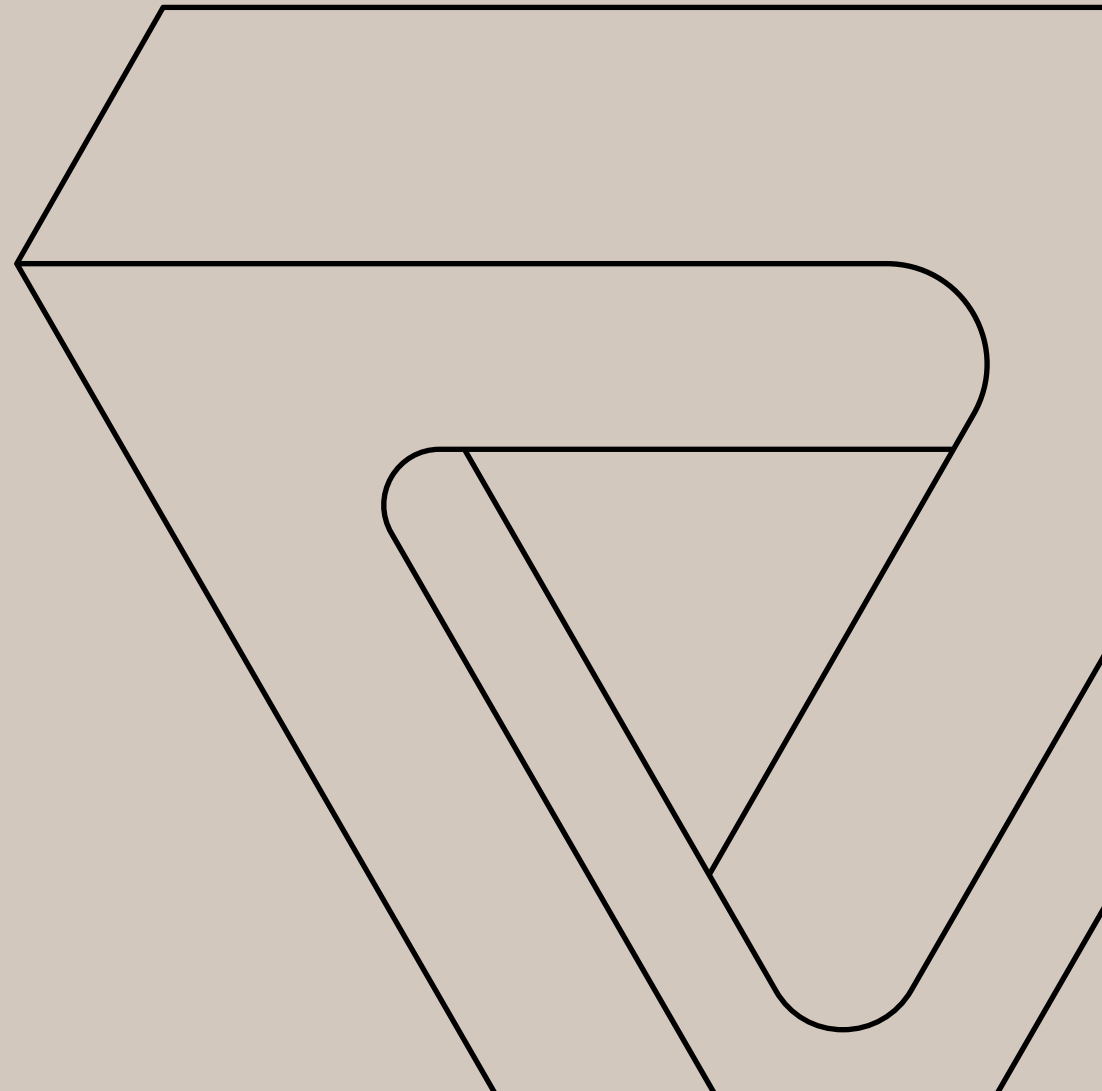


# Online Informatiebehoeften Zorggebruikers

Rapportage  
In opdracht van Patiëntenfederatie Nederland

**Joyce van Brecht & Hannah Graafland**

11 juli 2025



01

# Inleiding

01

## CONTEXT

Dit onderzoek gaat over de behoeften van (potentiële) zorggebruikers bij het zoeken naar online informatie rondom keuzes in gezondheid en zorg. Patiëntenfederatie Nederland wil graag begrijpen hoe mensen aan informatie over zorg en zorgaanbieders komen en hoe hier met een platform als ZorgkaartNederland op kan worden ingespeeld.

02

## ONDERZOEKSDOEL

Het onderzoek heeft in kaart gebracht hoe mensen online informatie over een zorgaanbieder opzoeken en in hoeverre het platform ZorgkaartNederland hier nu bij ondersteunt. Aan de hand van een online kwantitatieve vragenlijst is data verzameld onder een representatieve steekproef van Nederlanders van 18 jaar en ouder. Indien respondenten aangaven dat zij eerder informatie over een zorgaanbieder hadden opgezocht, werd verder uitgevraagd op welke manier zij dit deden, waarom zij dat deden, welk type informatie zij zochten, en of zij alle benodigde informatie uiteindelijk hebben kunnen vinden.

Daarnaast is specifiek onderzocht in hoeverre mensen bekend zijn met ZorgkaartNederland en of zij deze website hebben gebruikt tijdens hun zoektocht. Hierbij is nagegaan of zij de gezochte informatie daar ook daadwerkelijk hebben kunnen vinden en wat hun ervaring met het platform was.

03

## ONDERZOEKSVRAGEN

De centrale onderzoeksvragen in het onderzoek:

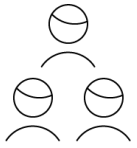
1. Hoe zoekt men zorginformatie en welke behoeften spelen er in het zoekproces?
2. In hoeverre is men bekend met ZorgkaartNederland en wat is de mening (van gebruikers) over ZorgkaartNederland?

# Onderzoeksverantwoording



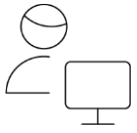
## Doelgroep

Nederlanders van 18 jaar en ouder.



## Steekproefbron

De steekproefbron is getrokken uit ons consumentenpanel NIPObase.



## Respons

In totaal hebben N=1.002 respondenten de vragenlijst ingevuld. De steekproef is vergeleken met de daadwerkelijke samenstelling van de doelgroep op de kenmerken geslacht, leeftijd, opleiding en regio. Voor afwijkingen is gecorrigeerd door middel van herweging. De uitkomsten kunnen hiermee als representatief worden beschouwd.



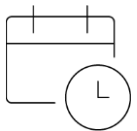
## Online methode

Voor dit onderzoek is gebruikt gemaakt van een online vragenlijst (CAWI: computer assisted web interviewing). Respondenten ontvingen een e-mail met daarin informatie over het onderzoek en een link naar de online vragenlijst.



## Vragenlijst

De vragenlijst is opgezet door Patiëntenfederatie Nederland en in samenspraak met Verian definitief gemaakt. De invulduur bedroeg ca. 8 minuten.



## Veldwerkperiode

Het veldwerk heeft gelopen van maandag 26 mei t/m donderdag 1 juni 2025.

# Leeswijzer

## Antwoordopties en open antwoorden

Voor de leesbaarheid van het rapport zijn verschillende antwoordopties afgekort in de grafieken. De vragenlijst is op aanvraag beschikbaar.

Open antwoorden op vragen zijn bij de Patiëntenfederatie in tabellen aangeleverd. Voorbeelden van deze antwoorden zijn in dit rapport opgenomen.

## Significante verschillen tussen subgroepen

In de analyses is gekeken naar mogelijke verschillen tussen leeftijdsgroepen, opleidingsniveau en tussen respondenten met een verschillende frequentie (laag, gemiddeld en hoog) van zorggebruik. Relevante significante verschillen (op basis van een betrouwbaarheidsniveau van 95%) worden in de rapportage weergegeven in tekst bij de grafieken.

Significante resultaten met een \* zijn indicatief vanwege een klein aantal respondenten.

## Vraagtypes

De vraag waarop iedere figuur gebaseerd is, staat onderaan de slide beschreven. Per vraag kan de steekproefgrootte verschillen. Door de routing in de vragenlijst hebben een selectie aan mensen bepaalde vragen gekregen.

Wanneer respondenten meerdere antwoorden konden geven bij een vraag, kunnen de percentages in de grafieken optellen tot over de 100%. Wanneer dit zo is, staat dat aangegeven in de voetnoot.

## Weging voor representativiteit

Om betrouwbare uitspraken te kunnen doen op populatie niveau (namelijk het Nederlands publiek van 18 jaar en ouder) is de data gecorrigeerd door middel van een weging voor groepen die in de steekproef over- of ondergerepresenteerd zijn ten opzichte van de populatie. Dit is een statistische techniek die toegepast wordt om de representativiteit van de steekproefdata te waarborgen.

'Wegen van data' betekent dat bepaalde antwoorden van respondenten zwaarder of lichter meetellen in de uitkomsten, afhankelijk van hoe goed de kenmerken van de respondenten in de steekproef overeenkomen met de kenmerken van de totale populatie. Als voorbeeld: wanneer er minder vrouwen in een steekproef zitten dan in de daadwerkelijke populatie, zorgt een weging ervoor dat hun antwoorden in de totalen 'zwaarder' meetellen.

De toegepaste weging kan er voor zorgen dat de 'n' van een groep en de daarbij horende percentages in de figuren en tabellen in het rapport afwijken van het aantal respondenten dat daadwerkelijk in die groep zit en de vraag heeft ingevuld. Het % gerapporteerd in de figuren betreft de gewogen data. De basis die gerapporteerd wordt (n=...), is altijd de ongewogen basis, dus het daadwerkelijke aantal mensen in die groep. De percentages kunnen dus niet zonder meer aan de basis worden gerelateerd.

02

# Samenvatting

# Samenvatting (1/2)

## Resultaten uit het onderzoek

### Informatiebehoeften rondom zorg en zorgaanbieders

Ongeveer de helft van de Nederlanders van 18 jaar en ouder heeft in de afgelopen twee jaar online gezocht naar informatie over zorgaanbieders. Jongvolwassenen (18-34 jaar) doen dit het vaakst, terwijl 65-plussers dit het minst vaak doen.

Mensen zoeken vooral informatie over een nieuwe zorgaanbieder (36%) of over hun huidige aanbieder (34%). Voor 21% is de aanleiding een overstapwens naar een andere zorgaanbieder. De meeste mensen zoeken en vinden met name informatie via zoekmachines, websites van zorgverzekeraars of websites van zorgaanbieders. Bijna één op de tien (9%) zoekt via ZorgkaartNederland en 6% geeft aan daar daadwerkelijk informatie te hebben gevonden.

Veel gezochte onderwerpen zijn kosten en vergoedingen, informatie over zorgaanbieders, en informatie over behandelingen. 81% van de mensen vindt (bijna) alle benodigde informatie, terwijl 17% informatie vindt maar niet alles wat zij zochten. 2% kon helemaal geen informatie vinden.

De meerderheid (77%) denkt dat informatie over behandelingen die een zorgaanbieder biedt hen helpt om een keuze te maken voor een zorgaanbieder. Daarnaast vinden veel mensen dat informatie over wachttijden voor een behandeling of operatie (61%), over ervaringen van patiënten met een zorgorganisatie (55%) en/of zorgverlener (54%) en over plek bij huisartsen voor nieuwe patiënten (51%) hen hierbij kan helpen. Overige genoemde online informatie die mensen hierbij kan helpen, is informatie over kosten en vergoedingen.

### Helft Nederlanders bekend met ZorgkaartNederland

Ongeveer de helft van de Nederlanders kent de website ZorgkaartNederland. Eén op de vijf (21%) heeft de website ooit bezocht, 26% herkent de naam maar heeft de site nooit bezocht. De overige 53% kent de website niet. Dit wijst op potentieel voor

groei in zichtbaarheid en gebruik.

Een derde van de mensen (32%) weet dat ZorgkaartNederland onderdeel is van Patiëntenfederatie Nederland. 18% denkt dat het een overheidswebsite is, 30% weet het niet.

### Patiëntenfederatie door meeste gezien als meest betrouwbare aanbieder

Als mensen moeten kiezen wie een platform zoals ZorgkaartNederland zou moeten beheren, noemt 48% de Patiëntenfederatie als meest betrouwbare partij. De overheid volgt met 23%. Een kwart (28%) weet het niet. Uit toelichtingen blijkt dat sommigen moeite hebben met het inschatten van betrouwbaarheid, weerstand hebben tegen overheidsbetrokkenheid of twijfelen over commerciële belangen.

### Ruim een derde van de mensen staat open voor gebruik van de website

37% van de mensen zou gebruik willen maken van ZorgkaartNederland, 52% weet het nog niet en 11% wil het niet gebruiken. De redenen om het platform (nog) niet te gebruiken lopen uiteen; men noemt regelmatig dat ze het op dit moment niet nodig hebben (want geen zorg nodig), ze te weinig van het platform afweten of zo'n platform niet nodig is om aan de juiste informatie te komen.

### ZorgkaartNederland vooral gevonden via zoekmachines

Meer dan een kwart (27%) van de mensen die bekend zijn met ZorgkaartNederland, hebben de website gevonden via een zoekmachine zoals Google, Bing of Yahoo. Andere routes zijn minder gebruikelijk: via bekenden (11%), via het werk (10%) of via folders/mailings van zorgverleners (7%). Opvallend is dat 26% zich de manier van kennismaking niet meer herinnert.

# Samenvatting (2/2)

## Resultaten uit het onderzoek

### De meeste gebruikers bezoeken de website af en toe

Van de mensen die bekend zijn met ZorgkaartNederland heeft 53% de site in de afgelopen twee jaar twee tot vijf keer bezocht. 31% bezocht de site één keer, 5% bezocht de site vaker dan vijf keer. 10% kent het platform wel, maar heeft het nog nooit gebruikt.

### Lezen van beoordelingen de voornaamste reden voor bezoek aan website

De belangrijkste reden om de website te bezoeken is het lezen van beoordelingen over artsen (42%) of zorginstellingen (16%). Ook het zoeken naar een geschikte zorgaanbieder (35%) wordt vaak genoemd. Verder delen mensen ook zelf ervaringen op de website: 8% heeft een beoordeling geschreven over een arts en 4% over een organisatie. Meer dan de helft van de mensen (57%) die een beoordeling gelezen of geschreven heeft, vindt zowel beoordelingen over *zorgverleners* als *organisaties* nuttig.

Verder wordt de website regelmatig bezocht voor het zoeken van informatie over wachttijden (15%) of contactgegevens van zorgaanbieders (11%). Een kleiner aantal gebruikt de site voor andere doeleinden, zoals informatie zoeken over aandoeningen, informatie over patiëntorganisaties, keuzehulpjes of het lezen van blogs.

### De helft van de gebruikers vindt altijd wat zij zoeken op ZorgkaartNederland

51% van de gebruikers zegt altijd te kunnen vinden wat ze zoeken op ZorgkaartNederland. 46% lukt dit meestal maar niet altijd. Slechts een kleine groep (3%) vindt nooit wat hij of zij zoekt.

Gebruikers die moeite hebben met het vinden van informatie geven aan dat niet alle zorgverleners terug te vinden zijn, of dat specifieke informatie zoals het aanbod van behandelingen, wachttijden of reviews ontbreekt. Verder wordt ook informatie

over kosten en vergoedingen gemist. Veel van deze informatie wordt op dit moment nog niet (voldoende) aangeboden op ZorgkaartNederland.

### De meeste gebruikers zijn positief over ZorgkaartNederland

De meerderheid van de gebruikers is positief over het platform:

- 70% vindt de site informatief
- 65% vindt het platform behulpzaam
- 62% noemt het gebruiksvriendelijk
- 59% vindt het duidelijk
- 48% ervaart het als betrouwbaar
- 27% vindt het volledig

40% van de mensen die ZorgkaartNederland eerder hebben bezocht, geven het platform een rapportcijfer van 8 of hoger. De meeste mensen geven een 7 (36%) of een 8 (33%). Slechts een klein deel (10%) geeft een onvoldoende. Positief zijn mensen over het aanbod van- en kunnen vinden van (duidelijke) informatie overzichtelijk op één plek, het overzicht van zorgaanbieders, en de mogelijkheid om ervaringen van anderen in te zien.

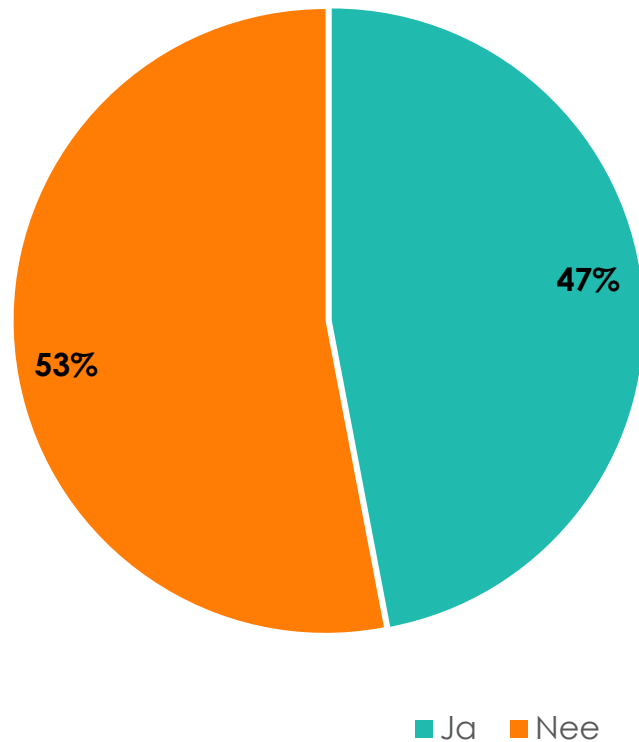
Genoemde verbeterpunten gaan veelal over de betrouwbaarheid, bruikbaarheid en verificatie van de beoordelingen. Men vraagt zich af of er controle wordt uitgevoerd, of de beoordelingen betrouwbaar zijn, en in hoeverre ervaringen niet te subjectief of persoonlijk zijn. Ook wordt de volledigheid van het platform genoemd: men geeft aan (actuele) informatie over aanbieders, behandelingen en vergoedingen te missen. Tegelijkertijd geven veel gebruikers aan niet goed te weten wat er beter kan of dat er niets beter kan.

03

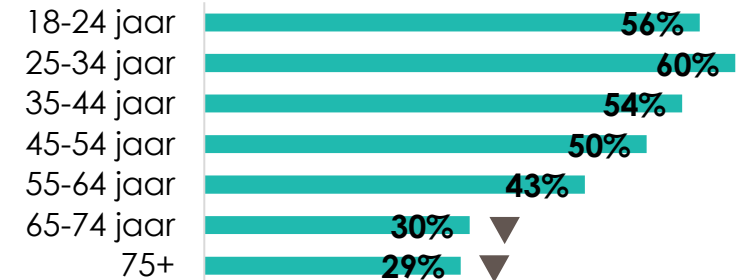
# Resultaten

# De helft heeft in de afgelopen twee jaar naar informatie over zorgaanbieders gezocht. Ouderen (65+) zoeken het minst

## Informatie gezocht over zorgaanbieder



## Leeftijdsgroepen



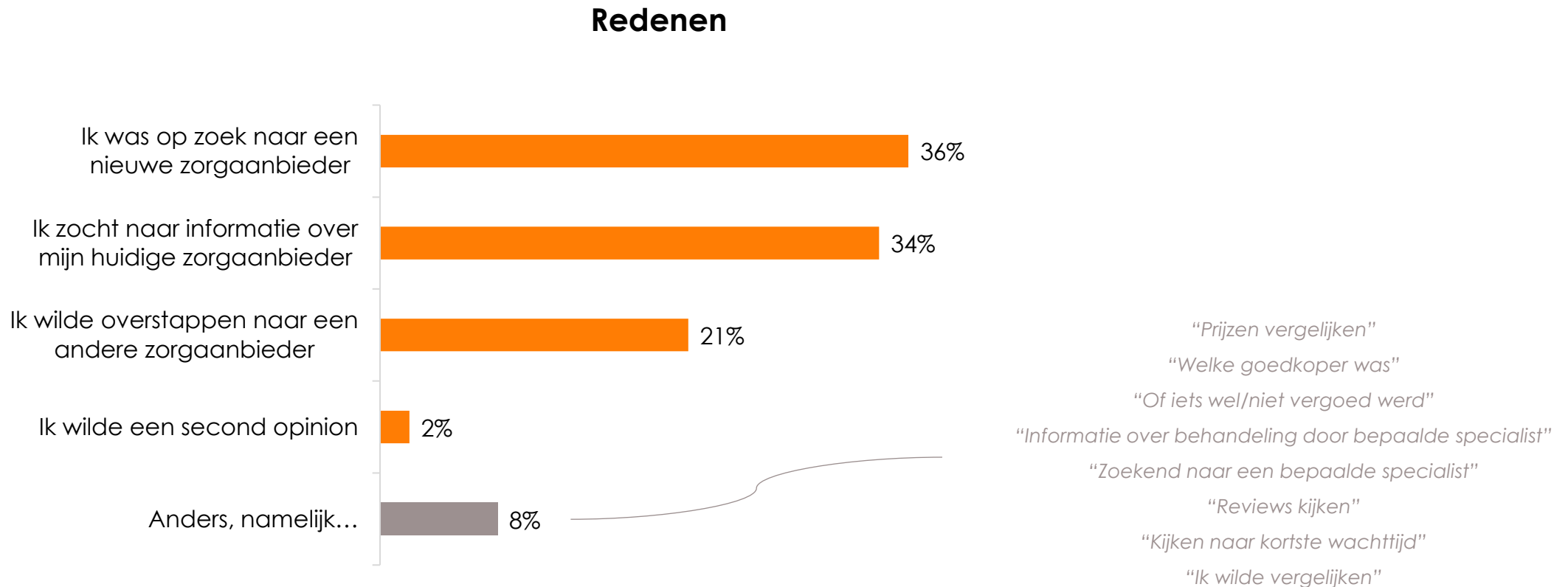
## Zorgfrequentie



## Opleidingsniveau

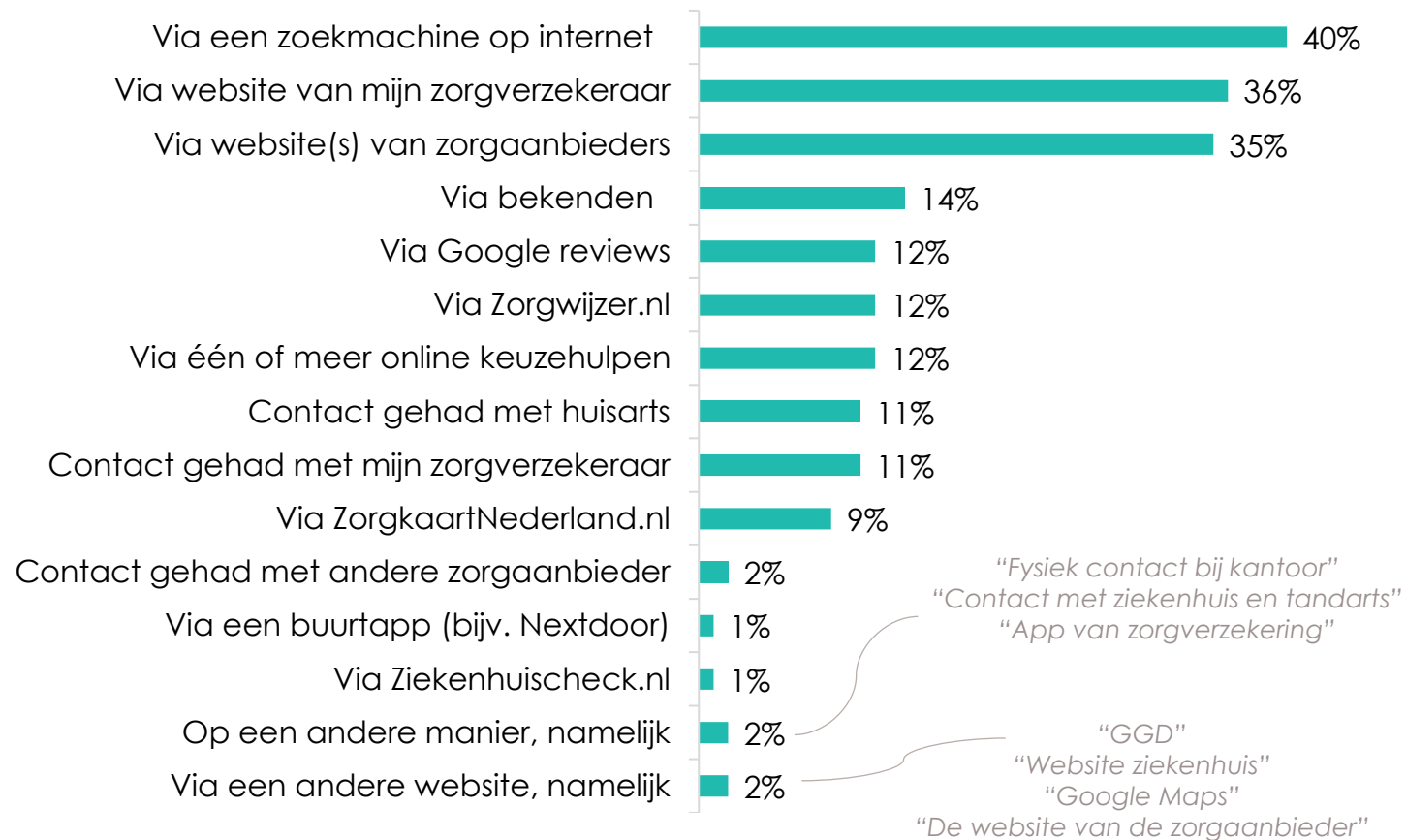


# Een nieuwe zorgaanbieder of informatie over huidige zorgaanbieder waren de voornaamste redenen om informatie te zoeken

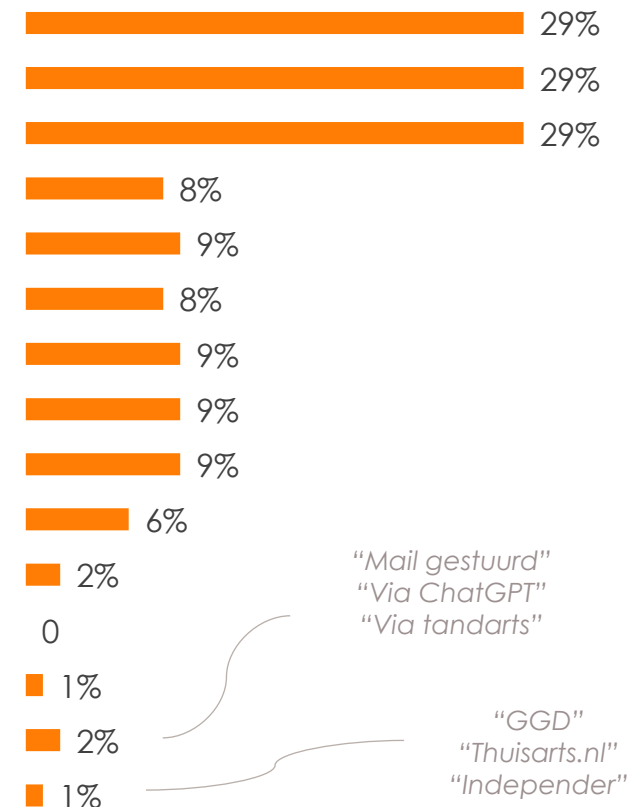


# Informatie vooral gezocht en gevonden via zoekmachines op internet of website van zorgverzekeraars en/of zorgaanbieders

## Informatie gezocht



## Informatie gevonden



# Welke informatie men precies zocht...

...informatie over kosten en vergoedingen, zorgaanbieders en behandelingen.

---

*“Wilde kijken of de zorgverzekering contract had met ziekenhuis van mijn keuze.”*

*“Prijzen en dekking.”*

*“Welke diensten er vergoed worden voor alternatieve behandelingen.”*

*“Welke vergoeding ik nog had voor fysio en bril.”*

*“Of een zorgverzekeraar goedkoper was.”*

*“Reviews.”*

*“Nieuwe huisarts.”*

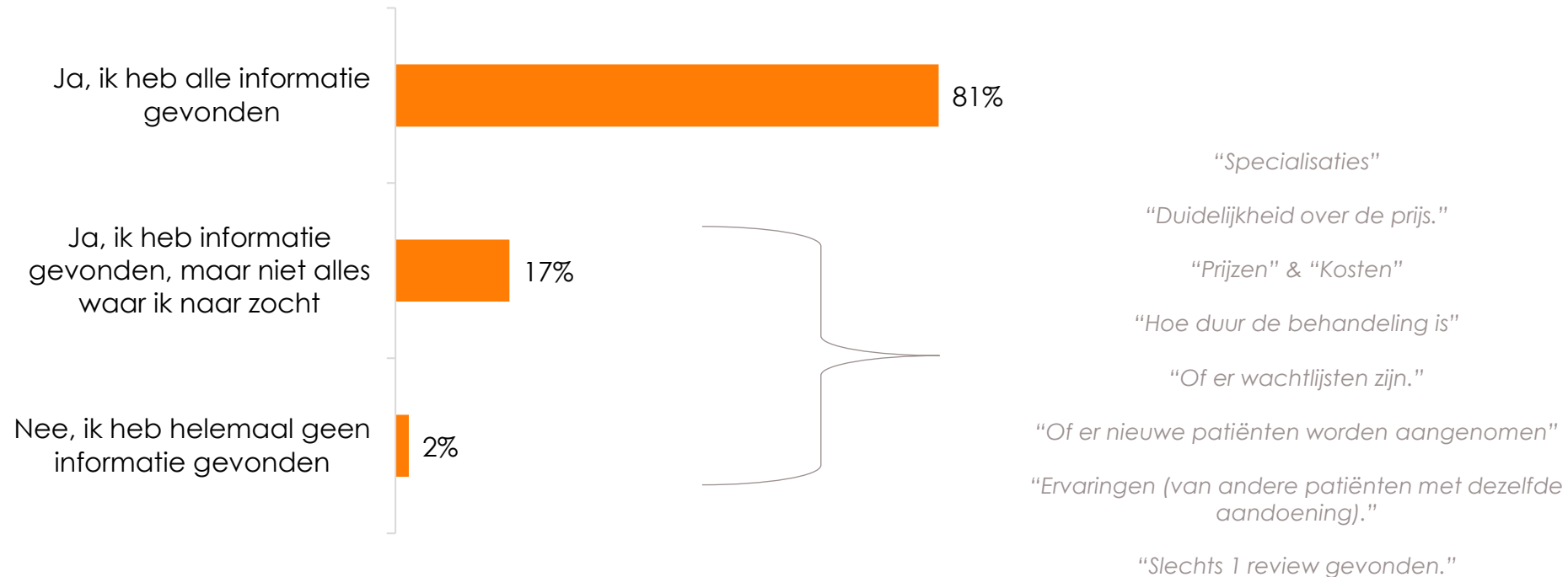
*“Nieuwe zorgverlener.”*

*“Informatie over verleende services en ingrepen.”*

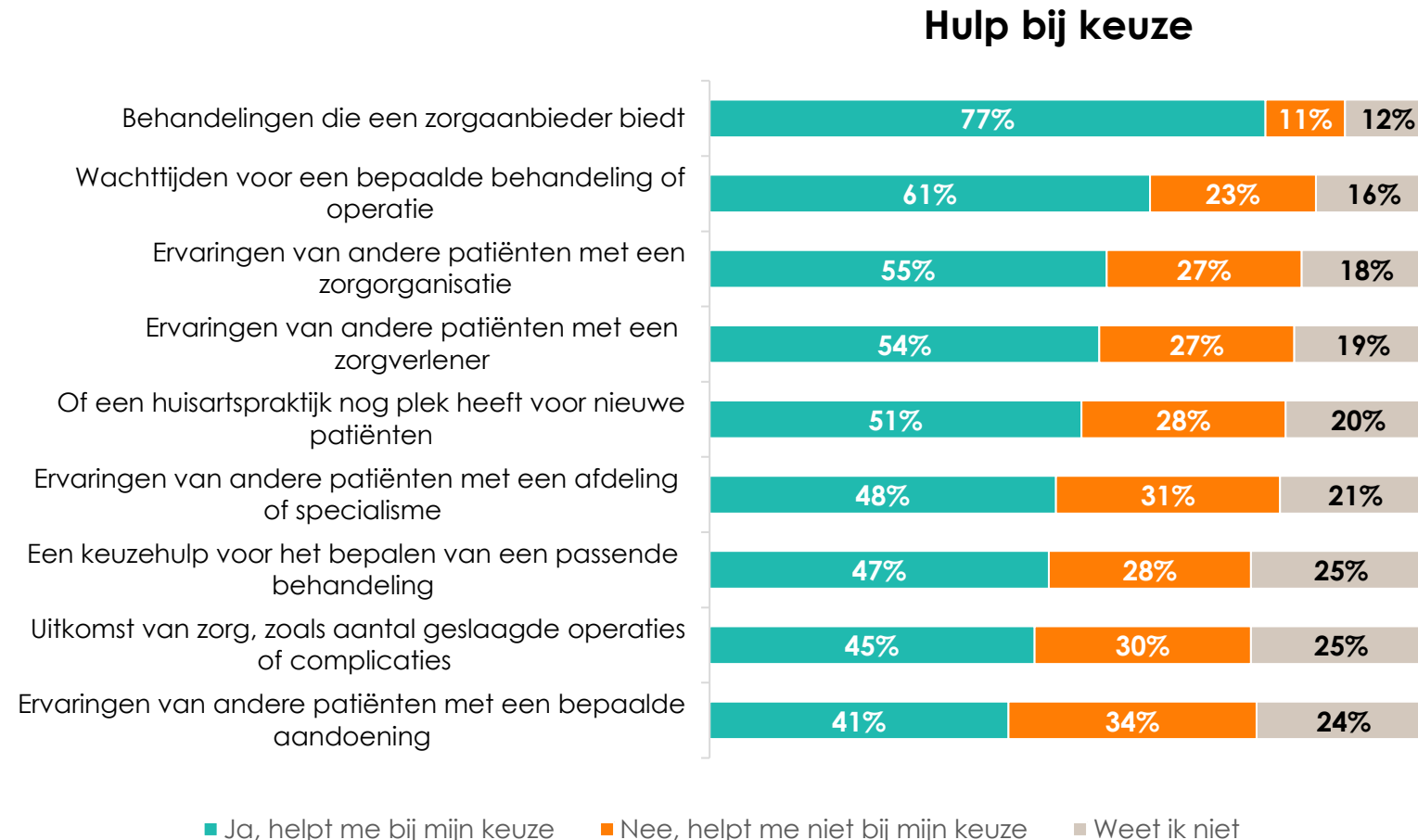
*“Welke psycholoog zou passen.”*

# Acht op de tien heeft alle informatie gevonden. Slechts 2% kon helemaal geen informatie vinden

## Informatie gevonden



# Informatie over behandelingen die een zorgaanbieder aanbiedt en wachttijden en ervaringen over zorg, zijn voor veel mensen behulpzaam bij het kiezen van een zorgaanbieder



**Hoger opgeleiden** geven vaker aan dat informatie hen helpt bij een keuze voor een zorgaanbieder.

**Lager opgeleiden** geven dit minder vaak aan of weten niet of het helpt.

**Missen er in dit overzicht nog vormen van online informatie die jou helpen om een keuze te maken voor een zorgaanbieder?**

9%

Ja, namelijk...

“Prijzen”

“Tarieven”

“Vergoedingen”

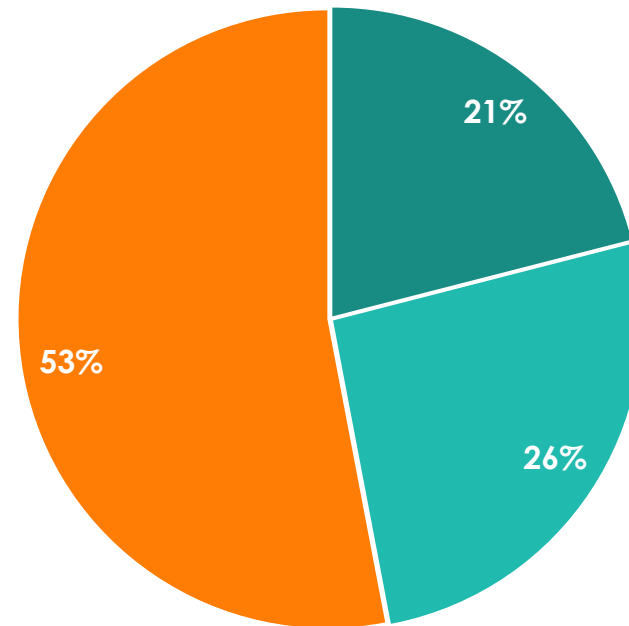
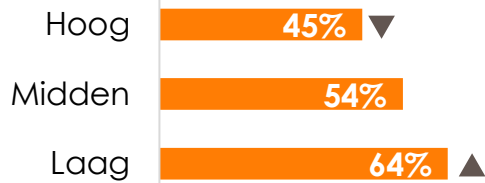
“Vergoed[ing] door zorgverzekeraar”

“Contract met zorgverzekeraar”

# De helft kent de website ZorgkaartNederland. Eén op de vijf heeft de website weleens bezocht

## Bekendheid ZorgkaartNederland

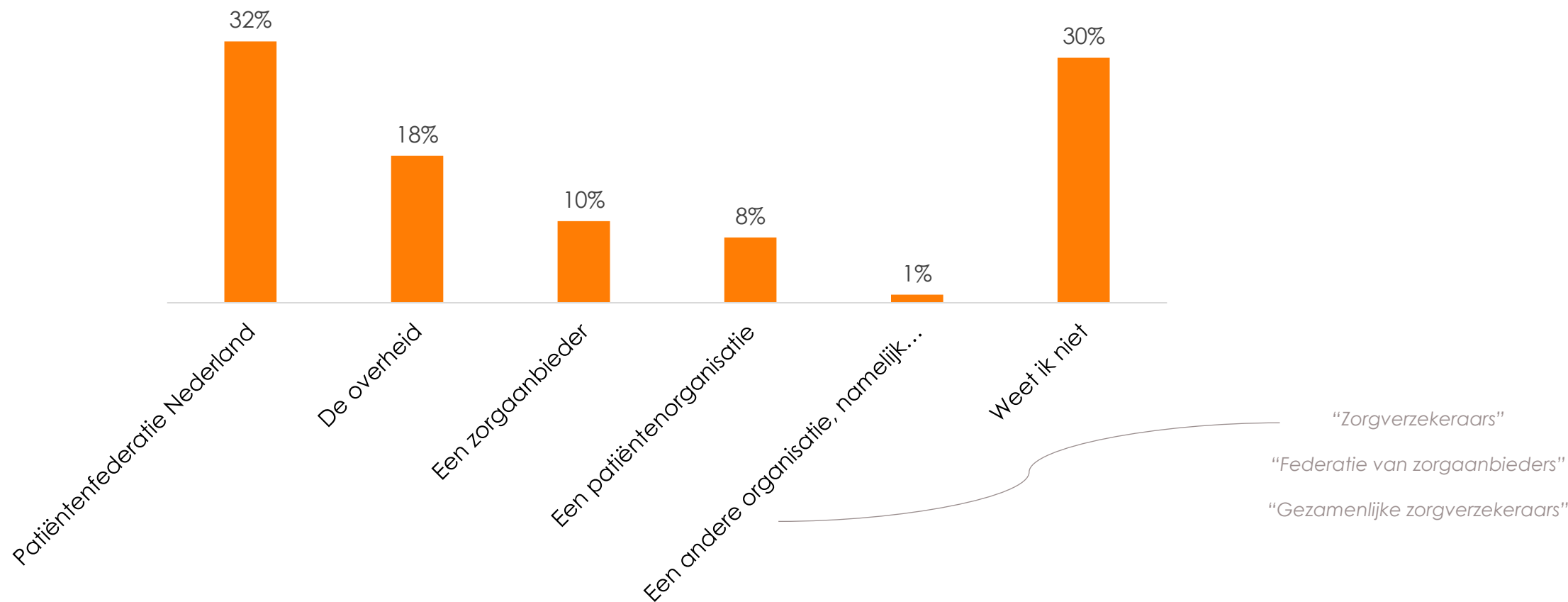
### Opleidingsniveau



■ Ja, heb ik wel eens bezocht   ■ Ja, maar ken het alleen van naam   ■ Nee, nog nooit van gehoord

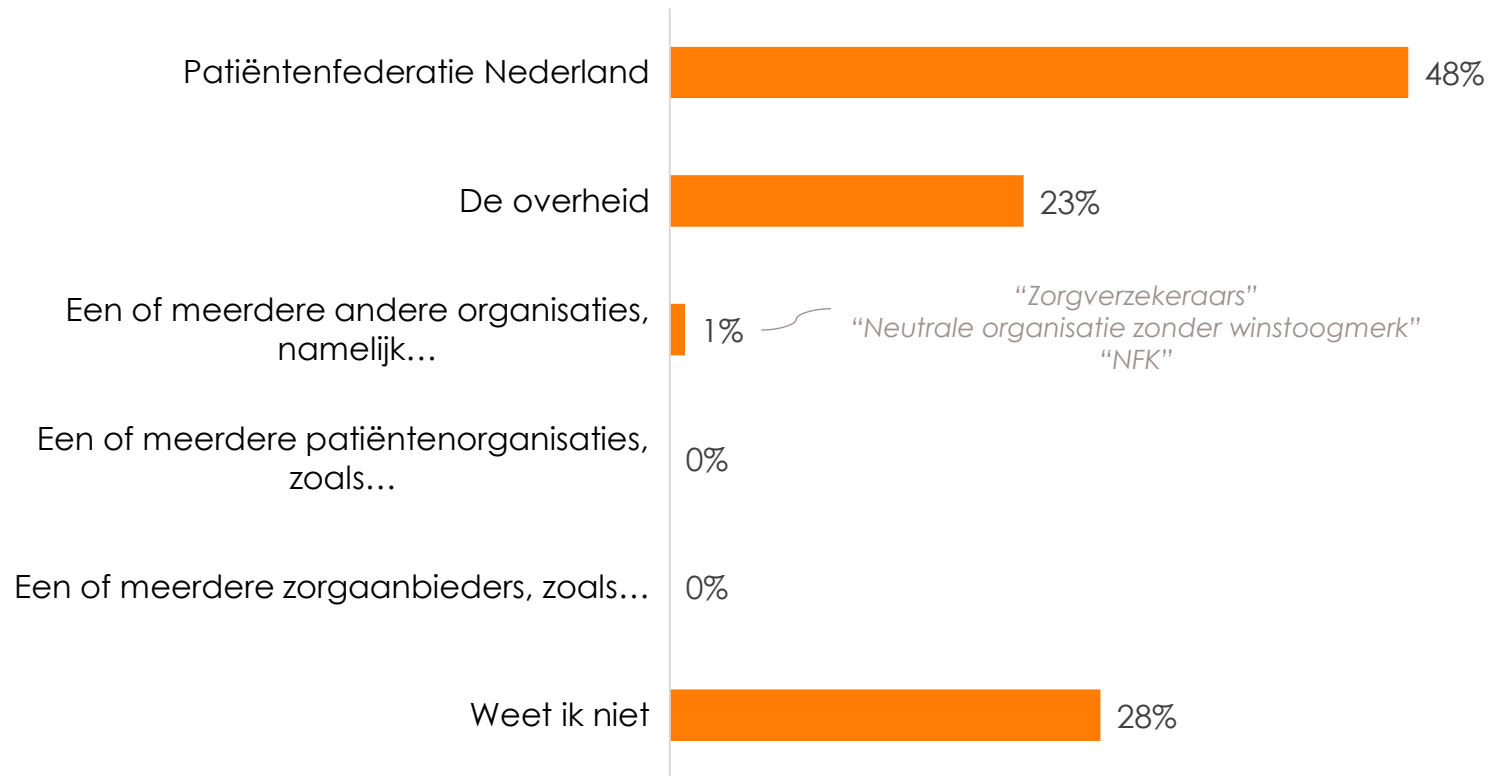
# Drie op de tien denkt dat ZorgkaartNederland van Patiëntenfederatie Nederland is, bijna één op de vijf denkt dat het platform van de overheid is

## Aanbieder ZorgkaartNederland



# De helft ziet Patiëntenfederatie Nederland als meest betrouwbare aanbieder voor een platform als ZorgkaartNederland

## Meest betrouwbare organisatie



## Toelichtingen

"Geen idee wie er dan te vertrouwen is, of ze geld betalen om bovenaan te staan enzo"

"Na alle corona leugens is het vertrouwen in de overheid geheel verdwenen"

"Je mag er vanuit gaan dat de overheid dit soort informatie heeft en deelt"

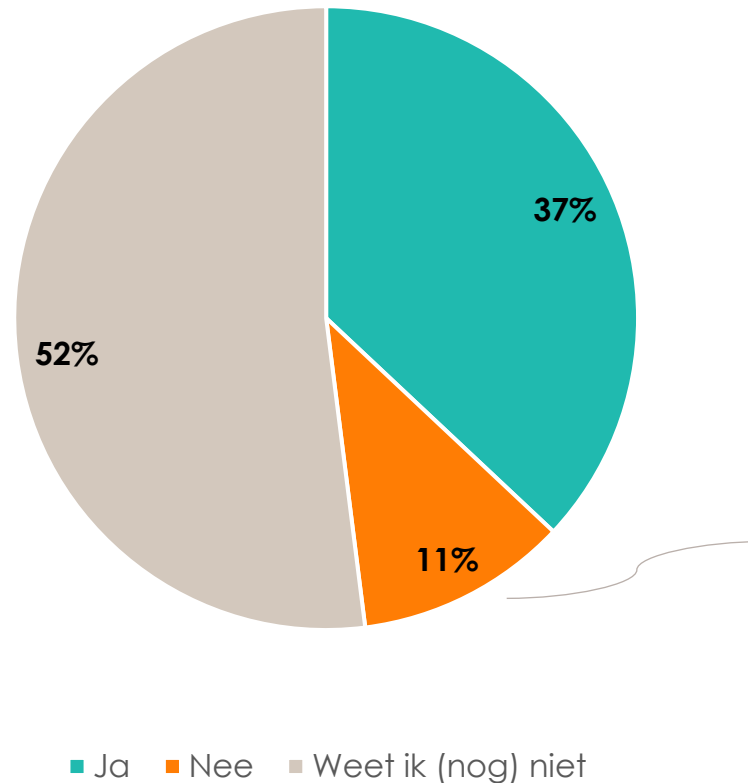
"ik denk dat de Patiëntenfederatie onafhankelijk is"

"Commerciële belangen maken altijd wat kopschuw"

"ik weet het niet"

# Bijna 4 op de 10 zou gebruik willen maken van ZorgkaartNederland, de helft weet het (nog) niet

## Gebruik maken ZorgkaartNederland

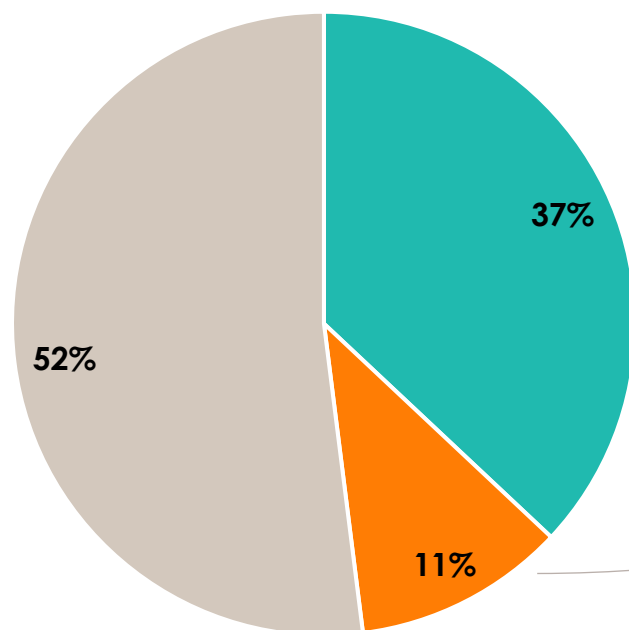


"Op dit moment voel ik mij gezond."  
 "Op dit moment niet van toepassing"  
 "Op dit moment niet nodig"  
 "Op dit moment geen zorg nodig"  
 "Ik heb nu geen reden om ze te raadplegen"  
 "Meestal ga ik naar mijn huisarts."  
 "Ik weet er te weinig van."  
 "Ik weet niet of het nodig is."  
 "weet niet"  
 "weet er te weinig van"  
 "Omdat ik niet weet wie de info erop zet"  
 "Ik weet niet hoe betrouwbaar de informatie is"

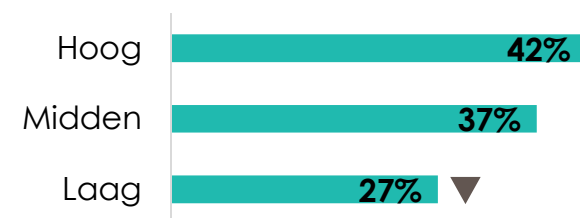
"Geen interesse"  
 "Geen behoefte aan"  
 "Ik kijk liever op site van zorgaanbieder en niet op een verzamelpatform."  
 "Ik zoek het zelf uit"  
 "ik hou het op mijn persoonlijke ervaringen die voor iedereen anders zijn in de zorg"  
 "Patiënten denken alleen aan en voor zichzelf. Is dus nooit objectief"  
 "Mijn ervaringen zijn toch anders als die van een ander"  
 "het is al zo'n janboel aan informatie, weer een plek erbij."  
 "Lijkt mij niet betrouwbaar"

# Minder laag opgeleiden zouden gebruik willen maken van ZorgkaartNederland

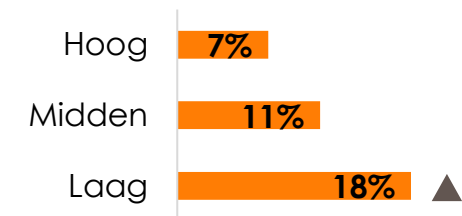
## Gebruik maken ZorgkaartNederland



■ Ja ■ Nee ■ Weet ik (nog) niet

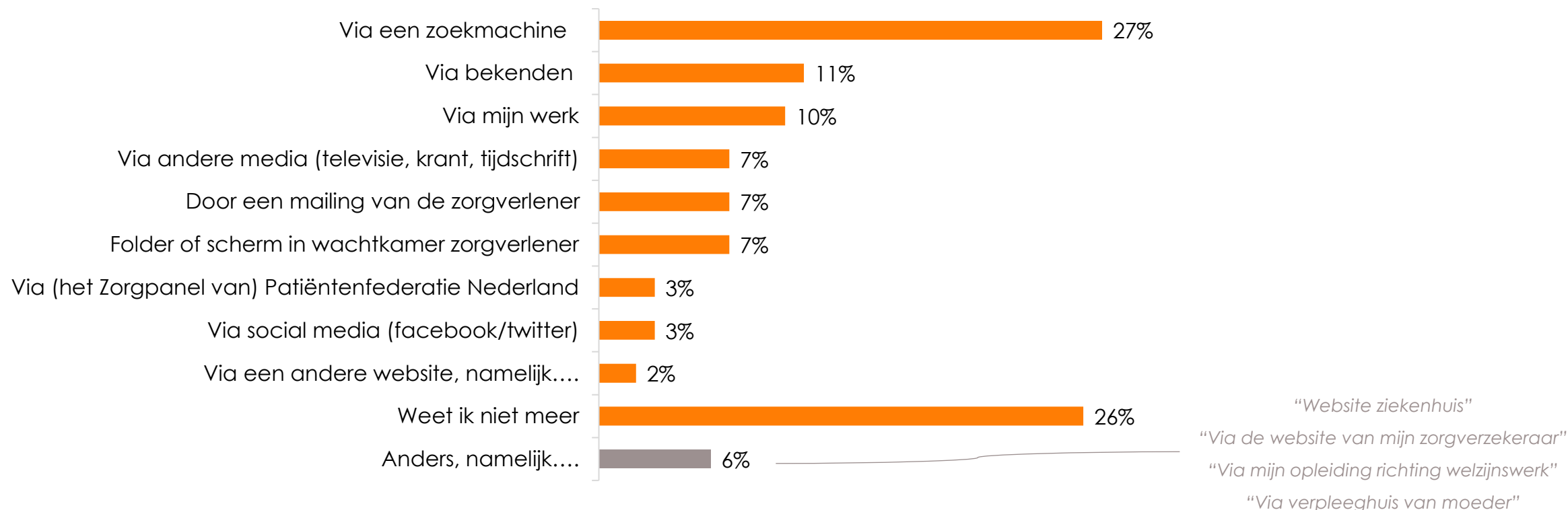


## Opleidingsniveau



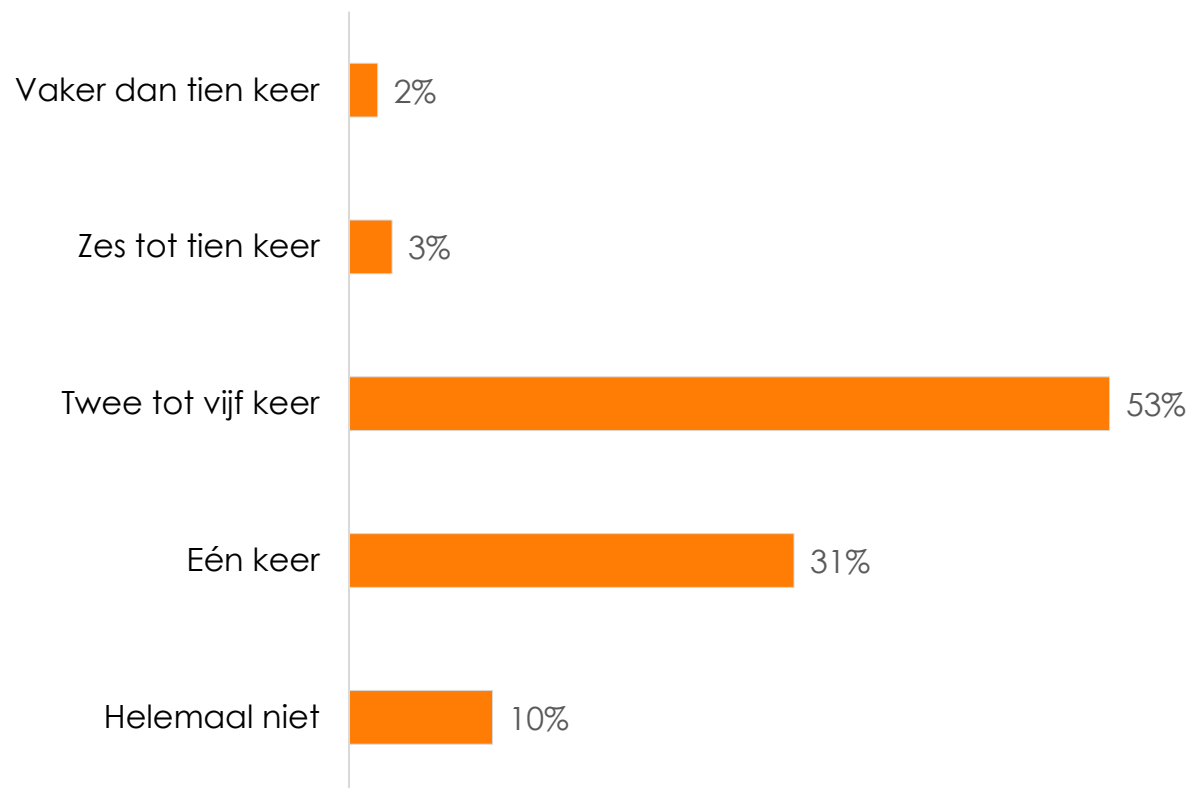
# Circa een kwart kent ZorgkaartNederland via een zoekmachine en een kwart weet niet meer waar ze het platform van kennen

## Bekendheid met ZorgkaartNederland via



# Van de mensen die ZorgkaartNederland kennen heeft de helft het platform in de afgelopen twee jaar twee tot vijf keer bezocht

## Frequentie ZorgkaartNederland bezocht



# De helft geeft aan dat het lezen van een beoordeling de reden was om ZorgkaartNederland te bezoeken

## Redenen bezoek ZorgkaartNederland



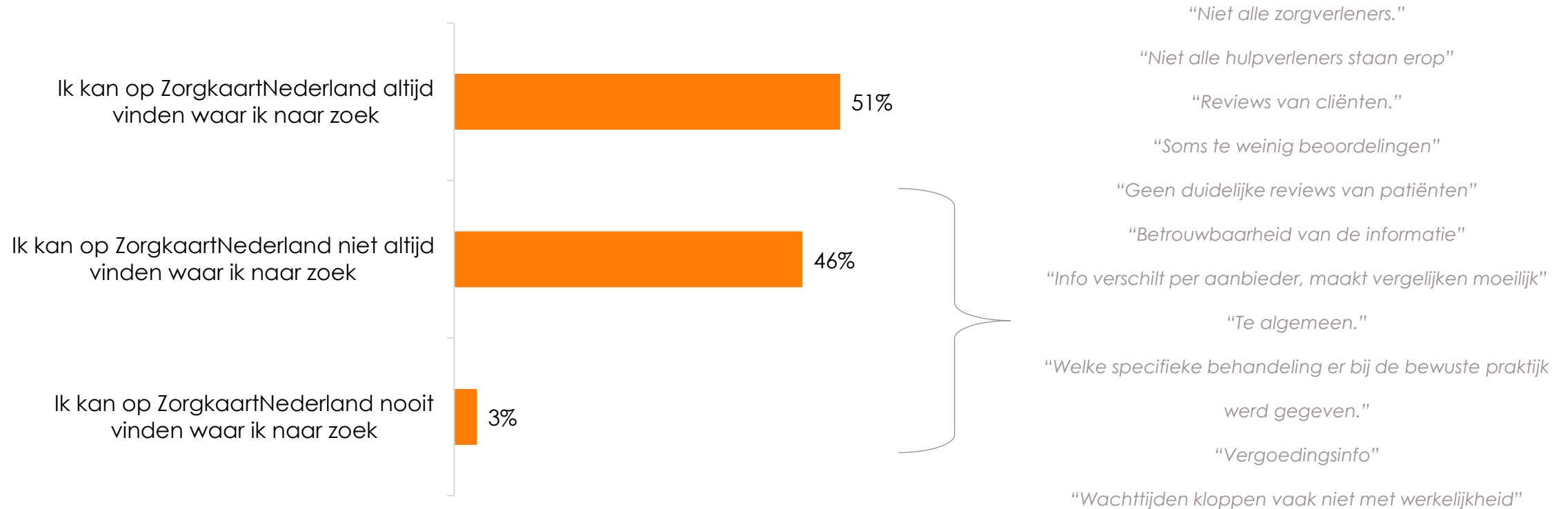
# Meer dan de helft vindt zowel beoordelingen over zorgverleners als over organisaties nuttig

## Voorkeur type beoordelingen



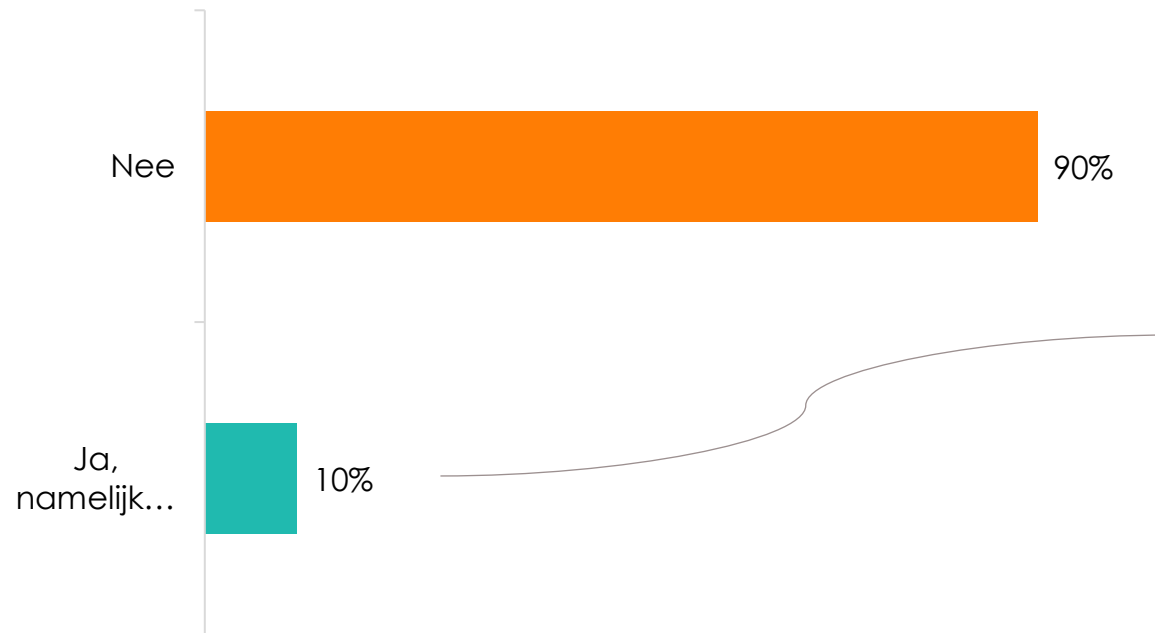
# De helft kan op ZorgkaartNederland altijd vinden waar die naar zoekt, slechts 3% kan nooit vinden waarnaar wordt gezocht

## Uitspraken vindbaarheid



# De meerderheid van mensen die nu niet (altijd) vinden wat ze zoeken, weten niet hoe de informatie beter vindbaar kan worden gemaakt

## Idee verbeteren vindbaarheid informatie



*"Info toevoegen."*

*"De zorgverlener de aangeboden diensten beter laten beheren."*

*"Alleen objectieve informatie publiceren, met een goedwerkende zoekfunctionaliteit."*

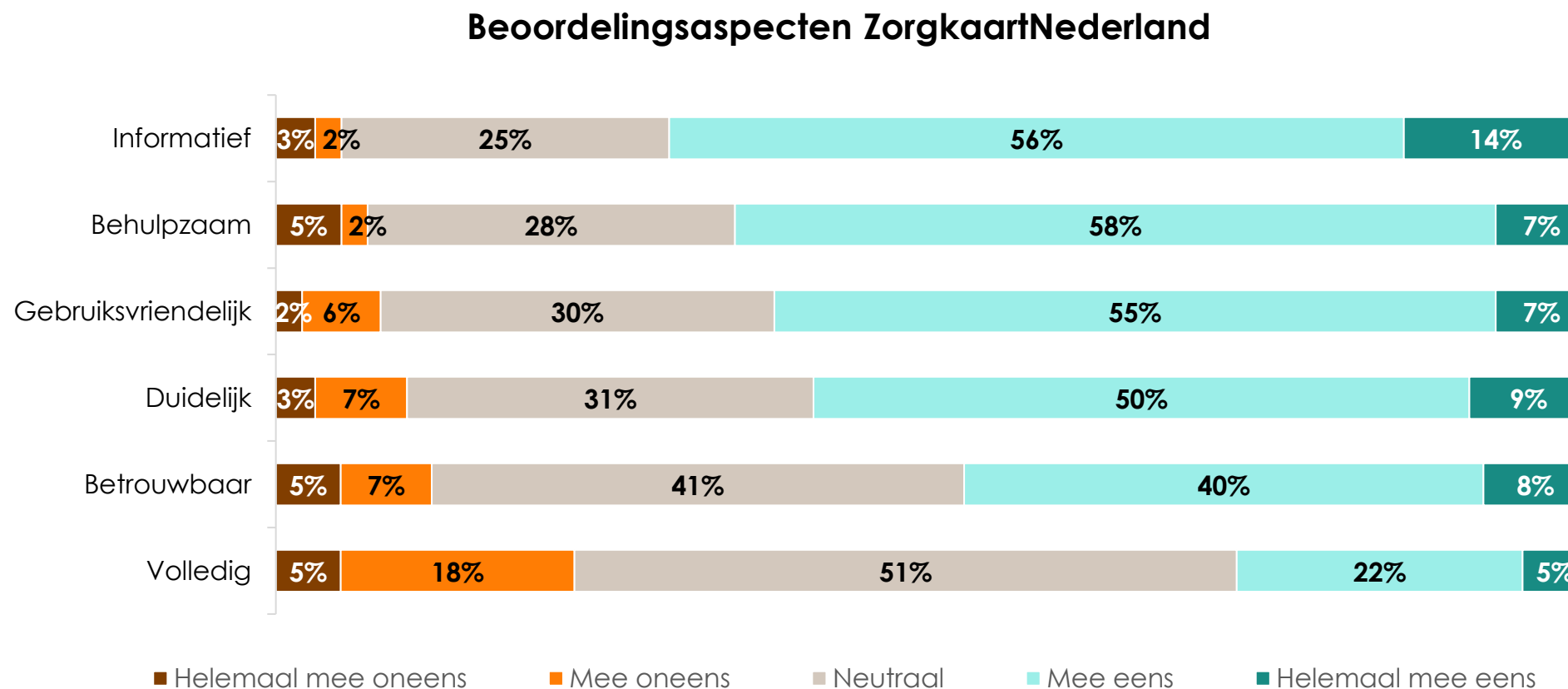
*"Ja, alle info per categorie vergelijken van alle zorgverleners."*

*"Ja, alles verplicht/automatisch op de zorgkaart."*

*"Betere bekendheid zodat meer mensen reviews achterlaten zodat er van elke behandelaar we iets te vinden is"*

*"Ja, door veel opener te zijn over wat er bij colleges voor beroep gebeurt"*

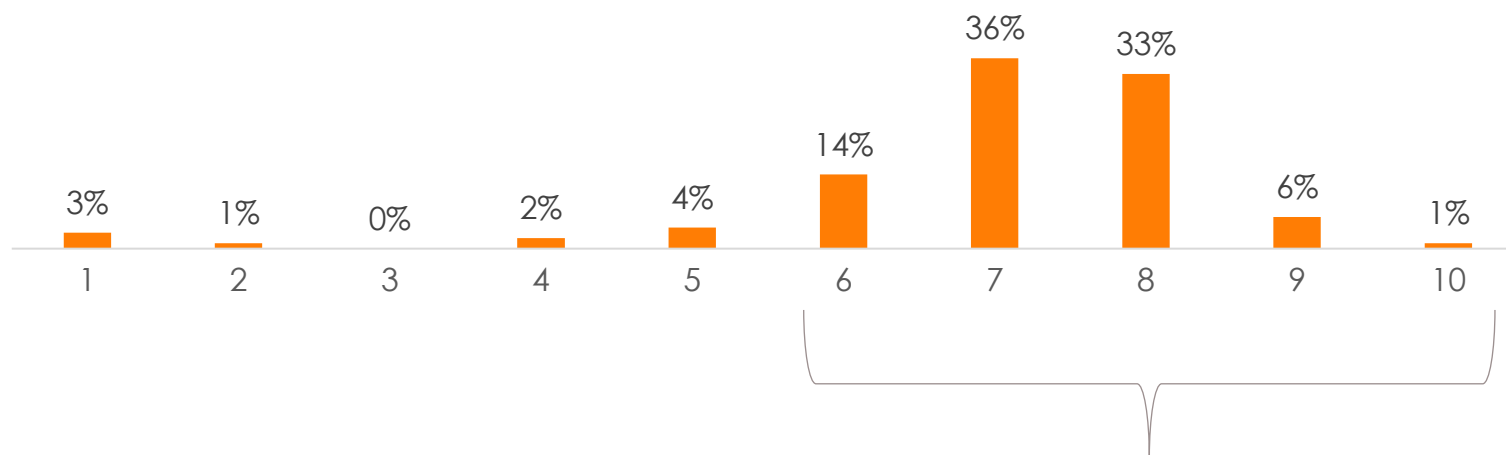
# De meerderheid vindt ZorgkaartNederland informatief, behulpzaam, gebruiksvriendelijk en duidelijk



# 4 op de 10 beoordelen ZorgkaartNederland met een 8 of hoger

## Rapportcijfer ZorgkaartNederland

40% beoordeelt ZorgkaartNederland met een 8 of hoger.



90% van de mensen die ZorgkaartNederland bezocht heeft, beoordeelt het platform met een voldoende.

## Toelichting rapportcijfer...

...positief is men over het aanbod van nuttige informatie op één plek die helpt bij keuze voor een zorgaanbieder. Negatief is men over het ontbreken van benodigde informatie.

---

### Positief

*“Met name waar je snel terecht kunt bij klachten, vind ik fijn.*

*En ik vind ook behandelaren/klinieken, waar ik nooit eerder van gehoord heb of niet aan gedacht heb. En dat zijn dan niet de plekken, waar de huisarts heen verwijst.”*

*“Ik heb goed informatie kunnen vinden.”*

*“Duidelijk en overzichtelijk.”*

*“Goede aanbieder gevonden.”*

### Negatief

*“Het is allemaal te vaag en algemeen.”*

*“Helaas niet kunnen vinden wat ik zoek.”*

*“Zeer onvolledig.”*

*“De reviews zijn heel subjectief.”*

# Wat men goed vindt aan ZorgkaartNederland...

...duidelijke en overzichtelijke site, onafhankelijk, veel informatie (over zorgaanbieders) op één plek, en de beoordelingen.

*“Dat ik een idee heb wat voor arts ik tegenover me krijg.”*

*“Duidelijk, objectief beeld.”*

*“Volledigheid van zorgverleners.”*

*“Veel info op één plek.”*

*“Toegankelijk voor iedereen.”*

*“Duidelijk en snel te vinden.”*

*“Dat je veel verschillende aanbieders kan vinden.”*

*“Fijn overzicht.”*

*“Je kunt er je waardering over een arts kwijt.”*

*“De beoordelingen van zorgaanbieders.”*

*“Indruk van service van zorgverlener.”*

*“Helpt bij het vinden van een passende zorgaanbieder.”*

*“Onafhankelijkheid.”*

*“Objectiviteit.”*

*“Dat weet ik niet zo goed.”*

*“Overzichtelijk welke zorgaanbieders in een bepaald gebied zijn.”*

*“Geen idee, te weinig bezocht.”*

# Verbeterpunten ZorgkaartNederland...

...vollediger en actueler aanbod van informatie over zorgaanbieders en -organisaties, en kwaliteit en verificatie van beoordelingen.

*“Betere rangschikking.”*

*“Vindbaarheid van zorgverleners.”*

*“Meer info over vergoedingen.”*

*“Veel meer huisartsen e.d. toevoegen.”*

*“Betere informatie vergoedingen.”*

*“Informatie actueel en volledig houden.”*

*“Proberen meer behandelaars zich te laten registreren waardoor iedere behandelaar reviews krijgt en de zorg nog beter wordt.”*

*“Kwaliteit van de beoordelingen.”*

*“Review verwijderen, heeft geen meerwaarde.”*

*“Controle naar waarheid [van beoordelingen].”*

*“Beter omgaan met ongenuanceerde beoordelingen.”*

*“Meer recensies.”*

*“Weet ik niet.”*

*“Medische termen koppelen aan dagelijkse termen zodat de gewone burger zonder medische kennis ook de juiste zorg kunnen vinden.”*

*“Niets”*

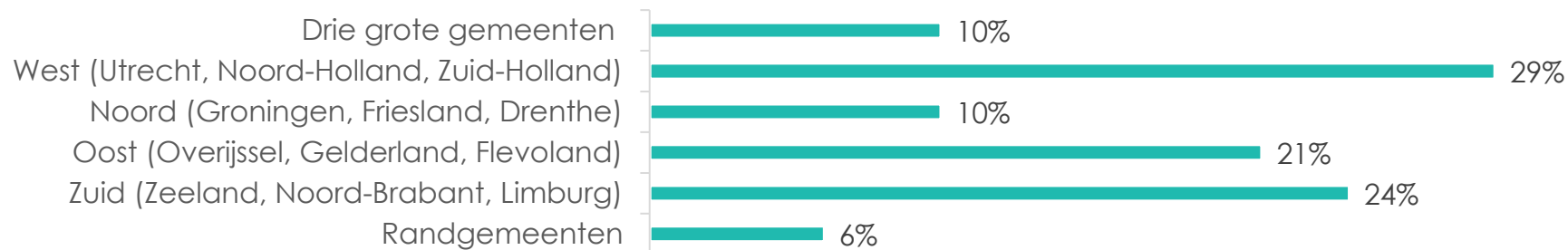
*“Geen idee.”*

04

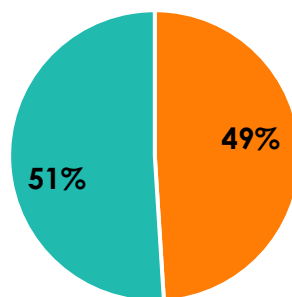
# Achtergrondkenmerken respondenten

# Achtergrondkenmerken geslacht, regio en leeftijd

## Regio

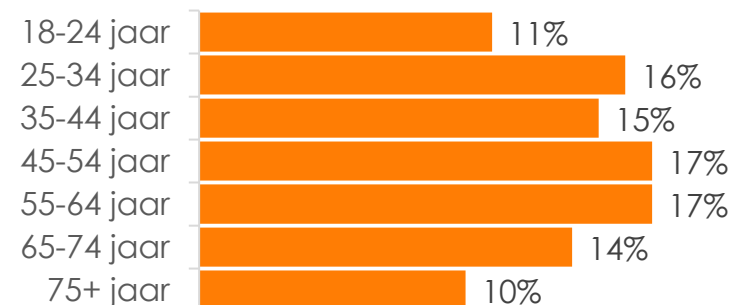


## Geslacht

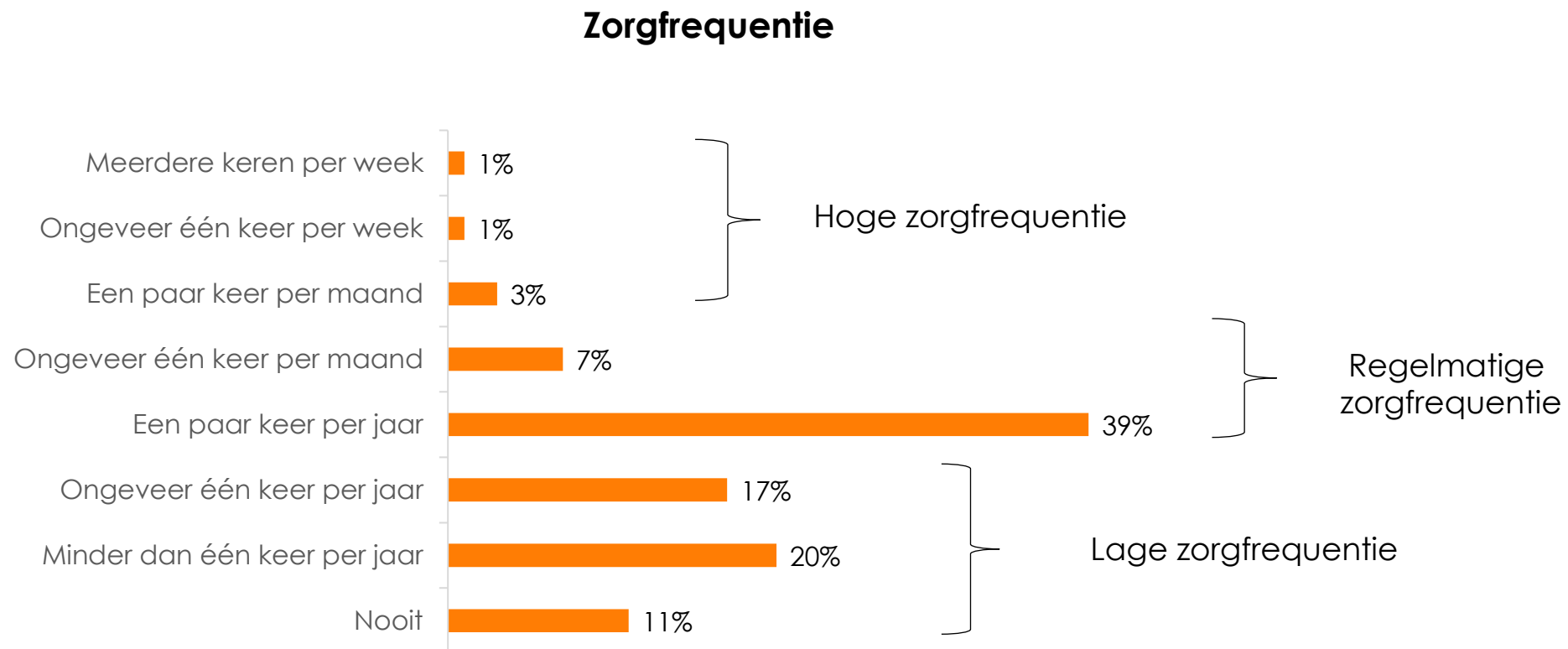


■ Man ■ Vrouw

## Leeftijd

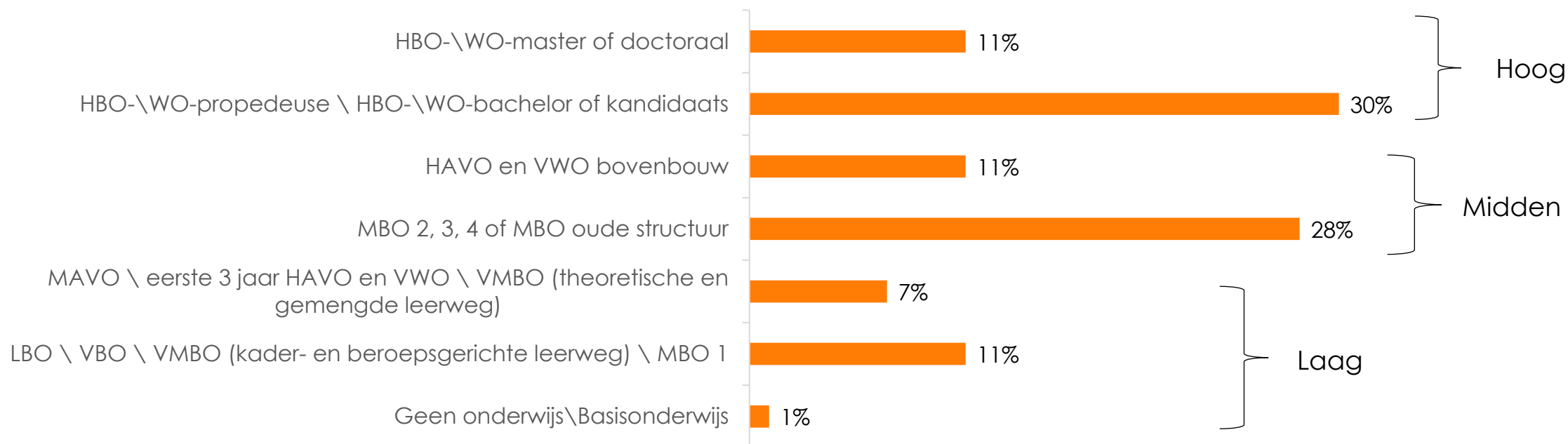


# Zorgfrequentie



# Opleidingsniveau

## Opleidingsniveau



# Chronische aandoeningen

## Soort chronische aandoening

