



Dit rapport is een uitgave van het NIVEL.
De gegevens mogen worden gebruikt met
bronvermelding.

Burgers en de publieke gezondheidszorg
Kennis, verwachtingen en ervaringen

P.M. Reitsma-van Rooijen
J.D. de Jong

U vindt dit rapport en andere publicaties van het NIVEL in PDF-format op: www.nivel.nl

ISBN 978-90-6905-996-9

<http://www.nivel.nl>

nivel@nivel.nl

Telefoon 030 2 729 700

Fax 030 2 729 729

©2010 NIVEL, Postbus 1568, 3500 BN UTRECHT

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt worden door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het NIVEL te Utrecht. 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

Voorwoord	5
Samenvatting	7
1 Inleiding	9
1.1 De publieke gezondheidszorg	9
1.2 De Wet publieke gezondheid	9
1.3 Uitvoering Wpg-taken: het Rijk en de gemeente	10
1.4 Doel van het onderzoek en onderzoeksvragen	11
2 Methode	13
2.1 Deelnemers, methode en respons	13
2.2 Vragen naar kennis	13
2.3 Vragen naar verwachtingen	14
2.4 Vragen naar ervaringen	14
2.5 Analyses	14
3 Resultaten	15
3.1 Kennis	15
3.2 Verwachtingen	20
3.3 Ervaringen	21
4 Conclusie en discussie	25
Literatuur	27
Bijlage 1 Vragenlijst over de publieke gezondheidszorg	29

Voorwoord

Op 1 december 2008 is de Wet publieke gezondheid ingevoerd. In deze wet zijn de taken en bevoegdheden in het kader van de publieke gezondheidszorg vastgelegd. De rollen en verantwoordelijkheden van de betrokken actoren binnen de publieke gezondheidszorg (Rijk, gemeenten, GGD-en) zijn per taakveld verschillend (jeugdgezondheidszorg, gezondheidsbevordering, infectieziektebestrijding). Het ministerie van VWS inventariseert op dit moment of de organisatie van de publieke gezondheidszorg toekomstbestendig is en of hier besluiten over moeten worden genomen. Aangezien eventuele besluiten gevolgen kunnen hebben voor degenen die bij de publieke gezondheidszorg betrokken zijn, wil het ministerie van VWS hen bij het besluitvormingstraject betrekken. Een van deze betrokkenen is 'de burger'. Het ministerie van VWS wil graag weten wat de kennis, verwachtingen en ervaringen van burgers met de publieke gezondheidszorg zijn. Dit is in kaart gebracht door leden van het Consumentenpanel Gezondheidszorg van het NIVEL een aantal vragen over de publieke gezondheidszorg voor te leggen. In dit rapport wordt verslag gedaan van dit onderzoek.

Utrecht, januari 2010

Samenvatting

Een belangrijk onderdeel van de gezondheidszorg in Nederland is de publieke gezondheidszorg, die zich richt op de bescherming en bevordering van de gezondheid van de gehele bevolking (collectieve preventie). Ook hoort het beschikbaar stellen en toegankelijk maken van zorg, en het acuut optreden bij (dreigende) ongevallen en rampen bij deze publieke gezondheidszorg. De publieke gezondheidszorg onderscheidt zich van de reguliere gezondheidszorg doordat er sprake is van een maatschappelijke hulpvraag in tegenstelling tot een individuele hulpvraag bij de reguliere gezondheidszorg. Tussen de publieke en reguliere gezondheidszorg is geen scherpe afbakening, maar bevindt zich een overgangsgebied.

Op 1 december 2008 is de Wet publieke gezondheid (Wpg) ingevoerd. Op grond van deze wet is de publieke gezondheidszorg een gezamenlijke verantwoordelijkheid van het Rijk en de gemeenten. De gemeenten zijn voor een groot deel verantwoordelijk voor de uitvoering van de publieke gezondheidszorg. Zij laten de meeste taken uitvoeren door de Gemeentelijke Gezondheidsdienst (GGD). Dat is niet wettelijk verplicht. Ook andere instellingen kunnen taken voor de publieke gezondheidszorg uitvoeren. VWS inventariseert op dit moment of de organisatie van de publieke gezondheidszorg toekomstbestendig is en of hier besluiten over moeten worden genomen. Aangezien eventuele besluiten gevolgen kunnen hebben voor allerlei instanties en personen die bij de publieke gezondheidszorg betrokken zijn, wil het ministerie van VWS hen bij het besluitvormingstraject betrekken. Een van de betrokkenen is 'de burger'.

Het ministerie van VWS wil graag weten wat de kennis van burgers is van de publieke gezondheidszorg, wat burgers van deze zorg verwachten en wat hun ervaringen ermee zijn. Om dit in kaart te brengen is aan leden van het Consumentenpanel Gezondheidszorg van het NIVEL schriftelijk of via internet een aantal vragen over de publieke gezondheidszorg voorgelegd. De leden van het Consumentenpanel Gezondheidszorg vormen een representatieve afspiegeling van de algemene bevolking in Nederland van 18 jaar en ouder.

De resultaten laten zien dat burgers weinig weten van de publieke gezondheidszorg. Bijna de helft weet niet wat de publieke gezondheidszorg is of heeft er zelfs nog nooit van gehoord. De GGD is veel bekender. Over de vraag of de gemeente een rol speelt en welke rol de gemeente dan speelt, zijn de meningen verdeeld. De deelnemers hebben geen specifieke verwachtingen van de publieke gezondheidszorg of van de gemeente op dit terrein. Een groot deel heeft helemaal geen verwachtingen of weet niet welke verwachtingen men zou kunnen hebben. Degenen die wel verwachtingen hebben, willen vooral goede en betaalbare zorg en voldoende informatie en voorlichting. De ervaringen van burgers met de publieke gezondheidszorg zijn positief. De publieke gezondheidszorg en de GGD hebben een goed imago, waarbij de GGD een hogere beoordeling krijgt dan de publieke gezondheidszorg.

Wat zowel bij de resultaten over kennis, verwachtingen en ervaringen terugkomt, is dat burgers geen onderscheid lijken te maken tussen de publieke gezondheidszorg en de reguliere gezondheidszorg. Zij generaliseren hun kennis van de reguliere gezondheidszorg naar de publieke gezondheidszorg. Voor de burgers lijkt de belangrijkste vraag niet te zijn wie welke taak moet of mag uitvoeren binnen de publieke gezondheidszorg. Burgers willen vooral goede en betaalbare zorg en voldoende informatie en voorlichting.

1 Inleiding

1.1 De publieke gezondheidszorg

Naast de reguliere gezondheidszorg, is de publieke gezondheidszorg een belangrijk onderdeel van de gezondheidszorg in Nederland. Deze publieke gezondheidszorg richt zich op de collectieve ziektepreventie en de bescherming en bevordering van de gezondheid van de gehele bevolking (Jansen, 2002). De collectieve ziektepreventie kan gaan over alle terreinen van het leven: van de schoolarts tot voorlichting over dementie, van verslavingspreventie tot reizigersvaccinatie en van toegang tot de zorg tot het tegengaan van vochtige woningen. De publieke gezondheidszorg omvat ook activiteiten die te maken hebben met overheidsverantwoordelijkheid voor beschikbaarheid en toegankelijkheid van zorg, en het acuut optreden bij (dreigende) ongevallen en rampen. Zo heeft de overheid ter voorkoming en verspreiding van de Nieuwe Influenza A (H1N1), ook wel de Mexicaanse griep genoemd, een aantal maatregelen genomen, zoals het aanschaffen van vaccins en het beschikbaar stellen van virusremmers en het bepalen van en vaccineren van risicogroepen. Een andere taak die wordt uitgevoerd in het kader van de publieke gezondheidszorg is het oproepen van mensen voor bevolkingsonderzoeken naar bijvoorbeeld borstkanker en baarmoederhalskanker. Het uitgangspunt van de publieke gezondheidszorg is 'voorkomen is beter dan genezen'.

Het meest karakteristiek aan de publieke gezondheidszorg is dat er eerder sprake is van een maatschappelijke dan van een individuele hulpvraag. De publieke gezondheidszorg vult daarmee de reguliere, individuerichte zorg aan (Ministerie VWS, 2000). Het initiatief tot het aanbieden van publieke gezondheidszorg ligt bij de overheid. Deze zorg wordt niet aangeboden op basis van een vraag van een individu, zoals bij de reguliere gezondheidszorg het geval is. Bij de publieke gezondheidszorg gaat het om de bescherming, bevordering en bewaking van de volksgezondheid. De reguliere zorg richt zich vooral op behandeling ter genezing (cure) en verzorging (care) van patiënten op het moment dat hun gezondheid al is geschaad. Het grensgebied tussen publieke gezondheidszorg en de reguliere zorg is niet altijd even duidelijk. Zo is er een overgangsgebied tussen collectieve preventie en individuele preventie. Van rijkswege worden er activiteiten georganiseerd voor collectieve ziektepreventie, terwijl voor individuele preventie zorgverzekeraars aan zet zijn.

1.2 De Wet publieke gezondheid

Taken en bevoegdheden in het kader van de publieke gezondheidszorg zijn vastgelegd in de Wet publieke gezondheid (Wpg, 2008), die op 1 december 2008 is ingevoerd. Deze wet heeft een aantal eerdere wetten vervangen: de Wet collectieve preventie volksgezondheid, de Infectieziektewet en de Quarantainewet. De invoering van deze wet

is één van de stappen in een traject waarin een langetermijnvisie wordt ontwikkeld op de organisatie van de publieke gezondheidszorg in Nederland. In het wetsvoorstel worden ook internationale afspraken op het gebied van infectieziektebestrijding verankerd en in één wet samengebracht. Eén wet zou de inzichtelijkheid, de bekendheid en dus de goede werking van de publieke gezondheidszorg ten goede komen. De Wpg en de bijbehorende Algemene Maatregelen van Bestuur (AMvB, Besluit publieke gezondheid) kunnen als basisregelingen worden gezien van de publieke gezondheidszorg. Doel van de wet is de gezondheid van (nog) gezonde burgers te beschermen en te bevorderen en ziekten te voorkomen en vroegtijdig op te sporen. In de wet wordt een onderscheid gemaakt naar algemene bevorderingstaken (artikel 2), jeugdgezondheidszorg (artikel 5), ouderengezondheidszorg (artikel 5a) en infectieziektebestrijding (artikel 6).

1.3 Uitvoering Wpg-taken: het Rijk en de gemeente

Op het vlak van de publieke gezondheidszorg spelen bestuurlijk zowel het Rijk als de gemeenten een belangrijke rol. Zij vervullen complementaire taken. Op het vlak van de gezondheidsbescherming is er sprake van centrale sturing: de gemeente voert het beleid uit waar het landelijke taken betreft. De gemeentelijke beleidsvrijheid is hierbij beperkt. Dat geldt bijvoorbeeld bij het optreden in tijden van rampen en ongevallen en bij het uniforme deel van de jeugdgezondheidszorg. Op het vlak van de gezondheidsbevordering daarentegen is er veel meer vrijheid voor gemeenten. De gemeente heeft op het vlak van gezondheidsbevordering ook een eigenstandige beleidsverantwoordelijkheid. De gemeenten zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van de publieke gezondheidszorg. In de Wpg is niet vastgelegd wie verantwoordelijk is voor de uitvoering van welke taken. De wet impliceert (artikel 14, lid 1) dat gemeenten de taken uit de Wpg door hun eigen Gemeentelijke Gezondheidsdienst (GGD) laten uitvoeren, maar verplicht is dit niet. Uit een andere bepaling (artikel 2 lid 2) valt op te maken dat ook andere instellingen dan de GGD taken kunnen uitoefenen op het terrein van de gezondheidsbevordering. Het is duidelijk dat de GGD voor de uitvoering van de publieke gezondheidszorg een belangrijke rol vervult. Het is echter niet zo dat alle taken door de GGD worden uitgevoerd. Er zijn ook andere instellingen die taken binnen de publieke gezondheidszorg uitvoeren zoals thuiszorgorganisaties en GGZ-instellingen. VWS inventariseert op dit moment of de organisatie van de publieke gezondheidszorg toekomstbestendig is en of hier besluiten over moeten worden genomen. Hiervoor moet eerst in kaart worden gebracht wat de dagelijkse praktijk is: wie voert welke taken uit binnen de publieke gezondheidszorg? Daarnaast is het van belang om allerlei instanties en personen die bij de publieke gezondheidszorg betrokken zijn en voor wie eventuele besluiten dus gevolgen kunnen hebben bij dit traject te betrekken. Een van deze betrokkenen is 'de burger', om wie het in de publieke gezondheidszorg te doen is. Het ministerie van VWS wil graag weten wat de kennis is van burgers van de publieke gezondheidszorg en wat hun verwachtingen over en ervaringen met deze zorg zijn.

1.4 Doel van het onderzoek en onderzoeksvragen

Het doel van dit onderzoek is om de kennis, ervaringen en verwachtingen van burgers met de publieke gezondheidszorg in kaart te brengen.

In dit onderzoek worden de volgende vragen beantwoord:

- 1 *‘Kennis: Wat weten burgers van de publieke gezondheidszorg?’*
 - *Weten burgers wat de publieke gezondheidszorg inhoudt?*
 - *Weten burgers wat de rol is van de gemeenten bij de publieke gezondheidszorg?*
 - *Weten burgers wie/welke instellingen er bij de publieke gezondheidszorg betrokken zijn?*

- 2 *‘Verwachtingen: Wat verwachten burgers van de publieke gezondheidszorg?’*
 - *Wat verwachten burgers van de publieke gezondheidszorg in het algemeen?*
 - *Wat verwachten burgers van de gemeenten op het terrein van de publieke gezondheidszorg?*

- 3 *‘Ervaringen: Wat zijn de ervaringen van burgers met de publieke gezondheidszorg?’*
 - *Van welke diensten van de publieke gezondheidszorg hebben burgers gebruik gemaakt?*
 - *Wat zijn de ervaringen van burgers met de publieke gezondheidszorg?*

Bij elk onderdeel worden er ook specifieke vragen over de GGD opgenomen, gezien de rol die de GGD in de publieke gezondheidszorg inneemt.

2 Methode

2.1 Deelnemers, methode en respons

Afgeleid van de onderzoeksvragen is een aantal enquêtevragen opgesteld. Deze vragen zijn voorgelegd aan een steekproef van de Nederlandse bevolking via het Consumentenpanel Gezondheidszorg, dat wordt beheerd door het NIVEL (Reitsma-van Rooijen e.a., 2009). Het Consumentenpanel Gezondheidszorg bestaat uit ongeveer 2.800 personen die qua leeftijd en geslacht een afspiegeling vormen van de Nederlandse bevolking (vanaf 18 jaar). Van de panelleden is een aantal achtergrondgegevens bekend, zoals leeftijd en geslacht. Om het panel door de jaren heen representatief te houden wordt het regelmatig verversd. De leden van het panel krijgen ongeveer drie keer per jaar een vragenlijst voorgelegd over actuele en beleidsrelevante thema's. Hiertoe wordt steeds een steekproef van de panelleden benaderd. Voor het huidige onderzoek zijn in totaal 1.558 leden van het Consumentenpanel Gezondheidszorg benaderd om een vragenlijst in te vullen. De panelleden die voor dit onderzoek benaderd zijn, zijn wat samenstelling voor leeftijd en geslacht betreft representatief voor deze samenstelling binnen het Consumentenpanel Gezondheidszorg. Panelleden die hebben aangegeven dat zij de vragenlijst via internet in willen vullen, kregen een email toegestuurd met hierin een link naar de vragenlijst (N=792). De overige panelleden (N=766) hebben een schriftelijke vragenlijst toegestuurd gekregen. Aan alle panelleden die niet hebben gereageerd, is een herinnering toegestuurd. In totaal hebben 577 panelleden de vragenlijst via internet ingevuld (respons van 72,9%) en 630 panelleden hebben een schriftelijke vragenlijst ingevuld (respons van 82,2%). De gemiddelde respons is 77,5%.

De vragen maakten onderdeel uit van een vragenlijst waarin ook vragen over andere onderwerpen dan de publieke gezondheidszorg waren opgenomen. Bij de vragen over de publieke gezondheidszorg kregen deelnemers eerst een korte introductie te lezen: "De volgende vragen gaan over de publieke gezondheidszorg. De publieke gezondheidszorg heeft als doel om de gezondheid van alle inwoners van Nederland te beschermen, te bewaken en te bevorderen. Met andere woorden: het doel van de publieke gezondheidszorg is een gezond en veilig bestaan en een goede zorg voor alle inwoners van Nederland." Daarna volgden de vragen over de publieke gezondheidszorg. De vragen en antwoorden zijn opgenomen in bijlage 1.

2.2 Vragen naar kennis

Aan de panelleden werd gevraagd of ze voorafgaand aan deze vragenlijst wel eens van de publieke gezondheidszorg hadden gehoord (vraag 27) en of ze wel eens van de GGD hadden gehoord (vraag 34). Aan de deelnemers die wel eens van de publieke

gezondheidszorg hadden gehoord en ongeveer of precies wisten wat het was, is gevraagd wat volgens hen de publieke gezondheidszorg is (vraag 28).

Aan de deelnemers die wel eens van de GGD hadden gehoord, is gevraagd wat de positie van de GGD in de publieke gezondheidszorg is (vraag 35) en welke diensten van de GGD men kent (vraag 36). Om de kennis van de deelnemers te testen, werd ook gevraagd welke instellingen bij de publieke gezondheidszorg betrokken zijn (vraag 30). Ook werd gevraagd of de gemeente volgens hen een rol speelt in de publieke gezondheidszorg (vraag 31) en zo ja welke rol de gemeente dan speelt in de publieke gezondheidszorg (vraag 32).

2.3 Vragen naar verwachtingen

Aan de deelnemers werd gevraagd of ze verwachtingen hebben van de publieke gezondheidszorg (vraag 29) en van de gemeente op het terrein van de publieke gezondheidszorg (vraag 33). Als ze verwachtingen hadden, is gevraagd wat ze verwachtten.

2.4 Vragen naar ervaringen

Aan de deelnemers is gevraagd of en zo ja van welke diensten van de GGD ze gebruik hebben gemaakt (vraag 37). Daarnaast is aan iedereen gevraagd of ze van andere diensten van de publieke gezondheidszorg gebruik hebben gemaakt en zo ja van welke diensten (vraag 39). Ook is aan de deelnemers die de GGD kenden gevraagd om de GGD te beoordelen (vraag 38) op een schaal van 1 (heel erg slecht) tot en met 10 (uitstekend). Aan iedereen is gevraagd om de publieke gezondheidszorg (vraag 40) te beoordelen eveneens op een schaal van 1 (heel erg slecht) tot en met 10 (uitstekend).

2.5 Analyses

Aangezien de verdeling van leeftijd en geslacht van de respondenten enigszins afwijkt van de verdeling van leeftijd en geslacht binnen de bevolking, hebben we de respondenten zodanig gewogen dat de samenstelling van de respondenten wat betreft leeftijd en geslacht gelijk is aan de samenstelling hiervan binnen de algemene bevolking in Nederland. Bij deze weging kregen ondervertegenwoordigde groepen een hoger gewicht dan oververtegenwoordigde groepen. In het rapport worden de gewogen resultaten gepresenteerd, omdat deze een beter beeld geven van de algemene bevolking in Nederland ('de burgers') dan de ongewogen percentages. De verschillen tussen de gewogen en de ongewogen percentages zijn minimaal. Dit betekent dat de verschillen in samenstelling van de respondenten ten opzichte van deze samenstelling binnen de algemene bevolking de resultaten nauwelijks hebben beïnvloed.

3 Resultaten

3.1 Kennis

De eerste vraag aan deelnemers is of ze voorafgaand aan de vragenlijst wel eens van de publieke gezondheidszorg hebben gehoord en of ze wel eens van de GGD hebben gehoord. In tabel 3.1 staan de resultaten weergegeven.

Tabel 3.1 In hoeverre heeft men van de publieke gezondheidszorg en de GGD gehoord?

	N en % algemene bevolking
<hr/>	
<i>27. Had u voorafgaand aan deze vragenlijst wel eens van de publieke gezondheidszorg gehoord?</i>	N=1193
Ik had er nog nooit van gehoord	50,8
Ik had er wel eens van gehoord, maar weet niet wat het is	23,9
Ik had er wel eens van gehoord en weet ongeveer wat het is	23,2
Ik had er van gehoord en weet precies wat het is	2,1
<i>34. Heeft u wel eens van de GGD gehoord?</i>	
Ik heb er nog nooit van gehoord	0,6
Ik heb er wel eens van gehoord, maar weet niet wat het is	4,2
Ik heb er wel eens van gehoord en weet ongeveer wat het is	68,1
Ik weet precies wat het is	27,1

Voorafgaand aan de vragenlijst had de helft (50,8%) nog nooit van de publieke gezondheidszorg gehoord. Ongeveer een kwart (23,9%) had er wel eens van gehoord maar wist niet wat het is. De GGD blijkt veel bekender te zijn dan de publieke gezondheidszorg: de overgrote meerderheid is bekend met de GGD. Slechts een heel klein deel (0,6%) geeft aan er nog nooit van te hebben gehoord.

Aan de deelnemers die aangeven dat ze wel eens van de publieke gezondheidszorg hebben gehoord en ongeveer weten wat het is en aan de deelnemers die zeggen dat ze ervan hebben gehoord en precies weten wat het is, is gevraagd wat volgens hen de publieke gezondheidszorg is. Mensen noemen preventie (bijvoorbeeld 'De publieke gezondheidszorg behartigt taken die geregeld moeten zijn voor een gezonde samenleving van de burgers. Deze bevat vele onderdelen inzake ziektepreventies.'). Mensen noemen ook voorlichting of informatieverstrekking (bijvoorbeeld 'Spotjes ter voorkoming van bijv. griep/te dik worden, meer bewegen, uitgaande van de overheid') in hun omschrijving van de publieke gezondheidszorg. Ook worden inentingen/vaccinatie en

epidemieën genoemd (bijvoorbeeld ‘jaarlijkse griepvaccinatie, vaccinatie tegen Mexicaanse griep, vaccinatie tegen baarmoederkanker’). Andere dingen waar mensen aan denken bij de publieke gezondheidszorg zijn de jeugdgezondheidszorg (bijvoorbeeld ‘consultatiebureaus, GGD, schooldokter’) en de bevolkingsonderzoeken (bijvoorbeeld ‘bevolkingsonderzoeken zoals borstkankeronderzoek, vaccinaties griepvaccinatie, baarmoederhalskanker en dergelijke’). De GGD wordt ook regelmatig genoemd. Veel mensen geven in hun definitie aan dat de publieke gezondheidszorg is gericht op alle inwoners van Nederland bijvoorbeeld ‘De zorg bedoeld voor de gehele bevolking en de basiskwaliteit die de zorg behoort te bieden’, ‘rijk of arm’, ‘publieke zorg is de plicht van de overheid om in algemene zin, dat elke inwoner van dit land een redelijk bestaan kan hebben’ of ‘Dat ongeacht kleur, ras, afkomst, verzekerd of onverzekerde verzorging krijgt (lichamelijk of geestelijk) die men op dat moment nodig heeft’.

Er zijn ook mensen die een omschrijving geven van de publieke gezondheidszorg die weinig raakvlakken heeft met hoe deze zorg bedoeld is en antwoorden geven zoals ‘dat in welk ziekenhuis of bij welke dokter ik kom, mijn gegevens kunnen worden opgevraagd om de juiste behandeling te geven’, ‘ambtenaren’ of ‘het ziekenfonds, dus niet particulier.’. Hoeveel mensen zo’n omschrijving geven, is niet nader geanalyseerd. Uit andere omschrijvingen blijkt dat het onderscheid tussen de publieke gezondheidszorg en de reguliere gezondheidszorg door burgers niet wordt gemaakt. Dit blijkt uit omschrijvingen zoals ‘Publieke gezondheidszorg is de zorg van artsen, verplegenden en andere mensen met beroepen als fysiotherapeut, tandarts, enz.’, ‘Vermijden van fouten behandeling patiënten; betere op de patiënt toegesneden zorg’, ‘Betere bescherming van de patiënt in zijn algemeenheid’, ‘Bij publieke gezondheidszorg behoort het behandelen van gezondheidsklachten van elke burger in Nederland’, ‘Ik weet het niet exact, maar ik ga er vanuit dat het om algemene/reguliere gezondheidszorg voor elke inwoner van Nederland gaat.’ en ‘Huisarts, tandarts, specialist en ziekenhuis en alles wat daarmee te maken heeft’.

Aan de deelnemers is ook gevraagd welke instellingen volgens hen bij de publieke gezondheidszorg zijn betrokken (vraag 30). Deze antwoorden zijn gecategoriseerd. In tabel 2 staat een overzicht van de instellingen die 20 keer of vaker werden genoemd. Uit de antwoorden blijkt dat mensen denken dat er veel instellingen en zorgverleners betrokken zijn bij de publieke gezondheidszorg. Ze noemen niet alleen instellingen die inderdaad taken van de publieke gezondheidszorg uitvoeren, zoals de GGD en de GGZ, maar ook instellingen die niet direct bij de publieke gezondheidszorg zijn betrokken, zoals zorgverzekeraars en apotheken. Veel instellingen die worden genoemd spelen een grotere rol in de reguliere gezondheidszorg dan in de publieke gezondheidszorg. Ook hieruit kunnen we concluderen dat burgers het onderscheid tussen de publieke gezondheidszorg en de reguliere gezondheidszorg niet maken.

Tabel 3.2 Overzicht van de instellingen die volgens de deelnemers betrokken zijn bij de publieke gezondheidszorg en die vaker dan 20 keer genoemd zijn

Apotheken
Ziekenhuizen
Zorginstellingen/zorgverleners
GGD
GGZ
Gemeente
Zorgverzekeraars
Huisartsen
Artsen/specialisten
Consultatiebureau/jeugdgezondheidszorg
Tandarts
Overheid/ministeries
Thuiszorg
Verpleeghuizen/verzorgingshuizen/bejaardentehuizen
RIVM

Aan de deelnemers is ook gevraagd of zij denken dat de gemeente een rol speelt in de publieke gezondheidszorg. In tabel 3.3 zijn de resultaten weergegeven.

Tabel 3.3 Speelt uw gemeente volgens u een rol in de publieke gezondheidszorg?

	N en % algemene bevolking
<i>31. Speelt uw gemeente volgens u een rol in de publieke gezondheidszorg?</i>	N=1182
Nee	9,4
Volgens mij niet, maar ik weet het niet zeker	37,8
Volgens mij wel, maar ik weet het niet zeker	38,1
Ja	14,7

Over of de gemeente een rol speelt in de publieke gezondheidszorg zijn de meningen verdeeld. Ongeveer de helft zegt of nee, of zegt ‘volgens mij niet, maar ik weet het niet zeker’ (47,2%). De andere helft zegt ja, of ‘volgens mij wel, maar ik weet het niet zeker’ (53,8%).

Aan de deelnemers die denken dat de gemeente een rol speelt in de publieke gezondheidszorg is gevraagd welke rol ze denken dat de gemeente speelt (vraag 32). Veel deelnemers noemen de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO), de GGD, voorlichting/informatie, bevolkingsonderzoek, inentingen, preventie, consultatiebureaus en thuiszorg. Ook wordt het controleren, coördineren en toezicht houden op de gezondheidszorg genoemd. Deze antwoorden komen in grote lijnen overeen met de rol van gemeenten zoals die is beschreven in de Wpg.

Aan de deelnemers die zeggen dat ze wel eens van de GGD hadden gehoord en ongeveer weten wat de GGD is en aan de deelnemers die zeggen precies te weten wat de GGD is, is gevraagd wat volgens hen de positie van de GGD binnen de publieke gezondheidszorg is. Gevraagd werd welke van de vijf stellingen juist was. In tabel 4.4 staan de resultaten weergegeven. Om inzicht te hebben in de mening van alle burgers zijn niet alleen de antwoorden weergegeven van degenen aan wie deze vraag is voorgelegd (namelijk degenen die de GGD kennen, zie kolom 1), maar zijn in de tweede kolom ook de percentages berekend inclusief de mensen die de GGD niet kennen of niet weten wat het is.

Tabel 3.4 De positie van de GGD in de publieke gezondheidszorg

	N en % voor degenen die de GGD kennen	N en % algemene bevolking
<i>35. Wat is volgens u juist?</i>	N=1102	N=1159
De gemeente bepaalt wat de GGD moet uitvoeren	6,6	6,3
Het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport bepaalt wat de GGD moet uitvoeren	29,7	28,3
De gemeente en het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport bepalen wat de GGD moet uitvoeren	42,4	40,3
De GGD mag voor een deel zelf bepalen wat zij doet	18,4	17,5
De GGD mag helemaal zelf bepalen wat zij doet	2,9	2,8
Kent de GGD niet	n.v.t.	4,9

Twee vijfde van de mensen (40,3%) denkt dat de gemeente en het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport bepalen wat de GGD moet uitvoeren. Bijna een derde (28,3%) denkt dat het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport bepaalt wat de GGD moet uitvoeren. Slechts een klein deel (6,3%) denkt dat de gemeente mag bepalen wat de GGD moet uitvoeren en een nog kleiner deel (2,8%) denkt dat de GGD helemaal zelf mag bepalen wat zij doet.

Aan de deelnemers die wel eens van de GGD hebben gehoord en ongeveer weten wat de GGD is en aan de deelnemers die precies weten wat de GGD is, is gevraagd welke diensten van de GGD ze kennen. In tabel 3.5 zijn de resultaten weergegeven. In de laatste kolom zijn de percentages berekend inclusief de mensen die de GGD niet kennen of niet weten wat het is (en aan wie vraag 36 dus ook niet is voorgelegd).

Tabel 3.5 Welke diensten van de GGD kent men?

	N en % voor degenen die de GGD kennen	N en % algemene bevolking
<i>36. Wij willen graag weten welke diensten van de GGD u kent. Wilt u in onderstaand overzicht aangeven welke diensten van de GGD u kent?</i>	N=1117	N=1173
Jeugdgezondheidszorg (jeugd-/schoolarts of verpleegkundige)	78,9	75,0
Bevolkingsonderzoeken	72,2	68,7
Gezondheidsvoorlichting	66,5	63,3
Reizigersvaccinatie	64,0	60,9
Ambulancezorg	48,4	46,1
Infectieziektebestrijding	45,7	43,5
Epidemiologie (kennis van ziekten onder de bevolking)	44,2	42,1
Wijkgezondheidswerk	29,7	28,2
Sociaal-medische advisering (bijvoorbeeld advies rondom aanvragen voor woningaanpassing of invalidenparkeerkaarten)	29,7	28,3
Poli geslachtsziekten	27,8	26,5
Openbare geestelijke gezondheidszorg (bijvoorbeeld zorg voor dak- en thuislozen)	24,5	23,6
Technische hygiënezorg (bijvoorbeeld inspectie op de hygiëne in kinderopvang)	22,9	21,8
Coördinatie zorg aan getroffen en incidenten	22,5	21,4
Medische opvang asielzoekers	16,0	15,2
Medische milieukunde (onderzoek naar gezondheidsrisico's in het milieu)	13,0	12,4
Anders, namelijk	3,7	3,5

De jeugdgezondheidszorg en de bevolkingsonderzoeken zijn de meest bekende diensten van de GGD, respectievelijk 75,0% en 68,7% van de bevolking kennen deze diensten. Deze diensten worden gevolgd door de gezondheidsvoorlichting (63,3%) en reizigersvaccinatie (60,9%). De diensten die het minst bekend zijn, zijn medische milieukunde (12,4%) en medische opvang asielzoekers (15,2%).

Er zijn 31 mensen die aangeven dat zij een andere dienst van de GGD kennen. Hiervan omschrijven 22 mensen welke andere dienst zij kennen. De antwoorden die zij geven zijn zeer divers. Het varieert van heel algemeen zoals 'alles wat met de zorg te maken heb'/'coördinatie van zorg' tot meer specifiek zoals 'regio taxi'. Andere diensten die worden genoemd zijn zorg voor ouderen (3 keer), huiselijk geweld (2 keer), cursussen stoppen met roken/sport/fitness (2 keer), voeding/diëtiste (2 keer), bedrijfsgeneeskunde/medische dienst voor ambtenaren (2 keer), beroepsmatige vaccinaties, borstonderzoek, ongediertebestrijding, inentingen, hulpverleningsdiensten, preventieactiviteiten, thuiszorg en volwassen begeleiding.

3.2 Verwachtingen

Aan de deelnemers die de publieke gezondheidszorg en de GGD zeiden te kennen is gevraagd welke verwachtingen ze van de publieke gezondheidszorg (vraag 29) en GGD (vraag 31) hebben. In tabel 3.6 zijn de resultaten weergegeven. Bij de gemeente is in de eerste kolom ook de percentageverdeling weergegeven exclusief degenen die zeggen dat de gemeente volgens hen geen rol speelt en aan wie vraag 33 niet is voorgelegd.

Tabel 3.6 Welke verwachtingen heeft men van de publieke gezondheidszorg en de GGD?

	N en % voor degenen die denken dat de gemeente een rol speelt	N en % algemene bevolking
<i>29. Welke verwachtingen heeft u in het algemeen van de publieke gezondheidszorg?</i>	n.v.t.	N=1193
Ik heb geen verwachtingen	n.v.t.	34,6
Ik verwacht dat:	n.v.t.	22,9
Geen idee	n.v.t.	42,5
<i>33. Welke verwachtingen heeft u van de gemeente wat betreft de publieke gezondheidszorg?</i>		
	N=608	N=1166
Ik heb geen verwachtingen	34,3	17,9
Ik verwacht dat:	30,9	16,1
Geen idee	34,8	18,2
Gemeente speelt (volgens mij) geen rol	n.v.t.	47,8

Een derde deel van de burgers heeft geen verwachtingen van de publieke gezondheidszorg (34,6%) of heeft geen idee (42,5%). Ruim een zesde (17,9%) heeft geen verwachtingen van de gemeente en bijna een vijfde (18,2%) heeft geen idee. Een vijfde (22,9%) heeft wel verwachtingen van de publieke gezondheidszorg en bijna een zesde (16,1%) heeft wel verwachtingen van de gemeente. Aan bijna de helft van de respondenten is de vraag naar verwachtingen van de gemeente niet voorgelegd, omdat zij denken dat de gemeente geen rol speelt.

Aan degenen die verwachtingen hebben, is gevraagd welke verwachtingen ze dan hebben. De verwachtingen die de respondenten van de publieke gezondheidszorg hebben zijn vrij globaal, zoals 'dat de zorg beter wordt' en dat 'de zorg betaalbaar blijft'. Naast betere zorg en betaalbaarheid van de zorg, wordt ook kwaliteit van de zorg in het algemeen genoemd. Ook willen mensen meer voorlichting en informatie. De verwachtingen die men van de gemeente op dit terrein heeft zijn doorgaans ook vrij algemeen en vergelijkbaar met verwachtingen die men van de publieke gezondheidszorg heeft. Een paar mensen noemen meer specifieke verwachtingen zoals 'goede uitvoering van de WMO', 'steun en zieken aan invaliden'. Een groot deel van de genoemde verwachtingen

heeft betrekking op de publieke gezondheidszorg, maar veel verwachtingen die worden genoemd hebben ook betrekking op de reguliere gezondheidszorg, zoals ‘bij ziek zijn door artsen geholpen wordt’, ‘patiënten aandacht’ en ‘ik altijd goed geholpen wordt als het nodig is en ik hierom vraag’. Ook hieruit blijkt dat burgers het onderscheid tussen publieke gezondheidszorg en reguliere gezondheidszorg niet maken.

3.3 Ervaringen

Aan de deelnemers die de GGD kenden is gevraagd of en zo ja van welke diensten van de GGD ze in het afgelopen jaar gebruik hebben gemaakt (vraag 37). Daarnaast is aan iedereen gevraagd of ze van andere diensten van de publieke gezondheidszorg gebruik hebben gemaakt en zo ja van welke diensten ze in het afgelopen jaar gebruik heeft gemaakt (vraag 39). De resultaten staan in tabel 3.7 en 3.8 weergegeven. Bij vraag 37 staan in de eerste kolom van tabel 3.7 de percentages weergegeven exclusief degenen aan wie de vraag niet is voorgelegd omdat zij de GGD niet kennen.

Tabel 3.7 Heeft men in het afgelopen jaar gebruik gemaakt van diensten van de publieke gezondheidszorg of GGD?

	N en % voor degenen die de GGD kennen	N en % algemene bevolking
<i>39. Zijn er nog andere diensten van de publieke gezondheidszorg waar u het afgelopen jaar gebruik van heeft gemaakt?</i>	n.v.t.	N=1163
Nee	n.v.t.	91,6
Ja	n.v.t.	8,4
<i>37. Heeft u in het afgelopen jaar gebruik gemaakt van diensten van de GGD?</i>	N=1109	N=1166
Nee	76,6	72,9
Ja	23,4	22,3
Kent de GGD niet	n.v.t.	4,9

Ruim een vijfde van de burgers (22,3%) zegt in het afgelopen jaar van diensten van de GGD gebruik te hebben gemaakt. 8,4% zegt van andere diensten van de publieke gezondheidszorg gebruik te hebben gemaakt.

In totaal hebben 115 deelnemers ingevuld van welke diensten van de publieke gezondheidszorg zij gebruik hebben gemaakt en 198 deelnemers van welke diensten van de GGD zij gebruik hebben gemaakt. In tabel 3.8 staat weergegeven welke diensten zij noemen. Ook hier zien we dat burgers geen onderscheid maken tussen de reguliere en de publieke gezondheidszorg, aangezien ze ook diensten noemen die met de reguliere gezondheidszorg te maken hebben.

Tabel 3.8 Overzicht van welke diensten van de publieke gezondheidszorg en de GGD de deelnemers in het afgelopen gebruik hebben gemaakt

	N
<i>Publieke gezondheidszorg:</i>	
Ambulance/EHBO	30
Bevolkingsonderzoek	13
Apotheek	11
Huisarts	11
Ziekenhuis	8
Bloedprikken	5
Jeugdgezondheidszorg	5
Vaccinatie/inenting	5
Thuiszorg	4
GGZ	4
Overig	35
<i>Diensten GGD:</i>	
(Reizigers)vaccinatie	82
Jeugdgezondheidszorg	40
Bevolkingsonderzoek	27
Ambulance	18
Aanvragen	8
Voorlichting/informatie	4
Overig	26

Om iets over de beeldvorming van burgers over de GGD en de publieke gezondheidszorg te kunnen zeggen, hebben we de respondenten gevraagd om cijfers te geven. Aan de deelnemers die zeggen de GGD te kennen is gevraagd om de GGD te beoordelen (vraag 38) op een schaal van 1 (heel erg slecht) tot en met 10 (uitstekend). Aan iedereen is gevraagd om de publieke gezondheidszorg (vraag 40) te beoordelen eveneens op een schaal van 1 (heel erg slecht) tot en met 10 (uitstekend). In tabel 3.9 staat weergegeven hoe deelnemers over de publieke gezondheidszorg en de GGD oordelen.

De publieke gezondheidszorg krijgt als gemiddeld cijfer een 6,8, de GGD krijgt als gemiddeld cijfer een 7,2. Degenen die zeggen dat ze in het afgelopen jaar gebruik hebben gemaakt van diensten van de publieke gezondheidszorg geven gemiddeld een hoger cijfer ($M=7,2$) dan deelnemers die hier geen gebruik van hebben gemaakt in het afgelopen jaar ($M=6,8$). Ook voor de GGD geldt dat de gebruikers gemiddeld een hoger cijfer ($M=7,3$) geven dan de niet-gebruikers ($M=7,1$). Zowel de publieke gezondheidszorg als de GGD hebben een goed imago.

Tabel 3.9 Beoordeling van de publieke gezondheidszorg en GGD in cijfers (1 = heel erg slecht, 10 = uitstekend)

	Publieke gezond- heidszorg N=1138	Gebruikers publieke gezond- heidszorg N=95	Niet- gebruikers publieke gezond- heidszorg N=1007	GGD N=1107	Gebruikers GGD N=259	Niet- gebruikers GGD N=835
1-5	5,3	8,3	5,0	1,9	2,9	1,6
6-8	51,5	80,1	49,3	58,8	84,4	50,5
9-10	1,6	8,6	0,6	3,3	8,1	1,8
Weet niet	41,7	2,9	45,1	36,0	4,5	46,1
Gemiddelde (95% betrouwbaarheids- interval)	6,8 (6,7-6,9)	7,2 (6,9-7,4)	6,8 (6,7-6,8)	7,2 (7,1-7,2)	7,3 (7,2-7,4)	7,1 (7,0-7,2)

4 Conclusie en discussie

In dit onderzoek stond de vraag centraal wat de kennis, verwachtingen en ervaringen van burgers met de publieke gezondheidszorg zijn.

De kennis van burgers van de publieke gezondheidszorg in het algemeen is vrij beperkt. De helft van de mensen heeft er nog nooit van gehoord. Maar twee procent zegt precies te weten wat de publieke gezondheidszorg is. Mensen die zeggen dat ze wel eens van de publieke gezondheidszorg hebben gehoord, kunnen vaak wel concrete taken noemen en instellingen die erbij betrokken zijn. Dit zijn veelal taken die door de GGD worden uitgevoerd. De GGD geniet dan ook veel bekendheid. Ruim een kwart zegt precies te weten wat de GGD is en ruim twee derde heeft er wel eens van gehoord en weet ongeveer wat het is. De jeugdgezondheidszorg, bevolkingsonderzoeken, gezondheidsvoorlichting en reizigersvaccinatie zijn de meest bekende diensten van de GGD. Hoewel de gemeenten verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de publieke gezondheidszorg denkt bijna de helft van de burgers dat de gemeente (waarschijnlijk) geen rol speelt. Aangezien de GGD meer zichtbaar is dan de gemeente op het terrein van de publieke gezondheidszorg, is het niet zo verwonderlijk dat veel burgers denken dat de gemeenten (waarschijnlijk) geen rol speelt.

De tweede onderzoeksvraag was wat burgers verwachten van de publieke gezondheidszorg. Het blijkt dat burgers geen uitgesproken verwachtingen hebben over de publieke gezondheidszorg. Als ze al verwachtingen hebben dan zijn die weinig specifiek. Burgers willen gewoon goede en betaalbare zorg. Ook willen ze meer voorlichting en informatie over de zorg.

De derde onderzoeksvraag is wat de ervaringen van burgers met de publieke gezondheidszorg zijn. Ongeveer een kwart van de bevolking zegt in het afgelopen jaar gebruik te hebben gemaakt van de publieke gezondheidszorg of GGD. Diensten waar burgers veel gebruik van zeggen te hebben gemaakt zijn reizigersvaccinatie, de jeugdgezondheidszorg en bevolkingsonderzoeken. Bij diensten van de publieke gezondheidszorg waar burgers gebruik van zeggen te hebben gemaakt, noemen zij ook vaak zorginstellingen en zorgverleners, zoals ziekenhuizen, (huis)artsen en apotheken, waaruit blijkt dat burgers de publieke gezondheidszorg niet onderscheiden van de reguliere gezondheidszorg. Het imago dat de publieke gezondheidszorg en de GGD hebben is goed, zeker onder gebruikers.

De resultaten wijzen erop dat burgers hun kennis van de reguliere gezondheidszorg generaliseren naar de publieke gezondheidszorg. Zij maken geen onderscheid tussen beide soorten gezondheidszorg. Het is de vraag of het belangrijk is dat burgers dit onderscheid maken. Als we naar de verwachtingen kijken die mensen hebben ten aanzien van de publieke gezondheidszorg, dan blijkt dat het burgers vooral gaat om goede en betaalbare zorg en dat zij voldoende informatie en voorlichting willen. Zij hebben geen uitgesproken ideeën over de publieke gezondheidszorg en hebben eveneens geen uitgesproken ideeën over hoe deze publieke gezondheidszorg uitgevoerd zou moeten

worden. Voor burgers lijkt het niet zo belangrijk te zijn wie welke taken binnen de publieke gezondheidszorg moet of mag uitvoeren. Als maar duidelijk is waar men voor welke zorg terecht kan. En of die zorg nu onder de publieke gezondheidszorg valt of onder de reguliere gezondheidszorg, is voor burgers waarschijnlijk niet zo belangrijk. Als het maar goed geregeld is.

Literatuur

Jansen J. Wat is openbare gezondheidszorg? In: *Volksgezondheid Toekomst Verkenning, Nationaal Kompas Volksgezondheid*. Bilthoven: RIVM, 2002

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. *Platform openbare gezondheidszorg. Spelen op de winst. Een visie op de openbare gezondheidszorg*. Den Haag: Ministerie van VWS, 2000d

Reitsma-van Rooijen PM, Jong JD de. *Consumentenpanel Gezondheidszorg Basisrapport met informatie over het panel*. Utrecht: NIVEL, 2009

Wet publieke gezondheid (1 december 2008)

Bijlage 1 Vragenlijst over de publieke gezondheidszorg

De volgende vragen gaan over de publieke gezondheidszorg. De publieke gezondheidszorg heeft als doel om de gezondheid van alle inwoners van Nederland te beschermen, te bewaken en te bevorderen. Met andere woorden: het doel van de publieke gezondheidszorg is een gezond en veilig bestaan en een goede zorg voor alle inwoners van Nederland.

27 Had u voorafgaand aan deze vragenlijst wel eens van de publieke gezondheidszorg gehoord?

- Ik had er nog nooit van gehoord → *ga door naar vraag 29*
- Ik had er wel eens van gehoord, maar weet niet wat het is → *ga door naar vraag 29*
- Ik had er wel eens van gehoord en weet ongeveer wat het is
- Ik had er van gehoord en weet precies wat het is

28 Wat is volgens u de publieke gezondheidszorg? Het gaat er niet om dat u een juist antwoord geeft. We willen graag weten waaraan u denkt bij de publieke gezondheidszorg.

.....

.....

.....

29 Welke verwachtingen heeft u in het algemeen van de publieke gezondheidszorg?

- Ik heb geen verwachtingen
- Ik verwacht dat:
- Geen idee

30 Welke instellingen zijn volgens u betrokken bij de publieke gezondheidszorg?

.....

- 31 Speelt uw gemeente volgens u een rol in de publieke gezondheidszorg?
- Nee → *ga door naar vraag 34*
 - Volgens mij niet, maar ik weet het niet zeker → *ga door naar vraag 34*
 - Volgens mij wel, maar ik weet het niet zeker
 - Ja
- 32 Welke rol speelt uw gemeente volgens u bij de publieke gezondheidszorg?
-
- 33 Welke verwachtingen heeft u van de gemeente wat betreft de publieke gezondheidszorg?
- Ik heb geen verwachtingen
 - Ik verwacht dat:
 - Geen idee
- 34 Heeft u wel eens van de GGD gehoord?
- Ik heb er nog nooit van gehoord → *ga door naar vraag 39*
 - Ik heb er wel eens van gehoord, maar weet niet wat het is → *ga door naar vraag 39*
 - Ik heb er wel eens van gehoord en weet ongeveer wat het is
 - Ik weet precies wat het is
- 35 Wat is volgens u juist?
- De gemeente bepaalt wat de GGD moet uitvoeren
 - Het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport bepaalt wat de GGD moet uitvoeren
 - De gemeente en het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport bepalen wat de GGD moet uitvoeren
 - De GGD mag voor een deel zelf bepalen wat zij doet
 - De GGD mag helemaal zelf bepalen wat zij doet

36 Wij willen graag weten welke diensten van de GGD u kent. Wilt u in onderstaand overzicht aangeven welke diensten van de GGD u kent?

- Jeugdgezondheidszorg (jeugd-/schoolarts of verpleegkundige)
- Medische milieukunde (onderzoek naar gezondheidsrisico's in het milieu)
- Sociaal-medische advisering (bijvoorbeeld advies rondom aanvragen voor woningaanpassing of invalidenparkeerkaarten)
- Technische hygiënezorg (bijvoorbeeld inspectie op de hygiëne in kinderopvang)
- Medische opvang asielzoekers
- Bevolkingsonderzoeken
- Epidemiologie (kennis van ziekten onder de bevolking)
- Gezondheidsvoorlichting
- Openbare geestelijke gezondheidszorg (bijvoorbeeld zorg voor dak- en thuislozen)
- Infectieziektebestrijding
- Coördinatie zorg aan getroffen en van rampen en incidenten
- Poli geslachtsziekten
- Ambulancezorg
- Reizigersvaccinatie
- Wijkgezondheidswerk
- Anders, namelijk

37 Heeft u in het afgelopen jaar gebruik gemaakt van diensten van de GGD?

- Nee
- Ja, namelijk van

38 Hoe beoordeelt u de GGD in het algemeen? (1 = heel erg slecht, 10 = uitstekend)

- 1 Heel erg slecht
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 Uitstekend
- Weet ik niet

39 Zijn er nog andere diensten van de publieke gezondheidszorg waar u het afgelopen jaar gebruik van heeft gemaakt?

- Nee
- Ja, namelijk van

40 Hoe beoordeelt u de publieke gezondheidszorg in het algemeen? (1 = heel erg slecht, 10 = uitstekend)

- 1 Heel erg slecht
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10 Uitstekend
- Weet ik niet