

Inhoud

1

Doelstelling en belangrijkste inzichten TNS NIPO Zorgmonitor 4

2

Samenvatting 7

3

Wat is de algemene stand van zaken ten aanzien van de zorg in Nederland? 13

4

Zijn er voldoende prikkels om te stimuleren op prijs en kwaliteit? 18

5

Hoe staat het met de zelfredzaamheid, financiële situatie, tweedeling en digitalisering in de zorg? 28

Na veiligheid is zorg tegenwoordig hét thema waarop burgers politieke partijen afrekenen. En dat is niet verwonderlijk: zorgkosten stijgen de komende decennia explosief. Pijnlijke bezuinigingen zijn onvermijdelijk. Tegelijkertijd wordt van burgers verwacht deel te nemen aan een participatiesamenleving. Like it or not: creativiteit, zelfredzaamheid en innovatie zijn vereist. En snel ook. Door deel te nemen aan de Zorgmonitor blijft je organisatie op de hoogte van kennis, houding en gedrag van zorgconsumenten en -professionals met betrekking tot de laatste trends in de zorgbranche.

Wat is de zorgmonitor?

TNS NIPO heeft het initiatief genomen voor een grootschalig onderzoek naar trends in zorg. Bepaalde thema's monitoren we gedurende een langere periode, maar we zullen ook inspelen op actuele trends en de monitor continu blijven vernieuwen.

We werken met een basisvragenlijst die voor alle opdrachtgevers gelijk zal zijn. Daarnaast bieden we deelnemers de mogelijkheid om een aantal unieke vragen op te nemen. Hetzelfde geldt voor uitbreiding met één of meerdere doelgroepen.

Thema's Zorgmonitor derde kwartaal 2014

- Inzicht in zelfredzaamheid, digitalisering en tweedeling in de zorg.
- Kiezen op kwaliteit en prijs: op basis van welke kwaliteitsindicatoren maken verzekerden, zorgconsumenten en burgers een keuze in de zorg en in hoeverre raakt dat beeld de wensen vanuit het zorgveld?

Thema's Zorgmonitor vierde kwartaal 2014

- Participatiesamenleving: wat doet de participerende burger op het gebied van zorg en waar is nog behoefte aan?

- BudgetKompas: waar moet het huidige stelsel in investeren en waar is ruimte om te besparen?

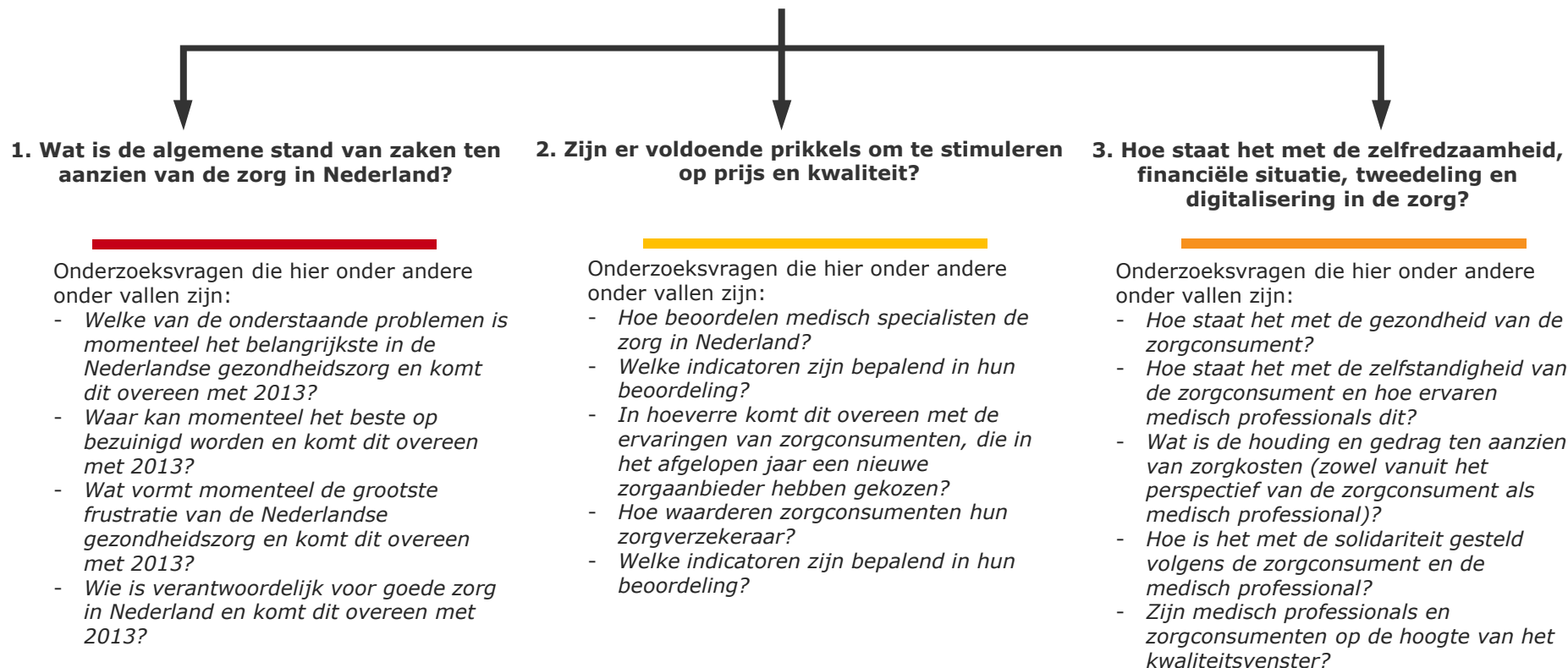
1

Doelstelling en
belangrijkste inzichten TNS
NIPO Zorgmonitor



Van zorgvraagstukken naar onderzoeksvragen

Wat is de kennis, de houding en het gedrag van zorgconsumenten en -professionals met betrekking tot de laatste trends in de zorgbranche?



Inzichten Zorgmonitor derde kwartaal 2014

1. Verantwoordelijk van goede zorg is een taak van de overheid! Wel is er sprake van een tendens waarbij de zorgverzekeraar dominanter wordt. De groeiende machtspositie en hoge winsten van zorgverzekeraars zijn een frustratie onder zorg professionals en onder (zorg)consumenten?
 2. Consumenten zijn bovengemiddeld tevreden met de zorgaanbieder in Nederland. Er is een redelijk sterke behoefte aan zelfstandigheid en betrokkenheid bij het zorgproces. Ook de medisch professionals hebben vertrouwen in de zelfredzaamheid van de consument, maar spelen hier nog onvoldoende op in.
 3. Er is onder zorgconsumenten nog onvoldoende zicht op verschillen in prijs tussen zorgaanbieders en behandelingen. Daarnaast ervaren zorgconsumenten onvoldoende transparantie ten aanzien van de verschillen in kwaliteit van ingekochte zorg door zorgverzekeraars.
 4. Zowel consumenten als medisch professionals vinden dat er een grens bereikt is als het gaat om de kosten in de zorg. Tegelijkertijd lijkt de consument niet echt gemotiveerd om zich te verdiepen in de kosten die de zorg met zich meebrengt en speelt de prijs van zorgaanbieders een kleine rol op hun tevredenheid. Hetzelfde geldt voor zorgprofessionals, ook al vinden zij dat de kosten erg hoog zijn, blijkt dit weinig effect te hebben op hun oordeel over de Nederlandse zorg terwijl de prijs momenteel weldegelijk van belang is.
1. Macht van de zorgverzekeraar dient beperkt te worden om te voorkomen dat er een verlies van focus op kwaliteit van de zorg optreedt en de driehoeksverhouding tussen patiënt, zorgaanbieder en zorgverzekeraar nog verder uit balans raakt.
 2. De zorgaanbieders kunnen de eigen regie stimuleren door bijvoorbeeld patiënten zelfstandig metingen (zoals cholesterol) uit te laten voeren. Zowel de overheid en zorgverzekeraars moeten zorgconsumenten stimuleren om de dialoog aan te gaan met de zorgaanbieder.
 3. Overheid en patiëntenorganisaties als onafhankelijke partij moeten patiënten bewust maken en informeren over de verschillen in prijs en kwaliteit van zorgaanbieders (prijs) en zorgverzekeraars (kwaliteit). Zorgaanbieders en zorgverzekeraars dienen consumenten handvatten te bieden bij het kiezen van de zorg en een zorgverzekering.
 4. Vanuit de overheid dient de focus te liggen op bewustzijn van de zorgconsument en zorgprofessionals als het gaat om zorgkosten.

2

Samenvatting



Samenvatting

Algemene stand van zaken zorg in NL

- Over het algemeen zijn zorgconsumenten en zorgprofessionals tevreden over de zorg. Men vindt nog altijd dat de verantwoordelijkheid voor goede zorg bij de overheid ligt. Veel zorgprofessionals zien echter ook een grote rol voor de zorgverzekeraar en huisartsen en specialisten.
- Problemen die spelen hebben met name betrekking op de bezuinigingen. Zorgprofessionals maken zich zorgen om de toenemende invloed van de zorgverzekeraar. Hun grootste frustratie in de gezondheidszorg is de hoge winst die de zorgverzekeraar maakt. Zorgconsumenten vinden de toenemende kosten voor de patiënten een grotere frustratie.
- Als er dan bezuinigd moet worden, vindt men het straffen van ongezond gedrag de beste manier om de kosten te drukken.

Prijs en kwaliteit

- Er is sprake van een driehoeksverhouding tussen de zorgconsument, de zorgaanbieder en de zorgverzekeraar waarbij deze laatste een machtige positie heeft. De zorgverzekeraar informeert slecht, drukt de prijs van de zorg. Het gevaar is dat men de focus op kwaliteit van de zorg verliest. Zorgconsumenten worden steeds kundiger in het uitkiezen van de juiste zorgaanbieder, maar hebben onvoldoende middelen om de zorg te beïnvloeden. Daarnaast staat de zorgaanbieder die een hoge kwaliteit van zorg biedt. De vraag is of er sprake is van een plafond-effect: kan het nog beter?

Samenvatting

Zorgconsumenten

- Zorgconsumenten zijn bovengemiddeld tevreden met **zorgverzekeraars**, hun loyaliteit is echter gematigd. Het is voor zorgverzekeraars lastig zich te onderscheiden, maar kan de klanttevredenheid verbeteren door zich te focussen op de klantenservice, de kosten van aanvullende verzekeringspakketten en de (zichtbaarheid van) klantbeoordelingen.
- Ook de **zorgaanbieders** doen goed werk: er is sprake van een hoge tevredenheid en een bovengemiddelde loyaliteit onder zorgconsumenten. De kracht zit 'm in de deskundigheid, de regelmaat waarmee de behandeling wordt uitgevoerd en de vriendelijkheid van de zorgaanbieder. Een punt dat om verbetering vraagt is de mate waarin de patiënt betrokken wordt bij het zorgproces en zijn /haar inbreng op waarde wordt geschat.

Zorgprofessionals

- Ook zorgprofessionals zijn zeer te spreken over de **zorgaanbieders**. Ook zij vinden echter dat de patiënt meer betrokken zou moeten worden bij het zorgproces.

Algemeen

- Opvallend is dat zowel zorgconsumenten als zorgprofessionals weinig waarde hechten aan de prijs van de zorg. Dit staat haaks op de trend waarbij burgers worden gestimuleerd bewuster om te gaan met de prijzen van behandelingen en medicatie

Samenvatting

Kosten in de zorg

- Veel consumenten bezoeken minder vaak hun zorgaanbieder of gebruiken minder medicatie omdat de kosten hiervoor te hoog oplopen. Met name de fysiotherapeut en tandarts zijn hiervan de dupe. Ook concurrentie en wist worden door slechts een minderheid van de consumenten geaccepteerd.

Zelfredzaamheid

- Over het algemeen zien de zorgconsumenten een grote mate van zelfstandigheid in de zorg wel zitten. Zo vinden zij het vanzelfsprekend dat ze zelf de factuur van de zorgaanbieder controleren en staan ze overall positief tegenover het zelfstandig uitvoeren van metingen (zoals meten van cholesterol). Tevens maken de meesten zelfstandig een keuze voor een zorgaanbieder. Hierbij wordt veelal gebruik gemaakt van internet. Het zelfstandig kiezen van een zorgverzekeraar lijkt men wel lastig te vinden. Verbetering van communicatie over waarop gelet moet worden en hulpmiddelen bij het vergelijken van verschillende pakketten en zorgverzekeraars zullen de zelfstandigheid van de consument bevorderen.

- Ook medisch professionals zien een toename van zelfstandigheid van de consument zitten, maar zijn wel wat terughoudender dan de consumenten zelf.

Solidariteit

- De meeste consumenten zien in dat er sprake is van een tweedeling in de zorg waarbij lang niet iedereen gebruik kan maken van de zorg. Hoewel het idee heerst dat iedereen recht heeft op dezelfde zorg en solidariteit in de zorg belangrijk wordt gevonden, staat lang niet iedereen er voor open om meer te betalen voor goede zorg voor anderen. Wel verwacht men van rijke mensen en mensen die ongezond leven een grotere bijdrage. Zorgprofessionals delen deze mening, maar hebben een afwijkend idee als het gaat om ouderenzorg: zij zien – in tegenstelling tot de consument- in dat veel geld in de zorg naar ouderen gaat en vinden dan ook dat men zou moeten sparen voor de eigen ouderenzorg.

samenvatting

Digitalisering

- Het kwaliteitsvenster is nog tamelijk onbekend en wordt matig beoordeeld door medisch professionals. Consumenten die bekend zijn met het kwaliteitsvenster zijn wel redelijk positief.
- Er is sprake van een groot draagvlak voor het elektronisch patiëntendossier, zowel onder medisch professionals als onder consumenten.
- Zowel consumenten als professionals zien het belang en nut van internet in bij het zoeken naar informatie omtrent zorg. In tegenstelling tot de zorgconsument die veel vertrouwen in zichzelf heeft, twijfelen professionals echter of consumenten betrouwbare informatie van niet betrouwbare informatie kunnen onderscheiden.
- Ondanks de voorkeur van consumenten om informatie via internet op te sporen, heeft face-to-face contact nog altijd de voorkeur.

3

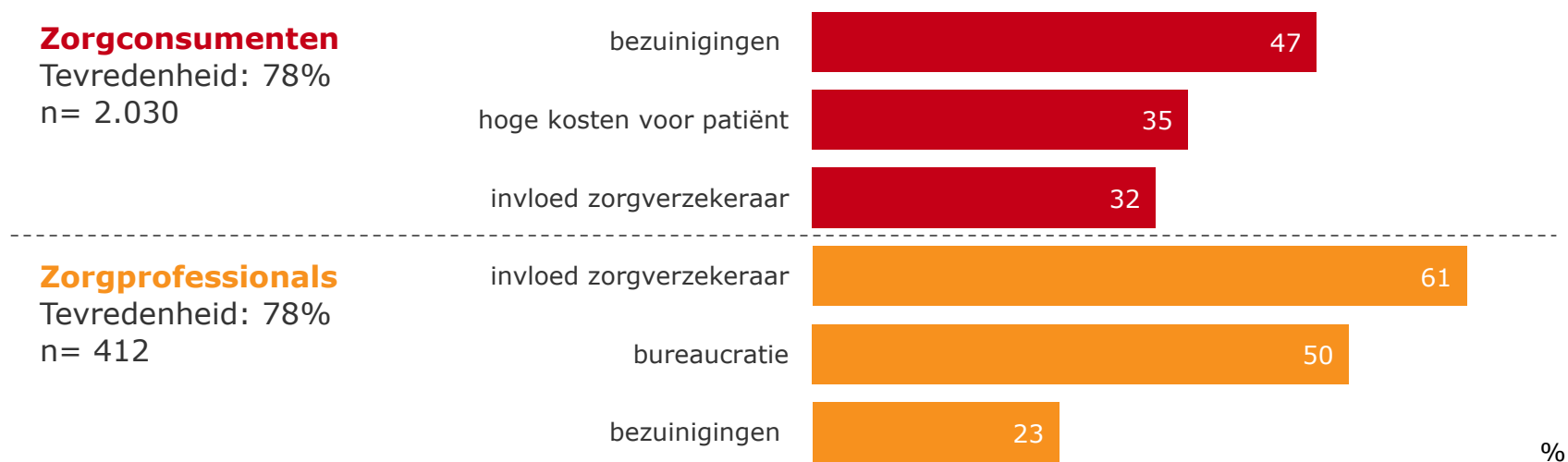
Wat is de algemene stand van zaken ten aanzien van de zorg in Nederland?



Men is tevreden over de zorg, maar ziet de grote invloed van zorgverzekeraars wel als een probleem

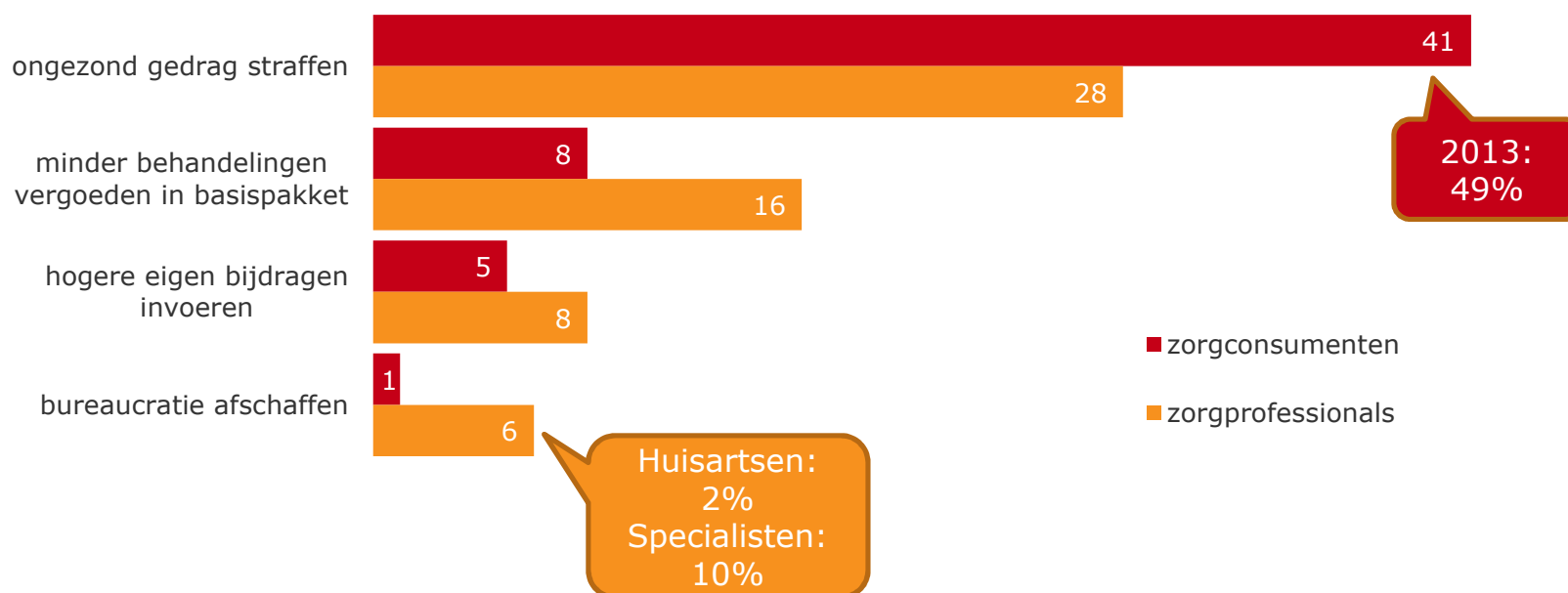
Net als in 2013 is er een **grote tevredenheid** over de Nederlandse gezondheidszorg onder zorgconsumenten en zorgprofessionals. Huisartsen zijn met 84% het meest tevreden.

Desondanks ziet men wel **problemen in de gezondheidszorg**. Consumenten denken dan met name aan de bezuinigingen en de hoge kosten voor de patiënt. Daarnaast ziet men vaker dan in 2013 een te grote invloed van zorgverzekeraar als issue. Onder zorgprofessionals wordt dit laatste als een van de grootste problemen gezien, daarnaast noemt de helft de bureaucratie. Zij zien de bezuinigingen minder vaak als urgent probleem. Nog geen kwart noemt dit als een van de belangrijkste problemen.



Ongezond gedrag straffen lijkt de beste bezuiniging

Net als in 2013 wordt het straffen van ongezond gedrag gezien als de beste manier om **te bezuinigen in de zorg**. Opvallend is dat met name de zorgconsumenten deze mening vaak delen. Ten opzichte van 2013 is er wel sprake van een lichte daling onder het aantal zorgconsumenten die deze mening deelt, maar het blijft de nummer één in best bevonden bezuinigingen.

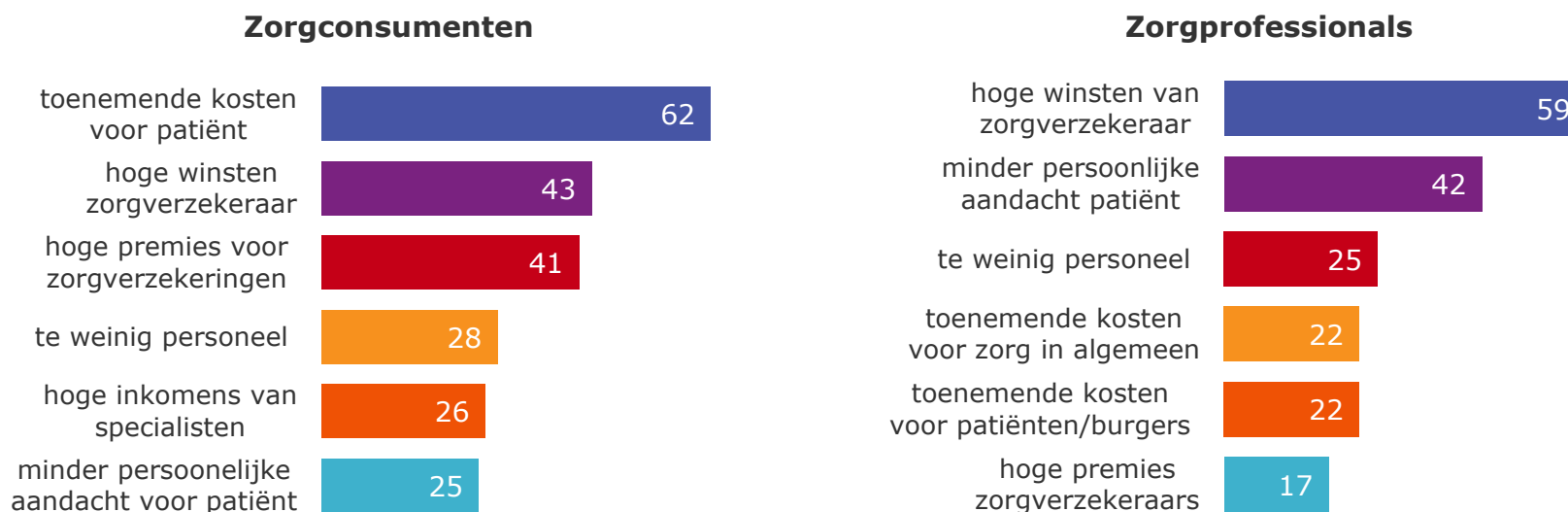


Een van de grootste frustraties in de gezondheidszorg zijn de hoge winsten van de zorgverzekeraars

Onder **de zorgconsumenten** vormen de toenemende kosten voor de patiënt de grootste frustratie binnen de gezondheidszorg. Daarnaast kunnen zij zich ook ergeren aan de hoge winsten van zorgverzekeraars en hoge premies voor zorgverzekeringen.

Een meerderheid van de **zorgprofessionals** deelt de frustratie voor de hoge winsten van zorgverzekeraars. Opvallend is dat ook een redelijke groep professionals zich zorgen maakt om de verminderde persoonlijke aandacht voor de patiënt. Patiënten zelf lijken hier minder last van te hebben.

Ten opzichte van 2013 zien we een **verschuiving onder de zorgprofessionals** waarbij de toenemende kosten minder vaak frustraties opleveren en het gebrek aan personeel juist vaker als frustratie wordt genoemd.

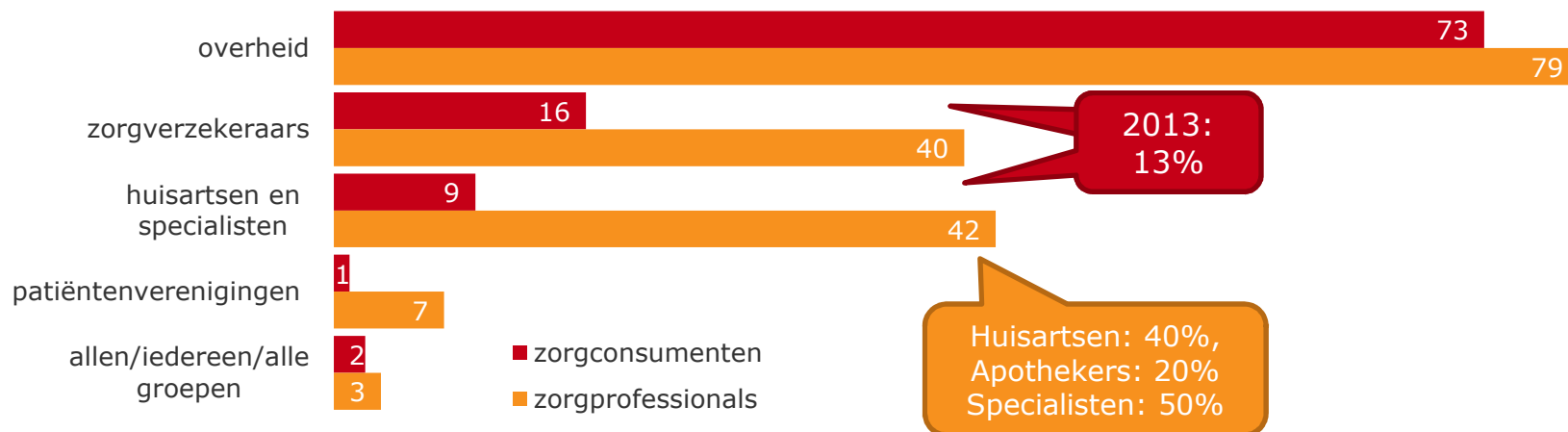


Verantwoordelijkheid zorg ligt vooral bij de overheid, wel steeds meer druk op zorgverzekeraar

Zowel consumenten als zorgprofessionals zijn van mening dat de **overheid verantwoordelijk** is voor de zorg. Ten opzichte van 2013 stellen de zorgconsumenten de zorgverzekeraars wel iets vaker, en huisartsen en specialisten juist iets minder vaak verantwoordelijk. Vooral gezonde consumenten zien zorgverzekeraars vaker als de verantwoordelijke.

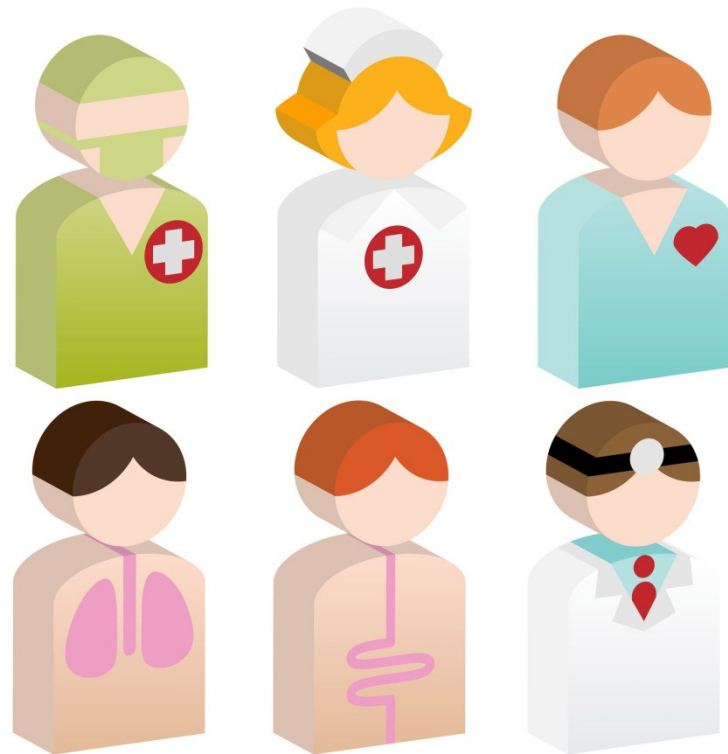
Een grote groep zorgprofessionals vindt dat naast de overheid, **ook zorgverzekeraars, huisartsen en specialisten verantwoordelijk** zijn voor de zorg. Opvallend is dat veel huisartsen en specialisten zichzelf verantwoordelijk stellen voor de beschikbaarheid van goede zorg. Apothekers en zorgconsumenten geven minder vaak aan dat zorgprofessionals hier verantwoordelijk zijn.

Wie vindt u dat verantwoordelijk is voor de beschikbaarheid van goede zorg?



4

Zijn er voldoende prikkels om te stimuleren op prijs en kwaliteit?



Consument, verzekeraar en aanbieder

De **Zorgconsument**
heeft onvoldoende middelen
om te sturen, maar
wordt wel wat kundiger in het
uitkiezen van een zorgaanbieder



Zorgaanbieders
zijn deskundig
en leveren hoge kwaliteit
Kan het nog beter?

Zorgverzekeraars
zijn machtig, informeren slecht
en drukken de prijs
Kwaliteit en focus gaan hierdoor
verloren

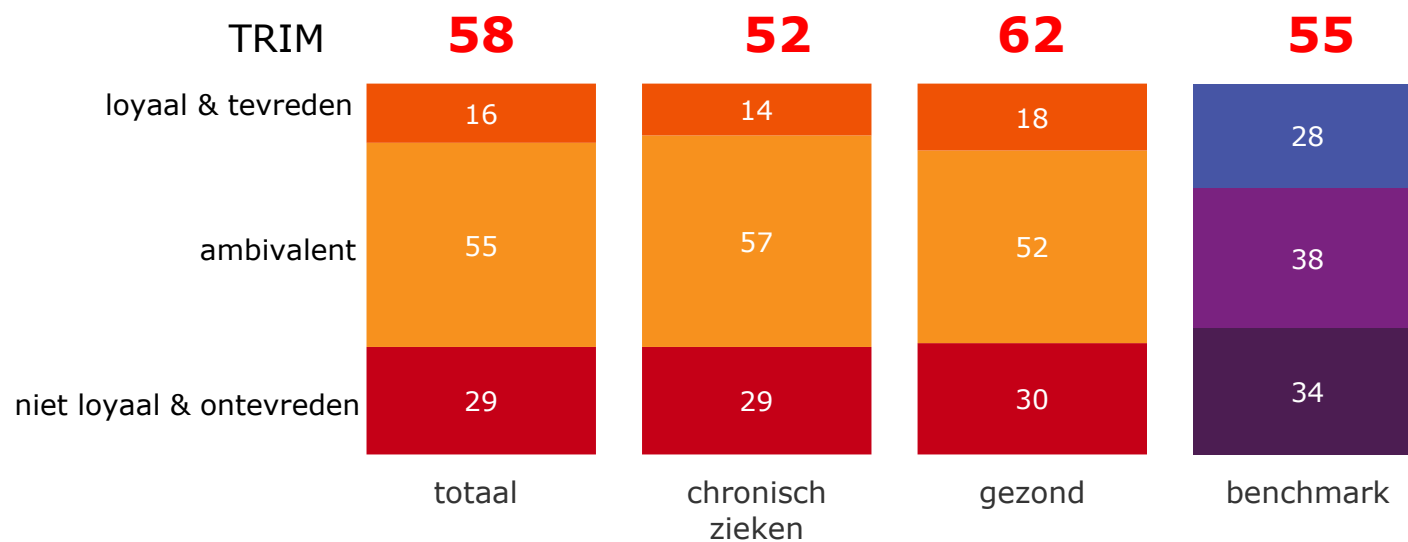


Zorgconsumenten zijn bovengemiddeld tevreden, maar niet heel loyaal aan zorgverzekeraars

Zorgconsumenten zijn over het algemeen **tevreden over** hun **zorgverzekeraar**. Doordat er hoger wordt gescoord dan de benchmark voor dienstverlenende organisaties is er sprake van een hoge klantretentie.

Het merendeel van de zorgconsumenten maakt deel uit van de **ambivalente groep**. Hierbinnen is het grootste deel erg tevreden over hun zorgverzekeraar, maar niet loyaal. Een kleine groep hiervan is juist zeer loyaal, maar niet tevreden. Er is ook een kleine groep zorgconsumenten niet loyaal en ontevreden. Deze groep is kleiner dan de benchmark.

Chronisch zieken blijken kritischer te oordelen dan gezonde zorgconsumenten (TRIM 52 versus 62).



Onderscheiden is voor zorgverzekeraar lastig



Zorgverzekeraars lijken zich **moeilijk** te kunnen **onderscheiden** van elkaar voor de zorgconsumenten.

Een **positief onderscheid** zou gemaakt kunnen worden door het gemak van het declareren van ziektekosten verder te verbeteren. Dit positief beoordeelde punt, blijkt namelijk een grote invloed te hebben op de loyaliteit van een zorgconsument aan een zorgverzekeraar.

Ook de zwakker beoordeelde 'klantenservice', 'kosten van aanvullende verzekeringspakketten' en 'klantbeoordelingen over zorgverzekeraars' zouden verbeterd kunnen worden. Deze punten hebben een **relatief sterke invloed** op de loyaliteit.

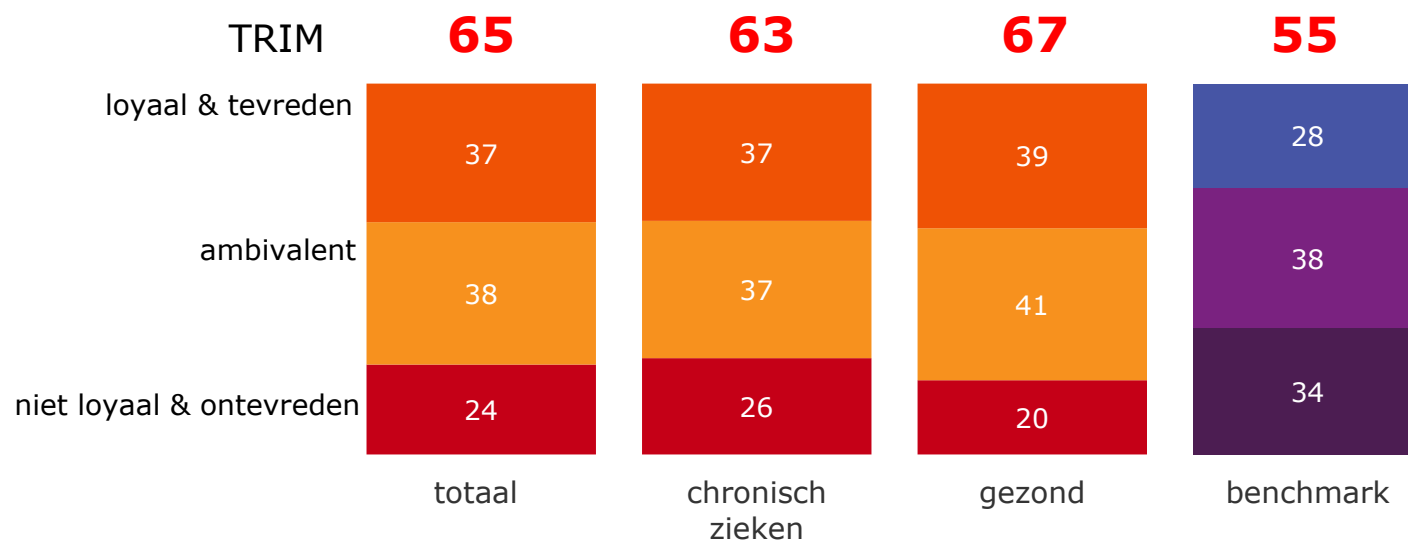
Verbetering op het gebied van reclames en presentjes is niet direct aan te raden. Hoewel deze zwaktes ver beneden gemiddeld werden beoordeeld, blijken ze slechts een **gematigde impact** te hebben op de loyaliteit.

Zorgconsumenten zijn zeer tevreden en loyaal aan zorgaanbieders

Zorgconsumenten zijn **bovengemiddeld loyaal** aan hun zorgaanbieders. Doordat er hoger wordt gescoord dan de benchmark voor dienstverlenende organisaties is er sprake van een hoge klantretentie.

Een derde van de consumenten is zowel **loyaal** als **tevreden**. Binnen de **ambivalente groep** is het grootste deel zeer tevreden, maar weinig loyaal. Een klein deel is juist zeer loyaal, maar minder tevreden. Een kwart voelt geen verbondenheid met de zorgaanbieder. Deze groep is kleiner dan de benchmark..

Chronisch zieke consumenten oordelen kritischer dan gezonde zorgconsumenten, maar nog steeds boven de benchmark (TRIM 63 versus 67).



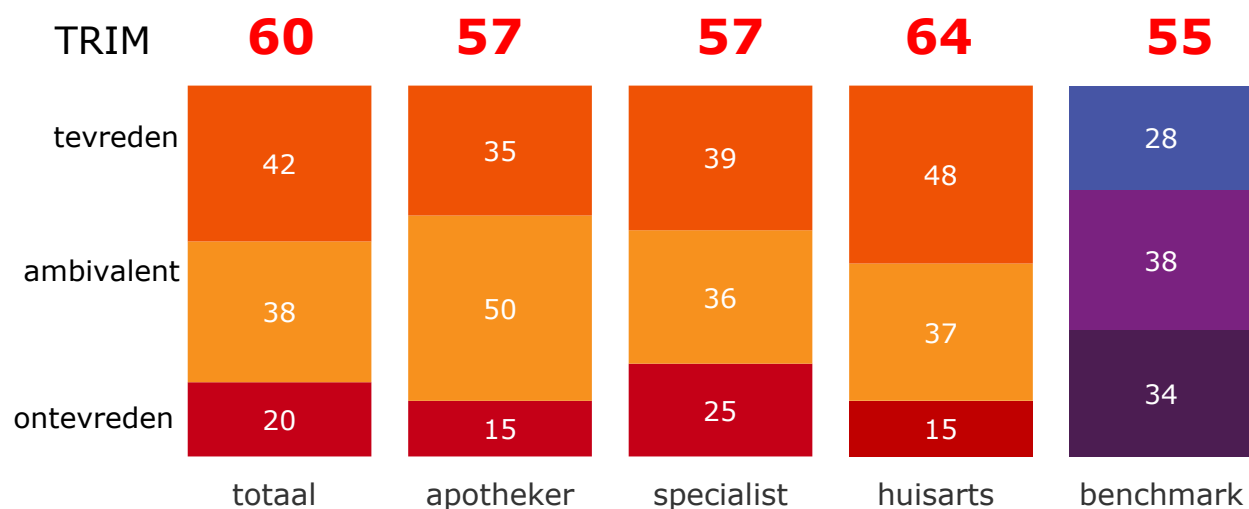
Deskundigheid, regelmaat uitvoer behandeling en vriendelijkheid belangrijke sterktes zorgaanbieder



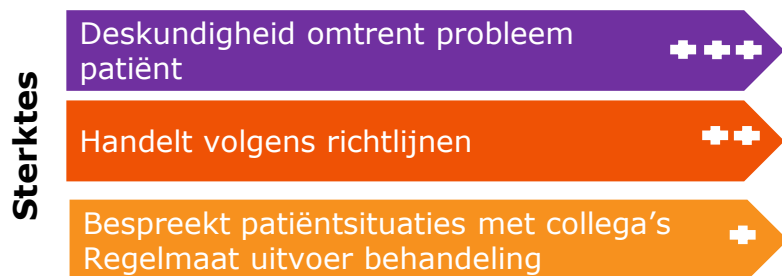
Zorgprofessionals veel vertrouwen in de Nederlandse gezondheidszorg in het algemeen, met name huisartsen

Zorgprofessionals zijn net als de consumenten zeer tevreden over de **reputatie** van de Nederlandse gezondheidszorg in het algemeen. Ook ten opzichte van de Benchmark wordt er goed gescoord.

Van de verschillende specialisten zijn **huisartsen** het meest tevreden met de Nederlandse gezondheidszorg.

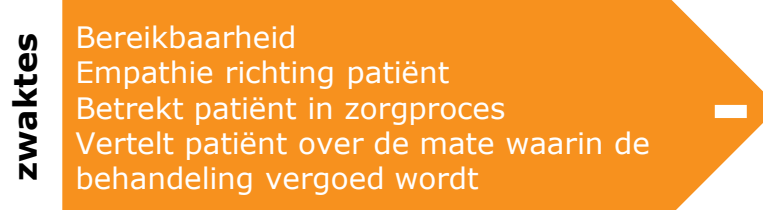


Kansen voor zorgaanbieders in betrokkenheid, empathie en op waarde schatten inbreng patiënt



Zorgprofessionals zijn ook erg te spreken over de **kwaliteit** van de **zorgaanbieders** in Nederland. Zij beoordelen de deskundigheid zeer goed en vinden ook dat dit op orde moet zijn. De deskundigheid is een doorslaggevende sterkte. Deze beoordeling is bovengemiddeld en heeft een sterke invloed op de reputatie (tevredenheid) van de Nederlandse gezondheidszorg. Dit geldt ook – in iets mindere mate – voor het handelen volgens richtlijnen.

Net als bij de zorgconsumenten zien we dat zorgprofessionals ook vinden dat **patiënten meer betrokken** moeten worden bij het **zorgproces** en de keuze voor een bepaalde behandeling. Hier ligt dus zowel een taak voor de zorgprofessional als de zorgconsument. Professionals moeten hier meer aandacht aan gaan besteden en patiënten moeten er meer om gaan vragen.



Andere aspecten waarbinnen **verbetering** wenselijk en zinvol is, zijn de bereikbaarheid en de mate van empathie ten aanzien van de patiënt. Wanneer hierin geïnvesteerd wordt, zal dit volgens de zorgprofessionals de reputatie van de gezondheidszorg verbeteren.

Volgens **huisartsen** is een mogelijk verbeterpunt (om de reputatie van de gezondheidszorg te optimaliseren) het verkorten van de wachttijden.

Volgens **apothekers** en **specialisten** zijn de bereikbaarheid en empathie van de zorgaanbieders en het op waarde schatten van de inbreng van de patiënt verbeterpunten. **Specialisten** hechten daarnaast de meeste waarde aan het betrekken van de patiënt in het zorgproces en het toekennen van de rol als eindbesliser in de behandelkeuze.

Prijzaspecten worden als onbelangrijk ervaren

Uit voorgaande analyses naar de beoordeling van Nederlandse zorgaanbieders/gezondheidszorg in het algemeen, kwam naar voren dat **prijzaspecten** zowel door zorgconsumenten als zorgprofessionals als **onbelangrijk** werden ervaren (het belang van deze prijzaspecten op de beoordeling van de zorgaanbieder/gezondheidszorg bleek zeer laag te zijn). Dit staat **haaks** op de huidige ontwikkelingen in de zorg waarbij zorgconsumenten en zorgprofessionals bewuster om moeten gaan met zorgkosten om de prijs-kwaliteitverhouding te waarborgen.

Dit jaar worden de prijs-aspecten nog steeds niet als belangrijk gezien. Een verklaring hiervoor zou kunnen zijn dat men tevreden is over deze aspecten. Dit blijkt echter (nog) niet het geval.

De kosten van de zorgaanbieder zijn laag

De zorgaanbieder let op de kosten die gepaard gaan met mogelijke behandelingen

De zorgaanbieder vertelt u over de mate waarin de behandeling door uw zorgverzekeraar vergoed wordt

Zorgconsumenten geven aan dat ze de kosten van zorgaanbieders als hoog ervaren. Dit blijkt echter **weinig effect** te hebben op de beoordeling van de desbetreffende zorgaanbieder.

Zowel de zorgconsument als de zorgprofessionals geven aan dat zij nog **weinig letten op de kosten** die met een mogelijke behandeling gepaard gaan. Daarnaast blijkt dit wederom (nog) niet van invloed te zijn op de beoordeling van de zorgaanbieder. Het wordt dus ook nog niet als belangrijk ervaren dat een zorgaanbieder dit doet.

Hetzelfde geldt voor de communicatie van een zorgaanbieder aan de zorgconsument over de mate waarin een behandeling door de zorgverzekeraar vergoed wordt.

5

Hoe staat het met de zelfredzaamheid, financiële situatie, tweedeling en digitalisering in de zorg?



5.1

gezondheid zorgconsument

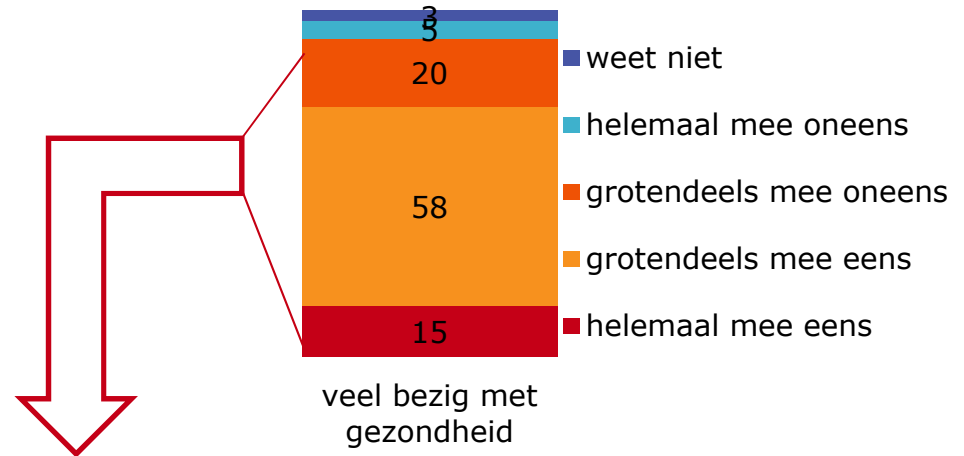


De meeste consumenten houden zich bezig met gezond leven door gezond te eten en niet te roken

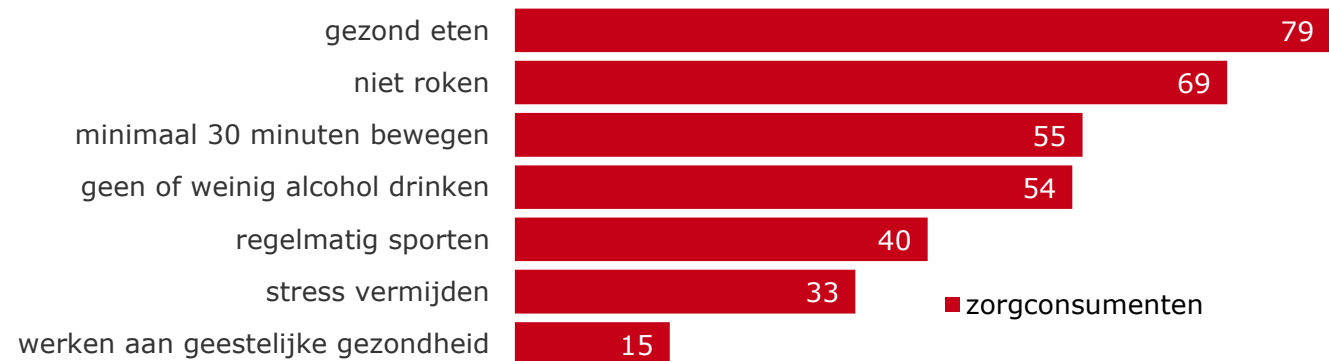
De meeste zorgconsumenten houden zich net als in 2013 veel bezig met de eigen **gezondheid**.

Dit doet men vooral door gezond te eten en niet te roken. Daarnaast noemt een grote groep dagelijkse beweging en het vermijden van alcohol.

Ik ben veel met mijn gezondheid bezig



Op welke manier bent u met uw gezondheid bezig?



5.2

Kosten zorg



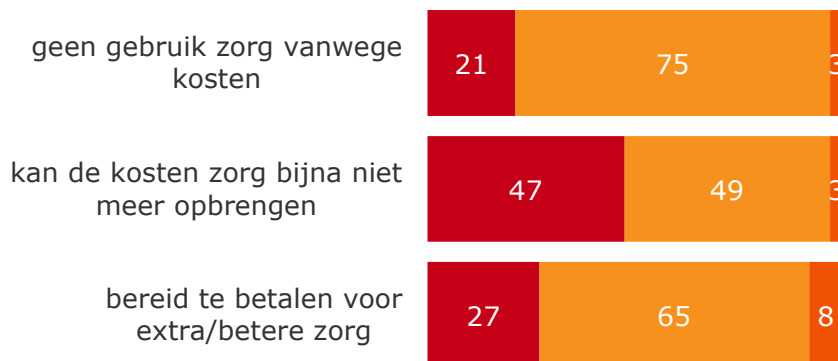
Weinig zorgconsumenten zijn bereid te betalen voor extra of betere zorg

Zorgprofessionals hebben het idee dat de hoge kosten in de zorg ervoor heeft gezorgd dat patiënten in het jaar 2014 minder **gebruik** hebben gemaakt van de **zorg**. Zorgconsumenten geven in mindere mate aan dat dit een invloed heeft gehad.

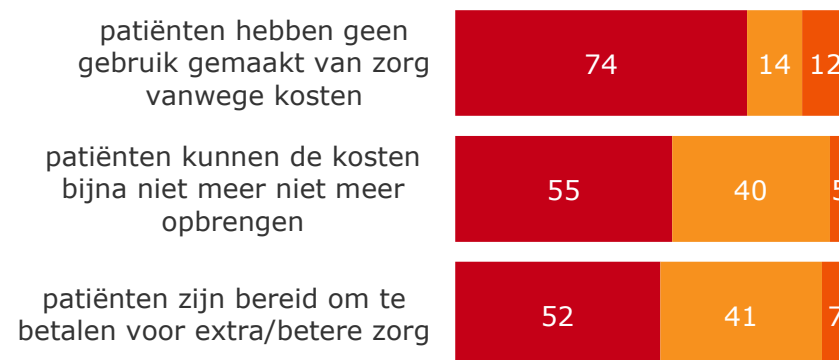
Zowel zorgconsumenten als professionals zijn verdeeld als het gaat om de vraag of de **kosten** voor de zorg nog opgebracht kunnen worden. Zorgprofessionals hebben wel meer dan de consumenten het idee dat consumenten de kosten bijna niet meer kunnen opbrengen.

Interessant hierbij is dat zorgprofessionals vaker het idee hebben dat patiënten bereid zijn om extra te betalen voor de zorg. De bereidheid hiertoe onder zorgconsumenten blijkt juist gering.

Zorgconsumenten



Zorgprofessionals



■ (helemaal) mee eens ■ (helemaal) mee oneens ■ weet niet

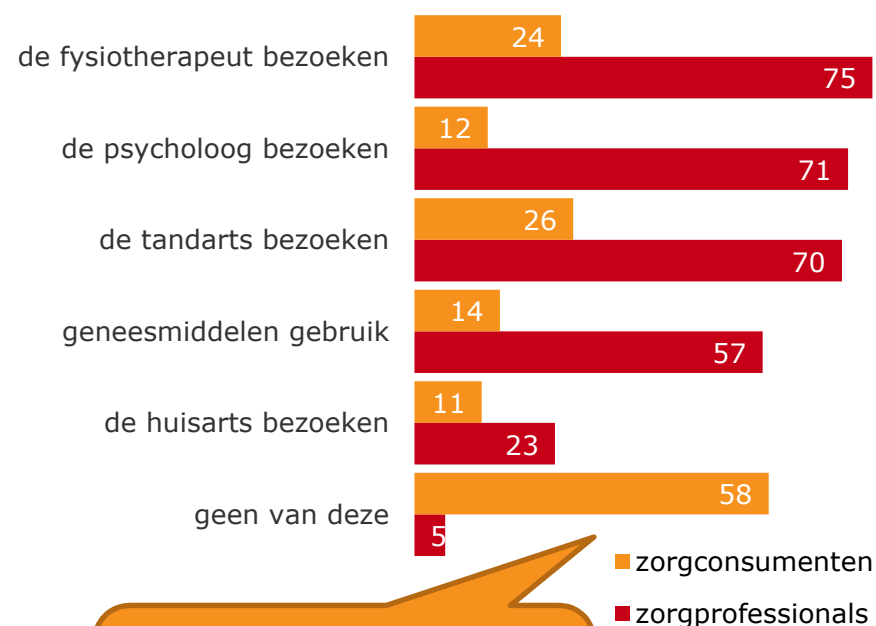
■ (helemaal) mee eens ■ (helemaal) mee oneens ■ weet niet

Hoge kosten van invloed op frequentie bezoek zorgaanbieders en geneesmiddelengebruik

De **zorgprofessionals** denken dat de hoge kosten in de zorg een grote invloed hebben op het medicijngebruik en de mate waarin patiënten verschillende zorgaanbieders bezoeken. Zij denken dat een meerderheid van de patiënten minder vaak dan vroeger naar de fysiotherapeut, psycholoog of tandarts gaat door de hogere kosten. Ook denken zij dat ruim de helft minder geneesmiddelen gebruikt door de hoge zorgkosten.

Volgens de **zorgconsumenten** liggen deze percentages een stuk lager. Toch blijkt vier op de tien minstens één zorgaanbieder minder te hebben bezocht dan vroeger. Hierbij lijken de kosten in de zorg als eerste bespaard te worden op de frequentie van bezoek aan de fysiotherapeut en/of psycholoog.

Hogere kosten hebben tot gevolg dat patiënten / ik en/of mijn familie minder vaak dan vroeger...

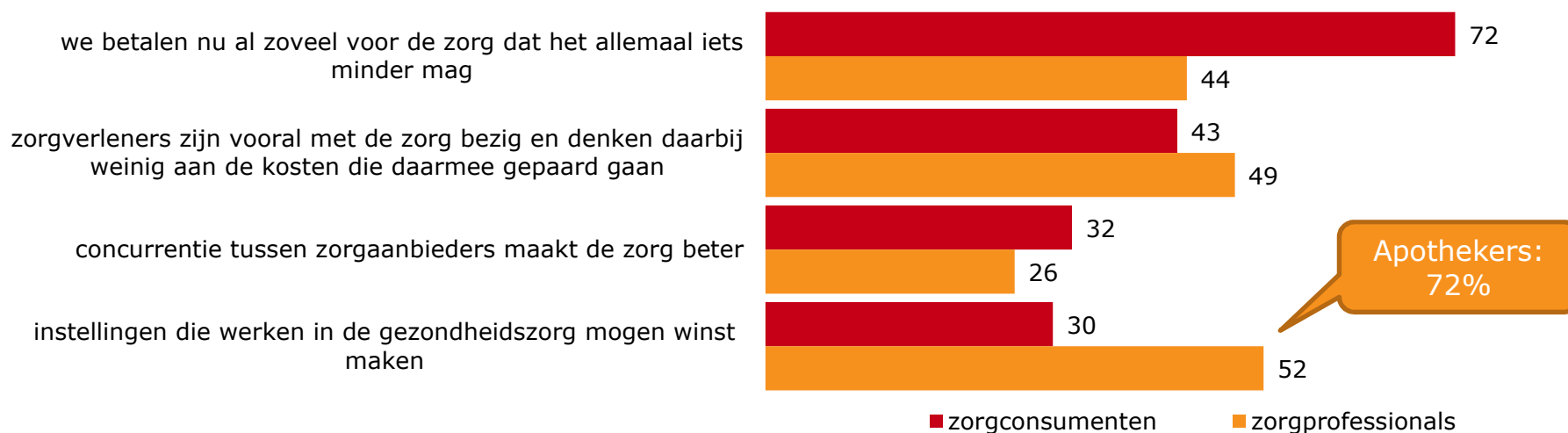


42% van de zorgconsumenten maakt (zelf of familie) minder gebruik van de zorg door zorgkosten

Concurrentie en winst door slechts minderheid consumenten geaccepteerd

Over het algemeen heeft men **weinig vertrouwen in het concurrentiebeleid** in de zorg. Het maken van **winst** in de gezondheidszorg wordt überhaupt niet echt geaccepteerd, vooral niet door zorgconsumenten. Bij zorgprofessionals is het om het even. Apothekers zijn hier daarentegen wel een groot voorstander van.

De meeste zorgconsumenten vinden dat we wel **genoeg betalen** voor de zorg en dat het allemaal wel wat minder mag. Zorgspecialisten zijn het hier minder vaak mee eens. Een mogelijkheid om kosten te drukken zou kunnen zijn om zorgverleners meer **bewust te maken** van de kosten die gepaard met de zorg.



5.3

Zelfredzaamheid

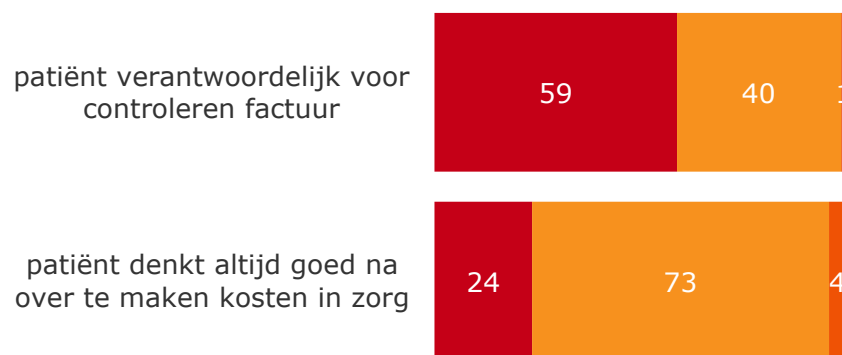


Zorgconsumenten verantwoordelijk

Zorgprofessionals zien de hoge kosten in de zorg als een belemmering voor patiënten om de juiste zorg te ontvangen. Zo is het volgens een grote meerderheid van de zorgprofessionals in 2014 wel eens voorgekomen dat patiënten geen gebruik hebben gemaakt van de zorg vanwege de hoge kosten.

Zorgconsumenten vinden ook dat zij zelf verantwoordelijk zijn voor het controleren van de factuur van de zorgaanbieder. Eerder zagen we dat consumenten niet zoveel waarde hechten aan de prijzen van de zorg. Ook hier zien we dat lang niet iedereen goed na denkt over de kosten van de zorg.

Zorgprofessionals



■ (helemaal) mee eens ■ (helemaal) mee oneens ■ weet niet

Zorgconsumenten

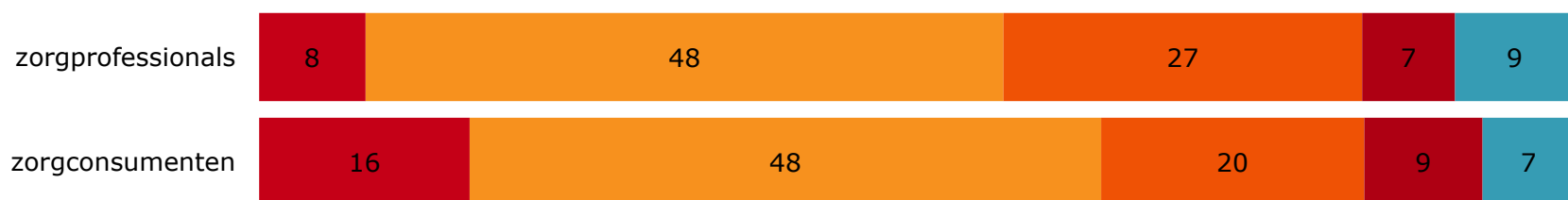


■ (helemaal) mee eens ■ (helemaal) mee oneens ■ weet niet

Meerderheid zorgprofessional en zorgconsumenten zien zelfstandige metingen zitten

- Van de chronisch zieken en kwetsbare ouderen kan drie kwart binnen 5 jaar zelfstandig metingen uitvoeren, vaak in combinatie met gegevensmonitoring op afstand door de zorgverlener. Zij kunnen zo de voortgang van hun ziektebeeld volgen en krijgen door feedback inzicht in het effect van hun gedrag op hun ziekte.
- Ruim de helft van de zorgprofessionals is van mening dat het zelfstandig uitvoeren van metingen in plaats van door de arts of verpleegkundige van positieve invloed zou zijn op de therapietrouw.
- Ook zorgconsumenten zien deze zelfstandigheid wel zitten: nagenoeg twee derde van hen denkt dat patiënten de geadviseerde behandeling bij zelfstandige metingen goed en trouw zullen uitvoeren. Ook onder chronisch zieken is twee derde het (grotendeels) eens, we zien echter dat de groep die het niet eens is iets groter is dan onder gezonde zorgconsumenten.

Zelfstandig uitvoeren van metingen en therapietrouw



■ helemaal mee eens ■ grotendeels mee eens ■ grotendeels mee oneens ■ helemaal mee oneens ■ weet niet

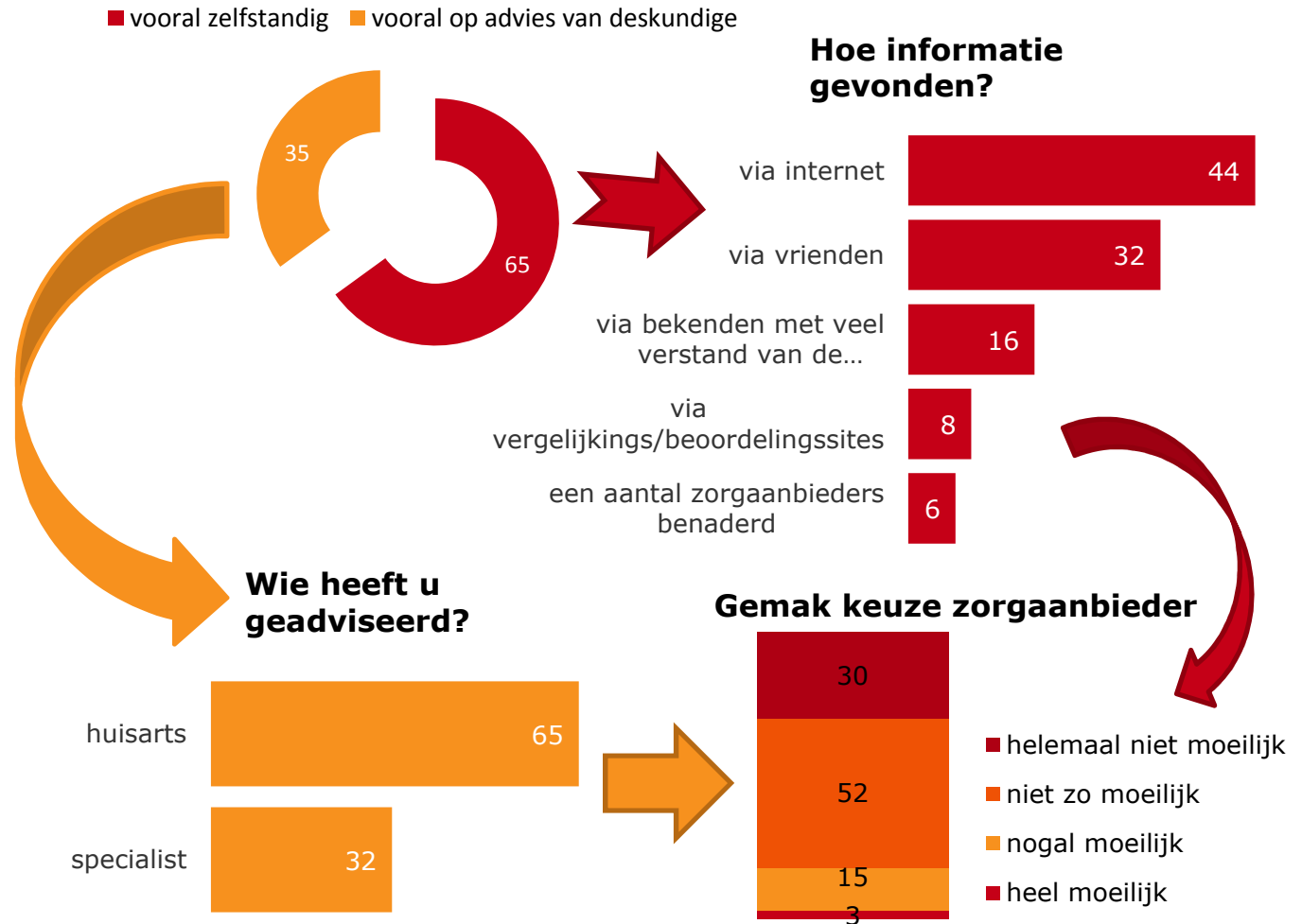
Zorgprofessionals: Als patiënten zelf metingen zouden kunnen doen die nu door de arts of verpleegkundige gedaan worden (bijvoorbeeld meten van cholesterol, longfunctie, bloedwaarden), zou dat hun therapietrouw kunnen bevorderen.

Zorgconsumenten: Het zou goed zijn als chronisch zieken zelfstandig de metingen uit zouden kunnen voeren die nu door een arts of verpleegkundige gedaan worden (bijvoorbeeld meten van cholesterol, longfunctie, bloedwaarden) zodat de patiënt de geadviseerde behandeling (zoals het innemen van medicatie) goed en trouw zal uitvoeren.

Meerderheid zoekt zorgaanbieder zelfstandig, meestal via internet of vrienden

De meerderheid van de zorgconsumenten die het afgelopen jaar een keuze hebben gemaakt voor een nieuwe zorgaanbieder, heeft deze keuze vooral zelfstandig gemaakt. Hierbij wordt vooral gebruik gemaakt van internet of informatie van vrienden. Indien men zich heeft laten adviseren door een deskundige, is dit in de meeste gevallen door de huisarts.

Zorgconsumenten lijken over het algemeen geen moeite te hebben om een zorgaanbieder te kiezen.



Zorgconsument dient bij keuze zorgaanbieder vooral te letten op vergoedingen, keuzevrijheid en prijs

- Zorgprofessionals vinden dat de zorgconsument bij de keuze van een zorgaanbieder vooral zouden moeten letten op de vraag of de betreffende zorg wel vergoed wordt door de zorgverzekeraar.
- Daarnaast zou men rekening moeten houden met de keuzevrijheid van de zorgaanbieder en de betaalbaarheid.
- Kwaliteit en deskundigheid worden minder belangrijk gevonden. Mogelijk omdat Nederlandse gezondheidszorg over het algemeen van hoogstaand niveau is.

Waarop te letten bij keuze zorgaanbieder volgens zorgprofessional

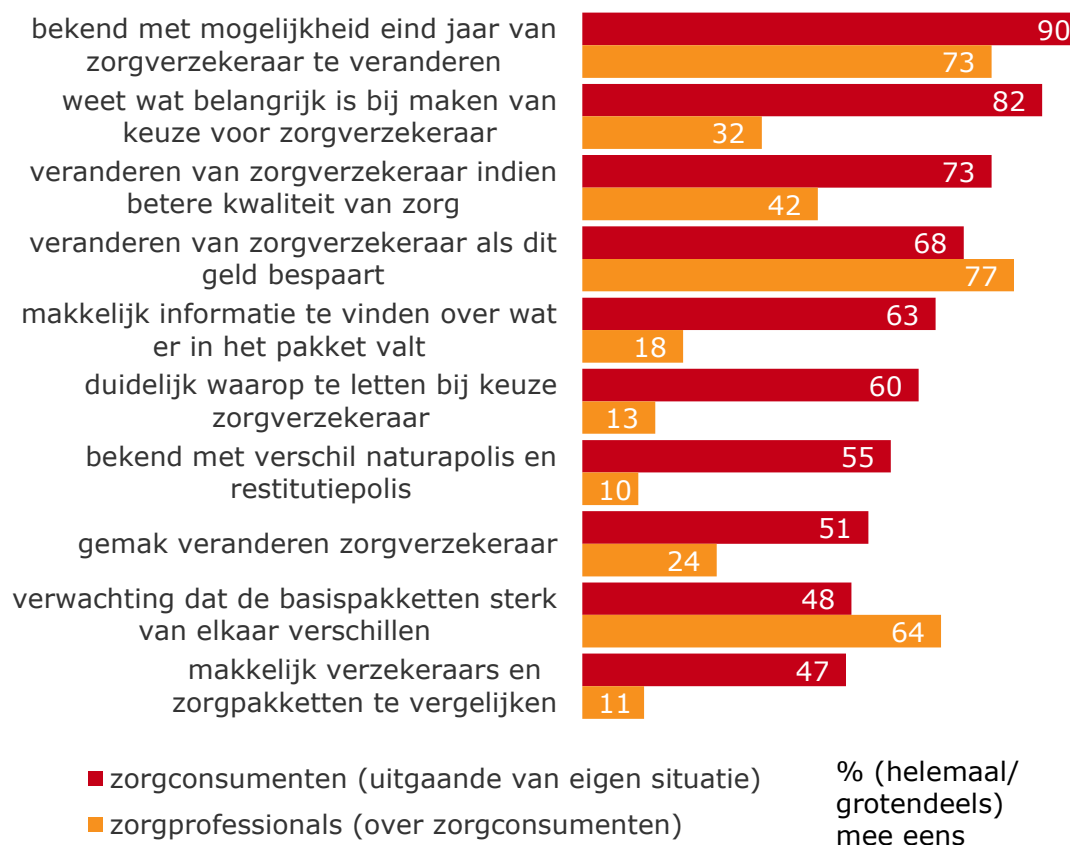


Consument goed op de hoogte, maar ongemak bij verandering zorgverzekeraar

Q26? zorgconsumenten Past nergens bij

- Over het algemeen is men bekend met de mogelijkheid om van **zorgverzekeraar** te veranderen. Hoewel men aangeeft te weten wat belangrijk is bij het maken van een keuze, vindt lang niet iedereen het makkelijk van zorgverzekeraar te veranderen. Het lijkt niet voor iedereen duidelijk waarop gelet moet worden en er lijkt nog wat ongemak te bestaan als het gaat om het vergelijken van zorgpakketten en verzekeraars. Bij de verandering van zorgverzekeraar vindt men – in tegenstelling tot wat de zorgprofessionals denken- de kwaliteit van de zorg belangrijker dan eventuele besparing op kosten.
- Een meerderheid vindt het makkelijk informatie te vinden over wat wel en niet binnen het (basis)pakket valt en vindt het duidelijk waar op te letten bij de keuze van een zorgverzekeraar.
- Ruim de helft van de consumenten is bekend met het verschil tussen de naturapolis en de restitutiepolis.

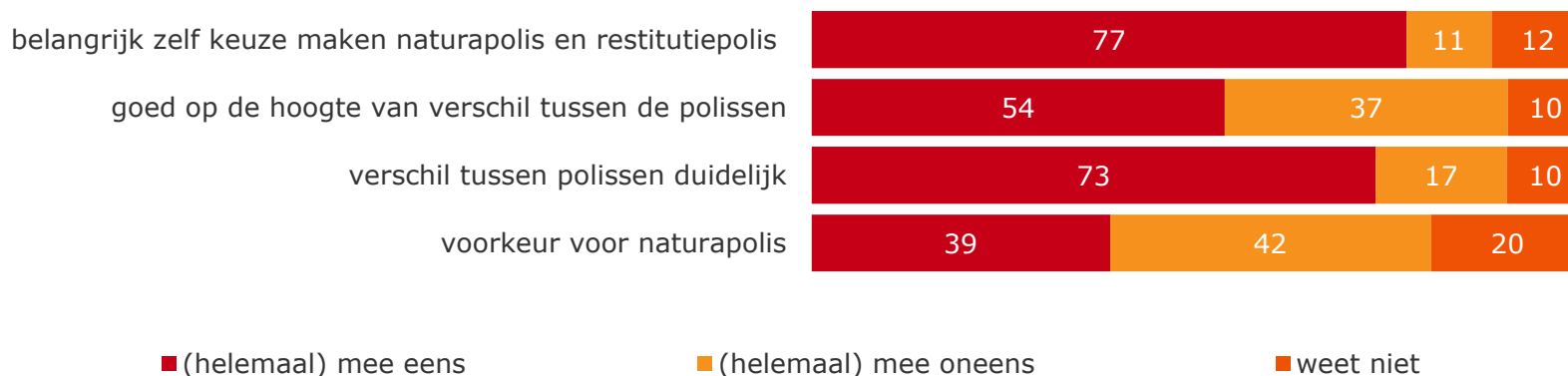
Zorgconsumenten over zorgverzekeraar



Verschil naturapolis en restitutiepolis duidelijk, belangrijk zelf keuze te kunnen maken

- De zorgconsument heeft de keuze tussen een naturapolis en een restitutiepolis. Na een korte omschrijving in de vragenlijst, is een aantal stellingen voorgelegd aan de zorgconsumenten.
- Ruim de helft van zorgconsumenten geeft aan goed op de hoogte te zijn van het verschil tussen de naturapolis en de restitutiepolis. Het verschil lijkt voor de meeste consumenten ook duidelijk te zijn.
- Ook hier zien we dat consumenten graag het heft in eigen handen nemen, men geeft aan liever zelfstandig een keuze te maken voor ofwel de naturapolis ofwel de restitutiepolis.
- Er is geen duidelijke voorkeur voor een van de twee polissen.

Naturapolis/restitutiepolis



Onderwerp 2 `Zelfstandigheid/zelfredzaamheid

Patiënten zijn zelf verantwoordelijk voor het controleren van de factuur van hun zorgaanbieder:

Zorgprofessionals: Eens zegt 60% in 2013 en 2014. Huisartsen (68%) vinden dit meer dan specialisten (49%).

Zorgconsumenten: Eens 74%, niet eens 24%. Klasse A (80%) en 55plus(77%) vaker mee eens. 35-54 minder vaak (67%).

Zorgprofs:

Driekwart denkt dat Zorgconsumenten het niet makkelijk vinden om informatie te vinden over wat er wel en niet in het basispakket valt. Terwijl 63% van de zorgconsumenten zelf aangeeft het wel makkelijk te kunnen vinden. 31% is het hiermee oneens. Klasse A (73%), chronisch niet zieken (67%) kunnen het vaker vinden en 55+ juist vaker niet

Waar dienen, volgens u, burgers op te letten bij het maken van een keuze voor een nieuwe zorgverlener?

- 1) Vergoedingen \ wordt vergoed door zorgverzekeraar 46%,
- 2) Zelf kunnen kiezen \ keuzevrijheid \ contract 25%
- 3) Betaalbaar \ goedkoop 19%.

Specialisten vinden keuzevrijheid belangrijker dan de andere zorgverleners.

Natura vs restitutiepolis:

Ik ben\was al goed op de hoogte van het verschil tusseneen naturapolis en een restitutiepolis.

Eens 54%. Niet eens 37%. Hoge klasse vaker mee eens 69% dan lage klasse 42%. Randgemeenten (71%) en ouderen 55+ (58%) meest op de hoogte . 18-34 minst (43%).

Ik vind het verschil tussen een natura- en restitutiepolis duidelijk.

Mee eens 73%, niet mee eens 17%. Hoge klasse A (84%) vaakst mee eens. Klasse C/D (63%) minst vaak. Niet chronisch ziek het vaakst mee eens (77%).

Mijnvoorkeur gaat uit naar een naturapolis.

Eens 39%. Oneens 42%. Lage klasse C/D (44%) en ouderen 55+ (45%) vaakst mee eens 44%. Hoge klasse (50%) en mannen (45%) vaakst mee oneens.

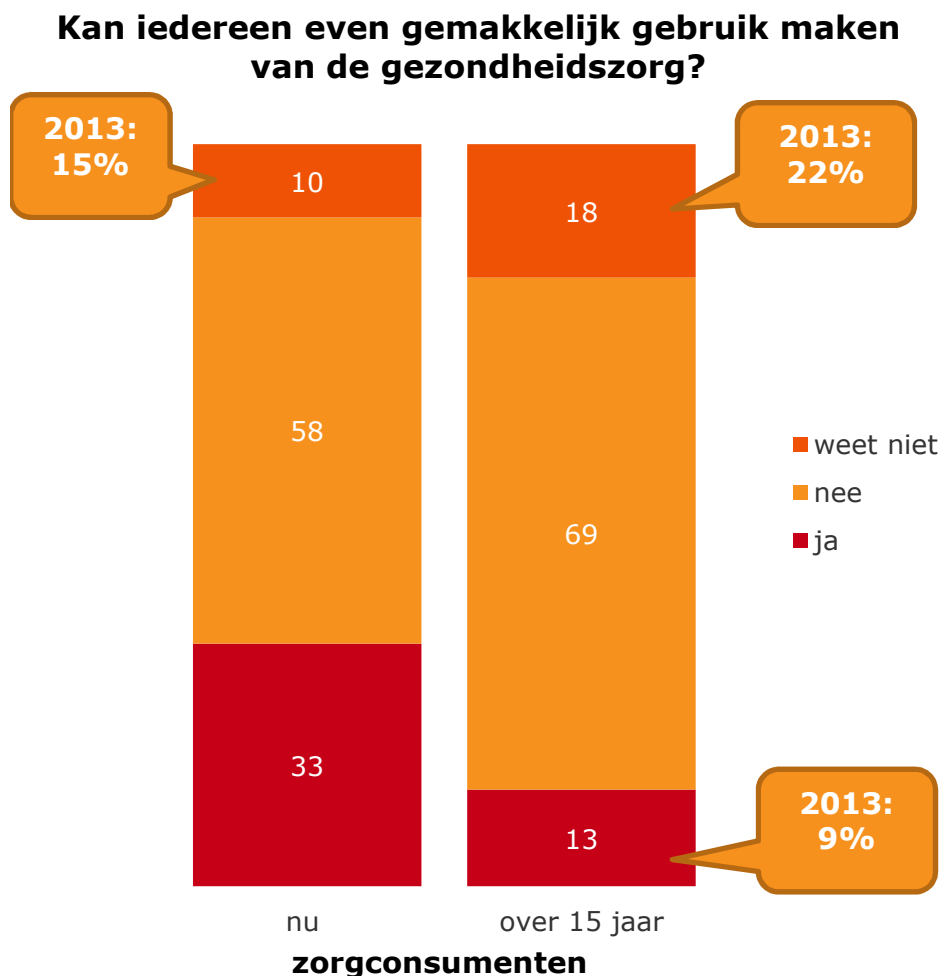
5.4

Tweedeling



Verwachting dat tweedeling toeneemt in de toekomst

- Een derde van de zorgconsumenten denkt dat iedereen momenteel even gemakkelijk gebruik kan maken van de gezondheidszorg. Over 15 jaar lijkt deze tweedeling, waarbij niet iedereen even gemakkelijk over zorg beschikt, alleen maar groter te worden: slechts een achtste denkt dat over 15 jaar iedereen even gemakkelijk gebruik zal maken van de gezondheidszorg. Overigens is dit beeld wel iets positiever dan het beeld van vorig jaar toen nog geen een tiende dacht dat in de toekomst iedereen over dezelfde zorg zou kunnen beschikken.
- Chronisch zieken zijn hierover iets minder optimistisch dan gezonde consumenten. Opvallend is dat 55-plussers wat optimistischer zijn dan 18 t/m 54-jarigen als het gaat om de toegankelijkheid van de zorg op dit moment.



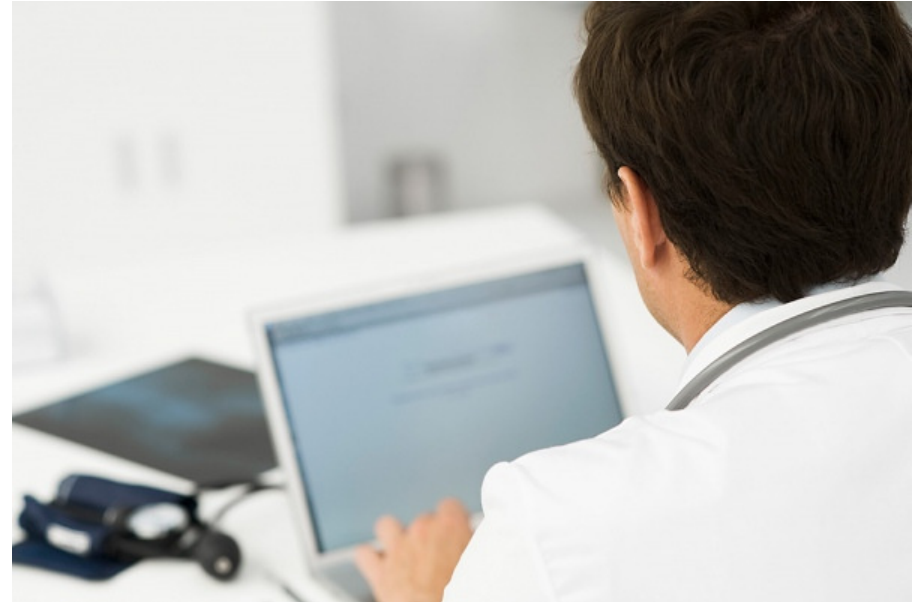
Solidariteit in de zorg belangrijk, maar de bijdrage van mensen met een ongezonde levensstijl moet omhoog

- Zowel zorgconsumenten als professionals vinden solidariteit in de zorg erg belangrijk. Toch vindt een kleine meerderheid dat mensen die ongezond leven en rijkere mensen meer zouden moeten bijdragen aan de zorg dan gezonde en armere mensen. In tegenstelling tot wat de zorgprofessionals verwachten, is slechts een minderheid bereid meer te betalen voor goede zorg voor zichzelf of anderen.
- Het idee om te moeten sparen voor eigen ouderenzorg wordt door de zorgconsument niet toegejuicht. Onder de zorgprofessionals is hiervoor meer animo. Zij geven ook vaker dan de zorgconsumenten aan dat veel geld in de zorg naar ouderen gaat.
- Chronisch zieken geven vaker aan meer te willen betalen voor goede zorg voor zichzelf.



5.5

Digitalisering



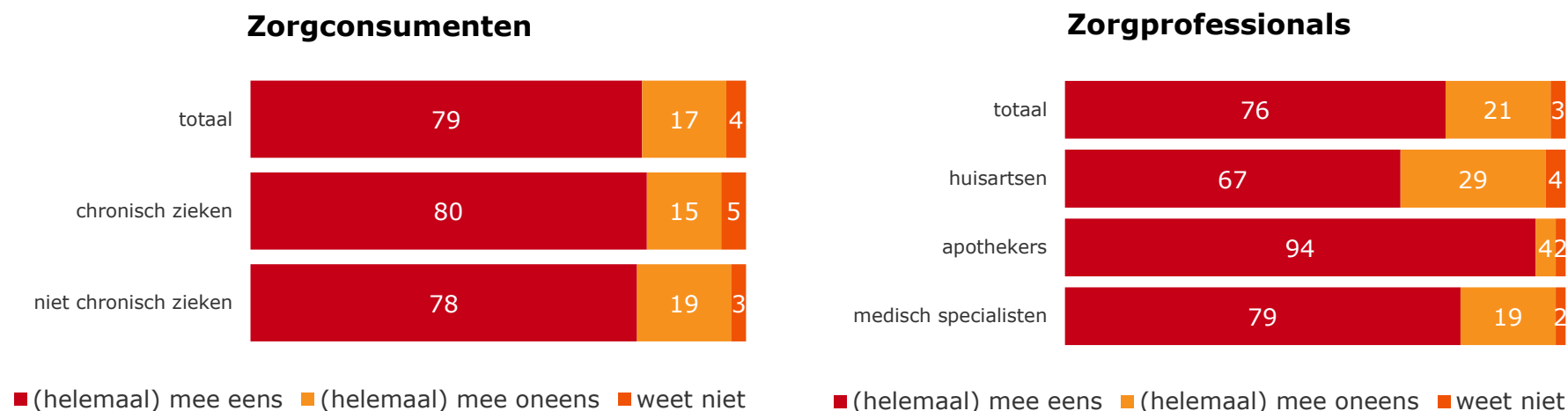
Groot draagvlak voor het elektronische patiëntendossier

Zorgprofessionals

Er is onder de zorgprofessionals veel animo voor het elektronisch patiëntendossier. Met name apothekers zien het werken met het elektronische patiëntendossier wel zitten. Logisch, aangezien zij hun klanten op deze manier efficiënt kunnen bedienen. Huisartsen staan er in vergelijking met apothekers en specialisten minder vaak voor open, maar nog steeds ziet een meerderheid het wel zitten.

Zorgconsumenten

De zorgconsument is eveneens voor een elektronisch patiënten dossier.



Ik ben voorstander van een elektronisch patiëntendossier...

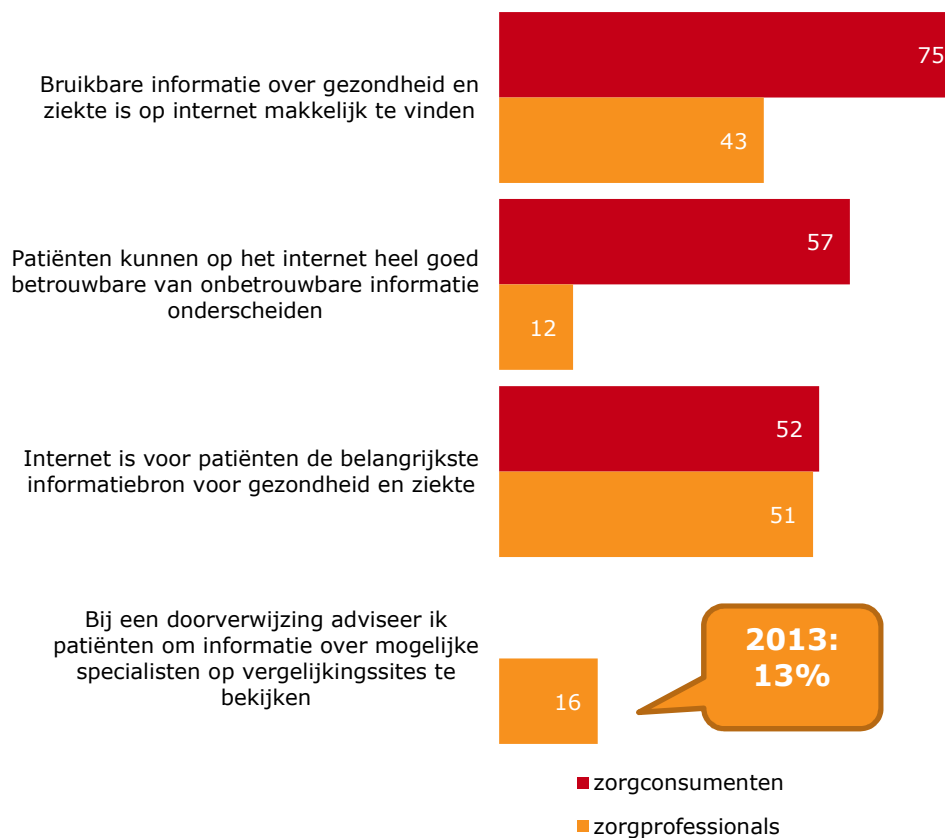
Zorgprofessionals twifelen aan online betrouwbaarheidsbeoordeling patiënt

Zorgconsumenten:

Er is veel vertrouwen in het gebruik van internet onder zorgconsumenten. Ze denken dat bruikbare informatie over gezondheid en ziekte op internet makkelijk te vinden is. Voor een redelijke groep zorgconsumenten is internet dé belangrijkste informatiebron voor gezondheid en ziekte. Ten slotte denkt een kleine meerderheid dat zij goed in staat zijn om betrouwbare van onbetrouwbare informatie te onderscheiden.

Zorgprofessionals:

Zorgprofessionals zijn wat negatiever gestemd als het gaat om het gebruik van online informatie, dit betreft vooral de betrouwbaarheidsbeoordeling. De meeste zorgprofessionals denken dat patiënten op internet **niet** goed in staat zijn om betrouwbare van onbetrouwbare informatie te onderscheiden. Een interessante contradictie, aangezien zorgprofessionals aan de ene kant aangeven dat het een belangrijke en toegankelijke bron is, tevens dat zorgconsumenten (nog) niet in staat zijn deze informatie goed te filteren op betrouwbaarheid. Mogelijk is dit ook de reden dat de zorgprofessional in de meeste gevallen zijn patiënt bij een doorverwijzing *niet* zou adviseren om informatie over mogelijke specialisten op vergelijkingssites te bekijken.

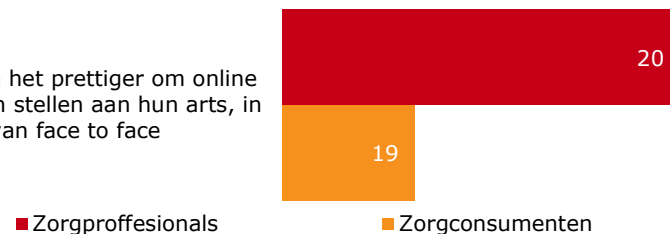


eHealth: Face-to-face contact heeft de voorkeur

Zorgprofessionals:

Op de stelling: 'Patiënten vinden het prettiger om online vragen te kunnen stellen aan hun arts, in plaats van face to face' is één op de vijf medisch specialisten (20%) het eens. Duidelijk wordt wel dat huisartsen (15%) het hier in mindere mate mee eens zijn dan apothekers (30%) en medisch specialisten (22%)

Patiënten vinden het prettiger om online vragen te kunnen stellen aan hun arts, in plaats van face to face



Zorgconsumenten:

De uitkomsten onder de zorgprofessionals komen overeen met de ervaring van de zorgconsument, 19% van de zorgconsumenten vindt het prettiger om online vragen te stellen aan hun arts dan face to face. Dit percentage ligt hoger onder niet chronisch zieken (22%) dan onder chronisch zieken (17%).

De zorgprofessionals werd gevraagd of zijzelf veel mogelijkheden zien voor ontwikkelingen op het gebied van eHealth, de volgende reacties kwamen naar voren:

'Nee, ik zie geen mogelijkheden'

48%

(hoger onder huisartsen, namelijk 58% en lager onder medisch specialisten 41%)

"Voor online persoonlijk contact en begeleiding, die buiten de spreekkamer gegeven kan worden."

10%

"Ik vind dat het inzetbaar is voor informatieoverdracht, voorlichting en algemene uitleg."

9%

"Voor consult van (eenvoudige) klachten\problemen waarvoor een arts de patiënt niet hoeft te zien."

5%

E-Health

Het Ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport heeft de ambitie om *80% van de chronisch zieken en 40% van de overige Nederlanders binnen 5 jaar via mobiele apps of internetapplicaties inzage te geven in bepaalde medische gegevens, zoals medicatie-informatie, vitale functies en testuitslagen. Dit is bedoeld om mensen bewuster te maken van hun eigen gezondheid en om fouten in dossiers bij zorgverleners sneller op te sporen.*

Goed idee!

zegt **66%** van de zorgprofessionals en **73%** van de zorgconsumenten. Apothekers vinden dit vaker een goed idee en huisartsen juist minder vaak. Bij de zorgconsumenten staan de niet chronische zieken (25%) hier vaker negatief tegenover dan de chronisch zieken (20%).

Ook heeft het Ministerie van VWS de ambitie om binnen 5 jaar, iedereen die zorg en ondersteuning thuis ontvangt, de mogelijkheid te geven om via een beeldscherm 24 uur per dag met een zorgverlener te communiceren. Dit draagt eraan bij dat mensen langer veilig thuis kunnen wonen.

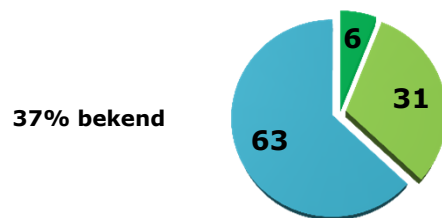
Goed idee

zegt **33%** van de zorgprofessionals en **51%** van de zorgconsumenten. Huisartsen (27%) en niet chronisch zieken (47%) vinden dit het minst vaak een goed idee .

Het kwaliteitsvenster nog tamelijk onbekend en niet matig beoordeeld door medisch professionals

- Zorgprofessionals zijn beter bekend met het kwaliteitsvenster (37%) dan zorgconsumenten (12%). Binnen de zorgprofessionals is de bekendheid hoger onder medisch specialisten (43%) dan onder huisartsen (27%).
- Onder de zorgconsumenten en zorgprofessionals die bekend zijn met het kwaliteitsvenster bleek de mening ten aanzien van het kwaliteitsvenster positiever onder de zorgconsumenten te zijn dan onder zorgprofessionals. Zo geeft 36% van de medisch professionals aan dat zij vinden dat het venster betrouwbare informatie geeft, terwijl 66% van de zorgconsumenten dit vindt. Ongeveer twee derde van beide doelgroepen (60% en 66%) vindt de invoering een positieve ontwikkeling.

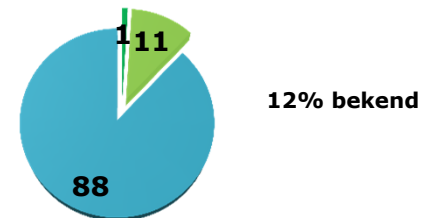
Zorgprofessionals



Bent u op de hoogte van het kwaliteitsvenster?

- Volledig bekend
- Beetje bekend
- Niet bekend

Zorgconsumenten



■ (helemaal) mee eens ■ (helemaal) mee oneens ■ weet niet

■ (helemaal) mee eens ■ (helemaal) mee oneens ■ weet niet