

Verslag vergadering Programmacommissie Consumentenpanel

Datum: 24 september 2020
Tijd: 13.00 – 14.30 uur
Locatie: GoToMeeting

Aanwezig:

(10)(2e) (Zorginstituut), (10)(2e) (Nivel), (10)(2e) (VWS), (10)(2e) (Nivel; voorzitter),
 (10)(2e) (Patiëntenfederatie Nederland), (10)(2e) (Consumentenbond), (10)(2e)
 (Nivel), (10)(2e) (IGJ), (10)(2e) (NZa), (10)(2e) (Nivel, notulen)

Afwezig:

(10)(2e) (ZN), (10)(2e) (ZN)

1. Opening vergadering

(10)(2e) opent de vergadering en heet iedereen van welkom bij de vergadering. Er wordt een kort voorstelronde gedaan, omdat nog niet iedereen elkaar kent. Er zijn geen aanvullingen op de agenda.

2. Bespreking verslag d.d. 7 april 2020

(10)(2e) geeft aan dat alle actiepunten vanuit de notulen zijn afgehandeld. Er zijn geen verdere opmerkingen bij het verslag.

3. Doorkijkje onderzoeken Consumentenpanel 2020 (door (10)(2e))

(10)(2e) houdt een korte presentatie over een aantal onderzoeken van het Consumentenpanel waarover in 2020 is gepubliceerd. Als eerste de Monitor griepachtige klachten en het coronavirus. Deze monitor is uitgevoerd op verzoek van het RIVM. Gedurende 12 weken, in de periode 24 februari t/m 17 mei, is iedere week een vragenlijst voorgelegd aan leden van het panel. De monitor bestond uit 4 onderdelen: 1) griepachtige klachten, 2) perceptie van het coronavirus, 3) acceptatie van de coronamaatregelen en 4) behoefte aan zorg en ondersteuning. Iedere week zijn één of meerdere feitenbladen gepubliceerd hierover. Daarnaast is een overkoepelende factsheet gemaakt over de acceptatie van de coronamaatregelen, waarbij is gekeken of de acceptatie gedurende de onderzoeksperiode is toegenomen of afgenomen. De resultaten lieten zien dat de acceptatie van hygiënemaatregelen, zoals handen wassen, toenam. De acceptatie gericht op het sluiten van scholen of horeca nam af. De minste steun was er voor een totale lockdown en het sluiten van niet-noodzakelijke winkels, allebei maatregelen die in Nederland niet zijn ingevoerd. Van de ingevoerde maatregelen was de steun voor het verbod op bezoek in verpleeghuizen het kleinst. De monitor is door verschillende media opgepikt, zo is er een bericht verschenen op het NOS liveblog, is er een artikel geschreven over de acceptatie van het bezoekverbod in verpleeghuizen en zijn er artikelen verschenen in Trouw en op nu.nl. (10)(2e) vraagt of de monitor momenteel ook nog loopt. Dit is niet zo, wel zitten er in de vragenlijsten die in de afgelopen maanden zijn verstuurd en nog zullen worden verstuurd in de komende periode vragen die betrekking hebben op het thema corona. (10)(2e) richt toe dat onderzoek zoals wij dat hebben gedaan met de monitor nu wordt uitgevoerd binnen de corona gedragsunit van het RIVM.

buiten verzoek

buiten verzoek

(10)(2e) vraagt aan (10)(2e) hoe VWS aankijkt naar deze diversiteit aan onderzoeken en publicaties. (10)(2e) geeft aan dat hij soms maar beperkt een reactie terugkrijgt vanuit de organisatie. (10)(2e) geven aan dat er vaak direct contact is met de betrokken personen van VWS bij de verschillende onderzoeken, bijvoorbeeld bij het onderzoek naar de acceptatie van de maatregelen en het onderzoek naar de pakketmaatregel.

4. Peilingen, publicaties en presentaties:

(10)(2e) neemt de in 2020 uitgevoerde en nog geplande onderzoeken door. In totaal gaat het om 13 onderzoeken. 2020 was een druk jaar, met name door de twaalfweekse monitor in het kader van het coronavirus. De onderwerpen die zijn behandeld in de peilingen, zijn heel gevarieerd. In januari is begonnen met oorsuizen, gevolgd door de peiling gericht op zorgverzekeringen en zorgverzekeringsvaardigheden in februari. Ook is in februari geworven voor een burgerplatform over het coronavirus. Vanwege de lockdown kon deze uiteindelijk niet fysiek doorgaan en hebben er in plaats daarvan in juni een aantal online bijeenkomsten plaatsgevonden. Dit bleek een goede manier te zijn om een burgerplatform te organiseren in coronatijd. Vanaf februari liep ook de monitor griepachtige klachten en het coronavirus. In maart is een her-test gedaan voor het onderzoek naar zorgverzekeringsvaardigheden om zo de betrouwbaarheid van de vragenlijst naar

zorgverzekeringsvaardigheden te kunnen vaststellen en in april een peiling over het bevolkingsonderzoek naar darmkanker. In mei is er een peiling geweest over eHealth, waarin is gekeken naar het gebruik eHealth in coronatijd. In deze vragenlijst is ook gevraagd naar het nemen van medicatie in coronatijd. In juli is een peiling gedaan in opdracht van de NZa, over het vrijwillig eigen risico. In augustus is een peiling gedaan naar verzekeringen met beperkende voorwaarden, zowel onder leden van het Consumentenpanel als onder verzekerden van zorgverzekeraars die polissen met beperkende voorwaarden aanbieden. Momenteel loopt de vragenlijst voor de transparantiemonitor en is net geworven voor een burgerplatform, voor Zorginstituut Nederland, over de toekomstbestendigheid van het verzekerde pakket. In oktober is er nog een peiling naar maatschappelijke participatie. Die loopt al heel lang, dit jaar wordt er extra aandacht besteed aan participatie in coronatijd. Het laatste dat voor dit jaar op de planning staat, is de interne peiling, er wordt later in de vergadering gekeken voor de laatste onderwerpen die daarin worden meegenomen. In het overzicht met publicaties is te zien dat er veel verschillende dingen zijn gepubliceerd, veel feitenbladen vanuit de monitor Griepachtige klachten en het coronavirus, maar ook een aantal factsheets en internationale artikelen.

(10)(2e) geeft aan dat in het overzicht te zien is dat de onderwerpen heel divers zijn. Hij vraagt of er onderwerpen zijn die er toe doen, of dat er juist nog onderwerpen zijn die missen. (10)(2e) geeft aan de publicaties op de voet te volgen en dingen die interessant zijn voor de IGJ gelijk door te sturen naar collega's. De eHealth factsheet werd enthousiast ontvangen, en de monitor Griepachtige klachten en het coronavirus ook. Ze vindt het Consumentenpanel een mooi middel om informatie te krijgen over burgers. (10)(2e) mist niet zo zeer onderwerpen, maar geeft wel aan dat de IGJ vooral op de kwaliteit van zorg zit, waardoor het voor hen vooral interessant is als er onderwerpen zijn die daarover gaan. Dat is niet altijd het geval. (10)(2e) vindt het een breed palet aan onderwerpen. Hij geeft aan dat er ontzettend veel relevante thema's zijn, dus dat het altijd een keuze blijft welke wel en niet mee te nemen. Bij VWS is er regelmatig belangstelling voor de resultaten.

5. Inventarisatie onderwerpen:

(10)(2e) geeft aan dat er in november een vragenlijst zal worden verstuurd die voor de helft gevuld is met vragen voor de Staat van Volksgezondheid, en voor de andere helft kan worden ingevuld door de programmacommissie. De onderwerpen voor de Staat zijn toegang tot zorg, gezamenlijke besluitvorming, bejegening door de huisarts en PROM's (tevredenheid met sociale rollen). Voor de andere helft is per e-mail bij de programmacommissie geïnventariseerd of er nog onderwerpen zijn die mogelijk mee kunnen worden genomen. Vanuit het Nivel worden de volgende mogelijk onderwerpen aangedragen: het afzien van een bezoek aan de huisarts tijdens de lockdown, de zomer en nu, de ervaren barrières en problemen bij het laten testen op COVID-19 en het herhalen van enkele vragen uit de eerdere coronapeilingen. Daarnaast geeft (10)(2e) aan ook graag vragen over vertrouwen mee te willen nemen. De Monitor Vertrouwen wordt sinds 1992 uitgevoerd, om het jaar wordt hier naar gevraagd in de vragenlijst van november. Het Zorginstituut heeft twee onderwerpen aangedragen. Ten eerste de vraag of er vanwege corona meer digitale zorg is, en wanneer mensen meer/minder waarde hechten aan persoonlijk contact en wanneer digitaal contact ook prima is. Ten tweede de vraag wat mensen willen weten over het functioneren van ZIN, NZa en IGJ, in relatie tot elkaar.

(10)(2e) geeft aan dat eHealth tijdens de corona-uitbraak al in een eerdere peiling (mei 2020) is meegenomen, en dat dit ook bevestigd is vanuit het perspectief van huisartsen en chronisch zieken. Dus daar is al een vrij compleet beeld van. Hij geeft aan dat het goed is om dit met elkaar te delen. (10)(2e) vraagt om toelichting bij de vraag over het functioneren van ZINL, NZa en IGJ. (10)(2e) geeft aan dat ze deze vraag nog niet scherp hebben, maar dat deze voortkomt uit het feit dat ze hebben gemerkt dat mensen die wat verder van het Zorginstituut af staan niet goed weten wat ze doen, en al helemaal niet in relatie tot de NZa en de IGJ. Daar kwam deze vraag uit voort, maar hij is nog niet uitgewerkt. (10)(2e) geeft aan dat het best een ingewikkelde vraag is, en dat er in het burgerplatform dat georganiseerd wordt samen met het Zorginstituut ook aan de deelnemers wordt gevraagd wat ze van het Zorginstituut weten en van het Zorginstituut verwachten. Op basis daarvan zou gekeken kunnen worden naar een vervolgvraag hierover. (10)(2e) geeft aan dat mensen afhaken bij een vraag die zo abstract is, en dat hij het een goed idee vindt om eerst op zoek te gaan naar een haakje, zoals (10)(2e) aangeeft. (10)(2e) zegt dat de vraag voortkomt uit het

feit dat ze meer uitleg willen geven over wat het Zorginstituut doet, maar dat ze daarvoor eerst willen ophalen wat mensen eigenlijk willen weten. (10)(2e) geeft aan dat dit beter vanuit de inhoud kan worden aangevlogen, dan vanuit organisaties. Samenvattend, lijkt dit onderwerp nu niet te passen in de november peiling. (10)(2e) zal het onderwerp op de groslijst te zetten. (10)(2e) heeft twee opmerkingen bij de onderwerpen. Ten eerste vraagt hij zich af waarom alleen wordt gekeken naar afzien van bezoek van een huisarts tijdens de corona-uitbraak, en waarom dit niet breder wordt getrokken naar andere beroepsgroepen, zoals de mondzorg of paramedische zorg. (10)(2e) geeft aan dat de interesse voor de huisarts er is omdat deze de functie van poortwachter naar de ziekenhuiszorg vervult, maar dat het een goed punt is en het ook interessant is om naar andere beroepsgroepen te kijken. (10)(2e) is blij met de vraag over digitale zorg. Hij geeft aan dat vanuit huisartsen het bericht kwam dat ze hier niet blij mee waren, omdat ze bang zijn diagnoses te missen, en dat daarom misschien een vraag toegevoegd kan worden of mensen vinden dat ze goed behandeld zijn, zodat we daar vanuit patiënten een goed beeld van krijgen. (10)(2e) geeft aan dat de vraag ook wat breder neergezet kan worden, door te vragen of er iets veranderd is in de manier waarop de huisarts werkt, wat dit is en hoe mensen daarover denken. (10)(2e) enoemt dat de revolutie die zich even leek af te spelen wat betreft digitale zorg, er toch niet lijkt te zijn. Huisartsen geven aan veel te beeldbellen, maar chronisch zieken en consumenten herkennen zich hier niet in. (10)(2e) vult aan dat beeldbellen niet zoveel plaatsvindt, maar er wel veel telefonisch contact is, wat ook onder digitale zorg geschaard kan worden. Over de vraag over testen geeft (10)(2e) aan dat deze heel specifiek is, en misschien wat te veel afhankelijk is van de waan van de dag. (10)(2e) geeft aan dat het interessant is om te vragen naar de geleerde lessen van de eerste golf, vanuit het perspectief van burgers. (10)(2e) geeft aan dat ze dit een leuke vraag vindt, en het aansluit bij onderzoek waaruit blijkt dat burgers begrijpen dat ze in de acute fase niet kunnen worden betrokken, maar in een latere fase wel. (10)(2e) vult aan dat het naast zorg mijden ook interessant is om te kijken naar zorg die achteraf niet nodig bleek te zijn, dus onzinnige zorg. Hier is vanuit de Patiëntenfederatie behoefte aan. Samenvattend lijkt corona en zorg een relevant thema voor de vragenlijst. (10)(2e) zullen een keuze maken voor de onderwerpen en dit terugkoppelen aan de programmacommissie.

Actiepunten:

- Delen resultaten eHealth vragenlijst chronisch zieken en huisartsen.
- Onderwerp rol ZiNL, NZa en IGJ op de groslijst zetten.
- Terugkoppelen gekozen onderwerpen voor november peiling 2020 aan programmacommissie.

6. Rondvraag

Er zijn geen vragen.

7. Vaststellen van de volgende bijeenkomst van de Programmacommissie

Er zal een datum voor een volgende vergadering worden vastgesteld per mail.

8. Sluiting

(10)(2e) bedankt de aanwezigen voor hun input en sluit de vergadering.