



Dit factsheet is een uitgave van het NIVEL. De gegevens mogen met bronvermelding (Kim J. P. M. van Erp, Kim E. M. Out, Romy E. Bes, Emile Curfs, Judith D. de Jong. Verzekerden maken weinig gebruik van en oordelen neutraal over online apotheek, NIVEL, 2015). U vindt deze publicatie en alle andere NIVEL-publicaties in PDF-format op www.nivel.nl.

VERZEKERDEN MAKEN WEINIG GEBRUIK VAN EN OORDELEN NEUTRAAL OVER ONLINE APOTHEEK

Kim J. P. M. van Erp¹, Kim E. M. Out¹, Romy E. Bes¹, Emile Curfs², Judith D. de Jong¹

¹NIVEL (Nederlands instituut voor onderzoek van de gezondheidszorg)

²Open Universiteit Heerlen en Cooperatie VGZ

Reguliere apotheken bieden steeds vaker online diensten, en sommige apotheken bieden alleen online diensten aan. Het NIVEL onderzocht de attitude van verzekerden ten opzichte van online apotheken onder de leden van het Verzekerdenpanel. Slechts een klein deel van de deelnemers (8,1%) heeft al eens gebruik gemaakt van een online apotheek. Ongeveer een kwart van alle deelnemers (24,6%) staat (enigszins) positief tegenover de online apotheek, en meer dan een kwart (28,8%) staat (enigszins) negatief tegenover de online apotheek. Belemmeringen die verzekerden voorzien bij het gebruik van een online apotheek zijn het gebrek aan advies over en controle op medicijngebruik door de apotheker, de foutgevoeligheid van het systeem, en het onpersoonlijke karakter. Steeds meer zorgverzekeraars bieden polissen aan waarin een online apotheek gecontracteerd is. Verzekerden met een dergelijk polis moeten voor volledige vergoeding hun (herhaal)recepten bij deze apotheek bestellen. De helft van de ondervraagden zegt nooit te overwegen een dergelijke polis af te sluiten. Mensen met ervaring met de online apotheek overwegen dit eerder.

De online apotheek in Nederland

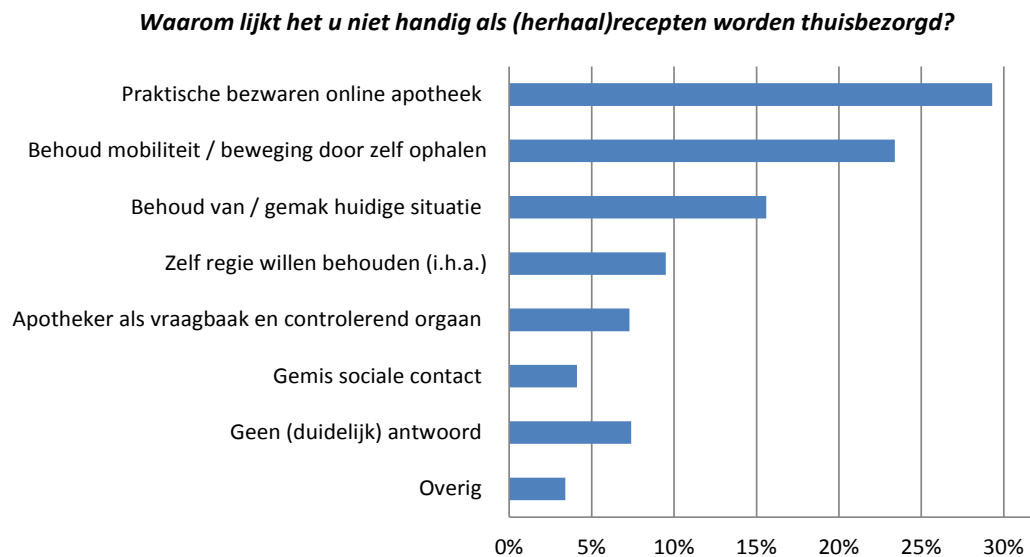
Nederland kent bijna 2000 openbare apotheken (Stichting Farmaceutische Kengetallen, 2014). Steeds meer apotheken bieden een deel van hun diensten via internet aan, zoals een webshop of het bestellen van herhaalrecepten. Naast reguliere apotheken met eventuele online diensten bestaan er sinds enige tijd ook apotheken die *uitsluitend* online diensten aanbieden. Zowel de reguliere als de online apotheek hebben een begeleidende en bewakende taak betreffende medicijngebruik van hun cliënten, en beide soorten apotheken kunnen de in Nederland toegestane medicijnen leveren. Maar er zijn ook enkele verschillen. Bij een reguliere apotheek kunnen cliënten binnenlopen voor een persoonlijk gesprek, bij een online apotheek niet; spoedmedicatie kan alleen door een reguliere apotheek geleverd worden; bezorging vindt bij een online apotheek plaats via pakket of postdiensten (zoals PostNL of GLS) waardoor sommige medicatie (zoals dure medicatie of medicatie die gekoeld moet blijven) niet bezorgd kan worden. terwijl reguliere apotheken de bezorging vaak alleen bezorgen aan cliënten die zelf niet naar de apotheek kunnen komen. De online apotheek wordt met name gebruikt voor

herhaalrecepten. Er is nog weinig bekend over hoe (potentiele) cliënten tegen de online apotheek aankijken. Om een eerste indruk te krijgen van de opvattingen over de online apotheken werd in januari 2015 een aantal vragen voorgelegd aan en beantwoord door 3693 leden van het Verzekerdenpanel.

Thuisbezorging van medicatie handig, maar deelnemers zien ook bezwaren

Bij een reguliere apotheek kunnen cliënten hun medicijnen zelf ophalen. In sommige gevallen, met name wanneer zij zelf niet naar de apotheek kunnen komen, kunnen ze ervoor kiezen om (eventueel tegen betaling) de medicijnen te laten bezorgen. Bij de online apotheek is thuisbezorging de enige manier is om de medicatie te krijgen. We vroegen participanten wat ze van thuisbezorging van medicijnen vinden. Het merendeel van de deelnemers lijkt dit handig (57,9%), soms onder bepaalde voorwaarden, bijvoorbeeld wanneer ze er niet voor thuis hoeven te blijven (21,4% van alle participanten) of als ze precies weten wanneer ze het kunnen verwachten (14,8% van alle participanten). De overige 42,1% van de deelnemers die aangeeft thuisbezorging *niet* handig te vinden noemt als belangrijkste redenen praktische bezwaren, bijvoorbeeld omtrent de bezorging, mobiel willen blijven door een bezoek aan de apotheek en tevredenheid met de huidige situatie, bijvoorbeeld omdat de reguliere apotheek dichtbij is (zie ook Figuur 1).

Figuur 1. Deelnemers die thuisbezorging (herhaal)recepten niet handig vinden noemen de volgende bezwaren¹, n = 1472



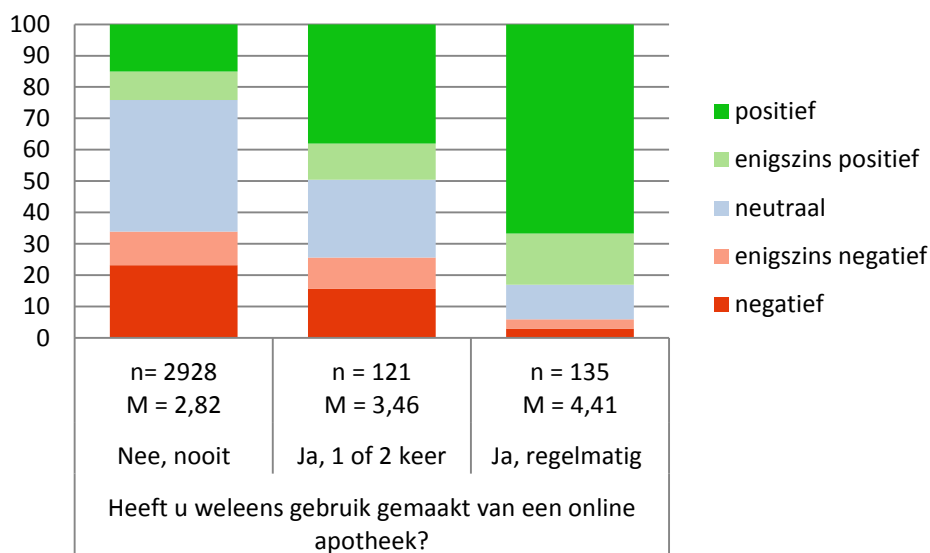
Attitude ten opzichte van de online apotheek

We vroegen de deelnemers die toegang hebben tot internet ($n = 3263$) hoe zij tegenover een online apotheek staan. Gemiddeld genomen geven zij aan neutraal tegenover het gebruik van een online

¹ Meerdere antwoorden mogelijk op open vraag, n is het aantal keren dat een reden is genoemd

apothek (M = 2.92, SD = 1.34, schaal 1-5) te staan. Ongeveer een kwart (24,6%) staat (enigszins) positief tegenover de online apothek, en meer dan een kwart (28,8%) staat (enigszins) negatief tegenover de online apothek. Er is een negatieve associatie tussen leeftijd en attitude ($r = -.25$), in die zin dat jongere deelnemers een positievere attitude hebben ten opzichte van de online apothek dan oudere deelnemers. Ook wanneer we controleren voor (lichamelijke en psychische) gezondheid en het bestaan van eventuele aandoeningen blijft de associatie tussen attitude en leeftijd bestaan. We zien grote verschillen tussen deelnemers die al eerder gebruik maakten van een online apothek en zij die dat nooit eerder deden. Het merendeel van de regelmatige gebruikers geeft aan positief tegenover de online apothek te staan (66,7%). Van deelnemers die (nog) nooit van een online apothek gebruik hebben gemaakt staat 15,0% positief tegenover de online apothek, en een grote groep (41,9%) staat neutraal tegenover de online apothek (zie Figuur 2).

Figuur 2. Houding t.o.v. online apothek voor onervaren en (meer) ervaren deelnemers (schaal 1 (negatief) – 5 (positief))

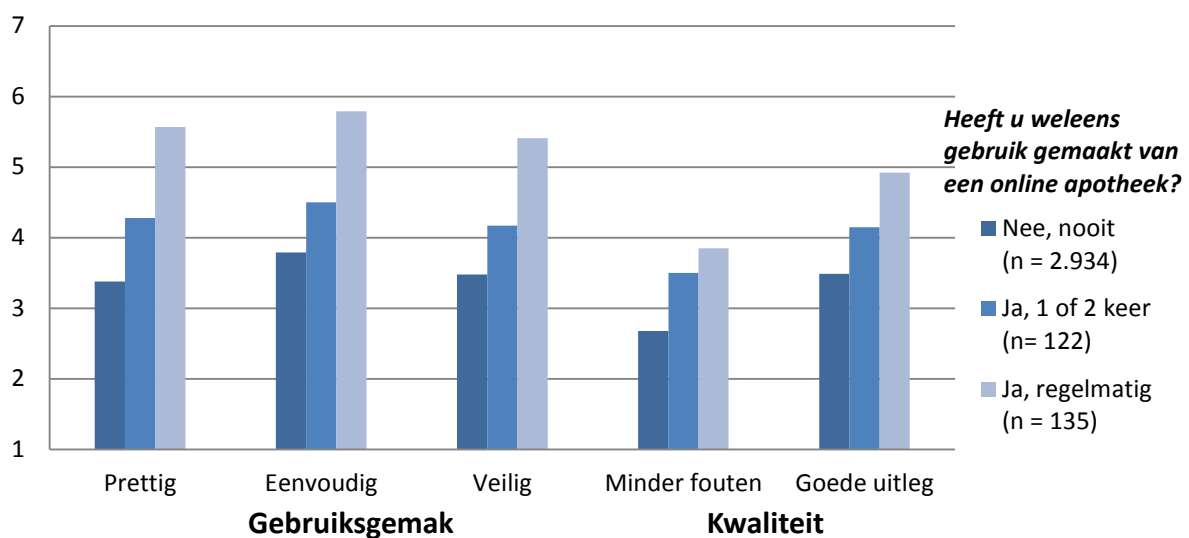


De participanten die aangaven (enigszins) negatief ($n = 1037$) tegenover het gebruik van een online apothek te staan, vroegen we hun mening toe te lichten middels een open vraag. De meest genoemde redenen voor terughoudendheid blijken zorgen en scepsis over de manier waarop een online apothek werkt (32,8% van alle genoemde redenen). Voorbeelden hiervan zijn het gemis van de apotheker als adviseur en vraagbaak en de mogelijke foutgevoeligheid van het systeem. Bovendien vrezen participanten dat er een gebrek op controle op (de combinatie van en het gebruik van) hun medicijnen door de apotheker, henzelf of de huisarts zal zijn. Daarnaast is ook het onpersoonlijke karakter van een online apothek een reden voor hun (enigszins) negatieve houding (23,5%). Praktische bezwaren (22,0%), zoals het tijdstip van bezorging en moeite met internet worden ook vaak genoemd (zie Appendix voor een volledig overzicht van redenen voor een (enigszins) negatieve houding).

Ervaren gebruikers rapporteren hogere kwaliteit en meer gebruiksgemak van online apotheek

We vroegen alle deelnemers met toegang tot internet aan te geven in hoeverre zij het eens of oneens (1= *helemaal oneens*, 7 = *helemaal eens*) waren met stellingen over het gebruiksgemak en de kwaliteit van de online apotheek (zie Figuur 3). Mensen die ervaring hebben met de online apotheek zijn het in sterkere mate eens met stellingen over de kwaliteit en het gebruiksgemak van de online apotheek. Ook hier speelt leeftijd een rol: Jongere deelnemers rapporteren een hogere mate van (ervaren of verwacht) gebruiksgemak dan oudere deelnemers (correlaties leeftijd en gebruiksgemak $-.29 < r < -.21$). Als het gaat om de ervaren kwaliteit van de online apotheek is er weinig samenhang met leeftijd ($-.11 < r < -.08$).

Figuur 3. (Verwachte) ervaring met online apotheek voor verzekerden per gebruikersgroep op een schaal van 1 (= *helemaal oneens*) tot 7 (= *helemaal eens*)

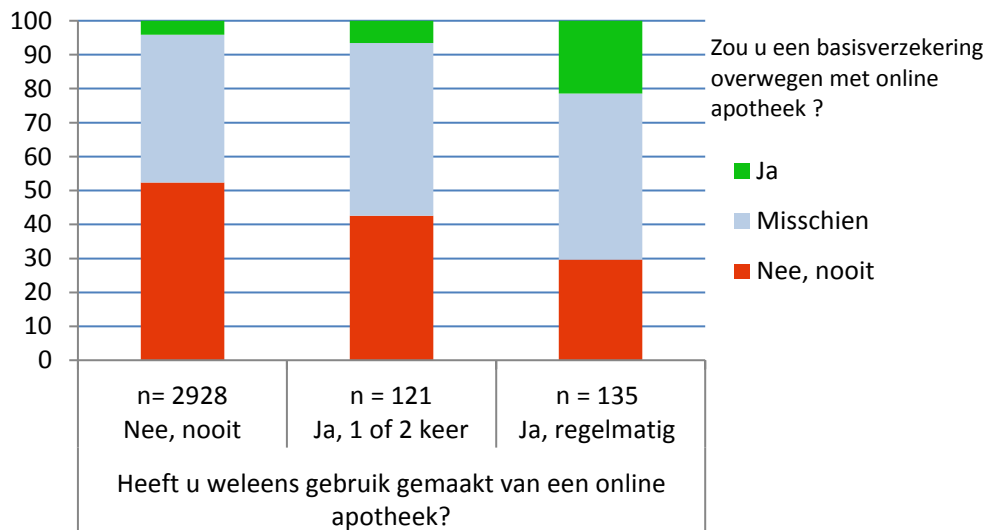


De online apotheek in de polis

Steeds meer zorgverzekeraars bieden polissen aan waarin een online apotheek gecontracteerd is. Bij zo'n zorgpolis met selectief gecontracteerde zorg dienen verzekerden hun (herhaal)recepten af te nemen bij een gecontracteerde apotheek om in aanmerking te komen voor volledige vergoeding. Daartegenover staat dat de premies van polissen met selectief gecontracteerde zorg vaak lager zijn dan van polissen waarin alle zorg volledig wordt vergoed. Slechts een klein deel van de deelnemers (5,3%) geeft aan een zorgverzekering te hebben waarbij zij van een online apotheek gebruik moeten maken. Zo'n 70,5% heeft dat niet en ongeveer een kwart (24,2%) weet niet wat hun polis voorschrijft. Op de vraag of men een basisverzekering zou overwegen waarbij een online apotheek gebruikt moet worden antwoordde 5,0% van de participanten *ja*, de helft van de respondenten (51,0%) gaf aan *nooit* zo'n basisverzekering te overwegen, en 44,0% wil *misschien* zo'n basisverzekering overwegen.

Een kleine groep (8,1%) geeft aan incidenteel of regelmatig gebruik te maken van een online apotheek. Respondenten die met regelmaat gebruik maken van een online apotheek overwegen vaker (21,5 %) een dergelijke basisverzekering te kiezen dan respondenten die nooit eerder van een online apotheek gebruik maakten (4,2 %, zie Figuur 4).

Figuur 4. Overweging basisverzekering met online apotheek, per gebruikersgroep



CONCLUSIE

Dit onderzoek biedt een eerste inzicht in de opvattingen die deelnemers hebben over online apotheken, de positieve en negatieve kanten die zij ervan verwachten en de ervaringen van een kleine groep deelnemers die al eens van een online apotheek gebruik maakten.

Het merendeel van de deelnemers lijkt een thuisbezorgservice voor medicatie handig, een service die zowel door reguliere als door online apotheken wordt aangeboden. Over de online apotheek in het algemeen is bijna de helft van de participanten staat neutraal. Ongeveer een kwart van de participanten zegt (enigszins) negatief tegenover de online apotheek te staan. De belangrijkste redenen voor hun (enigszins) negatieve houding betreffen zaken rondom de controle van hun geneesmiddelen en het onpersoonlijke karakter van de online apotheek. In het licht van deze bevindingen is het niet verbazingwekkend dat oudere deelnemers negatiever tegenover de online apotheek staan dan jongere deelnemers. Gemiddeld gebruiken ouderen veel meer verschillende medicijnen dan jongeren (Hek et al, 2014). Hierdoor zullen ouderen een grotere noodzaak ervaren van een goede controle van hun medicijnen, bijvoorbeeld in verband met interacties tussen verschillende soorten medicatie. Bovendien gebruiken jongeren vaker internet, en doen zij in het algemeen vaker online aankopen dan ouderen (CBS Statline, 2001).

Daarnaast vinden participanten het behoud van de situatie zoals die is (zelf medicatie ophalen, eigen apotheker behouden) belangrijk. Eerder onderzoek toonde al een sterke status quo bias: In 2011 tonen

Boonen en collega's aan dat de keuze voor een apotheek sterk wordt bepaald door de wens om de huidige apotheek te behouden (Boonen, Donker & Schut, 2011).

Steeds meer verzekeraars bieden verzekerden de mogelijkheid een polis af te sluiten waarbij het gebruik van een online apotheek een voorwaarde is. De helft van de ondervraagden geeft aan nooit zo'n polis te overwegen. Mensen met ervaring met de online apotheek overwegen dit eerder. Een causaal verband kunnen we niet vaststellen, omdat niet duidelijk is of mensen die frequent gebruik maken van de online apotheek deze zijn gaan gebruiken omdat ze al een positieve houding hadden of andersom. Desalniettemin impliceren deze resultaten dat zolang verzekerden weinig bekendheid of ervaring met online apotheken hebben, een grote groep verzekerden weinig interesse hebben in dit soort polissen, zelfs als hier financiële voordelen aan zitten (bijvoorbeeld een goedkopere polis; zie ook Victoor, Delnoij, Friele, Rademakers, 2012; Boonen et al., 2011).

Implicaties

Vernieuwingen in het zorgstelsel vinden voortdurend plaats. De opkomst van online services in de zorg, zo ook bij apotheken, is een ontwikkeling die in deze tijd past. Dit onderzoek toont echter aan dat die ontwikkeling niet per definitie voor alle apotheekgebruikers vanzelfsprekend is of wenselijk wordt bevonden. Dit onderzoek wijst er daarnaast op dat ouderen mogelijk anders reageren op online mogelijkheden dan jongeren. Voor zorgverzekeraars en zorgaanbieders zoals apothekers (online en regulier) is het daarom van belang dat toekomstig onderzoek zich richt op de beweegredenen en beleving van ouderen met betrekking tot vernieuwingen in apothekersbranche. Bovendien kunnen nieuwe inzichten uit zulk onderzoek zorgverzekeraars en apothekers aanknopingspunten bieden over de manier waarop verschillende doelgroepen de services en producten van apothekers aangeboden willen krijgen.

METHODE

In januari 2015 ontvingen alle 4618 leden van het NIVEL Verzekerdenpanel een vragenlijst over hun ervaringen met hun zorgverzekering. De vragenlijst "Online Apotheek" was hier onderdeel van. Van de 3888 deelnemers die de vragenlijst ingevuld retourneerden, hadden 195 deelnemers de vragen over de Online Apotheek niet ingevuld. De resultaten van de open vragen zijn gebaseerd op de 3693 overgebleven deelnemers van het Verzekerdenpanel. Omdat van 29 respondenten geen demografische gegevens bekend zijn werden zij uitgesloten van de kwantitatieve analyses, die daarmee zijn uitgevoerd onder de resterende 3664 respondenten. Ruim de helft van de respondenten is man ($n = 2070$, 56,5%). Respondenten zijn tussen de 19 en 95 jaar oud ($M = 65.8$, $SD = 13.0$), en beoordelen hun lichamelijke en geestelijke gezondheid als goed (respectievelijk $M = 3.00$, $SD = 0.86$; $M = 3.60$, $SD = 0.85$, op een 5-puntsschaal). Een ruime meerderheid ($n = 2674$, 73,0%) geeft aan een ziekte of aandoening te hebben.

Meer informatie over het Verzekerdenpanel is te vinden in: Bes, R.E., Wendel, S., Curfs, E.C., Jong, J.D. de. *Het Verzekerdenpanel: basisrapport met informatie over het panel 2012 - update*. Utrecht: NIVEL, 2012.

REFERENTIES

- Boonen, L.H.H.M., Donkers B., & Schut, F. T. Channeling consumers to preferred providers and the impact of status quo bias: does type of provider matter? *Health Services Research*, 2011; 46(2): 510-530.
- Hek K, van Dijk L, Kroon JDL (SFK), Janssen JM (SFK), Verheij RA. Omvang zorggebruik in de apotheek. Uit: NIVEL Zorgregistraties eerste lijn [internet]. 2014 [Laatst gewijzigd op 18-12-2014; geraadpleegd op 14-08-2015]. URL: www.nivel.nl/node/3764
- Stichting Farmaceutische Kengetallen (SFK). Data en feiten 2014: Het jaar 2013 in cijfers, 2014.
- Victoor, A., Delnoij, D. M., Friele, R. D., & Rademakers, J. J. Determinants of patient choice of healthcare providers: a scoping review. *BMC Health Services Research*, 2012, 12(1), 272.
- CBS Statline, retrieved 31-08-2015 <http://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?VW=T&DM=SLNL&PA=60055NED&D1=63,66,68-73,111&D2=3-9&HD=150831-1622&HDR=T&STB=G1>

APPENDIX

Tabel 1. Redenen voor een negatieve houding t.o.v. een online apotheek

	abs. aantal	%	
Procedure online apotheek	382	32.8%	
Geen advies van apotheker	126	10.8%	
Foutgevoeligheid procedure	112	9.6%	
Wantrouwen online apotheek (i.h.a.)	38	3.3%	
Geen controle medicatie door apotheek	27	2.3%	
Geen controle medicatie zelf	23	2.0%	
Geen controle/ toezicht huisarts	15	1.3%	
Zelf regie willen behouden (i.h.a.)	15	1.3%	
Zorgen om privacy/ veiligheid	14	1.2%	
Voorkeursmedicijnen	12	1.0%	
Onpersoonlijk karakter online apotheek	274	23.5%	
Praktische bezwaren online apotheek	257	22.0%	
Bezwaren internet (moeite, aversie)	146	12.5%	
Bezwaren rondom bezorging	63	5.4%	
Moeilijk	40	3.4%	
Duur	8	0.7%	
Behoud van /gemak huidige situatie	92	7.9%	
Tevreden met huidige situatie	39	3.3%	
Reguliere apotheek dichtbij	23	2.0%	
Wil graag zelf ophalen (i.h.a.)	11	0.9%	
Beweging door zelf ophalen	10	0.9%	
Reguliere apotheek bezorgt reeds thuis	9	0.8%	
Zorgverzekering	10	0.9%	
Valt buiten de rol van de zorgverzekeraar	6	0.5%	
Wantrouwen richting zorgverzekeraar	2	0.2%	
Winst zorgverzekeraar	2	0.2%	
Overig	45	3.9%	
Gaat ten koste van reguliere apotheek	24	2.1%	
Wil ik niet	16	1.4%	
Ben zelf apotheker	2	0.2%	
Keuzebeperking	2	0.2%	
Is traag	1	0.1%	
Geen (duidelijk) antwoord	106	9.1%	
TOTAAL AANTAL REDENEN	1166	100.0%	