

## Burgers en websiteontwikkelaars kijken samen naar online informatie over medicatie

Marcia Vervloet<sup>1</sup>, Marlon Rolink<sup>1</sup>, Liset van Dijk<sup>1</sup>, Mattanja Triemstra<sup>1</sup>, Annemiek Linn<sup>2</sup>, Dolf de Boer<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Nivel Nederlands instituut voor onderzoek van de gezondheidszorg, Utrecht

<sup>2</sup> Amsterdam School of Communication Research / ASCoR, Universiteit van Amsterdam, Amsterdam

Op het internet is een bulk aan informatie aanwezig over medicatie. Deze informatie is versnipperd en lang niet allemaal even betrouwbaar. Daarom werken verschillende partijen in Nederland samen aan begrijpelijke, goed vindbare en betrouwbare online informatie over medicatie voor burgers. Websites als Thuisarts.nl en Apotheek.nl, recent bekroond tot Populairste Gezondheidswebsite en Beste Gezondheidswebsite, zijn hiervan twee voorbeelden. Maar hoe goed kunnen burgers uit de voeten met die websites? Hoe zoeken burgers informatie over medicatie en welke informatie zoeken ze dan? Wat verwachten burgers van overheid en andere partijen als het gaat om betrouwbare informatie over medicatie? Deze vragen stonden centraal tijdens een Burgerplatform, een methode om de dialoog te organiseren tussen beleidsmakers en burgers over een complex vraagstuk in de gezondheidszorg<sup>1</sup>. Tijdens dit Burgerplatform zorgden informerende presentaties, plenaire discussies en groepsopdrachten ervoor dat [21 burgers](#) hun ervaringen en meningen over (het zoeken naar) online informatie over medicatie uitwisselden met de ontwikkelaars van vier websites die een landelijk netwerk van betrouwbare websites voor informatie over medicatie willen vormen (zie Box 1). Dit verslag is een korte samenvatting van deze bijeenkomst. De kernpunten van de bijeenkomst zijn opgenomen in Box 2.

### Box 1. Landelijk netwerk van betrouwbare websites

Het Netwerk Patiënteninformatie werkt samen aan het ontsluiten van begrijpelijke en betrouwbare informatie over medicatie. Dit netwerk bestaat uit het College ter Beoordeling van Geneesmiddelen (CBG), het Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG), de Koninklijke Nederlandse Maatschappij ter bevordering der Pharmacie (KNMP), Lareb, Nivel, Pharos en Patiëntenfederatie Nederland. Deze laatste drie partijen hebben een adviserende rol. Het Netwerk Patiënteninformatie heeft als doel de begrijpelijkheid en vindbaarheid van betrouwbare informatie over medicatie op het internet te verbeteren. Zij willen dit doen door een landelijk netwerk te vormen van vier websites (apothek.nl, thuisarts.nl, lareb.nl, cbg-meb.nl) waar betrouwbare informatie over o.a. aandoeningen, medicatie en bijwerkingen te vinden is.

<sup>1</sup> Zie voor meer informatie over het Burgerplatform: <https://www.nivel.nl/burgerplatform/burgerplatform>

### Box 2. Kernpunten

**Burgerplatform:** Het Burgerplatform is een methode om de dialoog te organiseren tussen beleidsmakers en burgers over een complex vraagstuk in de gezondheidszorg. Door burgers eerst informatie te geven over het vraagstuk kunnen zij in de discussie een geïnformeerde positie innemen, zodat hun perspectief op het vraagstuk goed naar voren kan komen.

**Vraagstelling:** In hoeverre sluit de huidige online informatie over medicatie op de vier websites van het Netwerk Patiënteninformatie aan bij de behoeften en voorkeuren van burgers? En welke knelpunten en verbeterpunten identificeren burgers hierbij?

#### Belangrijkste resultaten:

- Deelnemers verschillen in hun informatiebehoeften en zoeken in verschillende bronnen naar informatie over medicatie. Knelpunt bij het gebruik van internet is vooral de betrouwbaarheid. Deelnemers vinden het lastig inschatten welke website betrouwbare informatie geeft.
- Ook het online zoekgedrag verschilt tussen de deelnemers. Drie verschillende persona's, gebaseerd op verschillen in informatiebehoeften, zijn voorgelegd aan de deelnemers die zich hierin herkenden. Deelnemers met een grote informatiebehoefte zoeken breed naar veel en gedetailleerde informatie, dit gaat ze vaak makkelijk af. Deelnemers met weinig behoefte aan informatie zoeken gericht, en willen daarbij niet aan teveel (tekstuele) informatie blootgesteld worden. De persona's kunnen de website ontwikkelaars helpen hun website goed bruikbaar te maken voor verschillende doelgroepen.
- Voor de websites valt winst te behalen op gebruiksvriendelijkheid:
  - Meer visuele ondersteuning
  - Overzichtelijker aanbieden van informatie
  - Makkelijker taalgebruik

### Knelpunten bij informatie over medicatie

Voor de eerste interactieve sessie op het [programma](#) van de dag legden we de deelnemers plenair verschillende prikkelende stellingen voor om te verkennen hoe zij aankijken tegen informatie over medicatie in het algemeen en op het internet in het bijzonder. Hieruit bleek dat de deelnemers verschilden in hun behoefte aan informatie: waar de een alles wil weten over de medicatie, wil de ander alleen basale informatie over bijvoorbeeld de dosering en contra-indicaties. De deelnemers gebruikten verschillende bronnen, met name de bijsluiter, maar ook raadpleegden zij zorgverleners en het internet. Bij het zoeken naar informatie in die verschillende bronnen kwamen verschillende knelpunten naar boven die aansluiten bij bevindingen uit eerder onderzoek<sup>2</sup>. Bijvoorbeeld dat de bijsluiter slecht leesbaar is, mede door de kleine letters, en dat er veel informatie beschikbaar is maar dat deze vooral versnipperd wordt aangeboden. Ook ervaren zij dat de betrouwbaarheid van bronnen niet altijd duidelijk is vast te stellen. Dit laatste geldt vooral voor informatie over medicatie op internet. Een reden voor de deelnemers om geen gebruik te maken van het internet is dat ze niet weten of die informatie betrouwbaar is: *"Het gevaar van internet is, is dat je vooral kritisch moet blijven"*. Ook is de zoektocht op het internet niet altijd succesvol en is het soms lastig om alle gewenste informatie boven water te halen. De tijd die deelnemers uittrekken voor het zoeken naar informatie op internet speelt hier ook een rol bij: als je langer doorzoekt, vind je vaker de informatie die je zoekt.

---

<sup>2</sup> Van Dijk L, Hendriks M, Zwicker H, De Jong J, Vervloet M. Informatiebehoeften van patiënten over geneesmiddelen. Utrecht: NIVEL, 2016.

### *Rol van de overheid*

Over de rol van de overheid in het de burger voorzien van goede informatie over medicatie werd door de deelnemers verschillend gedacht. Een deel gaf aan dat het verstrekken van informatie strikt een taak van de overheid is, terwijl anderen vonden dat de fabrikant hier ook een belangrijke rol in heeft. *“De fabrikant heeft de meeste informatie over de medicatie, die informatie vrij geven is ook hun taak”*. De overheid kan daarin ook positie innemen: *“De overheid kan de fabrikant dwingen om informatie over medicatie vrij te geven”*.

### *Informatie op maat*

Bij het aanbieden van informatie is het belangrijk om aan te sluiten bij de behoeften van verschillende (groepen) mensen. Deze behoeften kunnen in kaart gebracht worden met behulp van persona's, ofwel fictieve personen met een aantal attributen die kenmerkend zijn voor bepaalde doelgroep(en). In eerder onderzoek van de Universiteit van Amsterdam naar informatie- en communicatiebehoeften worden drie persona's onderscheiden: de informatiezoeker, de luisteraar en de informatievermijder (zie Tabel 1). Ook voor het in kaart brengen van de behoefte aan online informatie over medicatie leken deze drie persona's een geschikt uitgangspunt. Om dit te testen, hebben we deze persona's voorgelegd aan de deelnemers. De meeste deelnemers herkenden zich in een van de drie persona's. Zij gaven echter ook aan dat de informatiebehoefte – en dus de persona waar zij zich toe zouden rekenen – per situatie kan verschillen (bijvoorbeeld naar ernst van de ziekte of acute/chronische ziekte). Na indeling van de deelnemers in drie groepen, naar persona tot welke zij zich zouden rekenen of in welke zij zich konden inleven, voerden zij een groepsopdracht uit waarin zij kenmerken specifiek voor het zoeken naar informatie over medicatie aan de persona's toekenden (zie Tabel 1). Waar de informatiezoeker volgens de deelnemers zowel vooraf als achteraf informatie opzoekt en daarbij ook breder zoekt dan alleen de medicatie, geeft de informatievermijder volgens de deelnemers eerder de voorkeur aan de zorgverlener of de bijsluiter als bron boven het internet. En als de vermijder dan toch online zoekt dan is dat heel gericht.



*Websiteontwikkelaars en burgers wisselen ervaringen en ideeën uit*

Tabel 1. Algemene kenmerken van de drie persona's informatiezoeker, luisteraar en informatievermijders, en specifieke kenmerken en zoekgedrag voor online informatie over medicatie volgend uit de (zoek)opdrachten

| INFORMATIEZOEKER  |   |   |
|---|---|---|
| Algemene kenmerken*   | Kenmerken toegespitst op online informatie over medicatie   | Resultaten uit zoekopdrachten   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Heeft een hoge informatiebehoefte en goede communicatievaardigheden</li> <li>➤ Ervaart relatief veel zorgen en stress</li> </ul> <p><i>De informatiezoeker wil graag de controle houden door zoveel mogelijk informatie te zoeken. Dit wordt vaak gevoed door onzekerheid.</i></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Bereidt het gesprek met de arts goed voor, o.a. door op voorhand op internet te zoeken</li> <li>➤ Zoekt naderhand op internet naar extra informatie (niet alleen over op de medicatiebehandeling maar ook de aandoening/ symptomen), en gebruikt daarbij veel en vooral specifieke zoektermen</li> <li>➤ Maakt gebruik van meerdere websites, en is alert op de betrouwbaarheid van de websites</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Leest tijdens het zoeken naar informatie de gehele webpagina door (gedetailleerd)</li> <li>➤ Bekijkt alle alternatieven voor bestrijden van hoofdpijn; niet alleen informatie over paracetamol, maar ook over andere pijnstillers zoals NSAIDs en amitriptyline</li> <li>➤ Heeft weinig moeite met het vinden van de gevraagde informatie</li> </ul> |
| LUISTERAAR  |   |   |
| Algemene kenmerken*   | Kenmerken toegespitst op online informatie over medicatie   | Resultaten uit zoekopdrachten   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Heeft behoefte aan informatie, maar hoeft niet alle details te weten</li> <li>➤ Ervaart relatief veel zorgen en stress</li> </ul> <p><i>De luisteraar heeft zijn informatiebehoefte minder goed voor ogen. Ook vindt hij het lastig om kenbaar te maken wat hij wil weten.</i></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Actieve houding tegenover arts, die wordt gezien als deskundige</li> <li>➤ Volgt het advies van de arts op, en gaat niet altijd op zoek naar extra informatie op het internet</li> <li>➤ Zoekt eventueel op internet naar meer concrete/praktische informatie over de medicatie en ervaringen van anderen</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Zoekt gericht op het internet en heeft minder behoefte om 'alle' informatie te weten</li> <li>➤ Filtert informatie en maakt tijdens het zoeken gebruik van doorklikmogelijkheden en zoekfuncties</li> <li>➤ Vindt de meeste informatie redelijk goed</li> </ul>  |
| INFORMATIEVERMIJDER   |   |   |
| Algemene kenmerken*   | Kenmerken toegespitst op online informatie over medicatie   | Resultaten uit zoekopdrachten   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Weinig behoefte aan informatie en is minder vaardig in de communicatie</li> <li>➤ Maakt zich weinig zorgen, heeft geen stress</li> </ul> <p><i>De informatievermijder ervaart onzekere situaties als minder stressvol en zoekt weinig informatie.</i></p>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Passieve houding tegenover arts</li> <li>➤ Geeft de voorkeur aan een persoonlijk gesprek en het lezen van de bijsluiter</li> <li>➤ Zoekt af en toe op internet, alleen naar de informatie die hij echt moet/wil weten.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Zoekt specifiek op internet naar informatie, met weinig zoektermen</li> <li>➤ Heeft meer moeite met het vinden van de juiste informatie</li> </ul>   |

\* Bron: ongepubliceerde data Bol, Linn, Van Weert e.a. Amsterdam School of Communication Research/ASCoR, Universiteit van Amsterdam

## Hoe goed kan men informatie op de vier websites vinden?

In de middag voerden de deelnemers zowel individueel als gezamenlijk zoekopdrachten uit om in kaart te brengen hoe zij – vanuit een bepaald persona – op internet naar informatie over medicatie zoeken en welke knelpunten zij daarbij ondervinden. We gaven de deelnemers een casus mee over

hoofdpijn, waarbij we ze vroegen op de vier verschillende websites naar informatie te zoeken over o.a. welk medicijn zij konden gebruiken om hun hoofdpijn te bestrijden, in welke dosering, wat de bijwerkingen waren, of zij het in combinatie met andere medicijnen konden gebruiken, en of het medicijn de rijvaardigheid beïnvloed. Verschillen in zoekgedrag per persona die naar voren kwamen tijdens deze opdrachten staan vermeld in Tabel 1. Daaruit bleek dat deelnemers die zich tot de informatiezoekers rekenden breed zoeken en de informatie die zij vinden gedetailleerd doorlezen. Het zoeken leek ze makkelijk af te gaan. De deelnemers die zich tot de luisteraars rekenden zochten gericht naar de gevraagde informatie en leken de informatie meer te filteren. De deelnemers die zich inleefden in informatievermijders zochten heel specifiek met weinig zoektermen naar de informatie. Zij leken meer moeite te hebben met het vinden van de juiste informatie.



*Deelnemers in koppels aan de slag met de zoekopdrachten op de vier websites*

### **De tops & tips van de websites**

We vroegen de deelnemers na de zoekopdrachten naar hun mening over de (informatie op de) websites. Wat waren positieve punten en tegen welke knelpunten liepen zij aan bij hun zoektocht? Hierin kwamen vier onderwerpen naar voren: de organisatie van de informatie, de vorm van de informatie, de vormgeving van de website en het taalgebruik.

Voor alle vier de websites gold dat de manier van aanbieden van de informatie nog beter kan. Aan de ene kant betrof dat het beter organiseren van de aangeboden informatie, bijvoorbeeld door te beginnen met de hoofdpunten en dan een verdere onderverdeling in subcategorieën te maken. Deze indeling werd op de websites Apotheek.nl en Thuisarts.nl al wel teruggevonden en gewaardeerd. Het verbeteren van de zoekfunctie en het meer uitlichten van doorklikmogelijkheden naar verdiepende informatie opperden de deelnemers om de gewenste informatie makkelijker (en sneller) te vinden. Aan de andere kant betrof dat ook de manier waarop de informatie aangeboden wordt. De meeste deelnemers gaven aan het prettig te vinden als de tekstuele informatie (meer) ondersteund werd met visuele informatie, bijvoorbeeld filmpjes, waarbij het dan ook belangrijk is dat deze filmpjes goed vindbaar zijn op de website. De voorleesmogelijkheid van de informatie die te vinden is op de websites Apotheek.nl en Thuisarts.nl werd als een duidelijk pluspunt genoemd. Verder vonden de deelnemers de vormgeving van de websites erg belangrijk. Om de leesvriendelijkheid te vergroten



werd rustig kleurgebruik (geen grote contrasten) aanbevolen. Grote afbeeldingen op de achtergrond van de websites en reclameblokken werden als storend ervaren. Tot slot gaven deelnemers het belang van makkelijk taalgebruik aan; moeilijke woorden moeten zoveel mogelijk worden vermeden. De websiteontwikkelaars hebben tijdens de bijeenkomst specifieke pluspunten en verbeterpunten per website van de deelnemers meegekregen.



*Deelnemers koppelen hun ervaringen met de vier websites plenair terug*

### **Wat nemen de websiteontwikkelaars mee uit de bijeenkomst?**

Het samenbrengen van gebruikers van de websites en de websiteontwikkelaars heeft op de dag zelf al verscheidene positieve inzichten opgeleverd. De websiteontwikkelaars gaven aan dat zij een beter beeld hebben gekregen over de verschillen die er zijn in informatiebehoeften en het online zoekgedrag. De persona's lijken nuttig om te bepalen welke informatie op welke manier en in welke vorm aangeboden kan worden op internet zodat de informatie zoveel mogelijk aansluit bij de behoeften en voorkeuren van de verschillende doelgroepen.

### **Tot slot**

De bevindingen van het Burgerplatform laten zien dat het Netwerk Patiënteninformatie in hun doel om begrijpelijke, betrouwbare en toegankelijke online informatie over medicatie te ontsluiten, alert moet zijn op de verschillende doelgroepen. Daarnaast roept het ook interessante vragen op voor de mogelijke rollen van de partners binnen het netwerk. Bijvoorbeeld: In hoeverre volstaat het als *het netwerk als geheel* alle doelgroepen bedient? En in hoeverre is het nuttig dat één of meer partners binnen het netwerk ook individueel alle groepen bedient? De bevindingen uit dit Burgerplatform en vragen die het oproept worden dus niet alleen meegenomen bij de verdere ontwikkeling van de websites, maar ook bij de verdere ontwikkeling van het Netwerk Patiënteninformatie.

## Programma Burgerplatform Online informatie over medicatie

|                        |  |
|------------------------|--|
| <b>Datum</b>           | 10 oktober 2018  |
| <b>Tijd</b>            | 10:00-15:00u, inloop met koffie & thee vanaf 9:30u   |
| <b>Locatie</b>         | Nivel, Utrecht   |
| <b>Dagvoorzitter</b>   | Dolf de Boer MBA, Programmaleider Zorg vanuit patiëntenperspectief, Nivel  |
| <b>Gespreksleiders</b> | Marcia Vervloet, senior onderzoeker Farmaceutische zorg, Nivel<br>Mattanja Triemstra, senior onderzoeker Zorg vanuit patiëntenperspectief, Nivel<br>Jade Kasdorp, junior beleidsmedewerker, Patiëntenfederatie Nederland |
| <b>Notuliste</b>       | Marlon Rolink, junior onderzoeker, Zorg vanuit patiëntenperspectief, Nivel   |
| <b>Deelnemers</b>      | Burgers vanuit het Consumentenpanel Gezondheidszorg van het Nivel  |

### Programma

- 09.30 Ontvangst
- 10.00 Welkom & introductie Burgerplatform 'Online informatie over mijn medicatie'  
*Dolf de Boer, dagvoorzitter*
- 10.30 Introductie op het onderwerp "Waarom houdt de overheid zich bezig met het verbeteren van online informatie over medicatie?" *Nanneke Hendricks, programmamanager Goed Gebruik Geneesmiddelen, College ter Beoordeling van Geneesmiddelen (CBG)*  
Gevolgd door een plenaire sessie met prikkelende stellingen
- 11.15 Toelichting op de drie persona's "Het profileren van informatiebehoefte voor communicatie op maat" *Annemiek Linn, Assistant Professor Health Communication aan de Universiteit van Amsterdam, Amsterdam School of Communication Research (ASCoR)*  
Gevolgd door een groepsopdracht waarin de persona's zijn toegespitst op het online zoeken naar informatie over medicatie
- 12.15 Lunch
- 13.00 Pitches van de betrokken websites (cbg-meb.nl, thuisarts.nl, apotheek.nl, lareb.nl) door resp.  
*Erol Hofmans, coördinerend webredacteur, CBG*  
*Ton Drenthen, programmaleider Preventie en Patiëntenvoorlichting, NHG*  
*Maaïke de Wit, wetenschappelijk medewerker Geneesmiddel Informatie Centrum, KNMP*  
*Gerda Weits, PR & Communicatie, beoordelaar, Lareb*  
Gevolgd door een vrije zoekopdracht en gerichte zoekopdrachten a.d.h.v. een casus, en een evaluatie opdracht voor de vier websites
- 14:50 Plenaire afsluiting  
*Dolf de Boer, dagvoorzitter*

## Deelnemers aan het Burgerplatform

### Werving

De deelnemers zijn geworven via het Consumentenpanel Gezondheidszorg van het Nivel.<sup>3</sup> Per email is aan een representatieve steekproef (naar leeftijd en geslacht) van 1.000 panelleden een uitnodiging gestuurd. In totaal 35 mensen gaven aan interesse te hebben in deelname en konden ook aanwezig zijn op 10 oktober 2018. Uit deze 35 mensen zijn random 23 mensen geselecteerd en uitgenodigd voor de bijeenkomst, uitgaande van een streefaantal van 20 deelnemers.

### Achtergrondkenmerken

Van de 23 genodigden hebben 21 mensen deelgenomen aan het Burgerplatform. Dit waren meer vrouwen dan mannen en meer ouderen (67+) dan jongeren (zie de tabel hieronder).

| <b>Geslacht</b> | <b>n</b> | <b>%</b> |
|-----------------|----------|----------|
| Man             | 8        | 38%      |
| Vrouw           | 13       | 62%      |
| <b>Leeftijd</b> |          |          |
| 34-50           | 4        | 19%      |
| 51-67           | 6        | 29%      |
| 68-82           | 11       | 52%      |

### Toestemming

Alle deelnemers tekenden bij de start van de bijeenkomst een toestemmingsformulier, waarmee zij toestemming gaven de resultaten uit het Burgerplatform en de genomen foto's tijdens deze dag te gebruiken voor dit webverslag. Een deelnemer gaf geen toestemming voor het gebruik van fotomateriaal, deze deelnemer is dan ook niet te zien op de aan dit webverslag toegevoegde foto's.

---

<sup>3</sup> Zie voor meer informatie over dit panel: <https://www.nivel.nl/nl/consumentenpanel-gezondheidszorg/consumentenpanel-gezondheidszorg>