

## Hoe regelen patiënten hun zorg? Omgaan met praktische informatie

Onderzoek in opdracht van Zilveren Kruis  
September 2017

# Leeswijzer

Het onderzoek is uitgezet door Kantar Public onder een representatieve groep van 5000 Nederlanders. Op er zeker van te zijn dat iedere deelnemer in de afgelopen 12 maanden in een zorgtraject heeft gezeten (of nog zit), is de volgende selectievraag en onderstaande antwoord categorieën toegepast.

## **Bent u op dit moment in behandeling\* of de afgelopen 12 maanden in behandeling geweest bij een specialist?**

- *Ik ben op dit moment in behandeling bij een specialist*
- *Ik ben in de afgelopen 12 maanden in behandeling geweest bij een specialist*
- *Ik ben nog niet in behandeling, maar ik moet een afspraak maken bij een specialist*
- *Ik ben niet in behandeling bij een specialist en ben dat de afgelopen 12 maanden ook niet geweest*

Wanneer in dit rapport wordt gesproken over behandeling, hanteren wij daarbij de volgende definitie.

*Alle behandelingen die niet door uw huisarts gedaan kunnen worden en waarvoor doorverwijzing naar een specialist noodzakelijk was. Dit kan een specialist in het ziekenhuis zijn (zoals bijvoorbeeld een kaakchirurg, oogarts, internist of dermatoloog). Maar ook een specialist buiten het ziekenhuis (zoals bijvoorbeeld een fysiotherapeut of verloskundige). Ook onderzoeken zoals MRI, echo en bloedonderzoek vallen onder 'behandeling'.*

In totaal viel 1414 mensen binnen de doelgroep wat resulteert in een penetratiegraad van 56%. Ongeveer even grote delen van de deelnemers zat ten tijde van dit onderzoek in een behandel traject of zijn in de afgelopen twaalf maanden in behandeling bij een specialist geweest.

In dit rapport worden de resultaten besproken van het onderzoek naar praktische zaken in de zorg. Onder de drie meest praktische zaken worden in dit onderzoek verstaan de wachttijd, reisafstand en kosten tot een behandeling bij een specialist zowel binnen als buiten het ziekenhuis.

**1**

## **Het behandelingstraject**

# Vier op de vijf mensen zijn via de huisarts doorverwezen naar een zorgverlener



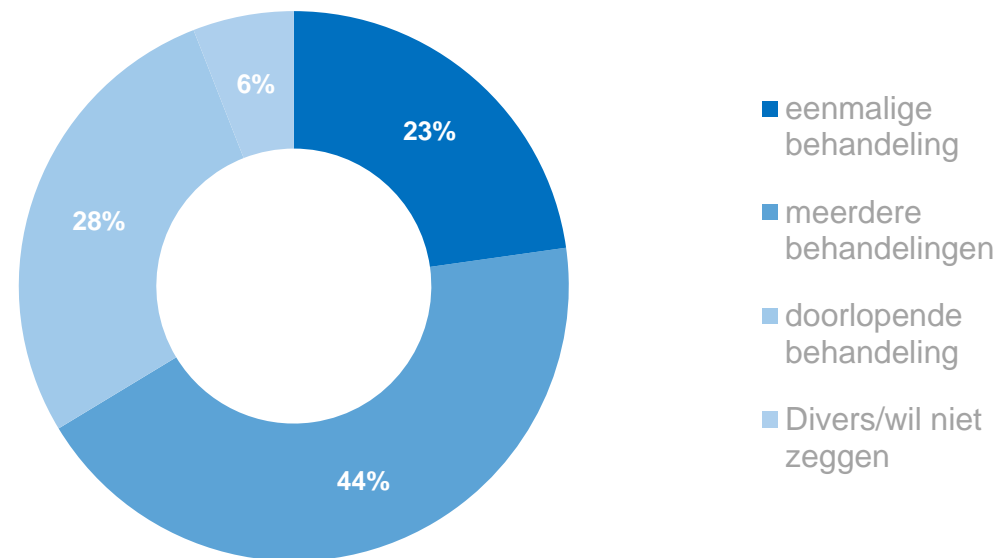
**19%** is zonder doorverwijzing gelijk zelf naar zijn of haar zorgverlener gegaan



**47%** is door zijn of haar huisarts doorverwezen, waar zij tijdens de eerste afspraak gelijk behandeld zijn



**34%** is door zijn of haar huisarts doorverwezen, waar zij na één of meerdere gesprekken behandeld zijn

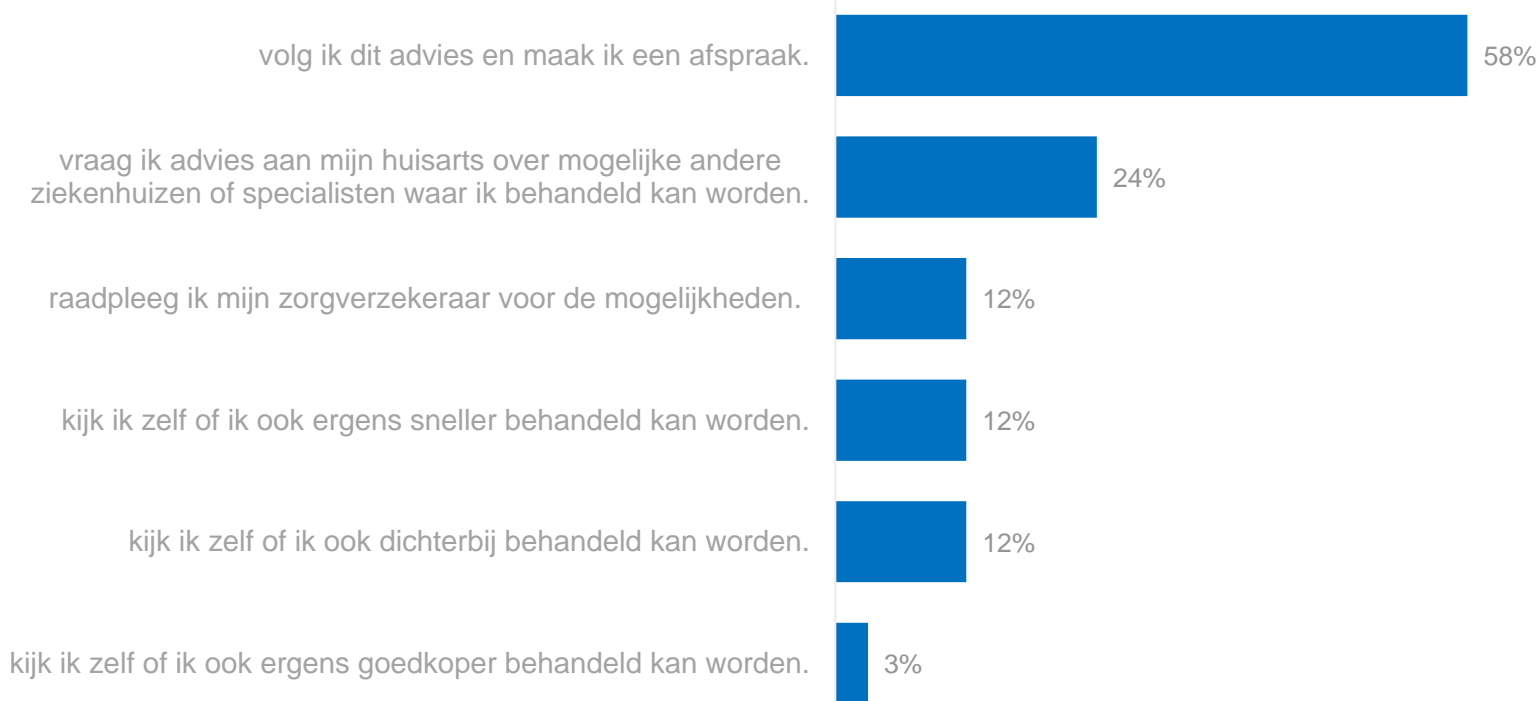


L: Hoe zag uw zorgtraject eruit? (n=1357)  
R: Welke situatie is op u van toepassing? (n=1357)

# Meerderheid van Nederlanders (58%) volgt advies van huisarts op wanneer deze hen doorverwijst

- Lager opgeleiden volgen vaker het advies van de huisarts op bij een doorverwijzing dan dat hoger opgeleiden dat doen (62% versus 54%).
- Mensen die zich buiten het ziekenhuis laten behandelen raadplegen vaker de zorgverzekeraar voor de mogelijkheden dan mensen die zich in het ziekenhuis laten behandelen (20% versus 10%).
- Deze groep kijkt ook vaker of men dichterbij behandeld kan worden (18% versus 11%).

## Op het moment dat mijn huisarts mij doorverwijst dan..




Op het moment dat mijn huisarts mij doorverwijst dan..? Meerdere antwoorden mogelijk (n=1357)

# Ongeveer een kwart van de Nederlanders (26-27%) geeft aan dat de wachttijd tot een eerste gesprek en start behandeling langer was dan zij hadden verwacht


- Iets minder dan de helft (44%) van de Nederlanders geeft aan dat de wachttijd even lang was als zij hadden verwacht
- Wachttijden buiten het ziekenhuis zijn over het algemeen korter dan wachttijden binnen het ziekenhuis.

## Wachttijd tussen doorverwijzing van huisarts en 1<sup>e</sup> gesprek

	Binnen ziekenhuis	Buiten ziekenhuis
 < 2 weken	27%	<b>45%</b>
2 – 4 wkn	39%	26%
1 – 2 mnd	19%	13%
2 – 3 mnd	5%	<b>13%</b>
> 3 mnd	4%	2%


Korter dan verwacht 28%  
Even lang als verwacht 44%  
Langer dan verwacht 27%

## Wachttijd tussen 1<sup>e</sup> gesprek en start behandeling

	Binnen ziekenhuis	Buiten ziekenhuis
 < 2 weken	33%	<b>60%</b>
2 – 4 wkn	<b>31%</b>	15%
1 – 2 mnd	18%	13%
2 – 3 mnd	6%	8%
> 3 mnd	7%	2%

Korter dan verwacht 27%  
Even lang als verwacht 48%  
Langer dan verwacht 26%

## Wachttijd tussen huisarts en start behandeling

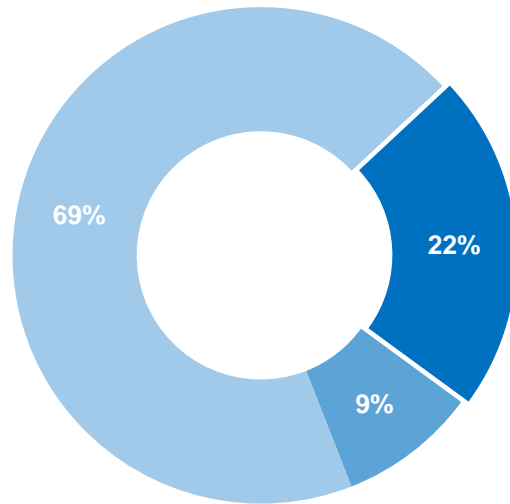
	Binnen ziekenhuis	Buiten ziekenhuis
 < 2 weken	52%	<b>68%</b>
2 – 4 wkn	26%	18%
1 – 2 mnd	<b>13%</b>	6%
2 – 3 mnd	2%	4%
> 3 mnd	2%	1%

Korter dan verwacht 40%  
Even lang als verwacht 44%  
Langer dan verwacht 17%

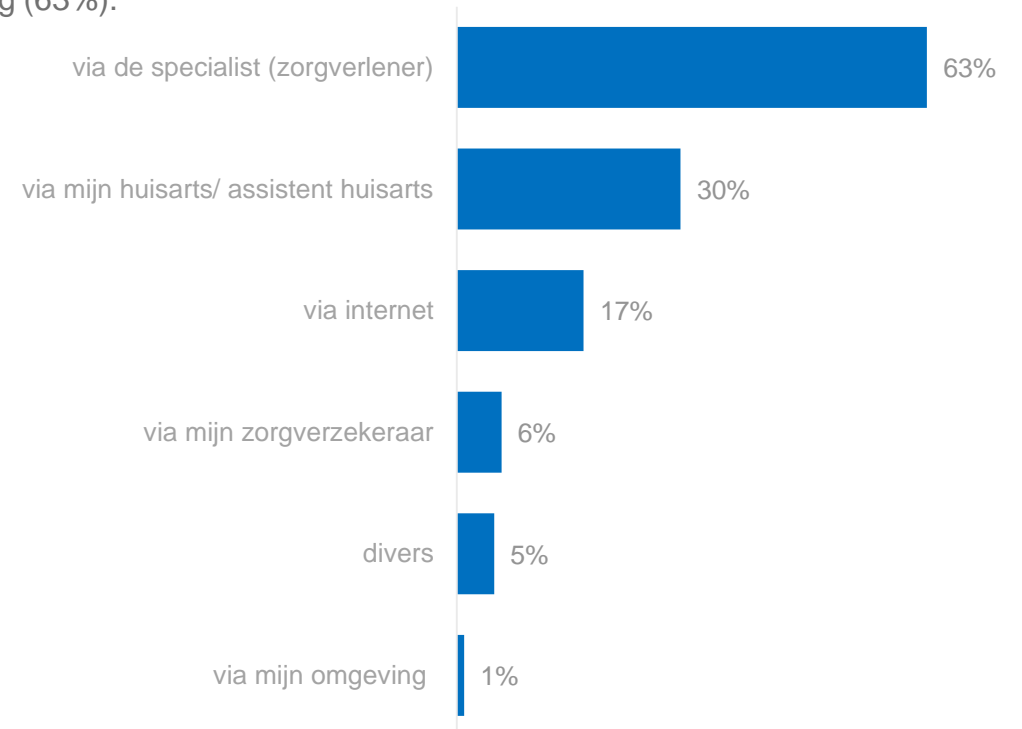
Kunt u een schatting maken van de duur van de wachttijd tussen.. de doorverwijzing van uw huisarts en uw eerste gesprek bij de specialist? (n=464)/ uw eerste gesprek met de specialist en de start van de behandeling? (n=464)/ eerste gesprek met de huisarts en start van de behandeling (n=639) Wat vond u van de wachttijd? (n=464 / 639)

# Eén op de vijf Nederlanders (22%) vraagt vooraf informatie op over de wachttijd voor de behandeling

- Mensen die binnen het ziekenhuis door een zorgverlener behandeld worden, vragen vaker informatie op over de wachttijd dan mensen die buiten het ziekenhuis behandeld worden (23% versus 15%).
- De zorgverlener is de meest gevraagde bron voor de wachttijd van een bepaalde behandeling (63%).



■ Ja ■ Nee (maar achteraf wel gewild) ■ Nee (geen behoefte)

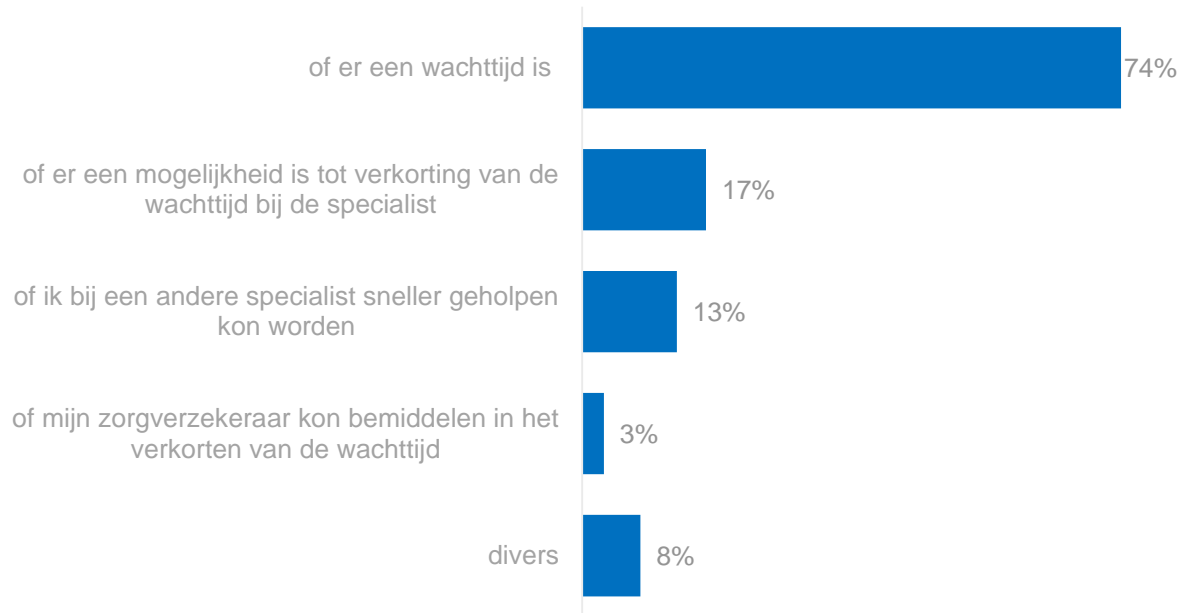


L: Heeft u van te voren informatie opgevraagd over de eventuele wachttijd voor uw behandeling? (n=1357)

R: Op welke manier heeft u voorafgaand aan de behandeling informatie opgevraagd over de wachttijd? (n=295)

# Eén op de zes Nederlanders (13%) die informatie zoekt over de wachttijd, zoekt op of zij bij een andere zorgverlener sneller geholpen kunnen worden

- Herpercenteerd naar het totaal ondervraagden is dit slechts drie procent.



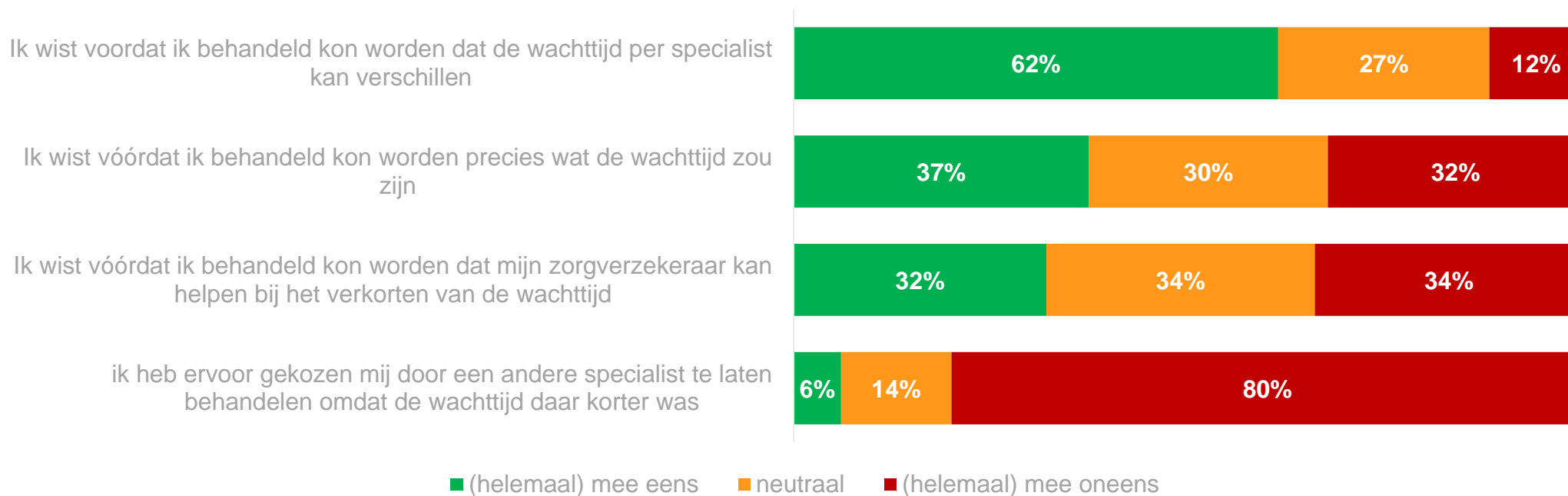
L: Welke informatie over de wachttijd heeft u van tevoren opgevraagd? (n=295)

R: welk gevoel was het meest op u van toepassing nadat u informatie had opgevraagd over de wachttijd? (n=295)



# Merendeel van de Nederlanders (62%) weet dat de wachttijden voor een behandeling per zorgverlener kunnen verschillen

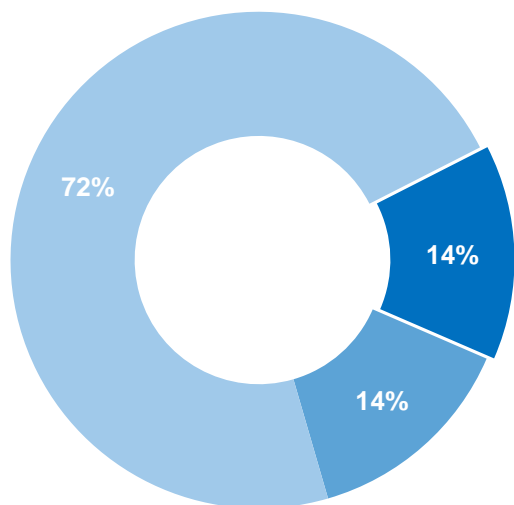
- Ongeveer een derde van de Nederlanders (32%) geeft aan vóórdat zij behandeld werden niet precies te weten wat de wachttijd zou zijn.
- Ongeveer één op de twintig mensen (6%) heeft ervoor gekozen zich door een andere zorgverlener te laten behandelen omdat de wachttijd daar korter was.



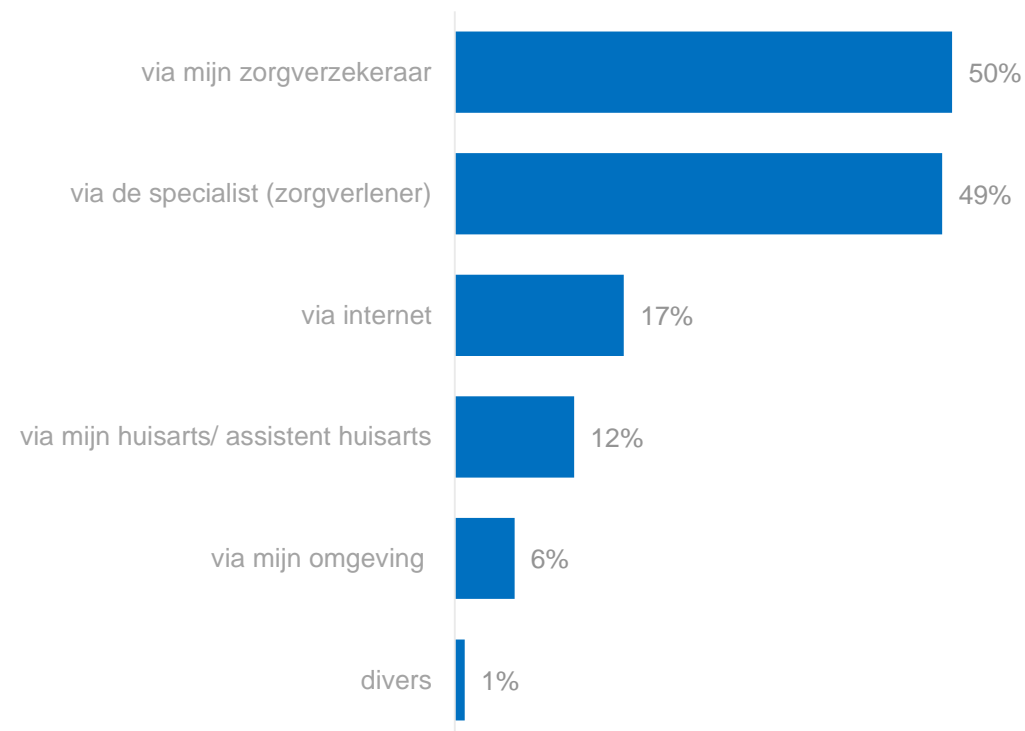
In hoeverre bent u het eens met onderstaande stellingen? (n=1357)

# Zorgverzekeraar (50%) en zorgverlener (49%) zijn belangrijkste informatiebronnen voor kosten behandeling

- Vooral mensen die zich buiten het ziekenhuis laten behandelen vragen vaker informatie op over de kosten van een bepaalde behandeling (35% versus 9%).
- Meer hoger- dan lager opgeleiden vragen informatie op over de kosten van een bepaalde behandeling (15% versus 9%).



■ Ja ■ Nee (maar achteraf wel gewild) ■ Nee (geen behoefte)



L: Heeft u van te voren informatie opgevraagd over de eventuele kosten voor uw behandeling? (n=1357)

R: Op welke manier heeft u voorafgaand aan de behandeling informatie opgevraagd over de kosten? (n=191)

# Vier op de vijf Nederlanders (80%) zoeken voornamelijk informatie over wat zij zelf voor de behandeling moeten betalen

- Mensen die zich buiten het ziekenhuis laten behandelen zoeken vaker uit wat de behandeling kost, dan mensen die zich in een ziekenhuis laten behandelen (54% versus 39%).

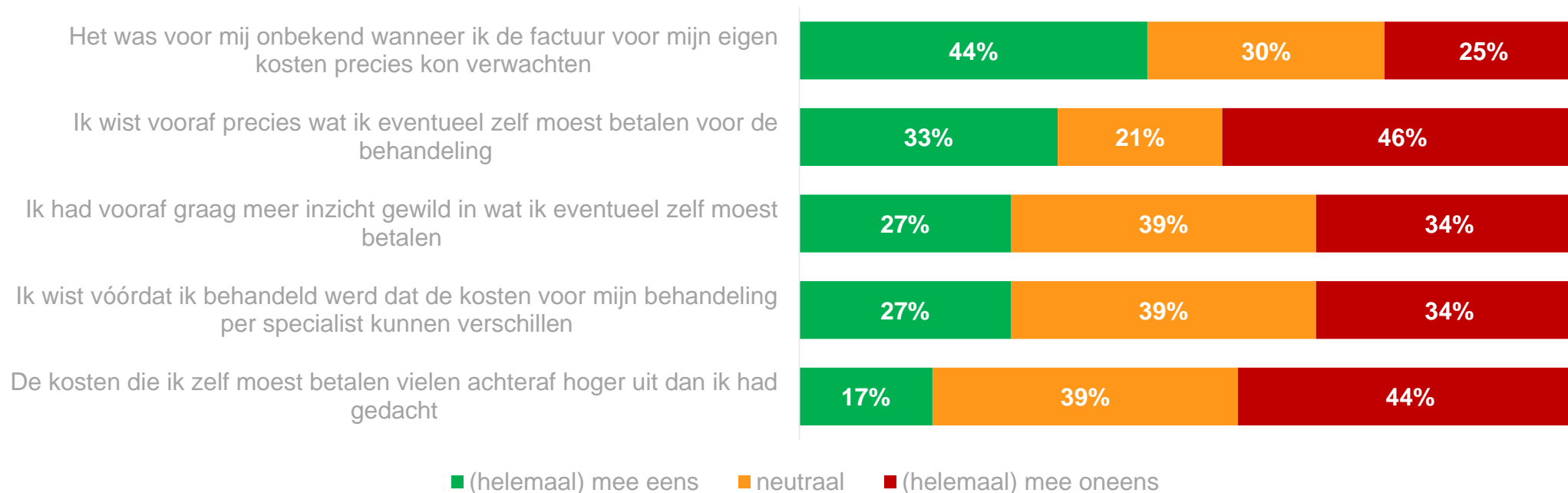


L: Welke informatie over de kosten heeft u van tevoren opgevraagd? (n=191)

R: Welk gevoel was het meest op u van toepassing nadat u informatie had opgevraagd over de wachttijd? (n=191)

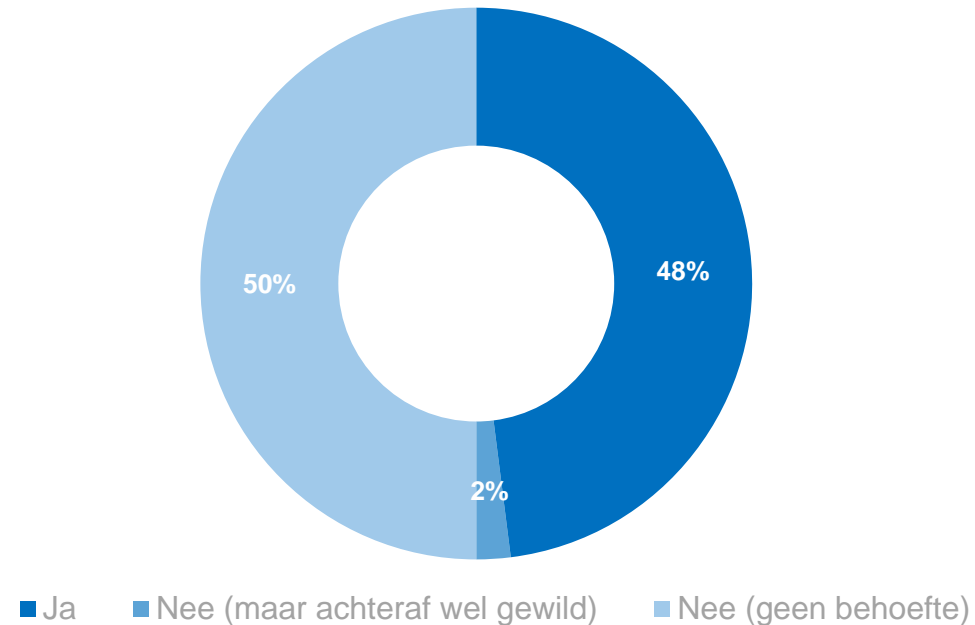
# Bijna de helft van de Nederlanders (46%) wist niet precies wat ze eventueel zelf moesten betalen voor een behandeling

- Een derde van de Nederlanders (33%) wist vooraf precies wat zij zelf moest betalen voor de behandeling.
- Meer dan vier op de tien Nederlanders (44%) wisten niet wanneer zij de factuur voor de eigen kosten precies konden verwachten.
- Ongeveer een kwart van de Nederlanders (27%) wist voordat men behandeld werd dat de kosten voor de behandeling per zorgverlener kunnen verschillen.



In hoeverre bent u het eens met onderstaande stellingen? (n=1357)

# Bijna de helft van de Nederlanders (48%) zoekt vooraf informatie op over de reisafstand naar de zorgverlener

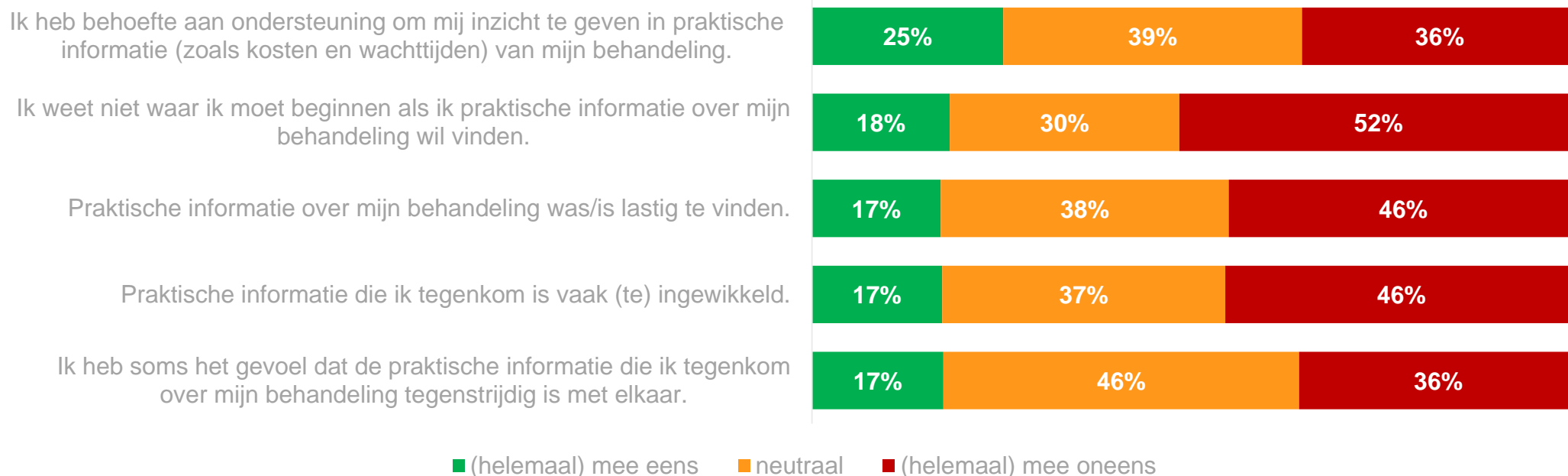


Heeft u van te voren informatie opgevraagd over de eventuele reisafstand naar uw specialist?\* (n=506)

\*Aantallen zijn herpercenteerd zonder categorie 'niet van toepassing/ik weet de reisafstand uit mijn hoofd'

# Een kwart van de Nederlanders (25%) heeft behoefte aan ondersteuning om inzicht te krijgen in praktische informatie over de behandeling

- Lager opgeleiden geven aan praktische informatie vaker ingewikkeld te vinden dan hoger opgeleiden (23% versus 12%).
- Lager opgeleiden hebben ook minder vaak het idee waar ze moeten beginnen met zoeken naar praktische informatie over een behandeling (21% versus 15%).



In hoeverre bent u het eens met onderstaande stellingen? (n=1414)

**2**

**Eigen invloed**

# Twee op de vijf Nederlanders (44%) hebben het gevoel nauwelijks/geen invloed te hebben gehad op de keuze voor een zorgverlener

- Mensen die behandeld zijn buiten het ziekenhuis geven aan veel meer invloed te hebben op de keuze voor een zorgverlener (70% versus 32%).
- Deze mensen geven ook vaker aan dat zijzelf de keuze voor een bepaalde zorgverlener maken (38% versus 23%).



**44%** heeft het gevoel nauwelijks/geen invloed te hebben gehad op de keuze voor een zorgverlener

40% volledig/grotendeels, 18% nauwelijks, 26% niet; 3% weet niet

## Wie bepaalt de keuze voor een zorgverlener..



**24%** De huisarts  
Hoog opgeleid: 20%  
Laag opgeleid: 29%



**26%** Ikzelf



**50%** samen

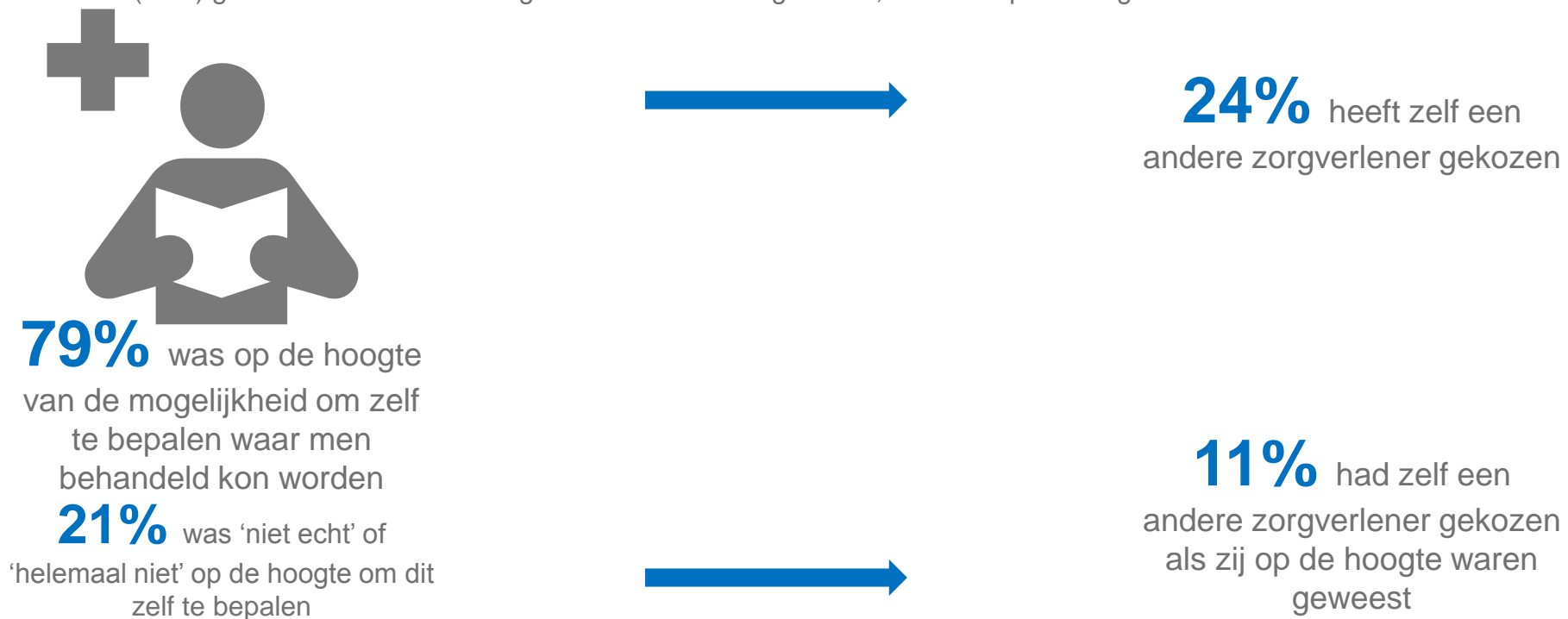
L: Heeft u het gevoel dat u invloed heeft (gehad) op de keuze voor een bepaalde specialist? (n=1414)

R: wie bepaalt volgens u de keuze voor een bepaalde specialist bij een doorverwijzing van uw huisarts? (n=1414)



# Vier op de vijf Nederlanders (79%) zijn op de hoogte van de mogelijkheid om zelf te bepalen waar men behandeld kon worden

- Eén op de vijf (21%) was niet echt of helemaal niet op de hoogte om zelf te bepalen waar men behandeld kon worden.
- Vooral lager opgeleiden zijn niet op de hoogte van de mogelijkheid om zelf te bepalen waar men behandeld kon worden (27% versus 19%).
- Eén op de tien mensen (11%) geeft aan een andere zorgverlener te hebben gekozen, als men op de hoogte was dat men kon kiezen.

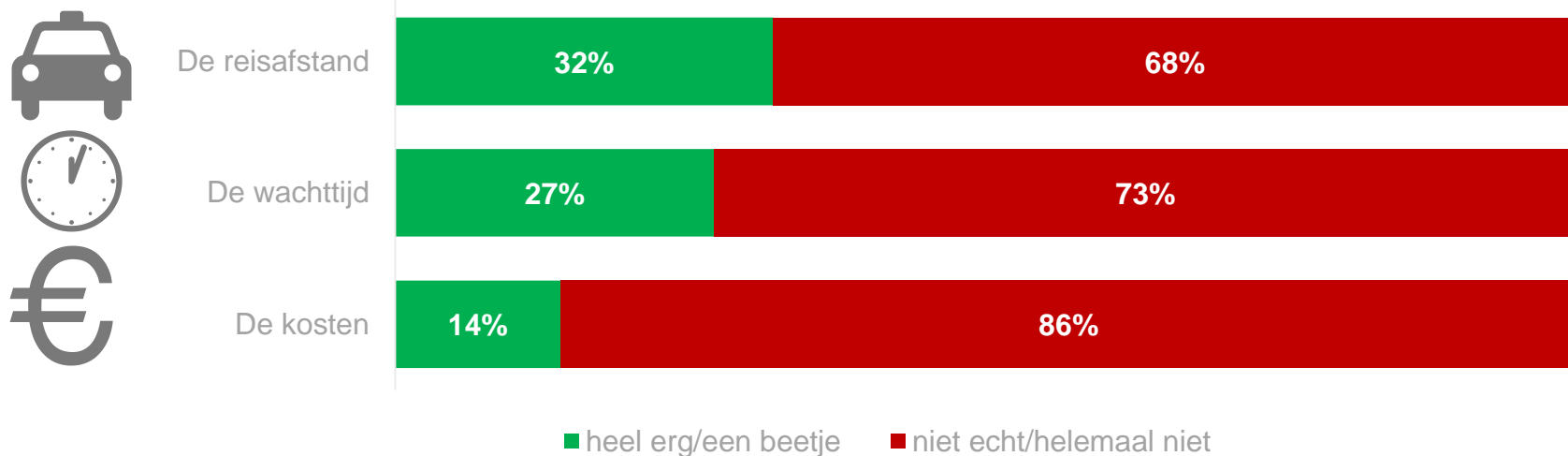


L: in hoeverre was u op de hoogte van de mogelijkheid om zelf te bepalen waar u behandeld kon worden? (n=1414)

R: Heeft u uiteindelijk gekozen voor de specialist die u werd aangeraden door uw huisarts of heeft u een andere specialist gekozen? (n=1074). Had u een andere specialist gekozen als u op de hoogte was geweest van de mogelijkheid om zelf te bepalen waar u behandeld wilt worden? (n=283).

# Een derde van de Nederlanders laat zich beïnvloeden door de reisafstand in hun keuze voor een zorgverlener

- De reisafstand is vooral van invloed op de keuze als men buiten het ziekenhuis\* behandeld wordt (48% versus 27%).
- Voor één op de drie mensen die zich heeft laten behandelen buiten het ziekenhuis is de wachttijd van invloed op de keuze voor een zorgverlener (33% versus 25%).
- Voor ongeveer een kwart van de mensen die buiten het ziekenhuis is behandeld zijn de kosten ook van invloed geweest op de keuze (25% versus 11%).
- Bovenstaande afwegingen worden over de gehele linie meer door hoger opgeleiden dan door lager opgeleiden gemaakt.

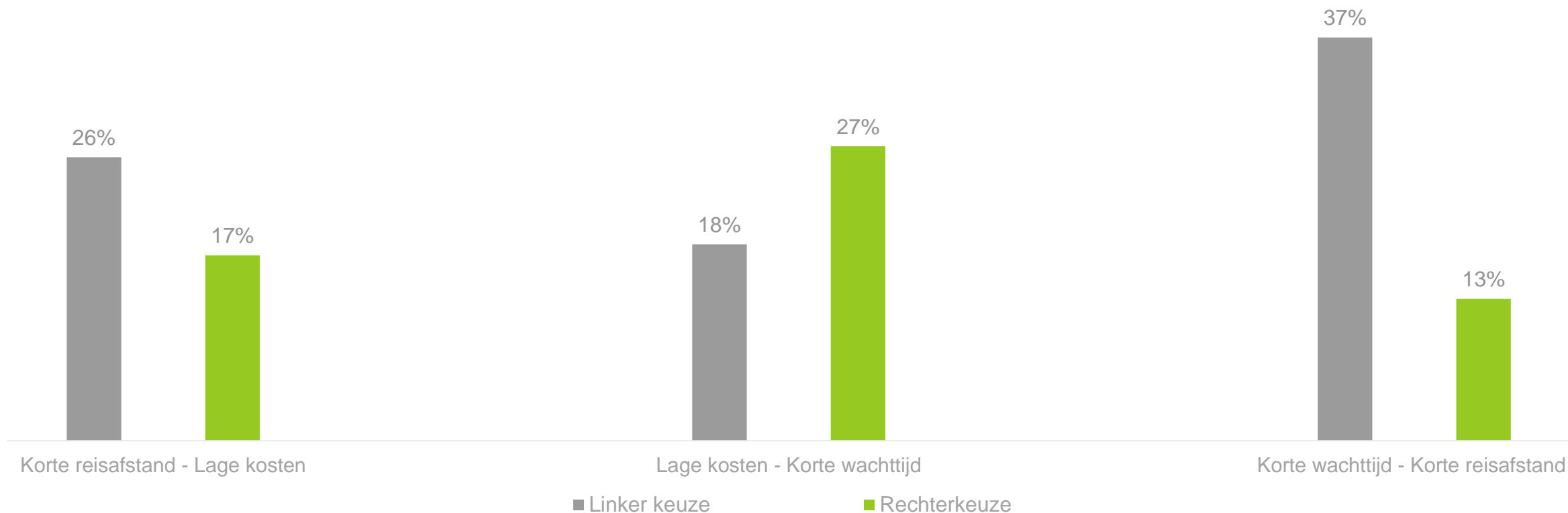


\*Met een behandeling **binnen** het ziekenhuis bedoelen we bijvoorbeeld een kaakchirurg, oogarts, internist of dermatoloog. Of voor onderzoek, zoals MRI, echo of bloedonderzoek.

Met een behandeling **buiten** het ziekenhuis bedoelen we bijvoorbeeld een fysiotherapeut of verloskundige.

In hoeverre hebben onderstaande zaken invloed gehad op de keuze voor een specialist voor uw behandeling? (n=1357)

# Een korte wachttijd wordt over het algemeen het belangrijkste gevonden

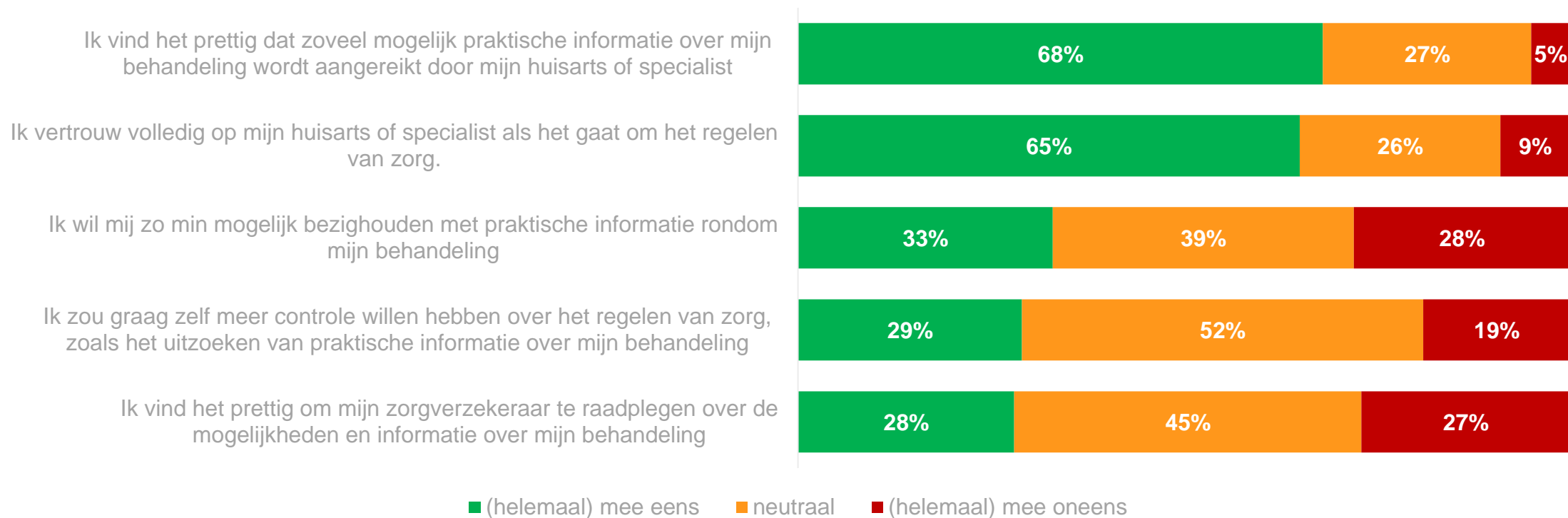


Geef aan wat voor u belangrijker is in de keuze voor een specialist? (n=1414)

In de gegeven percentages zijn de uiterste twee velden aan beide zijden bij elkaar opgeteld.

# Twee derde van de Nederlanders (65%) vertrouwt zoveel mogelijk op de huisarts of zorgverlener voor praktische informatie en regelen van zorg

- Lager opgeleiden geven aan veel vaker te vertrouwen op de huisarts of zorgverlener als het gaat om een doorverwijzing dan dat hoger opgeleiden dat doen (73% versus 57%).

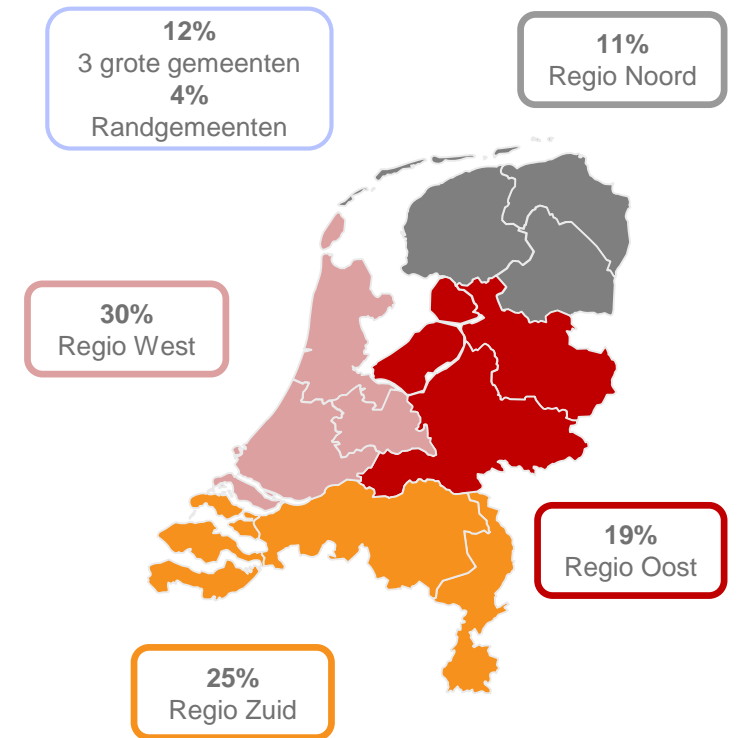
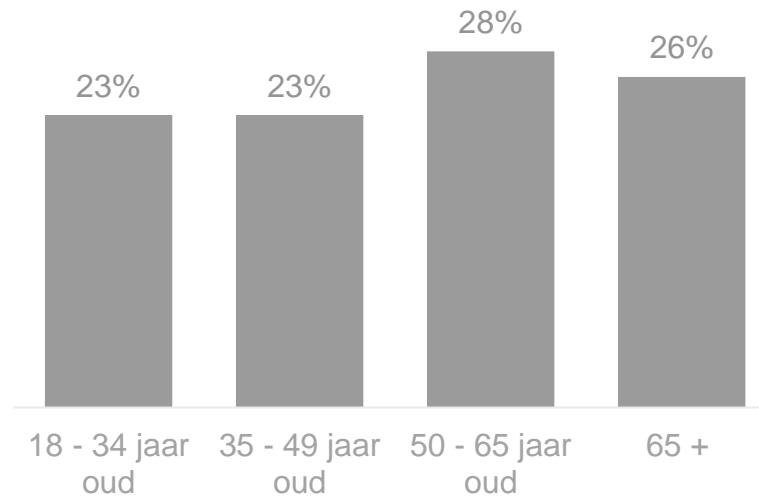
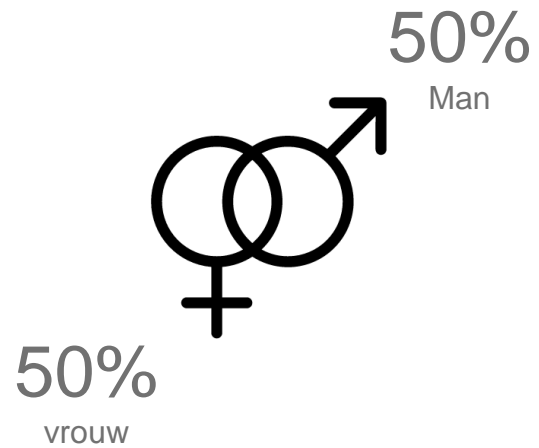


In hoeverre bent u het eens met onderstaande stellingen? (n=1414)

**5**

## **Onderzoeksverantwoording**

# Achtergrond



# Onderzoeksverantwoording

## Onderzoek burn-out

Doel onderzoek	Kantar Public heeft in opdracht van Zilveren Kruis dit onderzoek naar de kennis en beleving van Nederlanders over wachttijd, reistijd en kosten in de zorg uitgevoerd.
Doelgroep(en)	Steekproef getrokken op Nederlanders vanaf 18 jaar representatief op leeftijd, geslacht en regio en opleidingsniveau.
Steekproefgrootte	Netto n = 1414
Steekproefbron	NIPObase
Veldwerkperiode	
Methode	Online
Vragenlijstlengte	Gemiddeld 7 minuten
Rapportage	In de resultaten maken we, waar relevant, uitsplitsingen naar geslacht, leeftijd en opleidingsniveau.