keuzes te maken. Op de website krijgen mensen adviezen over wat ze zelf kunnen doen om gezond te blijven en hun klachten aan te pakken. Ook staat aangegeven wanneer het nodig is om (opnieuw) naar de huisarts te gaan.

Thuisarts.nl kent dus twee doelgroepen: 1) zorgverleners worden met de informatie ondersteund in hun voorlichtingsfunctie richting patiënten, kunnen patiënten doorverwijzen naar Thuisarts.nl en kunnen de informatie zelf raadplegen als geheugensteun en 2) zorggebruikers kunnen de informatie gebruiken om goed geïnformeerd te zijn over hun aandoening en behandelmogelijkheden. Dit kan zowel vooraf als na afloop van een consult.

#### 2.1.2 Verantwoordelijkheid voor Thuisarts.nl

Thuisarts.nl is een initiatief van en ontwikkeld door het NHG. In de afgelopen jaren is hierbij een samenwerking ontstaan met de Federatie Medisch Specialisten (FMS), Patiëntenfederatie Nederland

en de alliantie kwaliteit in de geestelijke gezondheidszorg (AKWA GGZ)<sup>1</sup> [6, 13-15]. Het NHG voert de redactie en is hoofdverantwoordelijk voor de (inhoud van de) website<sup>2</sup>. Dit geldt voor zowel de eerste- als tweedelijns informatie, al verschilt het achterliggende proces enigszins:

- De eerstelijns informatie wordt ontwikkeld en onderhouden door Thuisarts-redacteuren werkzaam bij het NHG en is grotendeels gebaseerd op de NHG-Standaarden en NHG-Behandelrichtlijnen.
- De medisch-specialistische informatie wordt ontwikkeld door een externe redacteur, werkzaam voor de FMS. Deze teksten worden ontwikkeld in samenwerking met de wetenschappelijke verenigingen van medisch specialisten en patiëntenverenigingen die tevens zijn betrokken bij de ontwikkeling van de betreffende richtlijn (zie ook het deelrapport over medisch-specialistische richtlijnen [16]). De FMS en Patiëntenfederatie Nederland zijn eigenaar van de medisch-specialistische patiënteninformatie en verantwoordelijk voor het onderhoud en het NHG is verantwoordelijk voor de eindredactie en het plaatsen van de teksten op Thuisarts.nl.

### 2.1.3 Financiering

Thuisarts.nl wordt structureel gefinancierd vanuit de NHG-ledenbijdrage. Daarnaast ontvangt het NHG voor uitbreidingsprojecten financiering vanuit verschillende subsidiebronnen, waaronder [15, 17-20]:

- extra subsidies, bijvoorbeeld van ZonMw of het ministerie van VWS;
- kwaliteitsgelden van de FMS voor het voor het ontwikkelen en plaatsen van medisch-specialistische patiënteninformatie (SKMS-gelden (Stichting Kwaliteitsgelden Medisch Specialisten); zie ook het deelrapport over medisch-specialistische richtlijnen [16]).

## 2.2 Hoe heeft Thuisarts.nl zich ontwikkeld?

Sinds het ontstaan van Thuisarts.nl in 2011 is de website uitgegroeid tot één van de meest bezochte gezondheidswebsites en de grootste onafhankelijke publiekswaarsite voor gezondheidsinformatie in Nederland [21]. Dit hoofdstuk beschrijft een aantal belangrijke ontwikkelingen binnen Thuisarts.nl.

### 2.2.1 Uitbreiding scope: toevoegingen naast huisartsenzorg

Initieel bood Thuisarts.nl enkel informatie over aandoeningen die worden behandeld in de huisartsenpraktijk, grotendeels gebaseerd op de NHG-Standaarden. In de loop van de tijd is de scope van de aandoeningen echter sterk uitgebreid<sup>3</sup>. Zo wordt sinds 2016 stapsgewijs ook medisch-specialistische patiënteninformatie ontsloten via Thuisarts.nl:

- In 2016 is, in samenwerking met de FMS en Patiëntenfederatie Nederland, gestart met het ontsluiten van patiënteninformatie voor 29 aandoeningen die worden behandeld in het ziekenhuis (medisch-specialistische patiënteninformatie) [13, 14, 22]. Het Jaar van de Transparantie gaf hiervoor een belangrijke impuls en Thuisarts.nl bood voor de FMS en Patiëntenfederatie Nederland een goede basis om bij aan te sluiten<sup>4</sup>. In 2018 is het toevoegen van deze informatie voltooid.

---

<sup>1</sup> De Transparantiemonitor richt zich op de somatische zorg; de samenwerking met GGZ valt buiten de scope van deze rapportage.

<sup>2</sup> Bron: interviews NHG, FMS en Patiëntenfederatie Nederland

<sup>3</sup> Uitbreidingen buiten het domein van somatische zorg, bijvoorbeeld op het gebied van de GGZ, vallen buiten de scope van deze rapportage.

<sup>4</sup> Bron: interviews NHG, FMS en Patiëntenfederatie Nederland



- In 2018 heeft de FMS besloten dat patiënteninformatie ontwikkeld moet worden bij elke nieuwe en herziene richtlijn en is, samen met Patiëntenfederatie Nederland, afgesproken alle patiënteninformatie te ontsluiten op Thuisarts.nl. Patiënteninformatie in het Thuisarts.nl-format vormt hiermee sindsdien structureel onderdeel van medisch-specialistische richtlijnontwikkeling [14, 23].
- In 2018 is tevens besloten om een inhaalslag te maken van 40 bestaande medisch-specialistische richtlijnen die tussen december 2016 en december 2018 zijn gestart met herziening; van deze richtlijnen wordt in de komende drie jaar patiënteninformatie toegevoegd op Thuisarts.nl<sup>2</sup>.

### 2.2.2 Integratie in en samenwerking met andere initiatieven

Thuisarts.nl raakt steeds meer verweven met andere initiatieven. Zo wordt Thuisarts-informatie gekoppeld aan of geïntegreerd in verschillende initiatieven, wat het bereik vergroot. Zoals de koppeling met KiesBeter en ZorgkaartNederland tijdens het Jaar van de Transparantie [24, 25]. Middels deze koppeling wilde het ministerie van VWS één portaal vormen met verschillende initiatieven, vanuit het doel dat mensen betrouwbare informatie over de zorg makkelijk moeten kunnen terugvinden. Zo is op ZorgkaartNederland beknopte patiënteninformatie vanuit Thuisarts.nl opgenomen over verschillende aandoeningen, met een verwijzing naar Thuisarts.nl. Thuisarts.nl verwijst weer naar ZorgkaartNederland voor keuze-informatie voor een zorgaanbieder en naar patiëntenorganisaties voor verdiepende informatie. Ook met Apotheek.nl is er een onderlinge uitwisseling van informatie en er is in 2018 een samenwerking opgezet met verschillende organisaties om medicijninformatie beter vindbaar te maken<sup>5</sup>. Daarnaast integreert Thuisarts.nl patiënteninformatie in bestaande of nieuw te ontwikkelen initiatieven, zoals de app 'Moet ik naar de Dokter?' of de website 'BeterDichtbij' (website gericht op contact met zorgverleners) [15, 26, 27].

### 2.2.3 Verbeteringen om toegankelijkheid voor patiënten te versterken

Het NHG werkt continu aan het verbeteren van de zichtbaarheid en bruikbaarheid van Thuisarts.nl voor patiënten. Zo zijn verschillende verbeteringen doorgevoerd om de informatie beter te ontsluiten, beter vindbaar te maken en de toegankelijkheid van Thuisarts.nl te vergroten. Dit betreft onder meer het ontwikkelen van een app (beschikbaar tussen 2013 en 2018), het in samenwerking met de verschillende eigenaren overzetten van 17 Keuzehulpen<sup>6</sup> van KiesBeter.nl naar Thuisarts.nl, het beschikbaar maken van Thuisarts-informatie op wachtkamerschermen en het herzien van de gehele website [6, 15, 18, 28-31]. Tevens zijn verschillende wijzigingen doorgevoerd om de site beter geschikt te maken voor patiënten met beperkte gezondheidsvaardigheden, zoals het toevoegen van video's [19]. Er liggen tevens verschillende plannen voor verdere doorontwikkelingen<sup>7</sup>.

<sup>5</sup> In december 2018 is het Netwerk Patiënteninformatie opgestart voor beter vindbare en betrouwbare medicijninformatie, bestaande uit zeven organisaties, waarbij onder andere Thuisarts.nl een belangrijke rol inneemt. Zo wordt Thuisarts.nl gekoppeld met websites van onder andere de Medicijnautoriteit, het bijwerkingencentrum en de apothekers, zodat medicijninformatie beter kan worden ontsloten op Thuisarts.nl.

<sup>6</sup> De keuzehulpen ondersteunen bij de beslissing voor type behandeling die een patiënt kan kiezen. Bijvoorbeeld wel of geen onderzoek naar prostaatkanker of wel of niet laten plaatsen van trommelvliesbuisjes bij een kind. Veelal wordt aan de hand van stellingen bekeken welke optie het beste past bij de patiënt. Een belangrijke kanttekening hierbij is dat de keuzehulpen niet allen meer up-to-date zijn en niet worden onderhouden door de Thuisarts-redactie.

<sup>7</sup> Bron: interview NHG.

## 2.2.4 Een centrale positie binnen patiëntenvoorlichting

Thuisarts.nl heeft een centrale positie verworven binnen het bredere aanbod van onafhankelijke en betrouwbare patiëntenvoorlichting. Dit geldt met name voor aandoeningen die worden behandeld in de huisartsenpraktijk [6, 14, 21]. Thuisarts.nl vormt een verbindende factor binnen een ‘netwerk van betrouwbare bronnen’ die naar elkaar verwijzen, bestaande uit onder andere het NHG, Patiëntenfederatie Nederland en de FMS, inclusief de onderliggende patiëntenorganisaties en wetenschappelijke verenigingen. Het doel van dit netwerk is duidelijkheid geven aan patiënten over waar zij betrouwbare informatie kunnen vinden in de verschillende fases van het zorgproces. Thuisarts.nl wordt hierbij gezien als startpunt voor beknopte patiënteninformatie over het zorgproces om patiënten op een snelle en toegankelijke manier te informeren; voor gedetailleerde informatie over (leven met) een aandoening of een behandeling wordt doorverwezen naar wetenschappelijke verenigingen en patiëntenorganisatie waar mogelijk<sup>8</sup>. De FMS en Patiëntenfederatie Nederland stimuleren dat deze organisaties Thuisarts-informatie als startpunt nemen en dit integreren in hun eigen informatie, zodat Thuisarts.nl het startpunt blijft.

*“Wij proberen dat er zoveel mogelijk informatie via Thuisarts.nl loopt, en niet dat partijen weer los informatie maken, want dan krijg je overal en nergens de informatie, wat niet handig is voor de patiënt die dan door de bomen het bos niet meer ziet.” [Klaartje Spijkers, Patiëntenfederatie Nederland]*

---

<sup>8</sup> Bron: interviews NHG, FMS en Kennisinstituut FMS.

## 3 Thuisarts.nl en transparantie

Thuisarts.nl biedt patiënteninformatie over onder andere medische aandoeningen en bijbehorende behandelingen, gebaseerd op de reguliere geneeskundige wetenschap en wetenschappelijke standaarden en richtlijnen voor huisartsen en medisch specialisten [6, 13, 32]. Voor meer informatie wordt doorverwezen naar de betreffende NHG-Standaard of medisch-specialistische richtlijn. Thuisarts.nl maakt hiermee NHG-Standaarden en medisch-specialistische richtlijnen inzichtelijk en transparant voor zorggebruikers en geeft zorggebruikers inzicht in de informatie die het uitgangspunt vormt voor het medisch handelen van zorgverleners [21].

*“Ik denk dat we daar wel een flinke stap in zetten. Richtlijnen zijn vaak lijvige, ingewikkelde documenten, geschreven voor de medisch specialist. Dat is voor patiënten moeilijk te doorgronden. Daarom denk ik dat door Thuisarts.nl wordt bijgedragen aan transparantie.”*

[Marjolein de Weerd, Kennisinstituut FMS]

### 3.1 Laagdrempelige informatie

De informatie op Thuisarts.nl is gericht op zorggebruikers en vormt “een op de zorggebruiker gerichte vertaling van de wetenschappelijke richtlijn” [33]. De patiënteninformatie op Thuisarts.nl is (grotendeels) geschreven op B1-niveau<sup>9</sup> en wordt laagdrempelig en beknopt weergegeven. Medische informatie wordt hiermee voor een breed publiek toegankelijk gemaakt [6, 34].

*“Thuisarts.nl maakt richtlijnen inzichtelijk voor patiënten, op een begrijpelijke en toegankelijke manier en ondersteunt (huis)artsen om dat op een begrijpelijke manier te verwoorden naar patiënten.”*

[Klaartje Spijkers, Patiëntenfederatie Nederland]

Een belangrijk kenmerk van Thuisarts.nl is het ‘situatie-gericht’ aanbieden van de patiënteninformatie. Dit betekent dat wordt uitgegaan van een bepaalde situatie waar de patiënt zich in bevindt en waarvoor relevante patiënteninformatie wordt gegeven, wat het verwerken van de informatie door patiënten versterkt [35]. In box 3.1 staat geïllustreerd hoe de situatie-gerichte aanpak is vormgegeven voor het onderwerp hartinfarct.

#### Box 3.1 Voorbeeld van situatie-gerichte informatie op Thuisarts.nl voor het onderwerp hartinfarct

##### **Wat is uw situatie?**

- Ik heb een hartinfarct gehad
- Ik heb een hartinfarct gehad en word behandeld met medicijnen
- Ik word gedotterd na een hartinfarct
- Ik krijg een omleidingsoperatie na een hartinfarct
- Ik revalideer na een hartinfarct
- Ik wil gezond leven na mijn hartinfarct

Onder de situatie-pagina's staat de voor die situatie relevante patiënteninformatie.

<sup>9</sup> Beoordeeld met de Accessibility Leesniveau Tool via <https://www.accessibility.nl/kennisbank/tools/leesniveauctool>.

## 3.2 Onderwerpen binnen Thuisarts.nl

In december 2018 is van ongeveer 500 onderwerpen patiënteninformatie opgenomen op Thuisarts.nl [36]. Deze onderwerpen hebben hoofdzakelijk betrekking op eerstelijns aandoeningen en behandelingen (huisartsenzorg) en medisch-specialistische informatie (tweedelijns zorg). Daarnaast biedt Thuisarts.nl ook informatie over gezonde leefstijl en preventie, een aantal infectieziekten, psychische aandoeningen en zeldzame aandoeningen<sup>10</sup>.

De totale dekking van de aandoeningen die voorkomen in de huisartsenpraktijk wordt geschat op 85-90%<sup>11</sup>. Hieronder vallen onder andere alle NHG-Standaarden. Aandoeningen waar geen richtlijn of consensus voor bestaat, worden niet opgenomen op Thuisarts.nl, waardoor Thuisarts.nl niet kan voorzien in alle huisartsenzorg. De aandoeningen die worden behandeld in het ziekenhuis (medisch-specialistische informatie) hebben een lagere dekkingsgraad en betreffen vooralsnog 29 aandoeningen en behandelingen, maar worden in de toekomst uitgebreid.

---

<sup>10</sup> Leefstijl, infectieziekten, psychische aandoeningen en zeldzame aandoeningen vallen buiten de scope van deze rapportage.

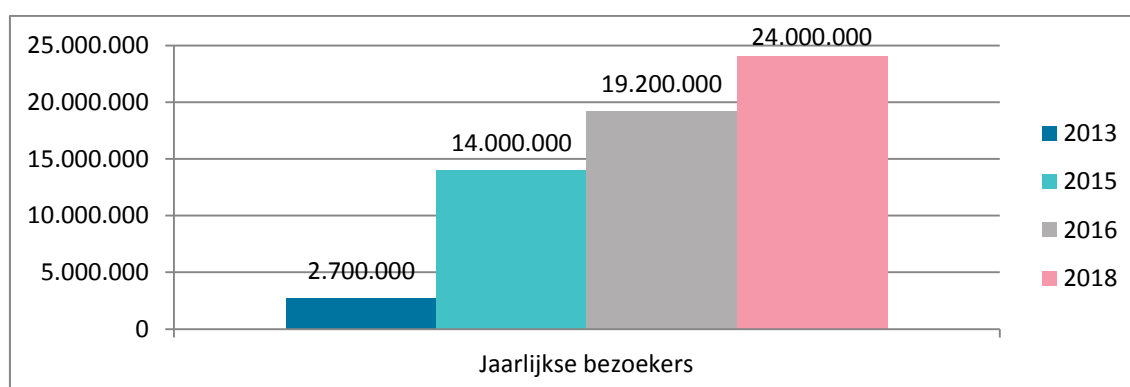
<sup>11</sup> Bron: interview NHG

## 4 Gebruik van Thuisarts.nl

### 4.1 Bezoekersaantallen

Thuisarts.nl is één van de meest bezochte gezondheidswebsites en de grootste onafhankelijke en gratis publiekswaarsite voor gezondheidsinformatie in Nederland [13, 21, 37, 38]. Door search engine optimalization toe te passen, is Thuisarts.nl vaak de eerste of tweede hit als iemand online naar symptomen of ziekten zoekt [28]. De site is daardoor al vanaf het ontstaan goed vindbaar voor het publiek. Het aantal bezoekers is sterk gestegen sinds het ontstaan van Thuisarts.nl; van 2,7 miljoen jaarlijkse bezoekers in 2012/2013 naar 24,0 miljoen in 2018 (zie figuur 4.1) en van enkele duizenden per dag in 2012 naar 70.000 á 100.000 per dag in 2017 [6, 13, 36, 39-42]. De meest bezochte onderwerpen zijn blaasontsteking, vaginale afscheiding en de griepcheck.

Figuur 4.1 Aantal bezoekers per jaar voor Thuisarts.nl



Noot: Voor 2016 en 2018 is het aantal bezoekers per maand omgerekend naar aantal bezoekers per jaar. Het is niet bekend hoeveel procent van de bezoekers zorgverleners dan wel zorggebruikers zijn.

### 4.2 Gebruik van Thuisarts.nl door zorggebruikers

Zorggebruikers kunnen Thuisarts.nl gebruiken voor zelfzorg, voor uitleg en adviezen, als voorbereiding op een consult en als naslagwerk [6, 37, 38, 43]. Thuisarts.nl lijkt vooral bezocht te worden door acute of preventieve zorgvragers en minder door chronisch zieken [15]. Het is echter niet bekend hoe zorggebruikers Thuisarts.nl daadwerkelijk gebruiken en toepassen in hun zorgproces en er is geen wetenschappelijk onderzoek bekend naar het gebruik van Thuisarts.nl door zorggebruikers [6]. Wel hebben verschillende onderzoeken gekeken naar de (directe) bekendheid van Thuisarts.nl onder zorggebruikers. Uit deze onderzoeken kwam naar voren dat de meerderheid van de respondenten Thuisarts.nl niet direct kenden [6, 7, 44, 45]. Zo kwam uit een peiling (2014) onder het Consumentenpanel Gezondheidszorg van het Nivel naar voren dat 85% van de 2.846 respondenten Thuisarts.nl niet direct kende. Een klein deel (15%) kende de site (goed (9%) of een beetje (6%)), van wie 82% de website af en toe bezocht [45]. In een recente studie (2018) onder het klantenpanel van Zorg en Zekerheid bleek 40% van de respondenten jonger dan 40 jaar Thuisarts.nl niet te kennen of gebruiken; onder de oudere doelgroep was dit 60% [7]. Deze onderzoeken suggereren dat zorggebruikers niet altijd goed bekend zijn met (de naam) Thuisarts.nl. Mogelijk speelt hier echter de spontane naamsbekendheid een rol; in de onderzoeken wordt gevraagd of mensen Thuisarts.nl kennen, maar de meeste bezoekers komen de website binnen via Google of een andere zoekmachine (80%), waardoor mogelijk niet direct duidelijk is dat de gevonden informatie afkomstig is van

Thuisarts.nl [7, 30]. Uit een steekproef van de algemene bevolking (2018)<sup>12</sup> bleek bijvoorbeeld dat 60% van de respondenten zocht naar informatie over aandoeningen en gezondheid en 37% naar informatie over behandelingen, waarbij het merendeel de informatie zocht via een online zoekmachine (aandoening: 71%, behandeling: 72%) en ongeveer een kwart (aandoening: 26%, behandeling: 20%) direct via Thuisarts.nl, Kiesbeter, of ZorgkaartNederland (één antwoordcategorie) [2]. Thuisarts.nl voorziet in deze informatie over aandoeningen en behandelingen en sluit hiermee aan bij de informatiebehoefte van zorggebruikers. Met bovenstaande gegevens kan echter niet worden vastgesteld of de informatie (na het zoeken via een zoekmachine) daadwerkelijk via Thuisarts.nl is gevonden.

*“Soms geven patiënten aan dat ze al informatie hebben gelezen op internet, maar weet men niet meer op welke site. Als ze dan de informatie zien van Thuisarts.nl, blijkt dit dezelfde informatie te zijn. Dat is op zich niet erg, belangrijkste is dat mensen op de goede plek komen.”* [Ton Drenthen, NHG]

Volgens de huisartsen die deelnamen aan de focusgroepen van de Transparantiemonitor hebben veel patiënten voorafgaand aan het consult informatie gezocht, die regelmatig afkomstig is van Thuisarts.nl [46]. Patiënten kunnen volgens hen echter nog niet altijd betrouwbare informatie vinden op internet en sommige doelgroepen komen mogelijk niet in aanraking met Thuisarts.nl. Bijvoorbeeld patiënten met beperkte gezondheidsvaardigheden.

*“Er is natuurlijk nog steeds een selecte groep die Thuisarts kan vinden. Maar heel veel mensen kunnen dat dus blijkbaar niet of is het niet voldoende voor ze.”* [huisarts, focusgroep]

### 4.3 Gebruik van Thuisarts.nl door zorgverleners

Veel zorgverleners gebruiken Thuisarts.nl als ondersteuning bij hun voorlichting aan patiënten, zowel tijdens als na een consult, bijvoorbeeld ter verduidelijking of als naslagwerk [13, 38, 46]. Met name het gebruik onder huisartsen, de primaire zorgverlenersdoelgroep van Thuisarts.nl, is hoog; reeds in 2013 verwees 90% van de huisartsen hun patiënten (wel eens) door naar Thuisarts.nl [6]. Daarnaast maakte 73% van de huisartsen tijdens het consult gebruik van de website, vooral als hulpmiddel bij de mondelinge voorlichting door kort iets te vertellen over de inhoud, de link mee te geven als naslagwerk, of Thuisarts-afbeeldingen of video's te tonen [6, 46]. De huisartsen die deelnemen aan de focusgroepen van de Transparantiemonitor schetsten een vergelijkbaar beeld en gebruiken Thuisarts.nl in een kwart tot de helft van hun reguliere consulten alsmede bij e-consulten [46]. Veel huisartsen(praktijken) verwijzen daarnaast op hun website naar Thuisarts.nl [6]. Ook praktijkondersteuners gebruiken Thuisarts.nl, bijvoorbeeld door patiënten de relevante link mee te geven en er op te wijzen bij de telefonische triage [46, 47]. Steeds meer huisartsen(praktijken) vervangen de NHG-patiëntenfolders door Thuisarts.nl [15, 47, 48]. Ook zijn er steeds meer wachtkamerschermen met Thuisarts-informatie. Doordat zorgverleners hun patiënten wijzen op Thuisarts.nl, wordt ook het bereik onder deze doelgroep verhoogd.

*“Je kunt samen naar de plaatjes kijken of een stukje tekst doornemen, maar je kunt ook een brief of extra informatie uitprinten tijdens het consult om thuis nog na te lezen.”* [huisarts, focusgroep]

---

<sup>12</sup> Uitgevoerd binnen het Consumentenpanel Gezondheidszorg van het Nivel ten behoeve van de Transparantiemonitor. Hierbij zijn vragen gesteld over informatie in de zorg. In totaal zijn 1.500 mensen aangeschreven waarvan 679 de vragenlijst invulden (respons = 45%).

De FMS wil dat medisch specialisten Thuisarts.nl op een vergelijkbare manier gaan inzetten als huisartsen. Het gebruik van Thuisarts.nl onder deze doelgroep is vooralsnog echter niet zo hoog als onder huisartsen, al weten medisch specialisten de site steeds vaker te vinden, ook om meer algemene informatie over aandoeningen aan patiënten mee te geven<sup>13</sup>. In de twee focusgroepen met zorgverleners bleek dat Thuisarts.nl nog niet altijd een bekend begrip is onder medisch specialisten. Dit komt mogelijk doordat vooralsnog enkel 29 medisch-specialistische richtlijnen zijn ontsloten op Thuisarts.nl. Vanwege de geplande uitbreidingen, verwachten de betrokken organisaties dat het gebruik onder medisch specialisten de komende jaren verder zal toenemen. De FMS maakt daarbij het platform Thuisarts.nl ook (steeds meer) bekend binnen de wetenschappelijke verenigingen.

*“Langzaamaan leren ook de wetenschappelijke verenigingen Thuisarts.nl kennen.”*  
[Marjolein de Weerd, Kennisinstituut FMS].

---

<sup>13</sup> Bron: interviews FMS en Kennisinstituut FMS.

## 5 Effecten en waardering van Thuisarts.nl

### 5.1 Effecten op zorggebruikers

Een belangrijk doel van Thuisarts.nl is informatievoorziening voor zorggebruikers. In een kleinschalig vragenlijstonderzoek (2014) naar het gebruik van digitale informatieve zorgdiensten, gaf 70% van de 25 Thuisarts-gebruikers aan zich na het gebruik van de site beter geïnformeerd te voelen [6, 15]. Daarnaast gaf bijna de helft (47%) aan zich beter zelfredzaam te voelen. Volgens verschillende experts voorziet Thuisarts.nl inderdaad in een goede informatievoorziening voor patiënten in verschillende sectoren<sup>14</sup> [49]. Er zijn echter geen andere of systematische studies bekend die in kaart brengen of en hoe Thuisarts.nl bijdraagt aan informatievoorziening onder zorggebruikers [6].

Thuisarts.nl heeft niet tot doel om zorggebruik terug te dringen. Onderzoek suggereert echter dat het toenemende gebruik van Thuisarts.nl wel heeft geleid tot een verlaging van het aantal huisartsenbezoeken. Zo bleek op basis van de Nivel zorgregistraties eerste lijn dat het zorggebruik bij de huisarts 12% was gedaald in de twee jaar na lancering van de website [21, 33, 50]. Daarnaast kwam uit een Nivel-enquête onder 2.846 burgers naar voren dat 12%, van de 346 respondenten die Thuisarts.nl hadden bezocht, wel eens afziet van een voorgenomen bezoek aan de huisarts op basis van patiënteninformatie op Thuisarts.nl [45]. Tegelijkertijd gaf 10% van de respondenten aan dat zij juist wél naar de huisarts gingen na het lezen van Thuisarts-informatie, terwijl zij dat aanvankelijk niet van plan waren. In bovenstaand beschreven vragenlijstonderzoek onder 25 Thuisarts-gebruikers, gaf 36% aan minder formele zorg te gebruiken door Thuisarts.nl [15]. Het is niet bekend of mensen eventueel ten onrechte niet naar de huisarts gaan door het raadplegen van Thuisarts.nl [45].

*"Maar we zagen dat hun [huisartsen] taak veranderd was. Er kwamen minder mensen met kleine klachten waarover online genoeg informatie te vinden is. En juist meer mensen met complexe problemen, zoals kanker of chronische ziektes."* [Patrick Jansen, huisarts en hoofdredacteur Thuisarts.nl. Bron: nu.nl 30-01-2019<sup>15</sup>]

### 5.2 Waardering zorggebruikers

Er is weinig bekend over de waardering van Thuisarts.nl onder de daadwerkelijke zorggebruikers, al suggereren verschillende onderzoeken dat zorggebruikers tevreden zijn over de website. Zo bleek uit bovenstaand beschreven onderzoek uit 2014 dat het merendeel van de 25 Thuisarts-gebruikers tevreden is met de kwaliteit van de informatie (70%), de gebruiksvriendelijkheid (71%) en de geboden antwoorden op hulpvragen (71%) [6, 15]. In een steekproef onder de algemene bevolking (zie hoofdstuk 4.2) wordt Thuisarts.nl daarnaast benoemd als 'een voorbeeld van iets dat u heel goed vindt aan informatie over gezondheidsklachten, aandoeningen en behandelingen', bijvoorbeeld: "Goede sites, zoals Thuisarts.nl, geven kort en overzichtelijk aan wat de klachten zijn, foto's, wat moet je doen en dan weet ik of ik naar de huisarts moet of waar ik op moet letten" en "Thuisarts.nl is duidelijk en helder. Je kan met de informatie handelen". Ook Patiëntenfederatie Nederland is positief en is van mening dat Thuisarts.nl relevante en betrouwbare informatie biedt die goed vindbaar is<sup>16</sup>.

<sup>14</sup> Bron: interviews NHG en Patiëntenfederatie Nederland.

<sup>15</sup> <https://www.nu.nl/gezondheid/5704884/wie-googelt-op-moeheid-komt-al-snel-op-kanker-of-lyme.html>.

<sup>16</sup> Bron: Interview Patiëntenfederatie Nederland.



Voor een goed gebruik van een website, is het belangrijk dat de site veilig is en dat men de site vertrouwt. In 2015 bleek uit onderzoek van Zembla dat commerciële bedrijven onbedoeld mogelijk via Thuisarts.nl (gezondheids)informatie van bezoekers konden ontvangen, doordat databedrijven ‘trackers’ op de site konden plaatsen [51]. Het NHG heeft hierop maatregelen getroffen om de privacy te waarborgen [52]. Het is niet bekend of daadwerkelijk informatie is doorgegeven. Er zijn daarnaast geen aanwijzingen dat dit het gebruik van Thuisarts.nl noemenswaardig heeft beïnvloed; zo ging de ontwikkeling van bezoekersaantallen door in 2015 en daarna.

### 5.3 Waardering zorgverleners

Zorgverleners zijn over het algemeen positief over Thuisarts.nl [6, 47, 53, 54]. Zo beoordeelden de huisartsen die deelnamen aan de focusgroepen Thuisarts.nl als zeer positief en zou 75% van de NHG-leden Thuisarts.nl aanbevelen aan collega’s [6, 46]. Daarnaast passen huisartsen Thuisarts.nl al sinds langere tijd toe in hun werk en heeft Thuisarts.nl verschillende prijzen gewonnen. Onder meer voor de populairste gezondheidswebsite van het jaar (2016 en 2018), de Europese Digital Communication Award (2018), de Health App Award (2015) en de Europese Lovie Award (2018) [55-60]. Er klinkt daarbij weinig kritiek vanuit het zorgveld, al waren de huisartsen uit de focusgroepen van mening dat Thuisarts.nl beter vindbaar zou kunnen worden omdat patiënten nog geregeld met andere informatie komen [46].

*“Wat ik het mooie vind [...], is dat het een genuanceerd beeld geeft. Maar ook een stuk geruststelling teweeg kan brengen bij patiënten. En dat vind ik al een hele mooie tegenhanger ten opzichte van alles wat je op internet kunt vinden.”* [huisarts, focusgroep]

Er is weinig bekend over de waardering van Thuisarts.nl onder specifiek medisch specialisten, al zijn de eerste signalen positief. Zo waren de medisch specialisten die deelnamen aan de twee focusgroepen van de Transparantiemonitor, na een eerste kennismaking, enthousiast over het concept [46]. Deze zorgverleners gaven tevens aan het belangrijk te vinden dat patiënteninformatie beschikbaar is die begrijpelijk en bruikbaar is voor zorggebruikers. De FMS herkent deze positieve geluiden. Net als voor huisartsenzorg, zien medisch specialisten en betrokken organisaties Thuisarts.nl als ingangsportaal die in de eerste informatiebehoefte van patiënten voorziet<sup>17</sup>. Voor meer verdiepende informatie wordt vanuit Thuisarts.nl verwezen naar betrouwbare patiënteninformatie op bijvoorbeeld sites van wetenschappelijke verenigingen of patiëntenorganisaties. Thuisarts voorziet echter nog (lang) niet in patiënteninformatie voor alle medisch-specialistische aandoeningen, waardoor de onderlinge verwijzing nog niet altijd mogelijk is.

### 5.4 Succesfactoren en belemmerende factoren

Het NHG, de FMS en Patiëntenfederatie Nederland beschouwen Thuisarts.nl als een succesvol platform voor laagdrempelige en toegankelijke patiënteninformatie over aandoeningen en behandelingen, om patiënten te informeren over hun behandelproces<sup>18</sup>. Zij benoemen een aantal bevorderende factoren:

---

<sup>17</sup> Bron: interview FMS.

<sup>18</sup> Bron: interviews NHG, Kennisinstituut FMS en Patiëntenfederatie Nederland.

- Thuisarts.nl is via Google goed vindbaar (door search engine optimalization).
- Huisartsen dragen Thuisarts.nl expliciet uit, op verschillende manieren. Hierdoor heeft Thuisarts.nl ruim 10.000 ambassadeurs. Dit draagt waarschijnlijk bij aan het gevoel van vertrouwen onder gebruikers, mede omdat patiënten veel waarde hechten aan het advies van hun (huis)arts [61].
- Thuisarts.nl biedt beknopte, laagdrempelige en toegankelijke informatie voor patiënten. Onder andere door het situatie-gericht aanbieden en informatie op taalniveau B1.

*“Ik denk dat het bij patiënten bekend is geworden doordat huisartsen Thuisarts.nl in de praktijk gebruiken.”* [Marjolein de Weerd, Kennisinstituut FMS]

Naast succesfactoren, werd ook een aantal mogelijk belemmerende factoren aangewezen, waaronder:

- Thuisarts.nl hanteert een strikt verwijsbeleid. Zo wordt niet verwezen naar organisaties die op enige manier commerciële belangen hebben, bijvoorbeeld voor financiering, of organisaties die hun informatie niet volledig baseren op wetenschappelijke richtlijnen. Enerzijds een positief punt, anderzijds kan hierdoor niet altijd de volledige cirkel van relevante patiënten- en wetenschappelijke organisaties worden ontsloten.
- Thuisarts.nl biedt een strak format, met eisen aan begrijpelijkheid en leesbaarheid. Vanuit verschillende medische disciplines is er soms de wens om compleet te zijn. Dit past echter niet bij het format van Thuisarts.nl en kan daarin mogelijk enigszins een spanningsveld opleveren en leiden tot meerdere informatiebronnen voor patiënten. Wanneer dit echter goed wordt gestroomlijnd en gecommuniceerd vanuit de betrokken organisaties, hoeft dit geen belemmering te vormen voor de informatievoorziening naar patiënten.
- Er zijn daarnaast nog enkele verbeterpunten omtrent de gebruiksvriendelijkheid en (naams)bekendheid van de site.

*“[...] dat Thuisarts veel meer naar boven moet komen [via Google].”* [huisarts, focusgroep]

## 6 Thuisarts.nl en de best passende zorg voor patiënten

### 6.1 Patient journey: vinden van de best passende zorg

Om de best passende zorg te vinden, is het belangrijk dat patiënten goed geïnformeerd zijn over onder andere hun aandoening en behandelmogelijkheden [62]. Thuisarts.nl voorziet daar in, voor een groeiend aantal gebruikers en aandoeningen [62]. Er zijn aanwijzingen dat patiënten zich door Thuisarts.nl beter geïnformeerd voelen [6, 15, 49]. Daarnaast zijn er aanwijzingen dat Thuisarts.nl een rol speelt bij de beslissing van zorggebruikers om al dan niet naar de huisarts te gaan [21, 45]. Thuisarts.nl speelt daarmee een rol bij keuzeondersteuning omtrent behandeling binnen de patient journey. Goede informatievoorziening draagt daarnaast bij aan gezamenlijke besluitvorming, een belangrijke ontwikkeling binnen de zorg (zie ook de deelrapporten over de 3 goede vragen en Beslist Samen! [63, 64]) [62, 65, 66]. Het is echter niet voldoende bekend of en hoe zorggebruikers Thuisarts.nl daadwerkelijk toepassen in hun zorgproces en daarmee in welke mate Thuisarts.nl bijdraagt aan het vinden van de best passende zorg.

*“Een goed geïnformeerde patiënt kan beter beslissen over zijn behandeling en keuzes maken dan wanneer je niet goed geïnformeerd bent.”* [Klaartje Spijkers, Patiëntenfederatie Nederland]

### 6.2 Professional journey: geven van de best passende zorg

Huisartsen spelen een belangrijke rol bij het vinden van de best passende zorg door patiënten [46]. Thuisarts.nl ondersteunt zorgverleners bij het geven van patiëntenvoorlichting en wordt door deze doelgroep op regelmatige wijze gebruikt tijdens en na het consult met de patiënt [13, 38, 46]. Thuisarts.nl haakt daarmee tevens aan op het bieden van keuzeondersteuning omtrent behandeling binnen de professional journey. Ook kunnen zorgverleners Thuisarts.nl gebruiken als naslagwerk voor zichzelf, waarmee Thuisarts.nl mogelijk bijdraagt aan een consistentere toepassing en implementatie van NHG-Standaarden en medisch-specialistische richtlijnen in de spreekkamer. Er is echter geen onderzoek bekend dat dit in kaart heeft gebracht.

## 7 Discussie

Zorggebruikers willen goed geïnformeerd zijn over hun aandoening en behandel mogelijkheden en zoeken vaak online naar deze informatie, veelal voordat ze een arts raadplegen [1-5, 7-9]. Het online aanbod van gezondheidsinformatie is echter divers en versnipperd en de informatie is niet altijd betrouwbaar of onafhankelijk van commerciële belangen [4, 6, 10]. In 2011 is de publiekswaasite Thuisarts.nl gelanceerd om betrouwbare patiënteninformatie te bieden. Het doel van dit deelrapport van de Transparantiemonitor was om inzichtelijk te maken welke bijdrage Thuisarts.nl kan leveren aan transparantie in de zorg en of en hoe dat patiënten helpt om de best passende zorg te vinden. In dit hoofdstuk worden de bijbehorende onderzoeksvragen beantwoord.

### 7.1 Methodologische reflectie

De bevindingen in dit deelrapport zijn gebaseerd op een combinatie van beschikbare literatuur, interviews met direct betrokkenen bij Thuisarts.nl en focusgroepen met 15 zorgverleners. Het patiëntenperspectief is meegenomen via verschillende bronnen, namelijk 1) een peiling onder het algemene publiek waarmee hun informatiebehoefte in kaart is gebracht, 2) een interview met Patiëntenfederatie Nederland en 3) beschikbare literatuur op dit onderwerp. 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 Thuisarts.nl precies is op patiëntkeuzes. In deze eerste rapportage over Thuisarts.nl is geen apart onderzoek verricht onder zorggebruikers. Uit het rapport komt daarnaast naar voren dat met name het perspectief van de zorggebruikers omtrent het gebruik, de waardering en de bruikbaarheid van Thuisarts.nl onvoldoende is belicht in bestaande literatuur. Daarom is het belangrijk om verdiepend onderzoek uit te voeren onder deze doelgroep. Een gebruikersonderzoek voor Thuisarts.nl vormt bijvoorbeeld mogelijk een onderdeel in een van de vervolgjaren van de Transparantiemonitor om vragen te beantwoorden als in hoeverre zorggebruikers andere keuzes maken door Thuisarts.nl en in hoeverre die keuzes beter aansluiten bij de behoeften van patiënten. Ondanks de methodologische beperkingen geven de resultaten in dit deelrapport wel verschillende inzichten de bijdrage van patiënteninformatie op Thuisarts.nl aan transparantie in de zorg en de best passende zorg voor patiënten.

### 7.2 Hoe heeft Thuisarts.nl zich ontwikkeld?

Thuisarts is ontwikkeld om huisartsen, die steeds vaker te maken kregen met (vragen over) zelf gevonden online informatie door patiënten, te ondersteunen bij hun voorlichtingsfunctie voor, tijdens en na het consult met patiënten. In latere jaren is de focus enigszins verschoven richting het doel van directe patiëntenvoorlichting over ziekte en aandoeningen en stimuleren van zelfzorg en zelfredzaamheid, passend binnen de ontwikkelingen van patiëntenparticipatie en samen beslissen binnen de zorg [62, 65, 66]. Sinds de start van Thuisarts.nl heeft de site verschillende ontwikkelingen doorgemaakt. Zo is Thuisarts.nl sterk uitgebreid en verankerd geraakt binnen patiëntenvoorlichting.

### 7.2.1 Uitbreiding scope naar medisch-specialistische zorg

Als een soort olievlek is Thuisarts.nl sinds het ontstaan sterk uitgebreid, in zowel inhoud als scope. De belangrijkste ontwikkeling is dat Thuisarts.nl naast huisartsenzorg tegenwoordig ook voorziet in een groeiend aanbod aan medisch-specialistische patiënteninformatie. Sinds 2018 is het ontwikkelen van patiënteninformatie bij richtlijnen zelfs een standaard onderdeel van richtlijnontwikkeling gefinancierd vanuit SKMS-gelden. Hiermee is deze procedure ingebed in toekomstige medisch-specialistische richtlijn(door)ontwikkeling en is het, net als voor huisartsenzorg, ook voor medisch-specialistische zorg standaard geworden om bij richtlijnen patiënteninformatie voor Thuisarts.nl te ontwikkelen. Met deze aanvulling is één centrale plek ontstaan voor onafhankelijke en betrouwbare patiënteninformatie over huisartsenzorg en medisch-specialistische zorg [22].

### 7.2.2 Verankering in het systeem van patiëntenvoorlichting

Thuisarts.nl is sterk verankerd in het systeem van patiëntenvoorlichting, waarbij ook zorgverleners zelf de site hebben geïntegreerd in hun dagelijkse praktijk. Thuisarts.nl is hiermee ingebed in de reguliere zorgprocessen en blended care<sup>19</sup> ontstaat, wat het gebruik van eHealth stimuleert [67]. Dit is vooral nog met name het geval onder huisartsen, die het platform reeds sinds de start sterk uitdragen. Ook onder medisch specialisten heerst een eerste vorm van enthousiasme, al moet het gebruik onder deze groep zorgverleners nog verder groeien.

Inmiddels is Thuisarts.nl uitgegroeid tot één van de meest bezochte gezondheidswebsites en is het de grootste onafhankelijke publiekswebsite voor gezondheidsinformatie in Nederland [21]. Thuisarts.nl vormt daarmee een belangrijke bron voor onafhankelijk en betrouwbare patiënteninformatie en wordt gezien als startpunt voor het zoeken naar basisinformatie binnen een netwerk van betrouwbare bronnen. Deze groei en verankering is opvallend, omdat het is begonnen als particulier initiatief en er relatief weinig externe subsidie is ontvangen. Het snel gegroeide draagvlak onder NHG-leden is hierbij een sterk bevorderende factor geweest voor de blootstelling onder de verschillende doelgroepen.

De verwachting is dat de centrale positie in de toekomst behouden blijft. Enerzijds omdat Thuisarts.nl de gedrukte NHG-patiëntenfolders heeft vervangen en anderzijds omdat de patiënteninformatie over medisch-specialistische aandoeningen op termijn sterk zal uitbreiden. Zowel het NHG, de FMS als Patiëntenfederatie Nederland stimuleren daarbij dat zoveel mogelijk (basis)informatie wordt ontsloten via de centrale plek van Thuisarts.nl. De site wordt daarnaast ook steeds sterker verweven met andere betrouwbare bronnen, zoals Zorgkaart Nederland en KiesBeter, waarbij elke site andere informatie biedt, en doorverwijst voor aanvullende informatie. Hiermee blijft naar verwachting ook in de toekomst een belangrijke rol en positie weggelegd voor Thuisarts.nl.

## 7.3 Hoe wordt Thuisarts.nl gebruikt?

Thuisarts.nl is bedoeld voor zowel zorgverleners als patiënten en ondersteunt (huis)artsen bij het geven van goede voorlichting aan patiënten en patiënten bij het vinden van goede informatie [6]. Thuisarts heeft een groot draagvlak onder zorgverleners, die het zien als betrouwbare tegenhanger van alle online beschikbare informatie. Onder zorgverleners, met name huisartsen, wordt Thuisarts.nl al langere tijd veelvuldig gebruikt als onderdeel van hun voorlichting aan patiënten. Dit suggereert dat zij hier goede praktijkervaringen mee hebben en zij hun patiënten hiermee goed kunnen

---

<sup>19</sup> Een mix van reguliere zorg en eHealth.

ondersteunen. Daarnaast beschouwen het NHG, de FMS en Patiëntenfederatie Nederland Thuisarts.nl als een succesvol platform voor laagdrempelige en toegankelijke patiënteninformatie over aandoeningen en behandelingen. Dit draagvlak is opvallend, omdat een beperkt aantal jaren geleden het gebruik van internet door veel (huis)artsen nog werd afgeraden en tijdens het opzetten van Thuisarts.nl niet alle huisartsen direct achter het initiatief stonden [68]. Desondanks ontstond er kort na de lancering een groot draagvlak en hoog gebruik onder deze doelgroep.

Om de informatie toe te kunnen passen in het zorgproces, is de eerste stap dat zorggebruikers Thuisarts.nl kunnen vinden. Bijvoorbeeld door zelf online informatie op te zoeken of door een verwijzing via de zorgverlener. Thuisarts.nl is de meest bezochte gezondheidswebsite en kent een hoog aantal bezoekers, wat suggereert dat Thuisarts.nl voorziet in de informatiebehoefte van zorggebruikers [7]. Of en hoe zorggebruikers patiënteninformatie van Thuisarts.nl daadwerkelijk gebruiken in hun zorgproces is echter onvoldoende bekend. In tegenstelling tot het bezoekersaantal, lijkt de (naams)bekendheid van Thuisarts.nl onder zorggebruikers niet heel groot, wat ook geldt voor andere betrouwbare online bronnen [7]. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat zorggebruikers veelal via een zoekmachine op zoek gaan naar informatie en niet direct via een specifieke website [2, 30]. Omdat het er uiteindelijk om gaat dat zorggebruikers de informatie -direct of indirect- kunnen vinden, vormt een lage naamsbekendheid niet per se een belemmering, mits de informatie goed vindbaar is. Er zijn signalen die erop wijzen dat patiënten Thuisarts-informatie weten te vinden, al wordt ook in verschillende onderzoeken gevonden dat zorggebruikers nog niet altijd betrouwbare informatie kunnen vinden op internet [11, 68, 69]. Er is dan ook meer inzicht nodig in de vraag of patiënten de patiënteninformatie op Thuisarts.nl goed kunnen vinden en kunnen toepassen in hun zorgproces.

#### **7.4 Wat levert Thuisarts.nl op voor het zorgproces?**

Er zijn aanwijzingen dat zorggebruikers zich door de patiënteninformatie op Thuisarts.nl goed geïnformeerd voelen en dat Thuisarts.nl een ondersteunende rol speelt bij de beslissing van zorggebruikers om al dan niet naar de huisarts te gaan. De onderzoeken die zijn gedaan suggereren tevens dat zorggebruikers de patiënteninformatie op Thuisarts.nl positief waarderen. Echter, zoals hierboven ook gesteld, is het nog onvoldoende bekend hoe zorggebruikers Thuisarts.nl gebruiken in hun zorgproces.

Thuisarts kent een hoge dekkingsgraad voor huisartsenzorg en staat aan het begin van het ontsluiten van medisch-specialistische patiënteninformatie. Thuisarts.nl biedt alleen informatie die is gebaseerd op richtlijnen of waarover consensus bestaat en voorziet daarmee niet in alle huisartsenzorg. Het is niet bekend of zorggebruikers voldoende informatie kunnen vinden op Thuisarts.nl of dat zij bepaalde onderwerpen, bijvoorbeeld onderwerpen waar geen consensus over bestaat.

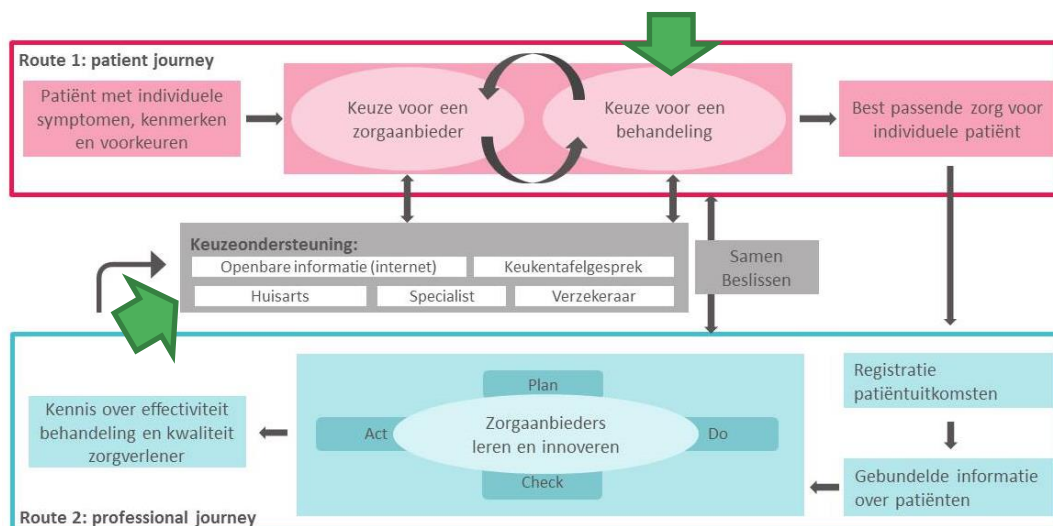
#### **7.5 Conclusie: hoe kan Thuisarts.nl bijdragen aan transparantie en de best passende zorg voor patiënten?**

Thuisarts.nl vertaalt de wetenschappelijke richtlijnen voor huisartsen en medisch specialisten naar patiënteninformatie en maakt richtlijnen begrijpelijk en inzichtelijk en daarmee transparant voor patiënten – een belangrijk speerpunt van de overheid en partijen in de zorg. Dit doet Thuisarts.nl voor een steeds verder toenemend aantal aandoeningen, binnen zowel de eerste- als tweedelijnszorg. Thuisarts.nl haakt hiermee hoofdzakelijk aan op de patient journey, door patiënteninformatie te bieden die kan dienen als keuzeondersteuning omtrent behandeling (zie figuur 7.1). Goed geïnformeerde patiënten is tevens een belangrijke kernwaarde voor samen beslissen. Omdat

zorgverleners deze informatie ook kunnen gebruiken in hun voorlichting naar patiënten, haakt Thuisarts.nl ook aan op de professional journey.

Om daadwerkelijk bij te dragen aan transparantie in de zorg en het vinden van de best passende zorg, is een belangrijke voorwaarde dat zorggebruikers de informatie kunnen vinden en gebruiken in hun zorgproces. De resultaten hiervoor lijken in de positieve richting te wijzen, maar er is voornamelijk te weinig (systematische) informatie bekend om hier een conclusie over te kunnen trekken.

Figuur 7.1 Illustratie waar Thuisarts.nl binnen het raamwerk van transparantie een rol speelt in de patient journey en professional journey (groene pijlen)



## 7.6 Thuisarts.nl en het vervolg van de Transparantiemonitor

In de komende jaren wordt Thuisarts.nl jaarlijks gemonitord in de Transparantiemonitor. Op basis van deze rapportage is een aantal onderwerpen en hiaten in kaart gebracht die mogelijk geschikt zijn om te monitoren in de komende jaren. De daadwerkelijke onderwerpen zullen elk jaar met betrokkenen worden afgestemd.

- Thuisarts.nl is continu in ontwikkeling en er zijn verschillende plannen om de website in de toekomst uit te bouwen. Over steeds meer aandoeningen en behandelingen komt op Thuisarts.nl patiëntinformatie beschikbaar, zowel in de eerste- als tweede lijn. De Transparantiemonitor kan deze toekomstige ontwikkelingen in inhoud en structuur van de website in kaart brengen en hiermee de olievlek monitoren.
- Er zijn aanwijzingen dat Thuisarts.nl gebruikt en gewaardeerd wordt door zorggebruikers, maar er is hier relatief weinig systematisch onderzoek over beschikbaar. In de komende jaren kan binnen de Transparantiemonitor gebruikersonderzoek worden verricht, in samenwerking met de betrokken organisaties. Een focus hierbij kan zijn hoe zorggebruikers de informatie toepassen in hun zorgproces en hoe de informatie aansluit op wensen en behoeften van zorggebruikers met beperkte gezondheidsvaardigheden.

## Literatuur

1. Belt TH van de, Engelen LJLPG, Berben SAA, Teerenstra S, Samsom M, Schoonhoven L. Internet and social media for health-related information and communication in health care: preferences of the Dutch general population. *Journal of Medical Internet Research*, 2013; 15(10):e220.
2. Bos N, Springvloet L, Rolink M, Jong J de, Friele R, Boer D de. Gebruik van informatie over gezondheid. Een vragenlijstonderzoek onder burgers. Utrecht: Nivel, 2019.
3. Brabers A, Reitsma-van Rooijen M, Jong J de. Gebruik van internet voor gezondheidsinformatie. *Huisarts & Wetenschap*, 2012; 55(8):359.
4. Consumentenbond. Naar de huisarts of naar 'Dokter Google'? [Geraadpleegd op 10-12-2018]. Beschikbaar via: <https://www.consumentenbond.nl/zorgkosten/google-bron-van-medische-informatie>
5. Wouters M, Swinkels I, Lettow B van, Jong J de, Sinnige J, et al. E-health in verschillende snelheden. *Ehealth-monitor 2018*. Den Haag/Utrecht: Nictiz/Nivel, 2018.
6. Drenthen T, Beijaert RPH, Jansen PWM, Korevaar JC, Smeele IJM. Thuisarts.nl, hoe bevalt dat? Ervaringen na 3 jaar Thuisarts.nl. *Nederlands Tijdschrift voor Geneeskunde*, 2014; 158:A8282.
7. Zorg en Zekerheid. Bijsluiter gewenst voor betrouwbare online gezondheidsinformatie [Geraadpleegd op 13-11-2018]. Beschikbaar via: <https://www.zorgenzekerheid.nl/over-ons/nieuws-en-opinie/nieuwsbericht/bijsluiter-gewenst-voor-betrouwbare-online-gezondheidsinformatie.htm>
8. Centraal Bureau voor de Statistiek. Vaker online op zoek naar informatie over gezondheid [Geraadpleegd op 01-02-2019]. Beschikbaar via: <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2019/04/vaker-online-op-zoek-naar-informatie-over-gezondheid>
9. Consumentenbond. Medische internetinformatie zet consumenten mogelijk op verkeerde been [Geraadpleegd op 01-02-2019]. Beschikbaar via: <https://www.consumentenbond.nl/nieuws/2017/medische-internetinformatie-zet-consumenten-mogelijk-op-verkeerde-been>
10. Eysenbach G, Powell J, Kuss O. Empirical studies assessing the quality of health information for consumers on the worldwide web: a systematic review. *JAMA*, 2002; 287:2691–2700.
11. Vervloet M, Rolink M, Dijk L van, Triemstra M, Linn A, Boer D de. Burgers en websiteontwikkelaars kijken samen naar online informatie over medicatie. Utrecht: Nivel, 2019.
12. One Shoe. Betrouwbare en onafhankelijke informatie van je huisarts [Geraadpleegd op 05-10-2018]. Beschikbaar via: <https://oneshoe.nl/werk/web/thuisarts>
13. Nederlands Huisartsen Genootschap. Thuisarts.nl: nu ook informatie over medisch-specialistische zorg [Geraadpleegd op 03-09-2018]. Beschikbaar via: <https://www.nhg.org/actueel/nieuws/thuisartsnl-nu-ook-informatie-over-medisch-specialistische-zorg>
14. Patiëntenfederatie Nederland. Thuisarts.nl geeft informatie ziekenhuis [Geraadpleegd op 06-09-2018]. Beschikbaar via: <https://www.patiëntenfederatie.nl/producten/kwaliteitsmeting-en-transparantie/thuisarts-nl-geeft-informatie-ziekenhuis>



15. Dialogic. Handreiking zelfredzaamheid en ICT: inventarisatie digitale informele zorgdiensten en de potentie van big data en open data. Utrecht: Dialogic, 2014.
16. Springvloet L, Bos N, Jong J de, Friele R, Boer D de. Medisch-specialistische richtlijnen. Hoe dragen medisch-specialistische richtlijnen bij aan transparantie en de best passende zorg? Utrecht: Nivel, 2019.
17. Federatie Medisch Specialisten. SKMS [Geraadpleegd op 09-10-2018]. Beschikbaar via: <https://www.demedischspecialist.nl/onderwerp/skms>
18. Zonmw. Verplaatsing van 17 keuzehulpen en het bijbehorende beheer & onderhoud, van kiesbeter naar Thuisarts.nl [Geraadpleegd op 18-10-2018]. Beschikbaar via: <https://www.zonmw.nl/nl/onderzoek-resultaten/preventie/programmas/project-detail/preventieprogramma-4/verplaatsing-van-17-keuzehulpen-en-het-bijbehorende-beheer-onderhoud-van-kiesbeter-naar-thuisarts/verslagen/>
19. Nederlands Huisartsen Genootschap. Nieuwe films op Thuisarts.nl [Geraadpleegd op 06-09-2018]. Beschikbaar via: <https://www.nhg.org/actueel/nieuws/nieuwe-films-op-thuisartsnl>
20. Zorginstituut Nederland. Publicatie medisch-specialistische zorginformatie op Thuisarts.nl een van de resultaten van het Jaar van de Transparantie [Geraadpleegd op 06-09-2018]. Beschikbaar via: <https://www.zorginstituutnederland.nl/actueel/nieuws/2016/06/14/publicatie-medisch-specialistische-zorginformatie-op-thuisarts.nl-eeen-van-de-resultaten-van-het-jaar-van-de-transparantie>
21. Spoelman WA, Bonten TN, Waal MWM de, Drenthen T, Smeele IJM, et al. Effect of an evidence-based website on healthcare usage: an interrupted time-series study. *BMJ Open*, 2016; 6:e013166.
22. Kennisinstituut Medisch Specialisten. Thuisarts.nl start betrouwbare informatie over medisch-specialistische zorg [Geraadpleegd op 06-09-2018]. Beschikbaar via: <https://www.kennisinstituut.nl/nieuws-agenda/nieuws/thuisartsnl-start-betrouwbare-informatie-over-medisch-specialistische-zorg>
23. Patiëntenfederatie Nederland. Handleiding: ontwikkelen van patiënteninformatie bij kwaliteitsstandaarden. Informatie voor patiëntenorganisaties en kwaliteitsstandaardontwikkelaars. Utrecht: Patiëntenfederatie Nederland, 2018.
24. Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Resultaten van het Jaar van de transparantie. Den Haag: Ministerie van VWS, 2016.
25. Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Voortgangsbrief Jaar van de Transparantie. Den Haag: Ministerie van VWS, 2015.
26. Nederlands Huisartsen Genootschap. ‘Moet ik naar de dokter’ app en Thuisarts.nl gaan samenwerken [Geraadpleegd op 02-10-2018]. Beschikbaar via: <https://www.nhg.org/actueel/nieuws/moet-ik-naar-de-dokter-app-en-thuisartsnl-gaan-samenwerken>
27. Zorgvisie. Thuisarts.nl ook beschikbaar via app beterdichtbij [Geraadpleegd op 06-09-2018]. Beschikbaar via: <https://www.zorgvisie.nl/thuisarts-nl-ook-beschikbaar-via-app-beterdichtbij/>
28. De Ingenieur. Award voor thuisdokter-app [Geraadpleegd op 06-09-2018]. Beschikbaar via: <https://www.deingenieur.nl/artikel/award-voor-thuisdokter-app>

29. Nederlands Huisartsen Genootschap. Thuisarts.nl nu ook op uw wachtkamerschermen [Geraadpleegd op 05-10-2018]. Beschikbaar via: <https://www.nhg.org/actueel/nieuws/thuisartsnl-nu-ook-op-uw-wachtkamerschermen>
30. Stichting Drupal Splash Awards. Rebuild, restructured and redesigned public health website Thuisarts [Geraadpleegd op 06-09-2018]. Beschikbaar via: <https://www.splashawards.nl/nominaties/rebuild-restructured-and-redesigned-public-health-website-thuisarts>
31. Nederlands Huisartsen Genootschap. Meer focus op inhoud met vernieuwd Thuisarts.nl [Geraadpleegd op 06-09-2018]. Beschikbaar via: <https://www.nhg.org/actueel/nieuws/meer-focus-op-inhoud-met-vernieuwd-thuisartsnl>
32. Thuisarts.nl. Over Thuisarts.nl [Geraadpleegd op 06-09-2018]. Beschikbaar via: <https://www.thuisarts.nl/over-thuisartsnl>
33. Nederlands Huisartsen Genootschap. Zorggebruik bij huisarts gedaald na lancering Thuisarts.nl [Geraadpleegd op 05-10-2018]. Beschikbaar via: <https://www.nhg.org/actueel/nieuws/zorggebruik-bij-huisarts-gedaald-na-lancering-thuisartsnl>
34. Federatie Medisch Specialisten. Minister Schippers lanceert Thuisarts.nl [Geraadpleegd op 06-09-2018]. Beschikbaar via: <https://www.demedischspecialist.nl/nieuws/minister-schippers-lanceert-thuisartsnl>
35. Brug J, Assema P van, Lechner L. Gezondheidsvoorlichting en gedragsverandering: een planmatige aanpak. Assen: Koninklijke van Gorcum, 2016.
36. Leids Universitair Medisch Centrum. Zorggebruik bij huisarts gedaald na lancering Thuisarts.nl [Geraadpleegd op 09-10-2018]. Beschikbaar via: <https://www.lumc.nl/over-het-lumc/nieuws/2016/november/zorggebruik-gedaald-thuisarts/>
37. Manintveld C. Thuisarts.nl wordt steeds visueler. *Syntheshis*, 2014; 2(13):19.
38. Dubbeldam I, Sanders J, Meijman FJ, Spooren W. Websites op consult. Zorgverleners over de inbreng van en verwijzing naar medische websites tijdens het consult. *Tijdschrift voor Taalbeheersing*, 2011; 33(2):166-86.
39. Nederlands Huisartsen Genootschap. 1 jaar Thuisarts.nl [Geraadpleegd op 05-10-2018]. Beschikbaar via: <https://www.nhg.org/actueel/nieuws/1-jaar-thuisartsnl>
40. Skipr. Nu ook medisch-specialisten op Thuisarts.nl [Geraadpleegd op 04-09-2018]. Beschikbaar via: <https://www.skipr.nl/actueel/id26822-nu-ook-medisch-specialisten-op-thuisarts.nl.html>
41. Thuisarts.nl. Thuisarts 5 jaar! [Geraadpleegd op 04-09-2018]. Beschikbaar via: <https://www.thuisarts.nl/nieuws/thuisarts-5-jaar>
42. Thuisarts.nl. Thuisarts 2 jaar! [Geraadpleegd op 04-09-2018]. Beschikbaar via: <https://www.thuisarts.nl/nieuws/thuisarts-2-jaar>
43. Digitale Zorggids Patientenfederatie. Thuisarts [Geraadpleegd op 02-10-2018]. Beschikbaar via: <https://www.digitalezorggids.nl/product/thuisarts>
44. Dijk L van, Hendriks M, Zwikker H, Jong J de, Vervloet M. Informatiebehoeften van patiënten over geneesmiddelen. Utrecht: Nivel, 2016.

45. Reitsma-van Rooijen M, Korevaar J, Drenthen T. Thuisarts.nl en bezoek aan de huisarts. *Huisarts & Wetenschap*, 2015; 58(5):257.
46. Springvloed 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.
47. Gunst S van. *Praktijkondersteuners en Thuisarts*. TPO De Praktijk, 2017:17-19.
48. Skipr. Huisartsen vervangen patiëntenfolders door website [Geraadpleegd op 05-10-2018]. Beschikbaar via: <https://www.skipr.nl/actueel/id34926-huisartsen-vervangen-patientenfolders-door-website.html>
49. Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Beleidsdoelstellingen op het gebied van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Den Haag: Ministerie van VWS, 2016.
50. Spoelman W, Bonten T, Waal M de, Drenthen T, Smeele I, Nielen M. De invloed van Thuisarts.nl op het zorggebruik. *Huisarts & Wetenschap*, 2017; 60(6):260-263.
51. Zorgvisie. Medische websites delen gezondheidsgegevens bezoekers [Geraadpleegd op 06-09-2018]. Beschikbaar via: <https://www.zorgvisie.nl/medische-websites-delen-gezondheidsgegevens-bezoekers-2732143w/>
52. Nederlands Huisartsen Genootschap. Thuisarts.nl vrij van tracking cookies [Geraadpleegd op 04-09-2018]. Beschikbaar via: <https://www.nhg.org/actueel/nieuws/thuisartsnl-vrij-van-tracking-cookies>
53. Nictiz, Nivel. Tussen vonk en vlam. Ehealth monitor 2015. Den Haag/Utrecht: Nictiz/Nivel, 2015.
54. Kennisinstituut Medisch Specialisten. Thuisarts.nl: nu ook informatie over medisch-specialistische zorg [Geraadpleegd op 05-10-2018]. Beschikbaar via: <https://www.kennisinstituut.nl/nieuws-agenda/nieuws/thuisartsnl-nu-ook-informatie-over-medisch-specialistische-zorg>
55. Pronk E. Thuisarts van NHG beste app [Geraadpleegd op 04-09-2018]. Beschikbaar via: <https://www.medischcontact.nl/nieuws/laatste-nieuws/artikel/thuisarts-van-nhg-beste-app.htm>
56. Thuisarts.nl. Thuisarts wint Health app award! [Geraadpleegd op 04-09-2018]. Beschikbaar via: <https://www.thuisarts.nl/nieuws/thuisarts-wint-health-app-award>
57. Skipr. Thuisarts.nl uitgeroepen tot populairste gezondheidswebsite [Geraadpleegd op 04-09-2018]. Beschikbaar via: <https://www.skipr.nl/actueel/id28692-thuisarts.nl-uitgeroepen-tot-populairste-gezondheidswebsite.html>
58. Digital Communication Awards. Winners list [Geraadpleegd op 05-10-2018]. Beschikbaar via: <https://www.digital-awards.eu/best-of-2018/>
59. Nederlands Huisartsen Genootschap. Thuisarts.nl verkozen tot beste Content Platform van Europa 2018 [Geraadpleegd op 05-10-2018]. Beschikbaar via: <https://www.nhg.org/actueel/nieuws/thuisartsnl-verkozen-tot-beste-content-platform-van-europa-2018>
60. One Shoe. Twee 'Oscars van het Internet' voor Thuisarts.nl! [Geraadpleegd op 08-03-2019]. Beschikbaar via: <https://oneshoe.nl/blog/twee-oscars-van-het-internet-voor-thuisarts.nl/>

61. Brabers AEM, Kooijman MP, Jong JD de. Barometer Vertrouwen in de gezondheidszorg. Utrecht: Nivel, 2019.
62. Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Voortgangsrapportage e-health en zorgvernieuwing. Den Haag: Ministerie van VWS, 2018.
63. Springvloet L, Bos N, Jong J de, Friele R, Boer D de. De 3 goede vragen. Hoe dragen de 3 goede vragen bij aan transparantie en de best passende zorg? Utrecht: Nivel, 2019.
64. Bos N, Springvloet L, Jong J de, Friele R, Boer D de. Beslist Samen! Een implementatieproject over samen beslissen. Utrecht: Nivel, 2019.
65. Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Het Jaar van de Transparantie. Den Haag: Ministerie van VWS, 2015.
66. Patiëntenfederatie Nederland. Samen Beslissen [Geraadpleegd op 10-01-2019]. Beschikbaar via: <https://www.patiëntenfederatie.nl/themas/samen-beslissen/>
67. Talboom-Kamp E, Numans M, Chavannes N. Persoonsgerichte zorg met e-health. Huisarts & Wetenschap, 2018; 12:45-8.
68. Bergwerff M. 'Wie googelt op moeheid komt al snel op kanker of Lyme'. Nunl, 2019.
69. Vervloet M. Patiënten vinden moeilijk hun weg in veelheid aan informatie over medicijnen. Utrecht: Nivel, 2016.

# Bijlage A Methode

## Desk research

De overzichtsstudie 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 het rapport vormgegeven.

## Interviews met betrokken organisaties

De organisaties die primair betrokken zijn bij Thuisarts.nl zijn geïnterviewd. Dit zijn het Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG), Patiëntenfederatie Nederland en het Kennisinstituut van de Federatie Medisch Specialisten. Via de interviews is verdiepende informatie opgehaald over onder andere de ontwikkelingen, effecten en het gebruik van de patiënteninformatie op Thuisarts.nl. De geïnterviewde betrokkenen hebben tevens de conceptversie van het rapport 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 Thuisarts.nl 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 hoofdt thema 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 [46].

## Vragenlijstonderzoek binnen Consumentenpanel Gezondheidszorg (Nivel)

In september 2018 ontving een steekproef (N=1.500) uit het Consumentenpanel Gezondheidszorg van het Nivel, 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 gezondheid, aandoeningen en behandelingen. Meer informatie over dit onderzoek is te vinden in het deelrapport 'Gebruik van informatie over gezondheid; een vragenlijstonderzoek onder burgers' [2].