

# Wachttijden in de ziekenhuiszorg

Nederlandse Zorgautoriteit

**motivaction**  
research and strategy

Fenneke Vegter, Guda Kay

16-12-2016

Project: Z8461

Onderzoek naar de houding van patiënten ten aanzien van de wachttijden in de ziekenhuiszorg, de ervaring met wachttijden en de bekendheid met zorgbemiddeling en de regels rondom maximale wachttijden.





---

# WACHTTIJDEN IN DE ZIEKENHUISZORG

Nederlandse Zorgautoriteit

Dit document geeft een weergave van de resultaten van het onderzoek naar de houding van patiënten ten aanzien van de wachttijden in de medisch specialistische zorg.

## HET ONDERZOEK

Met het onderliggende onderzoek heeft de NZa als doel te onderzoeken hoe patiënten de wachttijden van medisch specialistische zorg ervaren. De deelvragen die zij hierbij hebben zijn:

1. In hoeverre is de onderzoeksgroep bekend met de regels rondom maximale wachttijden?
2. In hoeverre heeft de onderzoeksgroep informatie ontvangen over de wachttijden?

Het onderzoek is uitgevoerd tussen 24 en 30 november 2016 onder Nederlanders die in 2016 voor planbare zorg in behandeling zijn geweest bij een ziekenhuis of zelfstandig behandelcentrum. Voor het onderzoek is gebruik gemaakt van het Stempunt-panel van Motivaction. In totaal zijn 6555 panelleden uitgenodigd. 1.888 panelleden zijn het onderzoek gestart. 499 respondenten voldeden aan de selectie-eisen en hebben de volledige vragenlijst ingevuld. In dit document beschrijven we de doelgroep van het onderzoek als MSZ-gebruikers.

## WENSEN TEN AANZIEN VAN WACHTTIJDEN

### WACHTTIJDEN VERSUS REISTIJD

In het onderzoek is aan MSZ-gebruikers gevraagd wat zij acceptabel vinden als maximale wachttijd. Voor 61% is een wachttijd tot 2 weken voor het eerste gesprek acceptabel. Voor de wachttijd tussen het eerste gesprek en de behandeling vindt 56% tot 2 weken wachttijd acceptabel. Naast wachttijd is ook gevraagd welke reistijd men acceptabel vindt. 56% van de MSZ-gebruikers vindt een half uur reizen nog acceptabel.

Wanneer MSZ-gebruikers worden gevraagd of ze meer belang hechten aan een kortere reisafstand of kortere wachttijd, wordt er vaker voor een kortere wachttijd gekozen. Degenen die de voorkeur hebben voor een kortere reistijd boven een kortere wachttijd, vinden een half uur rijden vaker maximaal (68% vs. 49% voor degenen die voorkeur geven aan wachttijd). Degenen die geen voorkeur uitspreken voor een kortere reistijd of wachttijd (19% van de MSZ-gebruikers), laten de maximale reistijd (26% vs. 15%), de wachttijd tot de eerste afspraak (26% vs. 19%) en de wachttijd tot de behandeling (28% vs. 18%) vaker dan gemiddeld afhangen van de gekozen behandeling.

### *Regio van invloed op keuze tussen wachttijd of reistijd*

In de resultaten zien we dat de regio waar iemand woont invloed heeft op de mate waarin reisafstand van belang is. In Oost-Nederland geven MSZ-gebruikers relatief vaak de voorkeur aan een kortere reisafstand (48% vs. 36% gemiddeld), terwijl in Zuid-Nederland relatief veel MSZ-gebruikers de voorkeur geven aan kortere wachttijden (55% vs. 45% gemiddeld). Mogelijk zijn MSZ-gebruikers in het oosten meer gewend om verder te reizen: relatief veel mensen in Oost-Nederland accepteren een maximale reistijd van een uur (19% vs. 11% gemiddeld). In Zuid-Nederland hebben MSZ-gebruikers mogelijk meer keuze uit ziekenhuizen, waardoor wachttijd zwaarder gaat wegen dan reisafstand. 72% van de MSZ-gebruikers in Zuid-Holland wil niet langer dan 2 weken wachten voor het eerste gesprek (vs. 61% gemiddeld). De gewenste reisafstand wijkt voor hen niet af van het landelijk gemiddelde.

Wat verder opvalt als we kijken naar verschillen tussen mannen en vrouwen is dat vooral mannen een reistijd van 45 minuten tot een uur accepteren (36% vs. 19% van de vrouwen). Waarom dit is, kan met dit onderzoek alleen niet verder worden verklaard.

### Actieve informatiezoekers zijn veeleisender met betrekking tot wachttijden

In het onderzoek hebben we een aantal vragen gesteld over informatiebehoefte (zie ook volgende paragraaf). We signaleren dat wanneer MSZ-gebruikers actief informatie hebben opgezocht, zij een minder lange wachttijd accepteren: 72% van hen vindt tot 2 weken wachttijd tot het eerste gesprek acceptabel. Deze actieve burger verschilt hierin van de meer passieve burger die niet actief naar informatie zoekt.

#### ERVARING MET WACHTTIJDEN

Aan de MSZ-gebruikers is gevraagd naar welk ziekenhuis zij bij voorkeur gaan en bij welk ziekenhuis zij zijn geweest voor hun laatste behandeling. Daaruit blijkt dat driekwart van de MSZ-gebruikers (75%) behandeld is in hun voorkeursziekenhuis.

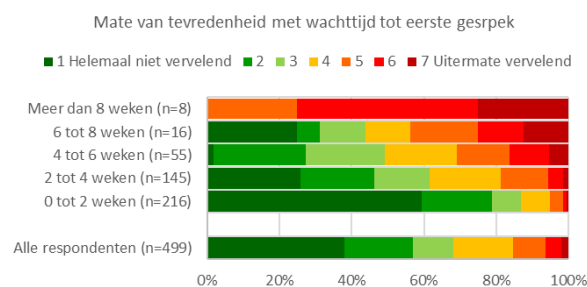
### Huisarts en eigen goede ervaringen belangrijk bij keuze voor ziekenhuis

De keuze voor het ziekenhuis bij de laatste behandeling is bij 39% van de MSZ-gebruikers gebaseerd op advies van de huisarts en 33% kiest vanwege goede eerdere ervaringen met het ziekenhuis. 29% heeft voor een behandeling in het betreffende ziekenhuis gekozen omdat deze het dichtst bij was.

### Wanneer niet naar informatie wordt gezocht, wordt keuze gebaseerd op eigen eerdere ervaringen

Bij degenen die actief naar informatie over wachttijden hebben gezocht, heeft 52% zich gebaseerd op advies van de huisarts (vs. 34% van degenen die geen informatie hebben gezocht). Daarnaast hebben degenen die informatie hebben gezocht, de keuze relatief vaker gemaakt op advies van familie (14% vs. 3%) of de zorgverzekeraar (9% vs. 1%). Degenen die geen informatie hebben gezocht, hebben vaker voor het ziekenhuis gekozen omdat deze dichtbij was (34% vs. 17% van degenen die wel informatie hebben gezocht) of omdat zij hier goede ervaringen mee hadden (38% vs. 20% van degenen die wel informatie hebben gezocht).

De wachttijd tot de eerste afspraak was voor 44% van de MSZ-gebruikers 0-2 weken, voor 29% was deze 2 tot 4 weken en voor 16% meer dan 4 weken. Hoe langer de wachttijd, hoe lager de tevredenheid hierover (zie figuur). De daadwerkelijke wachttijd tussen het eerste gesprek en de behandeling was voor 39% 0-2 weken, voor 18% 2-4 weken en voor 9% meer dan 4 weken.



## INFORMATIE ZOEKGEDRAG

Wanneer MSZ-gebruikers zijn behandeld in hun voorkeursziekenhuis, hebben zij minder vaak naar informatie over wachttijden gezocht: van degenen die wel zijn behandeld in hun voorkeursziekenhuis zoekt 24% naar informatie over wachttijden versus 44% van degenen die niet in hun voorkeursziekenhuis is behandeld. Eerder zagen we al dat MSZ-gebruikers die niet naar informatie over wachttijden zoeken, hun keuze voor een ziekenhuis vaker baseren op eerdere ervaringen en hebben daardoor waarschijnlijk geen behoefte om actief informatie te zoeken.

MSZ-gebruikers die naar informatie over wachttijden hebben gezocht, zoeken deze vooral bij de huisarts (39%) of het ziekenhuis (39%). Internet (22%) en bekenden (19%) zijn daarnaast bronnen die zijn geraadpleegd. 13% zegt navraag te doen bij hun zorgverzekeraar. Over het algemeen lijken MSZ-gebruikers tevreden over de informatie die zij hebben gezocht of gekregen over wachttijden. Goed geholpen worden en duidelijke, juiste informatie zijn de voornaamste redenen voor de tevredenheid met informatie.

### **Wanneer niet actief is gezocht naar informatie, is ook beperkt informatie ontvangen**

In het onderzoek is een nadrukkelijk onderscheid gemaakt tussen actief informatie zoeken en passief informatie ontvangen. 28% van de MSZ-gebruikers heeft zelf actief informatie opgezocht bij welke ziekenhuis zij het snelst terecht konden. Een vergelijkbaar percentage (31%) heeft informatie ontvangen over wachttijden voor de behandeling zonder dat zij hier zelf naar hebben gevraagd. 20% van de MSZ-gebruikers die niet actief naar informatie hebben gezocht, hebben wel informatie over wachttijden ontvangen. Zij ontvingen dit van het ziekenhuis (11%) of via de huisarts (9%).

De informatie over wachttijden wordt vooral mondeling gedeeld tijdens een persoonlijk gesprek (45%), telefonisch besproken (32%) of online gelezen (16%). De informatie die is ontvangen over de wachttijden kwam volgens 41% van de MSZ-gebruikers overeen met de daadwerkelijke wachttijd.

### **BEKENDHEID MET REGELS**

Wanneer MSZ-gebruikers goed op de hoogte zijn van de regels rondom wachttijden, zijn zij vaker op zoek gegaan naar informatie bij welk ziekenhuis zij het snelst terecht konden (64% vs. 28% gemiddeld). Of zij tijdens hun informatiezoektocht op de hoogte zijn geraakt van de regels omtrent wachttijden of hier al eerder van wisten, is met dit onderzoek niet te herleiden. Van de MSZ-gebruikers is 39% op de hoogte van de regels over de maximale werktijden tot een eerste gesprek of behandeling: 14% is goed op de hoogte en 25% weet dat er regels zijn, maar is hier niet goed van op de hoogte. Van degenen die op de hoogte zijn van de regels rondom de maximale wachttijden, heeft 36% hierover gehoord of gelezen via het ziekenhuis, 32% via de huisarts, 21% heeft het zelf opgezocht en 18% heeft over de regels gehoord of gelezen via de zorgverzekeraar.

### **Nog weinig actief naar wachttijd verkorting gevraagd bij ziekenhuis**

MSZ-gebruikers hebben de mogelijkheid om bij het ziekenhuis te vragen om een kortere wachttijd tot het eerste gesprek of tussen het eerste gesprek en

het behandelcentrum. 11% heeft hier bij de laatste behandeling actief naar gevraagd, 10% heeft dit wel overwogen, maar uiteindelijk niet gedaan en 58% heeft het ook niet overwogen. Voor 21% was dit niet van toepassing omdat er geen wachttijd was. Vanuit het ziekenhuis is er nauwelijks actief gewezen op een eventuele kortere wachttijd bij een andere zorgaanbieder: 5% van de MSZ-gebruikers is hier door het ziekenhuis op gewezen, 68% niet en voor 26% was dit niet van toepassing omdat er geen wachttijd was. Wanneer we kijken naar de degenen waarbij de wachttijd langer duurde dan was aangegeven, zien we dat 17 van deze 38 MSZ-gebruikers wel zijn geweest op een kortere wachttijd bij een andere aanbieder. 7 van deze 17 MSZ-gebruikers is toen ook daadwerkelijk naar een andere zorgaanbieder gegaan. 8 hebben dit overwogen maar hebben de overstap uiteindelijk niet gemaakt.

### **Nog nauwelijks gebruik gemaakt van zorgbemiddeling via zorgverzekeraar**

De zorgverzekeraar kan voor patiënten bemiddelen naar een andere zorgaanbieder met kortere wachttijd. Tweederde van de MSZ-gebruikers (67%) heeft hier weleens van gehoord, voornamelijk via hun zorgverzekeraar (50%). 5% van de MSZ-gebruikers die op de hoogte zijn van de mogelijkheid tot zorgbemiddeling heeft hier ook gebruik van gemaakt. 22% heeft dit wel overwogen, maar uiteindelijk niet gedaan. De MSZ-gebruikers die goed op de hoogte zijn van de regelgeving rondom de maximale wachttijden, zijn ook vaker goed op de hoogte van de mogelijkheid tot zorgbemiddeling door de zorgverzekeraar en hebben ook vaker overwogen om hier gebruik van te maken. De voornaamste reden om geen gebruik te maken van zorgbemiddeling was dat de wachttijd acceptabel was (48%), voorkeur was voor het betreffende ziekenhuis (38%) of de behandeling niet urgent was (35%). Wanneer we kijken naar de MSZ-gebruikers die langer moesten wachten dan vooraf was aangegeven, zien we dat 10 van de 37 MSZ-gebruikers wel gebruik hebben gemaakt van zorgbemiddeling.