

Aan: Gedeputeerde Staten van Drenthe  
Postbus 122  
9400 AC ASSEN

Assen, 5 november 2008  
Ons kenmerk: 08.032/32000118.05  
Behandeld door: drs. J. de Witt (0592) 365941  
Onderwerp: aanbieding onderzoeksrapport 'Zorg in Drenthe. Een opiniepeiling onder de Drentse bevolking naar de waardering van zorg en de bekendheid van Zorgbelang Drenthe'

Geacht College van Gedeputeerde Staten van Drenthe,

Met genoegen bieden wij u het onderzoeksrapport 'Zorg in Drenthe' aan.

Aan een steekproef van Drenten is gevraagd wat ze van de verschillende vormen van zorg vinden en hoe ze tegen nieuwe ontwikkelingen aankijken. Uit het onderzoek blijkt onder meer dat Drenten, die een mening hebben gegeven over zorg, deze zorg waarderen met een voldoende (7). 40% van de Drentse bevolking is bekend met het Elektronisch Patiënten Dossier en 9 van de 10 Drenten vinden dit een goede ontwikkeling.

Het onderzoek is uitgevoerd in het kader van het onderzoeksprogramma 2008 in opdracht van Gedeputeerde Staten.

We hopen dat de resultaten van dit onderzoek u kunnen ondersteunen bij de verdere vormgeving en inhoud van uw beleid.

Hoogachtend,  
Bestuurscommissie Onderzoek Cultuur, Welzijn en Zorg



prof. dr. J. van Dijk  
voorzitter

i.a.a. Commissie CW van Provinciale Staten

## **ZORG IN DRENTHE**

**Een opiniepeiling onder de Drentse bevolking naar de  
waardering van zorg en de bekendheid van  
Zorgbelang Drenthe**

**Colofon:**

Onderzoek en rapportage: drs. J. de Witt en drs. E. Lange

Met medewerking van: H. Plat-Lieben

Uitgave: Provincie Drenthe  
Bestuurscommissie OCWZ  
Postbus 122  
9400 AC Assen

Kenmerk: 08.027/32000118.05/JW/HL

Datum: oktober 2008

Auteursrecht voorbehouden.

© Copyright 2008, Bestuurscommissie OCWZ

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij de Bestuurscommissie Onderzoek Cultuur, Welzijn en Zorg van de provincie Drenthe. Gehele of gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld. Vermenigvuldiging en/of publicatie in een andere vorm dan deze uitgave is slechts toegestaan na schriftelijke toestemming van de Bestuurscommissie OCWZ.

## Inleiding

De afgelopen jaren is er veel veranderd in de zorg. De positie van de zorgvrager (patiënt) staat steeds meer onder druk. Gezien deze ontwikkelingen heeft Zorgbelang begin 2008 aangegeven graag een onderzoek te willen naar de waardering van diverse zorgvoorzieningen en naar de bekendheid van Zorgbelang onder de Drentse bevolking. De provincie Drenthe geeft in haar nieuwe sociaal beleid aan dat ze knelpunten in de zorg wil signaleren. Een sterke positie van patiënten, consumenten en cliënten naast zorgaanbieders en zorgverzekeraars is daarbij belangrijk. Zorgbelang heeft als preferente instelling van de Provincie Drenthe een belangrijke taak om de collectieve belangen van patiënten in de zorg te behartigen, de zorgvragers in de zorg te ondersteunen en hun positie te versterken. Tevens heeft Zorgbelang Drenthe de ambitie de kwaliteit van het zorgaanbod in Drenthe te bevorderen. Het onderzoek is uitgevoerd in opdracht van Gedeputeerde Staten van Drenthe in de 'flexibele capaciteit' van het Onderzoeksbureau Cultuur, Welzijn en Zorg (OCWZ).

### Onderzoeksmethode en rapportage

Om de waardering van diverse vormen van zorg en de bekendheid van Zorgbelang te onderzoeken, is gebruik gemaakt van het Drents Panel. In juni 2008 hebben leden van het Panel vragen beantwoord over de zorg. In totaal hebben 1955 leden van het Drents Panel gereageerd per post of via internet. Zie bijlage 1 en 2 voor de verdeling van de respondenten naar achtergrondkenmerken en de vragenlijst. In deze rapportage worden vooral frequenties weergegeven, daarbij is gekeken of bepaalde groepen (qua leeftijd, geslacht, opleiding en regio) anders reageren dan de totale groep. Indien er opvallende verschillen tussen bevolkingsgroepen zijn gevonden, zijn deze vermeld.

Enkele tips bij de interpretatie:

- Waar in de rapportage wordt gesproken over de Drenten worden hier inwoners van Drenthe van 12 jaar en ouder bedoeld.
- De cijfers geven een representatief beeld van de Drentse opinie en zijn een weerspiegeling van de opinie van Drentse burgers van 12 jaar en ouder. Door het grote aantal respondenten (n=1955) zijn de resultaten in hoge mate betrouwbaar en nauwkeurig.
- Ter verhoging van de representativiteit bij de analyses is gebruik gemaakt van correctiefactoren voor de achtergrondvariabelen 'leeftijd', 'geslacht' en 'woongemeente van de respondent'.
- In tegenstelling tot andere onderzoeken van het Onderzoeksbureau is niet diep ingegaan op de achtergrond en probleemstelling van het onderzoek. Conform de opdracht zijn er ook geen conclusies getrokken en adviezen gegeven.

## Resultaten zorg

De resultaten van de enquête zijn weergegeven in twee delen. In het eerste deel worden de ervaringen met zorg in Drenthe beschreven. Hierbij wordt weergegeven hoe de verschillende vormen van zorg zijn gewaardeerd. In het tweede deel worden meningen over (landelijke) ontwikkelingen in de zorg en bekendheid met Zorgbelang Drenthe beschreven.

### *Deel 1 Ervaringen met zorg in Drenthe*

In de eerste tabel is te zien hoe de Drenten de verschillende vormen van zorg waarderen. In de laatste kolom staat weergegeven hoeveel panelleden over de betreffende zorg hun mening hebben gegeven. Uit dit gegeven valt op te maken dat over huisarts, apotheek, ziekenhuis en in mindere mate huisartsenpost vaker een mening is gevormd dan over thuiszorg en de ambulancedienst.

**Tabel 1 Waardering over kwaliteit van zorg in Drenthe**

Waardering kwaliteit zorg van:	goed	neutraal	niet goed	n <sup>a</sup>
Huisarts(en)	74%	22%	4%	1892
Huisartsenpost (voor 's avonds en weekend)	51%	33%	15%	1133
Apotheek	84%	13%	3%	1839
Ziekenhuiszorg	71%	25%	5%	1516
Thuiszorg	46%	37%	17%	515
Ambulancedienst	81%	17%	1%	628

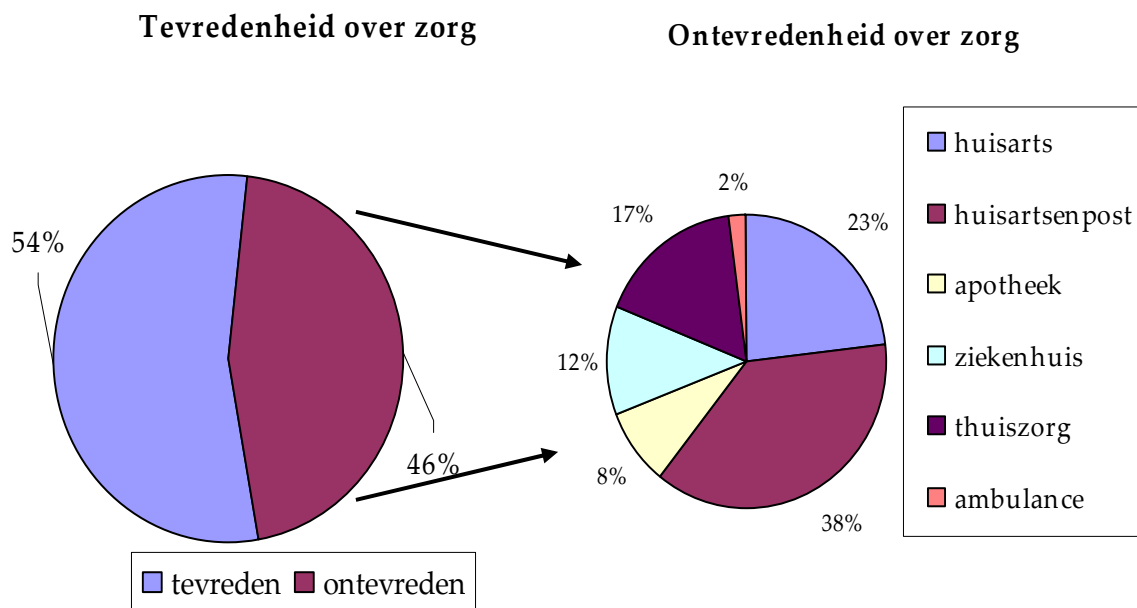
<sup>a</sup> Aantal respondenten dat een mening heeft gegeven over de betreffende zorg

De kwaliteit van apotheek, ambulance, huisarts en ziekenhuiszorg worden door (ruim) driekwart van de Drenten als goed gewaardeerd. De thuiszorg en huisartsenpost worden daarentegen relatief vaak (15%) als niet goed beoordeeld.

Er zijn enkele verschillen tussen de bevolkingsgroepen gevonden. Een belangrijk verschil wordt gevonden tussen de verschillende leeftijdsgroepen. Ouderen zijn meer tevreden over alle vormen van zorg dan jongeren. Het verschil is het sterkst bij de huisarts, huisartsenpost en thuiszorg. Tevens zijn jongeren vaker ontevreden over de genoemde vormen van zorg. Ook het opleidingsniveau blijkt enigszins van invloed te zijn op de waardering van de kwaliteit van zorg. Drenten met een hogere opleiding zijn iets vaker minder tevreden over de huisartsenpost en apotheek. In de regio's Zuidoost Drenthe (gemeenten Emmen, Coevorden en Borger-Odoorn) en Noord Drenthe (gemeenten Tynaarlo en Noordenveld) zijn inwoners vaker niet tevreden over de kwaliteit van de huisartsenpost dan in de andere regio's (in het bijzonder Zuidwest Drenthe). Er zijn verder geen verschillen in waardering van zorg gevonden tussen mannen en vrouwen.

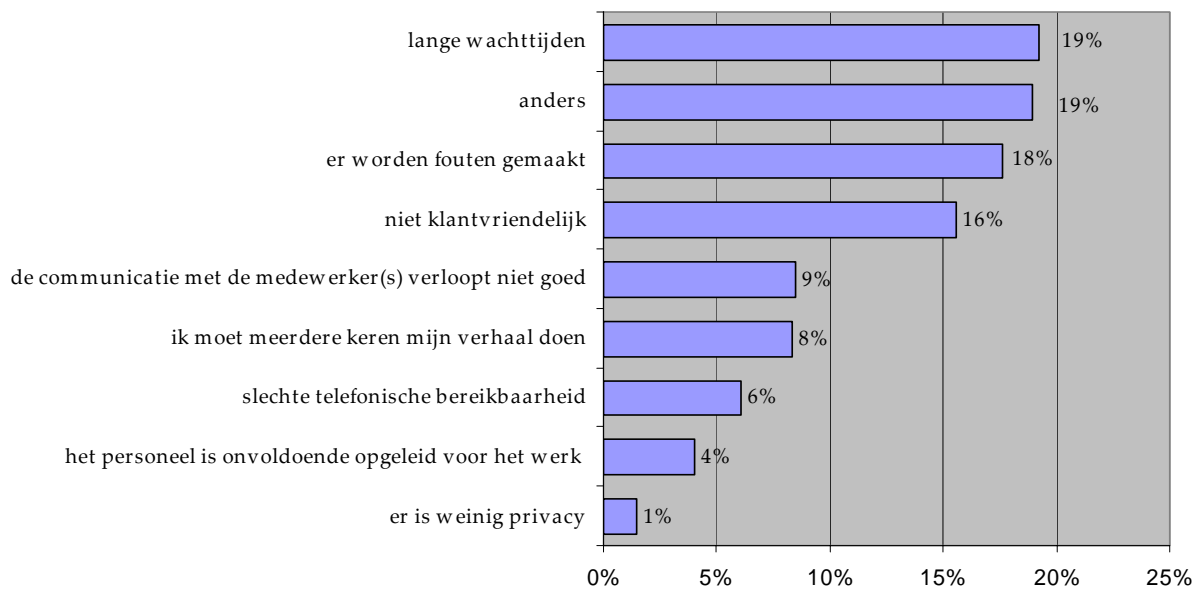
Aan de leden van het Drents Panel is gevraagd, op basis van eigen ervaringen, met welk rapportcijfer zij de zorg in het algemeen waarderen. Gemiddeld is de zorg van Drenten gewaardeerd met een 7. Bijna de helft van de respondenten hebben dit rapportcijfer gegeven. Negen op de tien Drenten hebben een cijfer gegeven tussen een 6 en een 8. Ruim 5% van de panelleden is ontevreden over de verkregen zorg, zij gaven een 5 of een 4. Bijna 4% van het panel is bovengemiddeld tevreden met de zorg, zij gaven een 9 of een 10 als rapportcijfer. Aan de leden van het panel is ook gevraagd over welke zorgvorm ze het minst tevreden zijn (zie figuur 1). Ruim de helft van de respondenten geeft aan met alle zorgvormen tevreden te zijn (linker plaatje). Van de Drenten die aangeven over één of meerdere zorgvormen ontevreden te zijn, geeft bijna vier op de tien aan het meest ontevreden te zijn met de huisartsenpost (zie rechterplaatje). Bijna een kwart van deze groep geeft aan met de huisarts het minst tevreden te zijn. Ook de thuiszorg wordt nog door 17% van deze groep als meest ontevreden over de zorg genoemd. Ouderen en laagopgeleiden zijn vaker tevreden over de zorg dan respectievelijk jongeren en hoogopgeleiden.

**Figuur 1** Ontevredenheid over diverse zorgvormen (n=1474 (links); n=679 (rechts))



Aan de Drenten die ontevreden zijn over één of meerdere zorgvoorzieningen is gevraagd wat de belangrijkste reden van ontevredenheid is. In figuur 2 is te zien dat lange wachttijden, fouten en niet klantvriendelijk behandeld worden de meest genoemde redenen zijn. Ook scoren de andere- niet genoemde- redenen hoog in het rijtje van ontevredenheid.

**Figuur 2 Reden van ontevredenheid (n=675)**



Naast algemene vragen over de kwaliteit van zorgverlening, is specifiek nog gevraagd naar de samenwerking tussen de huisarts en specialist in het ziekenhuis, de informatieverstrekking bij medicijnen door huisarts of apotheker en bereikbaarheid en verkrijgbaarheid van zorg in Drenthe. Tabel 2 geeft de resultaten van deze drie vragen weer.

**Tabel 2 Mening over samenwerking, informatie en bereikbaarheid**

Mening over:	tevreden	neutraal	ontevreden	n <sup>a</sup>
samenwerking huisarts en specialist	78%	19%	3%	1427
informatie van arts/apotheker over medicijnen	80%	16%	4%	1603
bereikbaarheid/verkrijgbaarheid van zorg <sup>b</sup>	63%	31%	7%	1108

<sup>a</sup> Aantal respondenten dat een mening heeft gegeven over de betreffende zorg.

<sup>b</sup> De vraag luidt: Kun je alle zorg die je wilt snel en gemakkelijk krijgen? Antwoordcategorieën resp. ja, vrijwel altijd; soms niet; nee, vaak niet.

Vier op de vijf Drenten zijn tevreden over zowel de samenwerking huisarts/specialist als de informatieverstrekking bij medicijnen. Slechts 3 à 4% van de Drenten is ontevreden over deze twee aspecten. Over de bereikbaarheid/verkrijgbaarheid van zorg zijn de panelleden wat meer neutraal. Ruim zes van de tien respondenten geeft aan vrijwel altijd de gevraagde zorg te krijgen. Bijna eenderde geeft aan soms niet de gevraagde zorg te krijgen. Het niet snel en gemakkelijk de zorg krijgen waar behoefte aan is, overkomt 7% van de Drenten.

Verschillen tussen de diverse bevolkinggroepen zijn er nauwelijks op deze drie aspecten van zorg. Alleen tussen ouderen en jongeren verschilt de waardering van de bereikbaarheid en beschikbaarheid van zorg. Hoe ouder inwoners zijn hoe meer zij tevreden zijn over de bereikbaarheid en beschikbaarheid van de zorg.

## Deel 2 Ontwikkelingen in de zorg en bekendheid met Zorgbelang

In de zorg spelen de afgelopen jaren diverse ontwikkelingen. Zo is in 2006 de Zorgverzekeringswet van kracht geworden, zodat het verschil tussen ziekenfonds en particuliere ziektekostenverzekering is opgeheven. Ook wordt door ontwikkelingen in de zorg jaarlijks het basispakket bijgesteld. Ten slotte heeft de overheid de afgelopen jaren geprobeerd de toename van gebruik van de zorg af te remmen door invoering van de 'no claim' en de verplichte eigen bijdrage. Om de kwaliteit van de (informatieverstrekking) in de zorg te verbeteren is de sector bezig met de invoering van het Elektronisch Patiënten Dossier (EPD). Het EPD is een digitaal dossier dat het uitwisselen van medische gegevens gemakkelijker maakt. Zorgverleners kunnen dan actuele en volledige informatie over een patiënt vanuit het hele land opvragen en inzien, mits zij daartoe bevoegd zijn en daarvoor toestemming hebben van de patiënten.

Aan het Drents Panel is gevraagd of ze bekend zijn met het elektronisch patiënten dossier en als ze er bekend mee zijn, of ze het een goede ontwikkeling vinden. In tabel 3 is te lezen dat vier op de tien Drenten nog niet bekend zijn met het EPD. Van diegenen die bekend zijn met het EPD geeft negen van de tien Drenten aan dit een goede ontwikkeling te vinden. Ook is gevraagd of men tevreden is over de manier waarop vergoedingen voor ziektekosten zijn geregeld. Bijna vier op de tien Drenten zijn tevreden met het systeem van vergoedingen en vier op de tien Drenten zijn niet tevreden. Ruim één op de vijf leden heeft geen mening over de manier van vergoedingen van ziektekosten.

**Tabel 3 (Landelijke) ontwikkelingen in de zorg**

	ja	nee	weet niet	n <sup>a</sup>
Ben je bekend met het Elektronisch Patiënten Dossier?	39%	61%	nvt	1946
Vind je het EPD een goede ontwikkeling?	91%	2%	8%	702
Ben je tevreden over de manier waarop vergoedingen voor ziektekosten zijn geregeld?	37%	40%	23%	1948

<sup>a</sup> Aantal respondenten dat een mening heeft gegeven over de ontwikkelingen

Ook bij deze drie vragen is gekeken of er verschillen zijn tussen groepen. Hieruit komen de volgende zaken naar voren:

- Jongeren (12 t/m 29 jaar) en ouderen (65 jaar en ouder) zijn vaker onbekend met de ontwikkeling EPD (resp. 83% en 70%) dan Drenten tussen de 30 en 64 jaar (50%).
- Hoger opgeleiden zijn vaker bekend met het EPD (53%) dan lager opgeleiden (17%).
- Hoe ouder de Drenten zijn hoe meer tevreden ze zijn over de manier waarop de vergoedingen voor ziektekosten zijn geregeld (25% van de jongeren is tevreden tegenover 52% van de ouderen).
- Relatief veel jongeren (12 t/m 29 jaar) (48%) hebben geen mening of kennen de manier



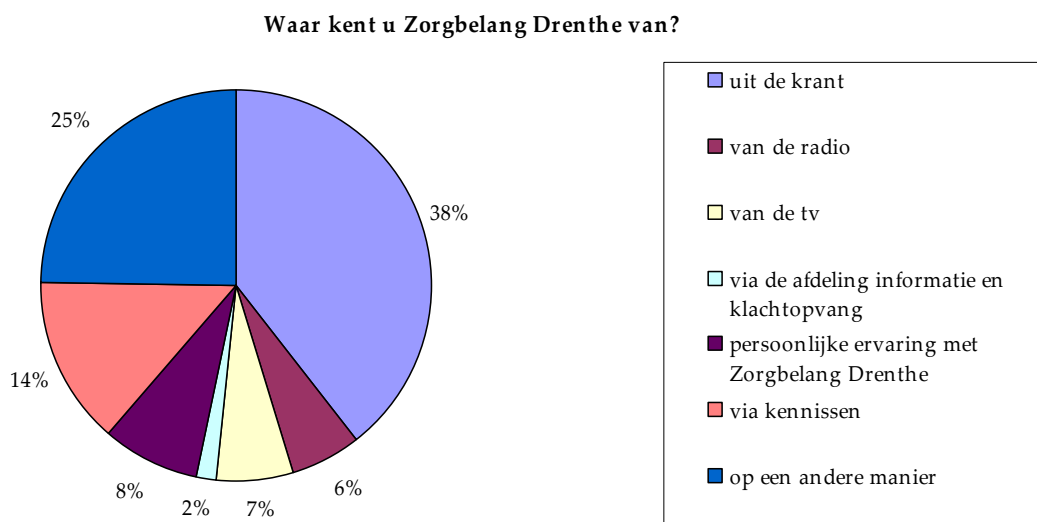
van vergoedingen niet.

- Verhoudingsgewijs zijn meer 30 t/m 49 jarigen (51%) niet tevreden over de vergoedingen dan ouderen (30%).
- Hoger opgeleiden zijn vaker (48%) tevreden over de manier van vergoedingen dan lager opgeleiden (30%). Relatief veel lager opgeleiden (30%) weten niet welke manieren van vergoedingen er zijn of heeft geen mening.

Aan het Drents Panel is ten slotte gevraagd of en waarvan zij Zorgbelang kennen.

Het blijkt dat Zorgbelang bekend is bij 10% van de leden van het panel. Uit figuur 3 blijkt dat van die 10% de meeste panelleden (38%) Zorgbelang Drenthe vanuit de krant kennen. Een kwart van die 10% kent Zorgbelang Drenthe vanuit een bron die hen niet is voorgelegd. Ook kennissen brengen Zorgbelang Drenthe onder de aandacht van de Panelleden.

**Figuur 3 Bronnen bekendheid Zorgbelang Drenthe (n=200)**



Resumerend kan gemeld worden dat Drenten de zorg voldoende (een 7) waarderen. Tussen de 46% en 84% van de panelleden met een mening vinden de diverse vormen van zorgverlening goed. De huisartsenpost en thuiszorg wordt door één op de zeven Drenten met een mening niet goed beoordeeld. Ouderen zijn meer tevreden dan jongeren over de zorg. Het Elektronisch Patiënten Dossier, een nieuwe ontwikkeling, wordt door 40% gekend. Zij vinden het EPD een goede ontwikkeling.

## Bijlage 1    Responsoverzicht

### Uitsplitsingen responsoverzicht

Achtergrondkenmerk	respons, absoluut	respons, procentueel
<i>leeftijd</i>		
12 t/m 29 jr.	584	30%
30 t/m 49 jr.	449	23%
50 t/m 64 jr.	472	24%
65+	450	23%
<i>geslacht</i>		
man	893	45,7%
vrouw	1062	54,3%
<i>regio</i>		
midden Drenthe	509	26%
zuidoost Drenthe	638	32%
zuidwest Drenthe	538	28%
noord Drenthe	270	14%
<i>opleidingsniveau</i>		
laag opgeleid	394	20%
gemiddeld	824	42%
hoog opgeleid	519	27%
niet bekend	218	11%
TOTAAL	1955 <sup>1</sup>	100%

In totaal hebben 1955 respondenten de vragenlijst volledig en correct ingevuld. De door ons a-select gekozen deelnemers konden op twee manieren meedoen. Schriftelijk via de post of via internet. Met name ouderen en laag opgeleiden maken nog veelvuldig gebruik van de schriftelijke methode. Met behulp van 1955 respondenten kan een prima beeld worden geschetst van de mening van de ‘gemiddelde Drent’. Dit geschetste beeld is echter niet genoeg om een representatief beeld te geven. Om deze reden wordt gebruik gemaakt van correctiefactoren. Deze correctie is toegepast op de drie meest belangrijke achtergrondkenmerken. Deze variabelen zijn de ‘verhouding man/vrouw’, ‘leeftijd’ en de ‘woongemeente van de respondenten’. Op deze manier zijn de Drentse panelresultaten wel representatief voor een gemiddeld Drents cijfer. Uiteraard blijft het ook mogelijk om analyses op doelgroepniveau te presenteren.

<sup>1</sup> Doordat van een klein aantal respondenten één achtergrondgegeven ontbreekt, komen de optellingen niet exact uit op 1955.

## Bijlage 2      Gedeelte 'Zorgbelang' uit de vragenlijst van het Drents Panel

1. Wat vindt u van de kwaliteit van uw huisarts(en)?

- 1 goed
- 2 neutraal
- 3 niet goed
- 4 weet niet

2. Wat vindt u van de kwaliteit van uw huisartsenpost voor 's avonds en in het weekend?

- 1 goed
- 2 neutraal
- 3 niet goed
- 4 weet niet/geen ervaring mee

3. Wat vindt u van de kwaliteit van uw apotheek?

- 1 goed
- 2 neutraal
- 3 niet goed
- 4 weet niet/geen ervaring mee

4. Hoe ervaart u de kwaliteit van ziekenhuiszorg?

- 1 goed
- 2 neutraal
- 3 niet goed
- 4 weet niet/geen ervaring mee

5. Hoe ervaart u de kwaliteit van de thuiszorg (zoals huishoudelijke verzorging, persoonlijke verzorging/-verpleging)?

- 1 goed
- 2 neutraal
- 3 niet goed
- 4 weet niet/geen ervaring mee

6. Hoe ervaart u de kwaliteit van de ambulancedienst?

- 1 goed
- 2 neutraal
- 3 niet goed
- 4 weet niet/geen ervaring mee

7. Over welke van de voorgaande voorziening (vraag 1 t/m 6) bent u het minst tevreden?

- 0 ik ben overal tevreden over (→ ga door naar vraag 9)
- 1 huisarts(en)
- 2 huisartsenpost voor 's avonds en in het weekend
- 3 apotheek
- 4 ziekenhuiszorg
- 5 thuiszorg (zoals huishoudelijke verzorging, persoonlijke verzorging/-verpleging)
- 6 ambulancedienst
- 7 weet niet/geen ervaring met de voorzieningen

8. Kunt u aangeven hoe dit komt? (één antwoord aankruisen)

- slechte telefonische bereikbaarheid
- lange wachttijden
- niet klantvriendelijk
- er worden fouten gemaakt
- ik moet meerdere keren mijn verhaal doen
- er is weinig privacy
- het personeel is onvoldoende opgeleid voor het werk dat ze moeten doen
- de communicatie met de medewerker(s) verloopt niet goed
- anders

9. Hoe tevreden bent u over de samenwerking tussen uw huisarts en de specialisten in het ziekenhuis?

- tevreden
- niet tevreden/niet ontevreden
- ontevreden
- weet niet/geen ervaring mee

10. Vindt u dat u genoeg informatie van uw arts/apotheker krijgt over de medicijnen die u gebruikt?

- ik gebruik nooit medicijnen/geen mening
- ja
- neutraal
- nee

11. Bent u bekend met het elektronisch patiëntendossier (het epd)?

- ja, ik ben er (een beetje) mee bekend
- nee, het zegt mij zo niets (→ ga door naar vraag 13)

12. Vindt u het elektronisch patiëntendossier een goede ontwikkeling?

- ja
- nee
- weet niet

13. De volgende vraag gaat over de bereikbaarheid/verkrijgbaarheid van de zorg in Drenthe. Kunt u alle zorg die u wilt snel en gemakkelijk krijgen?

- ja, vrijwel altijd
- soms niet
- nee, vaak niet
- weet niet/geen ervaring mee

*Er is de laatste jaren veel veranderd in de zorg.*

14. Bent u tevreden over de manier waarop de vergoedingen voor ziektekosten zijn geregeld?

- ja
- nee
- weet niet/geen mening

15. Op basis van uw eigen ervaringen: welk (afgerond) rapportcijfer van 1 t/m 10 geeft u de zorg over het algemeen?

geen idee

16. Kent u “Zorgbelang Drenthe”, al is het alleen maar van naam?

- 1  ja
- 2  nee (→ ga door naar vraag 17)

16a. Waar kent u Zorgbelang Drenthe van?

- 1  uit de krant
- 2  van de radio
- 3  van de tv
- 4  van internet
- 5  via de afdeling informatie en klachtopvang
- 6  persoonlijke ervaring met Zorgbelang Drenthe
- 7  via kennissen
- 8  anders namelijk .....

16b. Waar staat volgens u Zorgbelang Drenthe voor? (graag kort en krachtig antwoorden; gebruik niet meer dan 3 woorden)

.....

## Onderbouwing agendering onderzoeksrapport Zorg in Drenthe

De cijfers in het rapport leiden op enkele onderdelen tot vragen (bv. huisartsenposten, apotheken). Uit de cijfers zelf wordt niet duidelijk of niet duidelijk genoeg, wat de respondenten nu precies goed of slecht vinden, terwijl de scores voor een aantal onderdelen onvoldoende zijn. Het is wenselijk dat ook (één van) de onderzoekers bij de commissie aanwezig (is) zijn, immers het zou goed kunnen dat er behoefte blijkt te zijn aan nader onderzoek of in elk geval uitleg of toelichting. Het onderwerp is volgens de fractie van de PvdA belangrijk genoeg om apart aandacht aan te besteden.

Namens de fractie van de PvdA,

Herman Beerda