



# Veilige zelfzorg in 2022: hoe ziet dat eruit?

Rapport voor Centraal Bureau Drogisterijbedrijven (CBD)

Project: 22046789  
Amsterdam, december 2022

© Ipsos 2022. All rights reserved. Contains Ipsos' confidential and proprietary information and may not be disclosed or reproduced without the prior written consent of Ipsos.

3 Introductie

8 Conclusie

12 Belangrijkste inzichten

13 Huisarts, drogist en apotheker

22 Kleine kwalen anno 2022

35 Medicatieveiligheid

45 Informatiebehoeften

51 Bijlage



# Zeker weten hoe men kijkt naar zelfzorg voor kleine kwalen

## Van waar jullie zijn...

De 'proeftuin Zelfzorg in Nederland' is een grootschalig, meerjarig project met als doel om de juiste zorg op de juiste plaats voor kleine kwalen te realiseren en burgers te stimuleren meer verantwoordelijkheid voor de eigen gezondheid te nemen.

Het onderzoek uit fase 1 heeft geleid tot een aantal aanbevelingen. Waar staan wij nu en wat is er veranderd sinds 2019? Wat moet er volgens de stakeholders gebeuren om medicatieveiligheid bij zelfzorg te garanderen?

## ... naar waar jullie willen zijn

Een proeftuin die aantoont dat door samenwerking tussen huisartsen en drogisten bij kleine kwalen de kosten lager worden voor de burger als gevolg van lagere tijdsbesteding door de huisarts, maar met behoud van kwaliteit van zorg en medicatieveiligheid.



## ...met...

Inzicht in kennis en attitude van de burgers, huisartsen, en drogisten ten opzichte van zelfzorg en kleine kwalen, en hun ervaringen met de proeftuin. Wat is hun visie op medicatieveiligheid nu en wat moet er gebeuren om deze te verbeteren?

## Hoe we daar komen

### Methode

- Kwantitatieve vragenlijst onder n=1000 burgers
- 2 focusgroepen; 1 met 4 huisartsen en 1 met 3 drogisten van 1,5 uur. 2 focusgroepen met 6 burgers van 2 uur
  - De resultaten van het kwalitatieve onderzoek zijn in een apart rapport gerapporteerd

# De hoofdvraag van de Ipsos onderzoeken

## Hoe kijken burgers en zorgprofessionals anno 2022 aan tegen veilige zelfzorg voor kleine kwalen?



1.

### Perceptie, kennis en attitude van burgers ten opzichte van zelfzorg in het algemeen

- Wat is de perceptie tav zelfzorg anno 2022 in vergelijking met 2019? In hoeverre ervaart de zelfzorgconsument kennis en regie te hebben over de eigen behandeling van kleine kwalen?
- In hoeverre is het voor de burger duidelijk voor welke zelfzorgvraag men bij de drogist, apotheker of juist de huisarts moet zijn? Wat zijn redenen om naar de drogist, apotheker of de huisarts te gaan? Welke invloed heeft Covid-19 hierop gehad?



2.

### Perceptie, kennis en attitude van burgers ten opzichte van veilig gebruik zelfzorggeneesmiddelen

- Wat is de perceptie van zelfzorggeneesmiddelen? Wat zijn de benefits van zelfzorggeneesmiddelen in perceptie van burgers? In welke mate is de burger zich bewust van de risico's bij gebruik van zelfzorggeneesmiddelen?
- Hoe en in welke mate zoekt de burger naar informatie over veilig gebruik en werkzaamheid van zelfzorggeneesmiddelen? Hoe kan dit gestimuleerd worden? Welke bronnen raadpleegt men?
- In welke mate heeft de burger overleg met de drogist, apotheker en/of huisarts bij gebruik van zelfzorggeneesmiddelen?



3.

### Onderlinge samenwerking en vertrouwen tussen stakeholders

- Hoe staat het in de perceptie van huisarts en drogist met het vertrouwen in elkaars rol en de samenwerking tussen huisarts, apotheker en drogist bij het veilig verstrekken van zelfzorgmedicatie?
- In hoeverre hebben huisarts en drogist (vaker) overleg met elkaar? Verwijzen/sturen ze (vaker) naar elkaar door?
- In welke mate heeft de burger vertrouwen in de (samenwerking) huisarts, apotheker en drogist?

Deze vragen worden beantwoord door een combinatie van het kwalitatieve en het kwantitatieve onderzoek van Ipsos. Niet elke vraag is in het kwalitatieve onderzoek aan bod gekomen, en niet elke vraag is in de kwantitatieve vragenlijst meegenomen. De huidige rapportage geeft de resultaten van het kwantitatieve onderzoek weer, welke zich vooral focust op deelonderwerp 1 en 2 en bijbehorende onderzoeksvragen.

# Wat we al weten uit het kwalitatieve onderzoek

## Hoofdconclusie



De drogist heeft een sleutelrol bij veilige zelfzorg voor kleine kwalen volgens burgers, huisarts en de drogist zelf. Hierdoor ontlast de drogist de huisarts. Er zijn echter barrières om dit optimaal te doen. De kennis en kunde van de drogist is relatief onbekend onder burgers en hierdoor soms onbenut met als risico dat burgers zelfzorggeneesmiddelen gemakzuchtig en onveilig gebruiken. Daarnaast is de huisarts niet volledig op de hoogte in de handelingen van de drogist om veilige zelfzorg te bieden.



De uitkomsten van het kwalitatieve onderzoek leiden tot **5 suggesties** waarmee de sleutelrol van de drogist optimaal kan worden benut om daarmee de druk op de huisarts te verlichten en ervoor te zorgen dat de burger zelfzorggeneesmiddelen veilig weet te gebruiken:

1. **Erkenning van de sleutelrol van de drogist** (door burgers, huisartsen en overheid)
2. **De juiste handvatten** (zoals risicowaarschuwingen, advieskaarten, na- en bijscholing)
3. **Rol van de doktersassistent**
4. **Rol van websites**
5. **Communicatiemateriaal** (geen uitgebreide folder maar doelgerichte materialen in de drogisterij)



# Onderzoeksopzet kwantitatieve fase



## Hoe hebben we het aangepakt

We hebben een online vragenlijst uitgezet op het Ipsos i-Say panel. Er hebben n=1000 respondenten meegedaan tijdens de veldwerkperiode van 2 november tot en met 9 november 2022. De invulduur was 11 minuten.

In de vragenlijst is gefocust op 11, door Nivel geselecteerde, kleine kwalen (zie rechterkant van deze pagina) die aan de respondenten zijn voorgelegd. Onderwerpen in de vragenlijst waren onder andere huisartsenbezoeken, perceptie van de huisarts/drogist/apotheker, hypothetische aanpak van kleine kwalen, ervaring en daadwerkelijke aanpak van kleine kwalen in 2022, veiligheid van zelfzorggeneesmiddelen, en informatiebehoeften ten aanzien van medicatieveiligheid. De respondenten kregen de definitie van 'zelfzorggeneesmiddelen' te zien zoals aangegeven rechts onderaan deze pagina.



## Dit rapport

De resultaten in dit rapport zijn gewogen op leeftijd, gender, regio en opleidingsniveau\* richting nationaal representativiteit voor 2022. Met een steekproef van n=1000 is de foutmarge 3% (met een betrouwbaarheidsinterval van 95%).

Op bepaalde plekken in de rapportage wordt vergeleken met de kwantitatieve meting uit 2019. De weergegeven resultaten uit 2019 zijn ook gewogen op leeftijd, gender, regio en opleidingsniveau naar de Nederlandse samenstelling van de bevolking anno 2019. Wanneer verschillen in de resultaten significant zijn (p waarde <0.05), wordt dit aangegeven op de desbetreffende slide. Significantie betekent dat we met 95% zekerheid kunnen zeggen dat het gevonden verschil in het onderzoek een daadwerkelijk verschil is.

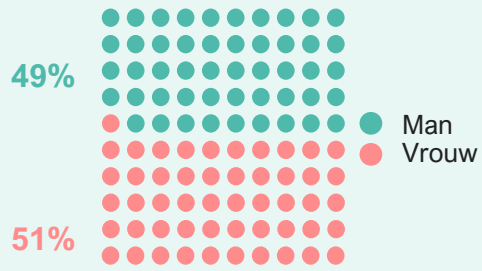
*Door de opzet van dit onderzoek, een online Nederlandse vragenlijst ontbreken zeer waarschijnlijk (zeer) laaggeletterde respondenten of anderstalige Nederlanders in de steekproef. Dit moet in acht worden genomen bij de interpretatie van de onderzoeksresultaten.*

## Onderzochte kleine kwalen

- Hoesten/ klachten keel
- Wratten
- Schimmelinfectie van de huid
- Rugpijn of rugklachten zonder uitstraling/ spierpijn
- Obstipatie
- Hooikoorts/ allergische rhinitis
- Hoofdpijn
- Diarree
- Slaapproblemen
- Koorts
- Moeheid

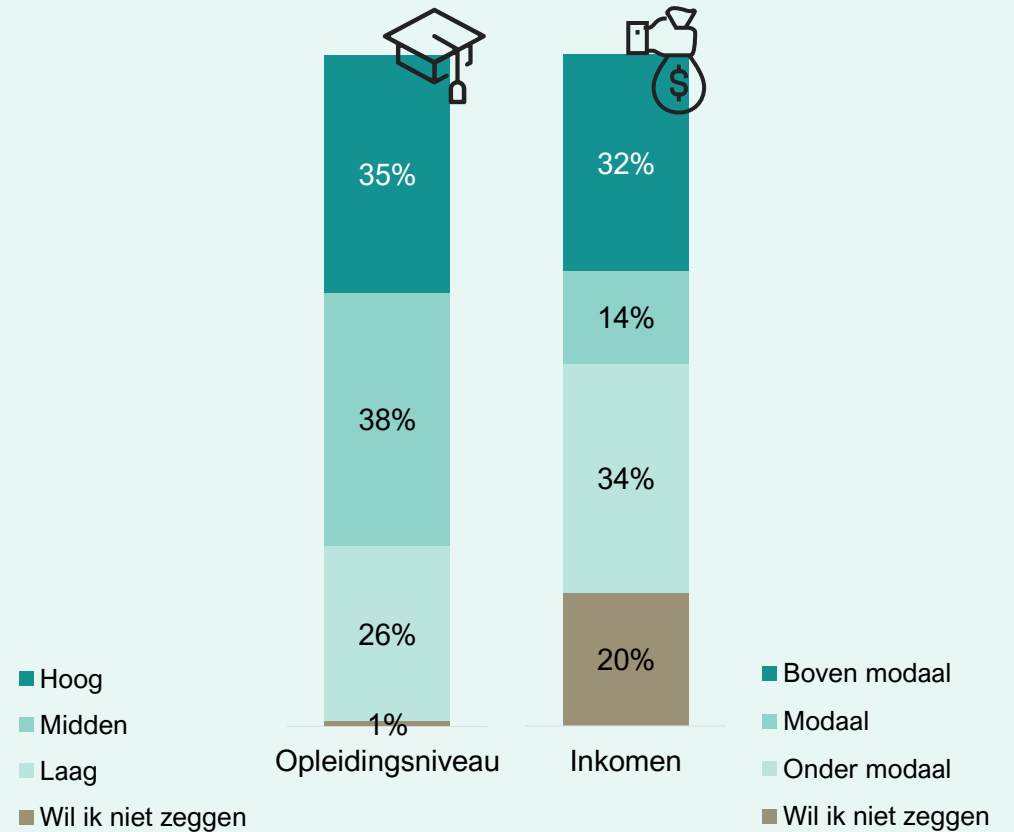
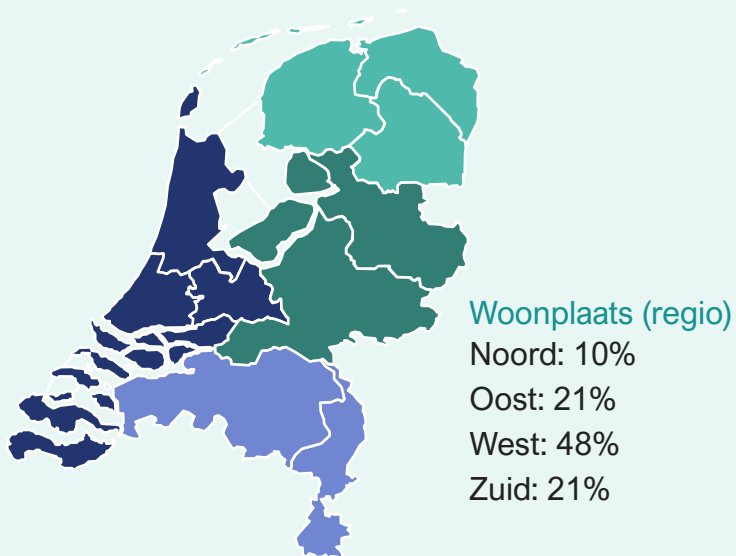
*Een zelfzorggeneesmiddel is een product dat mensen kopen om gezondheidsklachten te verminderen/te genezen of om gezond te blijven/ziekte te voorkomen. Deze middelen worden dus ook gebruikt voor de behandeling van kleine kwalen. Deze middelen mogen zonder doktersrecept verkocht worden, bijvoorbeeld bij de drogist, apotheek, supermarkt of online.*

# Respondentoverzicht



## Leeftijd

18-29 jaar: 19%  
30-44 jaar: 23%  
45-54 jaar: 17%  
55-70 jaar: 25%  
Ouder dan 70: 16%



# Conclusie





## Conclusie

In de perceptie van de burger zijn de meeste kleine kwalen goed en veilig op te lossen door afwachten of zelfzorggeneesmiddelen. Bij aanhoudende of onbekende kwalen wil men meer advies krijgen, vooral van de huisarts.

### 1.

**De huisarts, drogist en apotheker hebben in de ogen van burgers alle drie hun eigen plek in het zorgpad van kleine kwalen.**

- De drogist wordt gezien als een laagdrempelig en snel station, geschikt voor kwalen als hoesten, hoofdpijn en hooikoorts.
- De huisarts is er volgens velen voor onbekende en moeilijk te behandelen kwalen waar diens kennis en kunde voor nodig is.
- De apotheker zit daartussenin en heeft het imago betrouwbaar, professioneel en deskundig te zijn, maar de apotheek is niet een plek waar de burgers zelf snel heen gaat voor kleine kwalen.

### 2.

**Wanneer belast met een kleine kwaal, maken burgers vaak zelf de keuze om af te wachten of naar de drogist te gaan.**

- Net als in 2019 wachtten de meeste burgers met een kleine kwaal af hoe deze zich ontwikkelde of gingen naar de drogist. In de meeste gevallen besloot degene *zelf* dat het niet nodig was om naar de huisarts te gaan.
- Bij schimmelinfecties en wratten gaat men vaak eerder naar de huisarts.
- Er werd in praktijk vaker afgewacht en minder vaak naar de drogist gegaan dan in theorie verwacht. Bij kwalen als diarree en koorts ging deze vaak vanzelf over, maar bij kwalen als slaapproblemen en moeheid loste zich dit meestal niet vanzelf op.

### 3.

**Burgers zien de risico's van zelfzorggeneesmiddelen en gaan er over het algemeen veilig mee om, maar niet in alle situaties.**

- Burgers zijn ervan overtuigd dat zelfzorggeneesmiddelen veilig zijn en zeggen overwegend veilig om te gaan met zelfzorgmiddelen. Zo checkt de meerderheid de bijwerkingen en houdbaarheid voor gebruik. Ook leest 65% de bijsluiters altijd of meestal bij het eerste gebruik.
- Maar niet in alle situaties lijkt men (veiligheids)informatie te zoeken, bijvoorbeeld bij herhaalde gebruik of gebruik bij kinderen. Ook bijschrijven van het middel in het medicatiedossier wordt sporadisch gedaan.

### 4.

**Burgers zoeken regelmatig informatie op over kleine kwalen en veilig geneesmiddelgebruik (vooral online), en staan open voor meer informatie.**

- Er is een grote informatiebehoefte bij mensen die slaapproblemen en wratten hebben ervaren. Bij hoofdpijn en koorts werd er weinig informatie gezocht. Mensen zijn vooral geïnteresseerd in informatie over de symptomen, welke zelfzorggeneesmiddelen er zijn en of zij naar de huisarts moeten gaan.
- De meeste informatie wordt online gezocht, meestal via thuisarts.nl of een zoekmachine.
- Ook over veilig gebruik van zelfzorggeneesmiddelen wordt informatie gezocht (2 op de 3). Advisering door de drogist krijgt een voldoende (6,9 gemiddeld), al geeft 1 op de 5 het een onvoldoende.

## Suggesties op basis van het kwantitatieve onderzoek

Op basis van voorgaande conclusies zijn er een aantal gebieden waarop in onze ogen verdere exploratie waardevol is. Dit om uiteindelijk de sleutelrol van de drogist optimaal te benutten zodat de druk op de huisarts wordt verlicht en de burger zelfzorggeneesmiddelen veilig weet te gebruiken. Suggesties om te exploreren of implementeren:

### Veiligheid

- Burgers lijken overtuigd van de veiligheid van zelfzorggeneesmiddelen, zeggen deze overwegend veilig te gebruiken en staan open voor meer informatie. Toch is er ruimte voor verbetering:
  - Stimuleren van veilig gebruik van zelfzorggeneesmiddelen bij herhaalgebruik
  - Ouders attenter maken over het gebruik van zelfzorggeneesmiddelen voor hun kinderen
  - Het laagdrempeliger maken, en stimuleren, van bijschrijven van zelfzorggeneesmiddelen in het medicatie dossier
- Hoe bereik je de groep laaggeletterde Nederlanders met duidelijke informatie over veiligheid van zelfzorggeneesmiddelen?

### Advisering en toegankelijkheid

- Betrek in de evaluatie van de huidige bijscholing van drogisterijmedewerkers beter de wensen van de klant: waarom is 1 op de 5 mensen nu ontevreden met het advies? Wat verwachten zij ervan?
- Exploreer manieren om de apotheker laagdrempeliger te maken

### Rol van websites

- Thuisarts.nl komt wederom naar voren als belangrijk(st)e informatiebron. Exploreer de optie om daar informatie over zelfzorggeneesmiddelen te tonen.
- Men zoekt regelmatig of ze wel of niet naar de huisarts moeten voor een kwaal, maar kennen en gebruiken de website moetiknaardedokter.nl amper. Meer bekendheid van deze website zorgt wellicht voor minder druk op de huisarts.

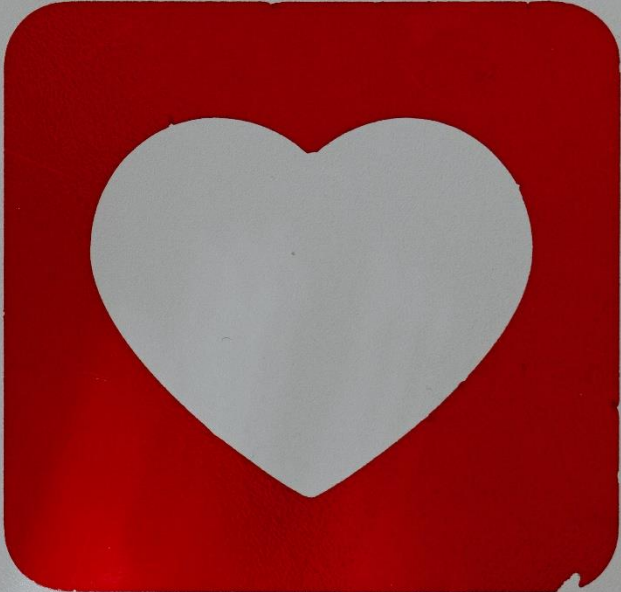
### Communicatiemateriaal

- Eén soort communicatie of voorlichting voor alle kleine kwalen is waarschijnlijk niet doelgericht en effectief genoeg. Spits communicatie- en voorlichtingsmaterialen toe op specifieke kleine kwalen. Bijvoorbeeld kwalen die veel belasting vormen bij de huisarts (schimmelinfecties van de huid en wratten) en maak duidelijk wat de drogist hierin kan betekenen.
- 1 op de 4 burgers gaat ter bevestiging naar de huisarts, ondanks dat ze al weten wat ze moeten doen. Zoek uit welke bevestiging burgers nodig hebben en op welke andere manieren dan via de huisarts men deze kan krijgen.

# Suggesties op basis van het kwalitatief en kwantitatief onderzoek

- Onderzoek hoe veilig gebruik van zelfzorggeneesmiddelen bij herhaalgebruik kan worden gestimuleerd
- Attendeer ouders op de risico's van het gebruik van zelfzorggeneesmiddelen voor hun kinderen
- Onderzoek hoe het eenvoudig bijschrijven van zelfzorgmedicatie in het PGO kan worden gerealiseerd
- Neem ook de groep laaggeletterde en anderstaligen mee in informatie over veiligheid van zelfzorggeneesmiddelen
- Evalueer de opleiding en huidige bijscholing van drogisterijmedewerkers (onderzoek waarom 20% ontevreden is met het advies)
- Sluit de 'winkelrichting' van de drogist aan op de verwachting van de burger en die hoort bij een specialist in zelfzorg(geneesmiddelen)
- Informeer huisartsen over de kennis en kunde van de drogist en op welke wijze de drogist helpt / kan helpen bij kleine kwalen
- Handvatten en training/coaching voor de doktersassistent om in (beter) in staat te zijn de burger te informeren over zelfzorgoplossingen en hoe om te gaan met weerstand bij burgers
- Maak de apotheek laagdrempeliger als het gaat om zelfzorg
- Thuisarts.nl komt wederom naar voren als belangrijk(st)e informatiebron. Exploreer de optie om daar informatie over zelfzorggeneesmiddelen te tonen
- Onderzoek waarom 1 op de 4 burgers naar de huisarts gaat voor bevestiging, ondanks dat ze al weten wat ze moeten doen
- Onderzoek of in aanvulling op de bijsluiter een eenvoudig instructiekaartje op het schap beschikbaar gesteld kan worden met pictogrammen t.b.v. laaggeletterden
- Dé kleine kwaal bestaat niet. De attitude van de burger verschilt per kleine kwaal. Pas je communicatiestrategie daarop aan: *"one size does not fit all"*.

Belangrijkste inzichten



# 1.

De huisarts, drogist en apotheker hebben allemaal hun eigen plek in het zorgpad van kleine kwalen.

Relatie huisarts, drogist en apotheker

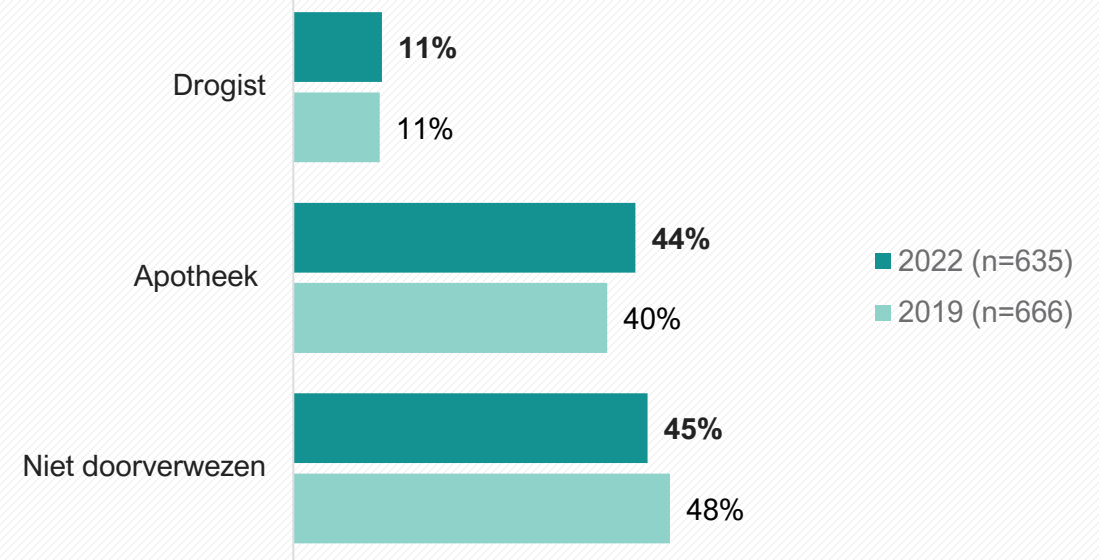


## 2 op de 3 burgers is dit jaar bij de huisarts geweest voor een van de 11 kleine kwalen. In ruim de helft van de gevallen adviseerde de huisarts een zelfzorggeneesmiddel te kopen, meestal bij de apothek

### Bezoek huisarts voor kleine kwalen



### Advies van huisarts om naar drogisterij/apotheek te gaan voor een zelfzorggeneesmiddel



! In 2019 vroegen we respondenten naar huisartsenbezoeken voor **zichzelf en gezinsleden** (indien relevant). In 2022 vroegen we enkel naar huisartsenbezoeken voor **zichzelf**. Daardoor zijn de resultaten van 2019 en 2022 niet met grote zekerheid te vergelijken. Ook omdat de gezinsleden mogelijk kinderen konden zijn geweest, en huisartsen hen wellicht anders doorverwijzen dan een volwassene. De getoonde resultaten zijn dus slechts indicatief, en niet concluderend.

A01: Hoe vaak bent u voor uzelf het afgelopen jaar bij de huisarts geweest voor kleine kwalen/ klachten?

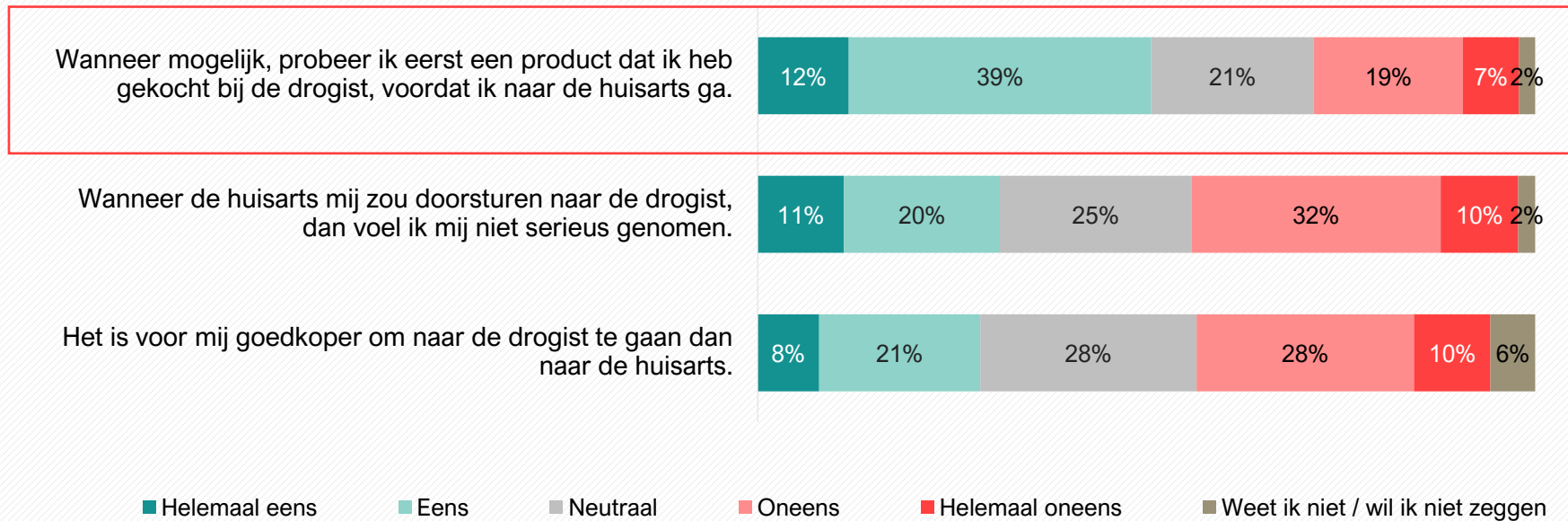
A02: In hoeveel van de [A01] bezoeken adviseerde de huisarts u om naar de drogist of apotheek voor een geneesmiddel zonder recept te gaan?

Basis A01: alle respondenten (n=1000)

Basis A02: heeft de huisarts bezocht (n=635) © Ipsos 2022

# De helft van de burgers probeert echter liever eerst een product van de drogist uit *voordat* ze naar de huisarts gaan

Instemming stellingen drogist vs. huisarts



# De drogist kan volgens burgers een alternatief zijn voor de huisarts wanneer de kwaal niet ernstig is en zelf opgelost kan worden met een zelfzorgproduct

Spontaan genoemde redenen om mogelijk naar de drogist te gaan in plaats van naar de huisarts (n=77)

## 1. Goed productassortiment

- “Bij de drogist hebben ze een uitgebreid aanbod hoestdrankjes keelverzachters enz”
- “Natuurlijke oplossingen”

## 2. Proberen de kwaal zelf op te lossen

- “Overall heeft de drogist middeltjes voor zou eerst dit proberen bij geen verbetering de huisarts.”
- “Eerst een huismiddeltje proberen. Scheelt tijd”

## 3. Beperkte ernst van de klacht

- “Ligt aan de ernst van de pijn. als het met paracetamol opgelost wordt ga ik niet naar de huisarts”

Door de burgers die aangeven dat ze zowel naar de drogist als de apotheker zouden kunnen gaan (n=134) worden doorgaans bovenstaande redenen genoemd. Met als toevoeging dat ‘goede advisering’ vaker wordt genoemd bij de groep die het over de drogist en apotheker heeft, dan bij de groep die het over enkele de drogist heeft.



# De kennis en goede advisering maakt de apotheker ook een goed alternatief voor de huisarts, zeker wanneer men de kwaal al kent of andere medicatie gebruikt

Spontaan genoemde redenen om mogelijk naar de apotheek te gaan in plaats van naar de huisarts (n=173)

## 1. Kennis van zaken en geïnformeerd advies

- “Ik denk dat ik bij de apotheek voldoende ondersteuning kan vinden voor het probleem dat ik heb. Het personeel is gekwalificeerd en kan mij helpen.”
- “apotheker heeft ervaring en kan redelijk inschatten of het misschien toch verstandiger is om naar de huisarts te gaan.”

## 2. Beperkte ernst van de klacht

- “Ik denk dat het van korte duur is”

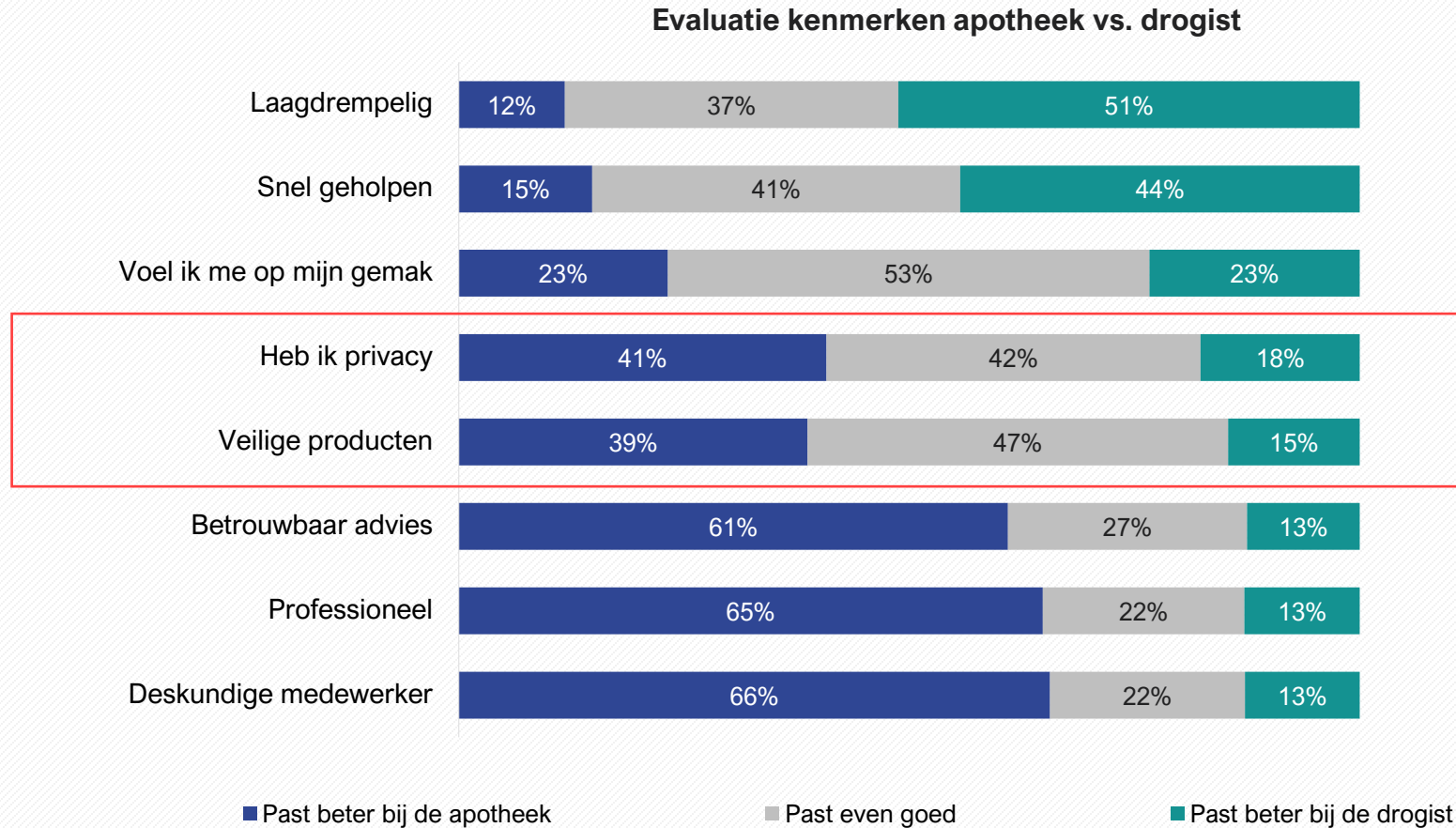
## 3. Bekend met kwaal/medicatie

- “Als ik weet wat de oorzaak is, kan dat best.”

## 4. Rekening houden met onderliggende ziekte(s) of al gebruikte medicatie

- “Die weet welke medicijnen ik gebruik en wat ik daar voor medicijnen bij kunnen”

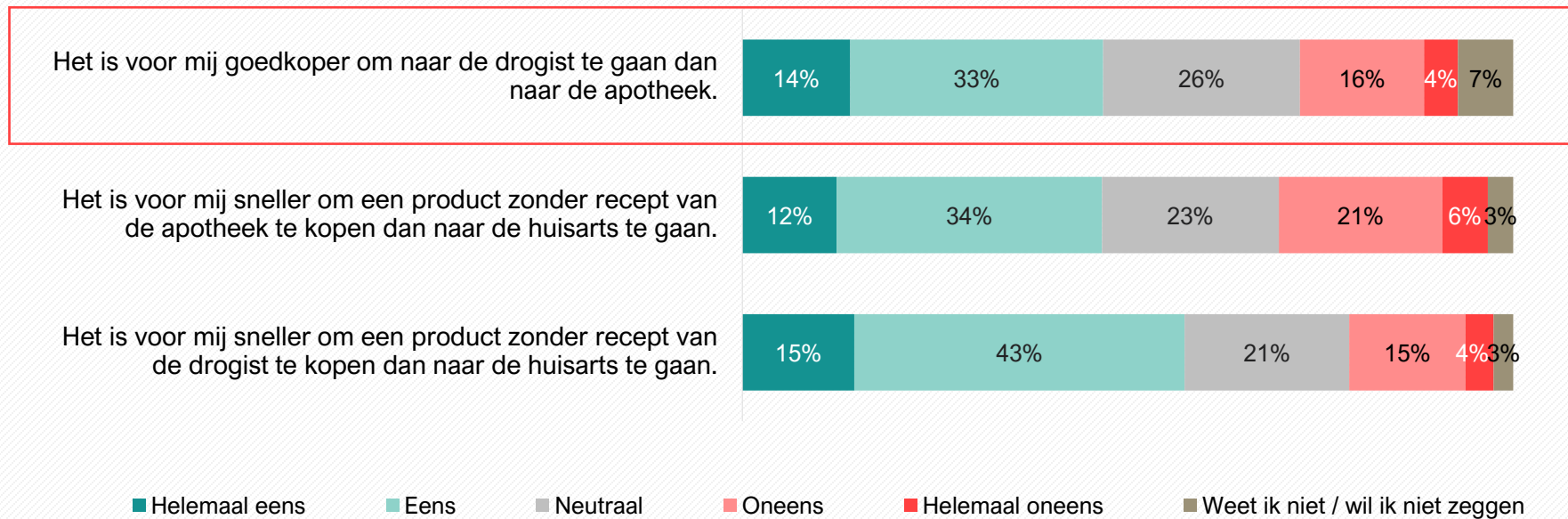
# De drogisterij wordt gezien als laagdrempelig en snel. De apotheek als betrouwbaar, professioneel en deskundig.



Bijna de helft van de burgers ziet geen verschil in privacy en productveiligheid tussen de apotheek en drogisterij

# De helft van de burgers denkt dat de drogisterij goedkoper is dan de apotheek

Instemming stellingen drogist vs. apotheek/huisarts



# Ondanks de sterke punten van de apotheker en drogist, blijft de huisarts een belangrijke optie voor een beperkt aantal kwalen door diens kennis en kunde

n=353 respondenten geven aan voor een bepaalde kwaal niet naar de drogisterij of apotheek maar eerder naar de huisarts te gaan. In de open antwoorden geven zij aan dat ze de kennis/kunde van de huisarts nodig hebben om:

## 1. De oorzaak te achterhalen

- “Vermoeidheid en slecht slapen is soms het gevolg van een onderliggende klacht die de huisarts eerder naar boven zal halen dat iemand bij een drogist of apotheek”

## 2. De ernst te bepalen

- “Ja omdat er miss iets serieus aan de hand is met mij. Ik moet zeker weten dat er niks ergs aan de hand is...”

## 3. Advies te krijgen wat ze moeten doen

- “Die is meer gespecialiseerd en het hoeft niet altijd met medicatie verholpen te worden maar andere adviezen”

## 4. De kwaal (effectief) op te lossen

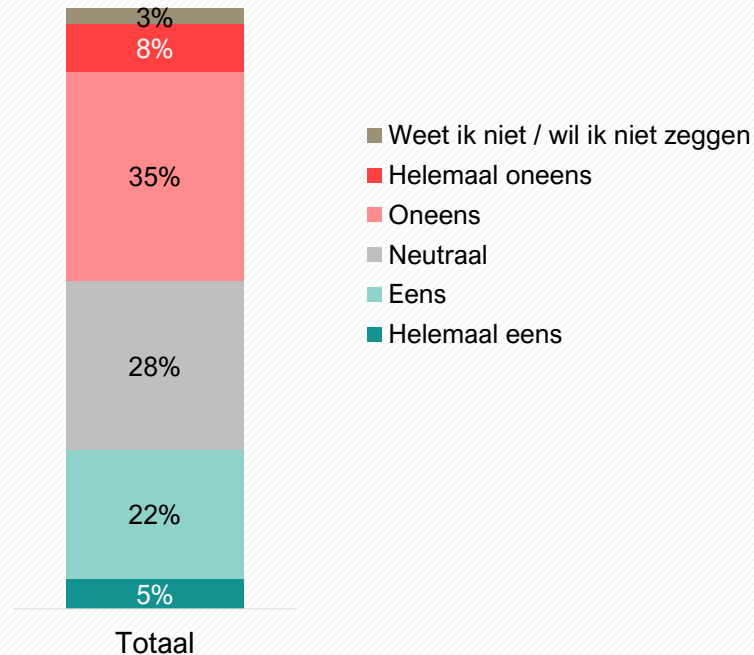
- “Ik denk dat de huisarts medicijnen voor kan schrijven die beter werken dan van de apotheek en de drogist.”
- “Omdat de enige manier is om van wratten af te komen, is bevroren en dat doet volgens mij alleen de huisarts”

## 5. Rekening te houden met onderliggende ziekte(s) of al gebruikte medicatie

- “Ik heb meerdere allergieën waar ik ook medicijnen op recept voor neem, naast nog meer aandoeningen. Ik mag niet zomaar iets nemen ivm mogelijkheid botsen met andere medicatie, of allergieën die dan geactiveerd kunnen worden.”
- “De huisarts kent me en weet van omstandigheden, dus hij weet beter wat er werkt voor mij”

# 1 op de 4 burgers gaat naar de huisarts voor bevestiging

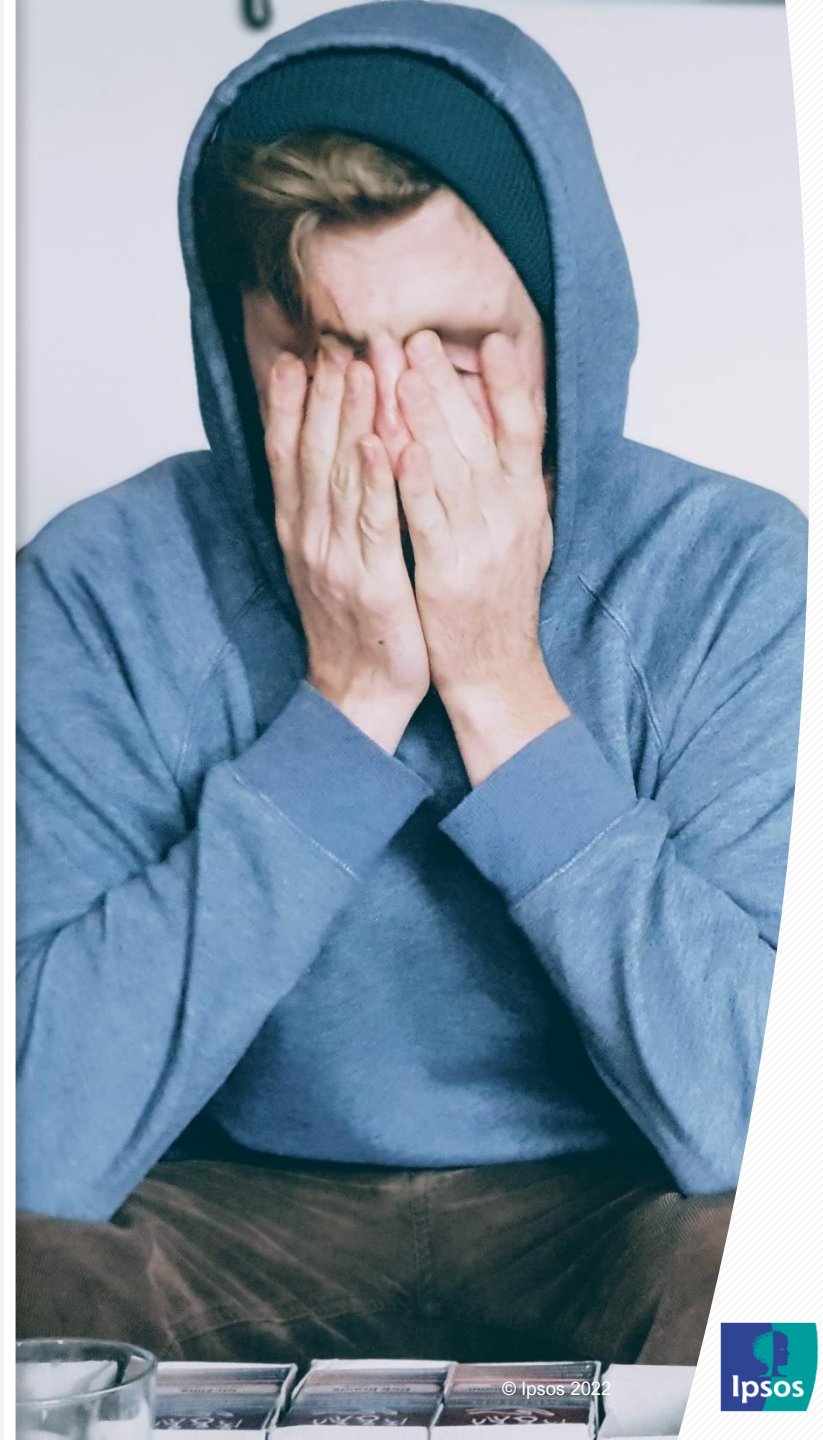
***“Ik ga naar de huisarts om bevestiging te krijgen.  
Ik weet vaak al wat ik het beste kan doen.”***



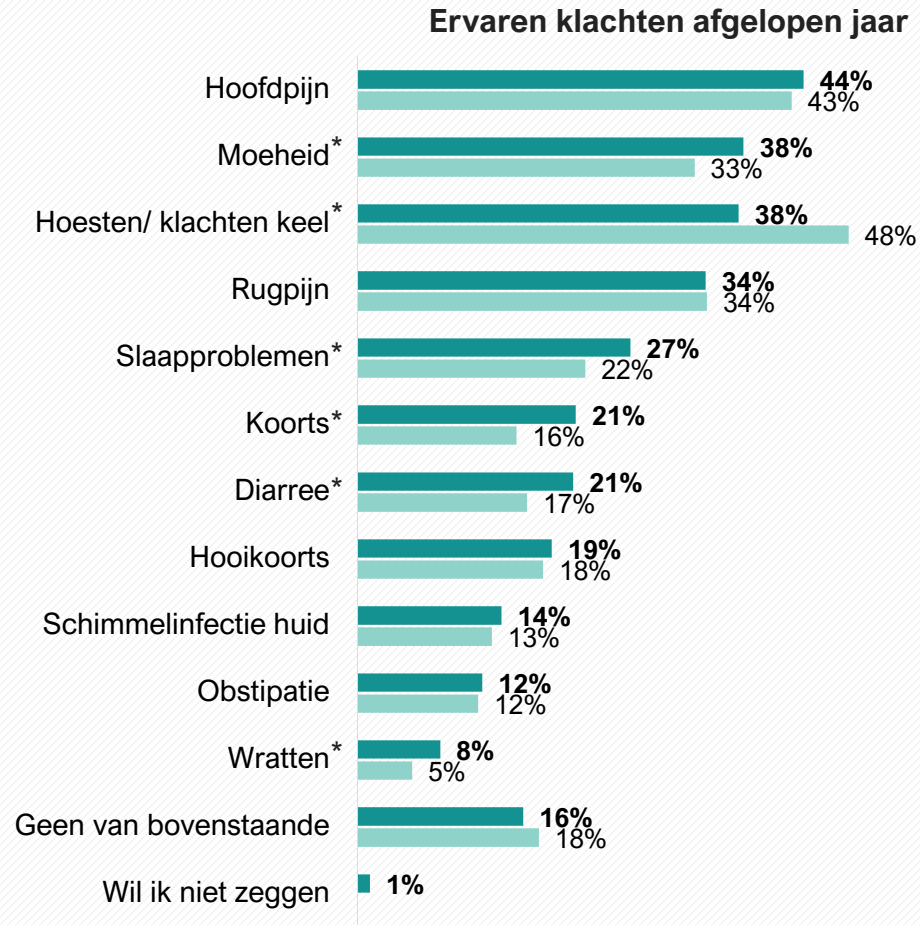
# 2.

Wanneer belast met een kleine kwaal, maken burgers vaak zelf de keuze om af te wachten of naar de drogist te gaan

Kleine kwalen anno 2022



# Hoofdpijn, moeheid en keelklachten waren de meest voorkomende kleine kwalen in 2022



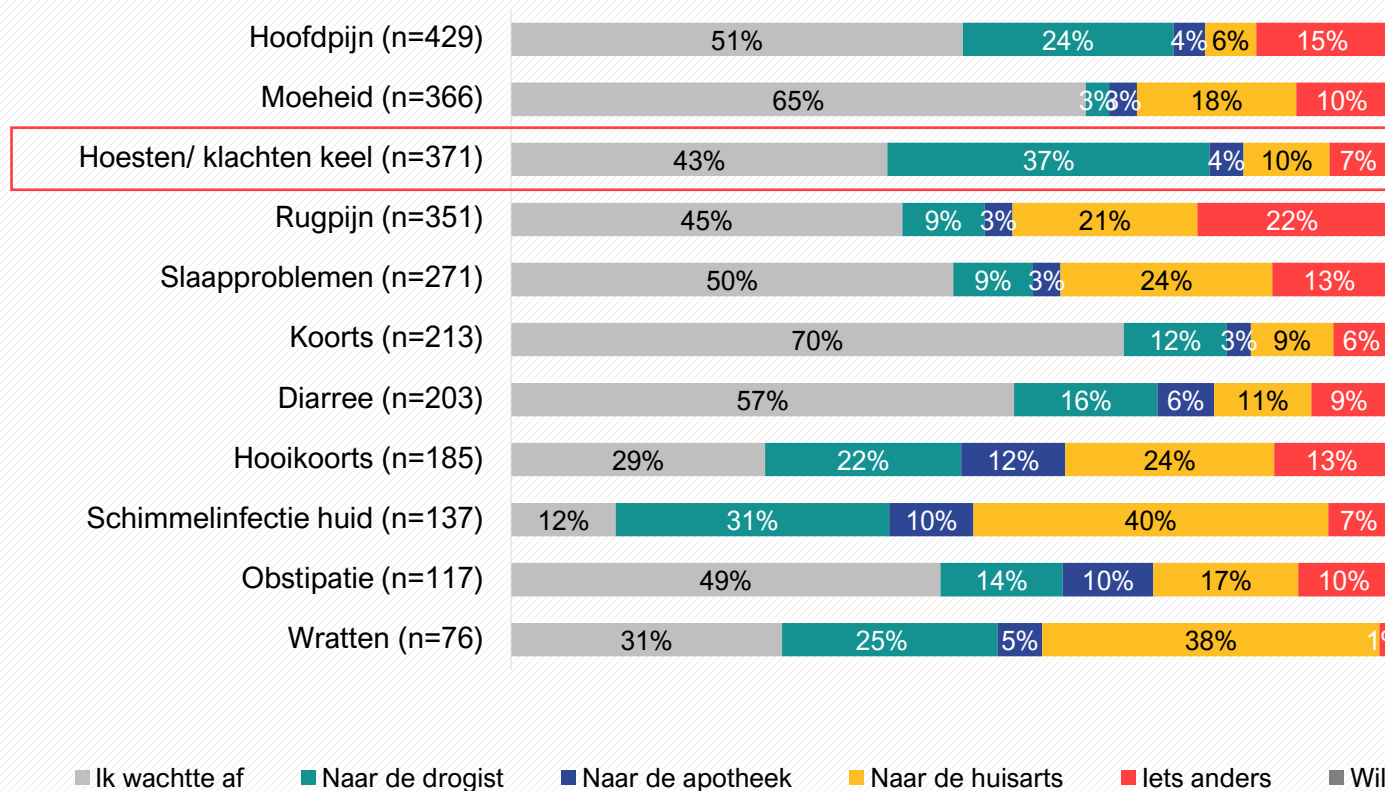
Moeheid, slaapproblemen, koorts, diarree en wratten zijn vaker ervaren dan in 2019, hoesten/keelklachten juist minder vaak.

■ 2022 (n=1000)  
■ 2019 (n=1000)

\* = significant verschil tussen 2022 en 2019

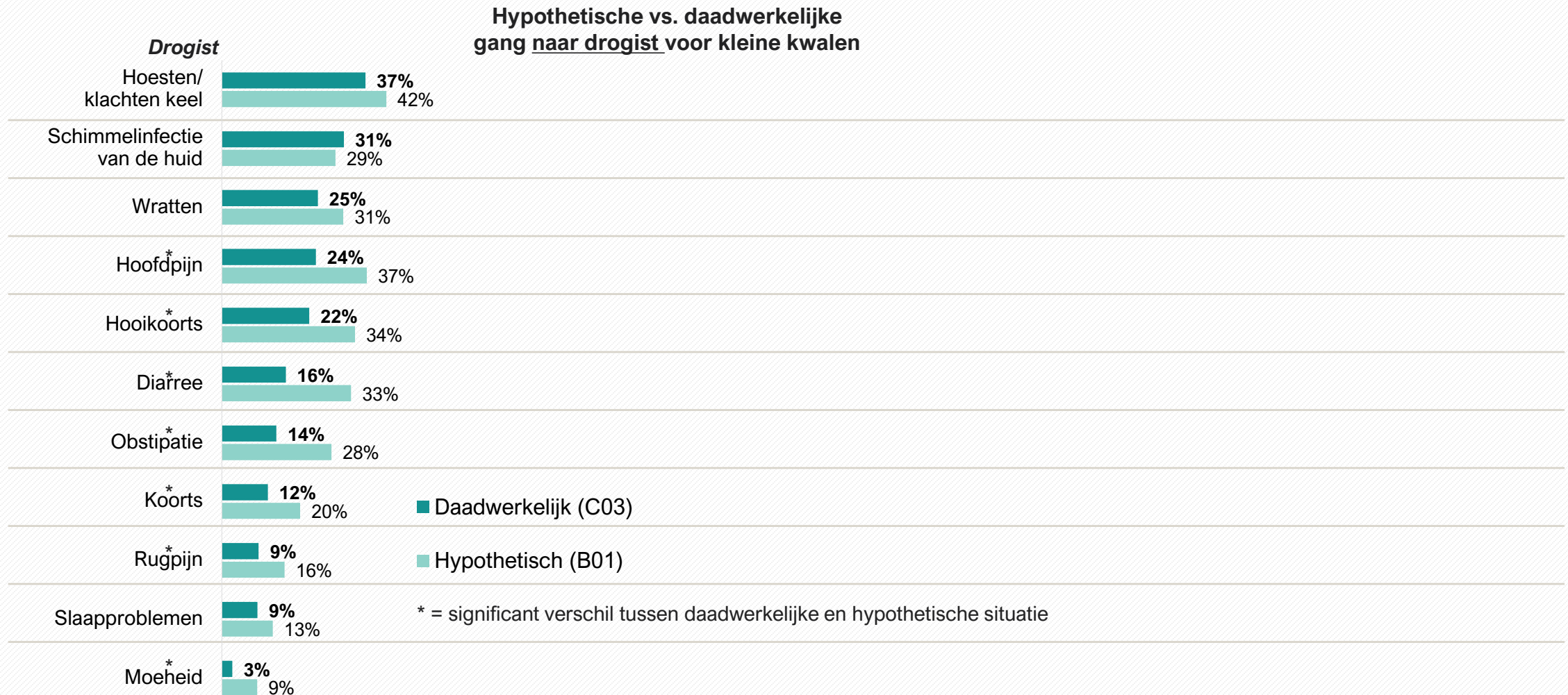
# Voor deze meest voorkomende kwalen wachtte men meestal even af hoe ze zich ontwikkelen. Hoesten is de meest typische ‘drogistkwaal’

Daadwerkelijke omgang kleine kwalen





# Men is voor veel kwalen minder vaak naar de drogist gegaan dan men zelf in theorie zou verwachten. Hoesten was de meest typische ‘drogistkwaal’

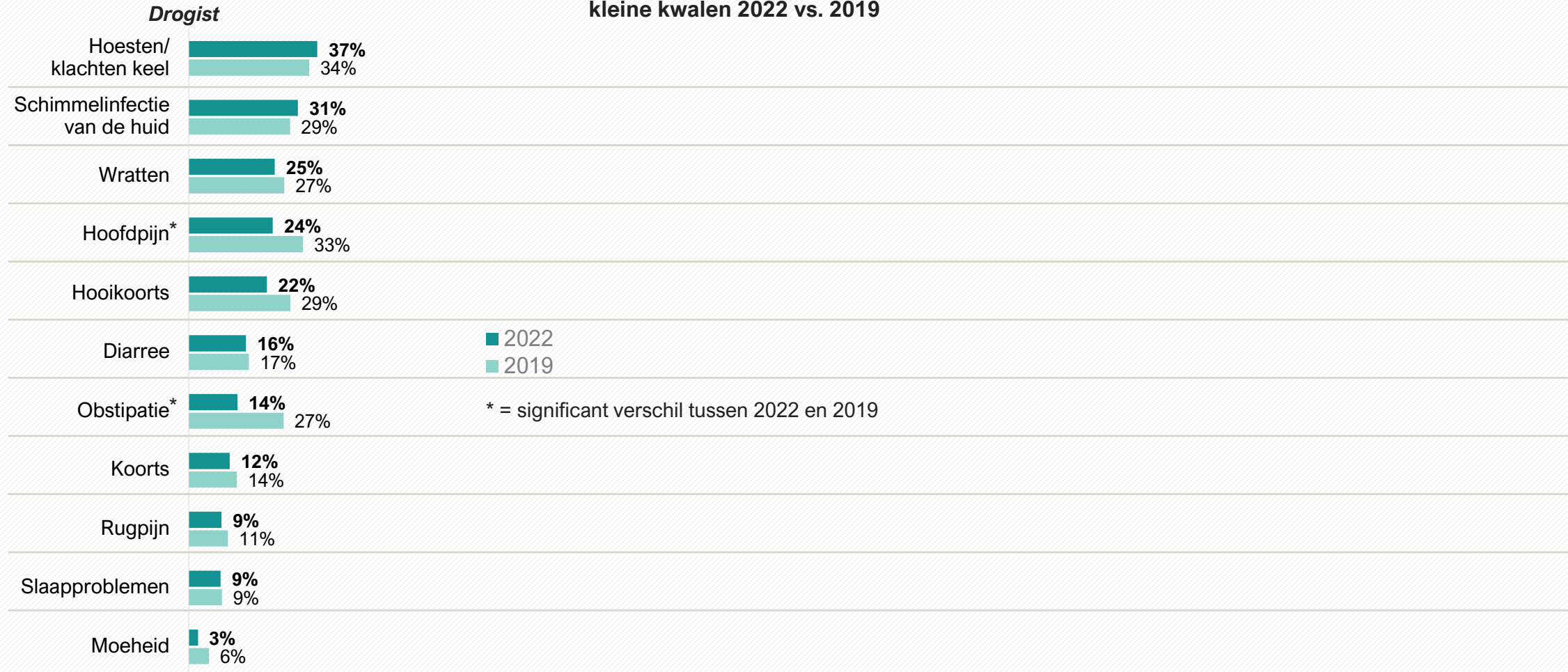


B01: We leggen u een aantal kleine kwalen/klachten voor. Kunt u aangeven hoe u in eerste instantie met deze klachten om zou gaan?  
 C03: Kunt u van onderstaande klacht(en) aangeven wat u in eerste instantie deed?

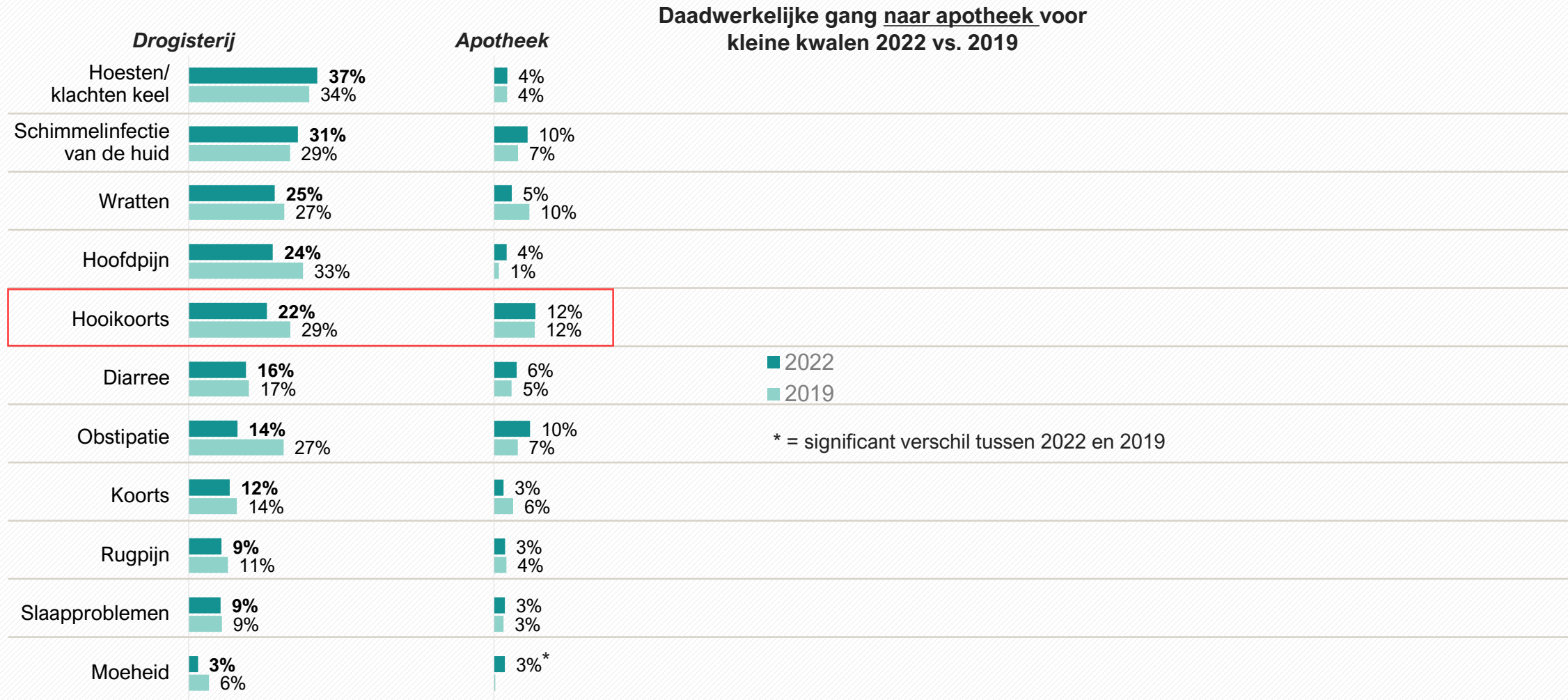
Basis B01: alle respondenten  
 Basis C03: klacht gehad in het afgelopen jaar © Ipsos 2022

# Vergeleken met 2019 vindt er geen grote verschuiving plaats in de gang naar de drogist. Alleen voor hoofdpijn en obstipatie lijkt het minder te zijn

Daadwerkelijke gang naar drogist voor kleine kwalen 2022 vs. 2019

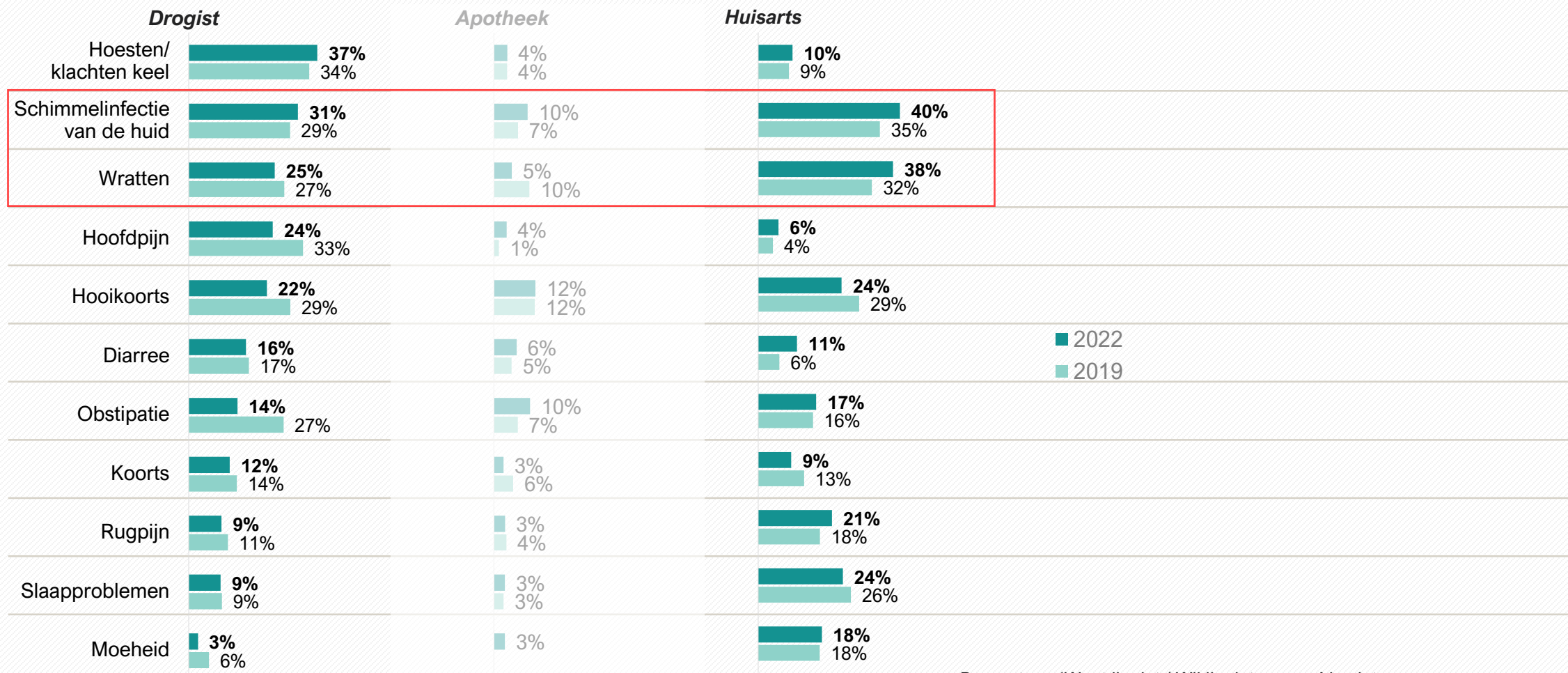


# Voor de kleine kwalen ging men minder vaak naar de apotheek dan naar de drogisterij.



# Schimmelinfectie van de huid en wratten waren typische ‘huisartsen- kwalen’. Voor hoofdpijn en koorts ging men juist niet vaak naar de huisarts

Daadwerkelijke gang naar huisarts voor kleine kwalen 2022 vs. 2019



C03: Kunt u van onderstaande klacht(en) aangeven wat u in eerste instantie deed?

Percentage ‘Weet ik niet / Wil ik niet zeggen’ is niet weergegeven

Basis: klacht gehad in het afgelopen jaar © Ipsos 2022

# Als mensen *niet* naar de huisarts gingen voor hun kwaal, dan deden ze dat vooral omdat ze dat zelf niet nodig vonden

## Reden waarom men niet naar de huisarts ging

|                                   | Vond ik niet nodig | Had ik geen tijd voor | Huisarts was te druk/<br>had geen plek | Huisarts vond bezoek<br>niet nodig (na contact) | Vond ik niet fijn ivm<br>Covid-19 | Anders | Wil ik niet zeggen |
|-----------------------------------|--------------------|-----------------------|--|---|-----------------------------------|--------|--------------------|
| Hoofdpijn (n=404)                 | 82%                | 3%                    | 3%                                     | 2%  | 4%                                | 10%    |                    |
| Hoesten/ klachten<br>keel (n=330) | 79%                | 4%                    | 1%                                     | 4%  | 5%                                | 11%    |                    |
| Moeheid (n=292)                   | 76%                | 3%                    | 2%                                     | 3%  | 2%                                | 14%    |                    |
| Rugpijn (n=270)                   | 69%                | 3%                    | 1%                                     | 3%  | 1%                                | 24%    | 2%                 |
| Slaapproblemen<br>(n=201)         | 71%                | 2%                    | 6%                                     | 3%  | 2%                                | 15%    | 1%                 |
| Koorts (n=192)                    | 75%                | 3%                    | 3%                                     | 7%  | 4%                                | 10%    | 4%                 |
| Diarree (n=178)                   | 73%                | 7%                    | 3%                                     | 3%  | 5%                                | 12%    | 1%                 |
| Hooikoorts (n=137)                | 68%                | 4%                    | 2%                                     | 4%  | 4%                                | 20%    | 3%                 |
| Obstipatie (n=96)                 | 70%                | 6%                    | 2%                                     | 4%  | 4%                                | 15%    | 1%                 |
| Schimmelinfectie<br>huid (n=78)   | 65%                | 5%                    | 3%                                     | 9%  | 4%                                | 15%    | 1%                 |
| Wratten (n=44)                    | 55%                | 15%                   | 16%                                    | 9%  | 11%                               | 5%     |                    |

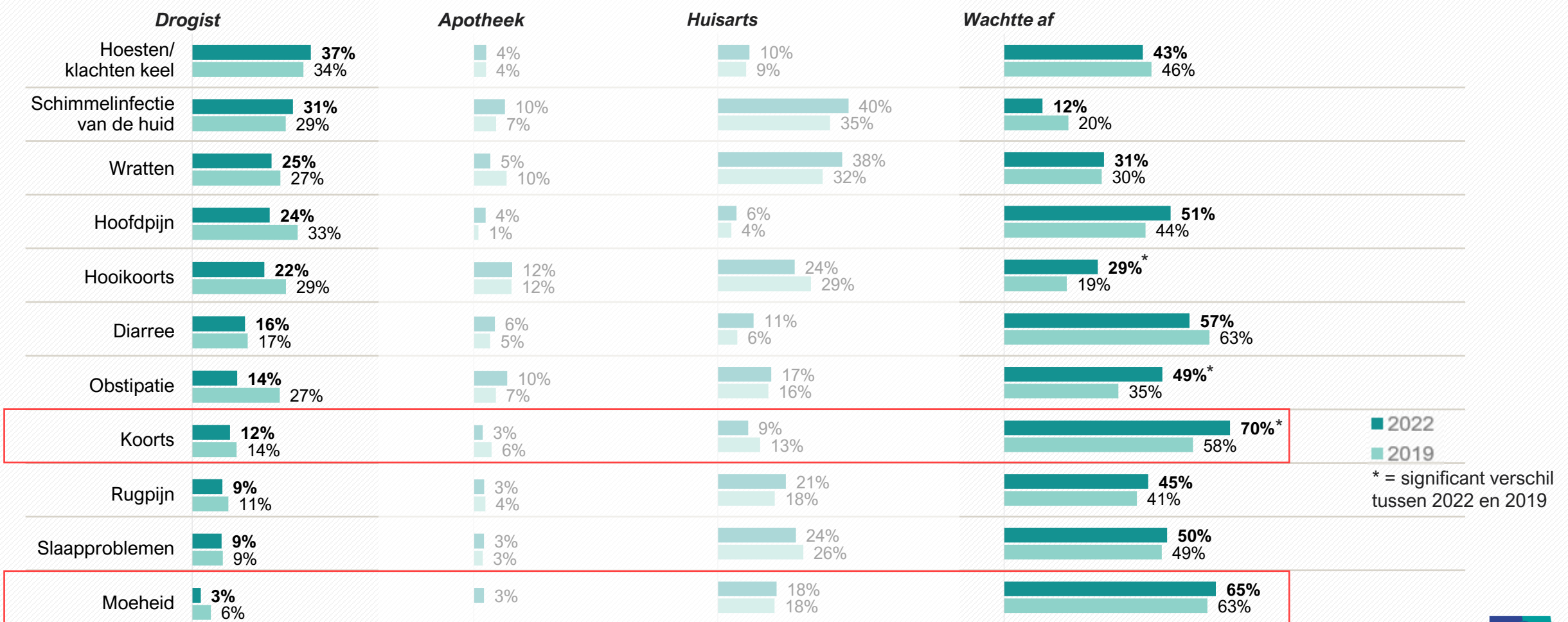


Benieuwd wat voor andere redenen Nederlanders hebben opgeschreven? Dubbelklik op de Excel-icoon om alle ingevulde open antwoorden van deze vraag in te zien.



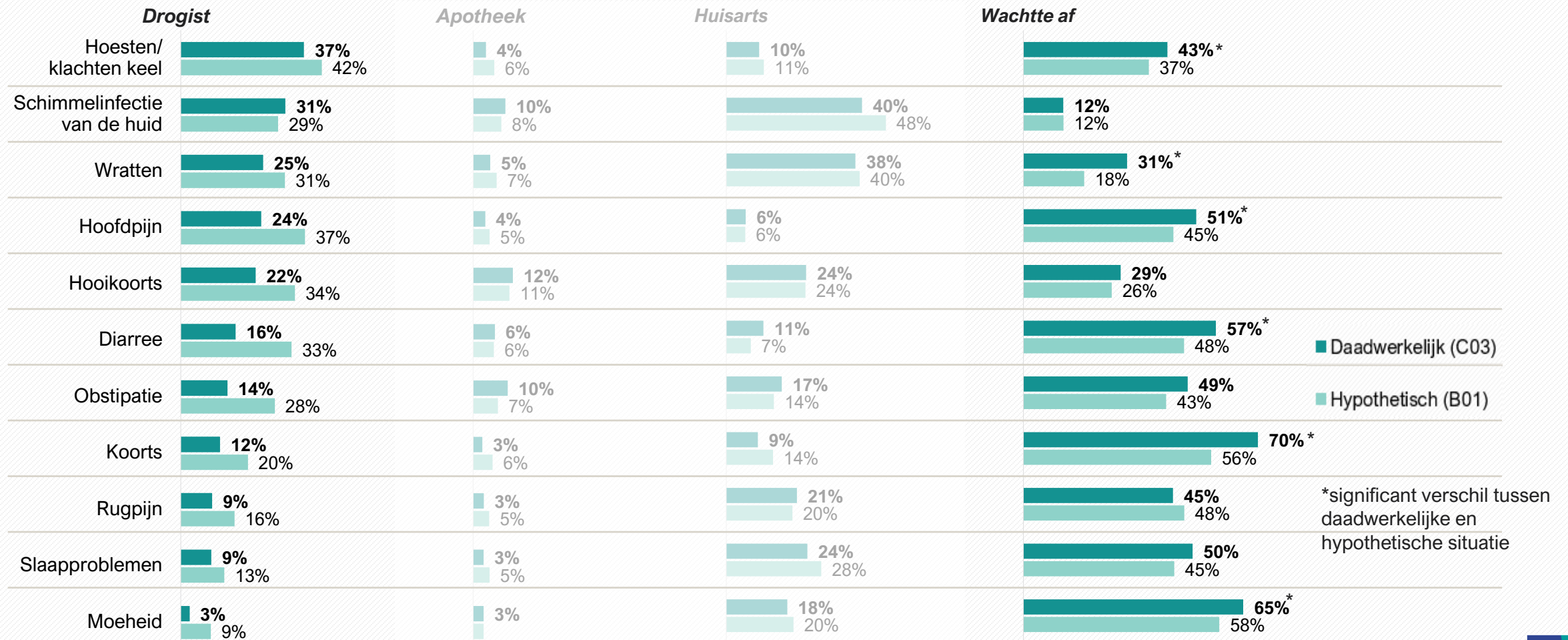
# Bij koorts en moeheid wachtten burgers het vaakst af. Bij (hooi)koorts en obstipatie werd minder vaak actie ondernomen dan in 2019

Daadwerkelijk afwachten voor kleine kwalen 2022 vs. 2019



# In de praktijk hebben burgers voor veel kwalen *langer* afgewacht dan men in theorie zou verwachten bij deze kwalen

Hypothetisch vs. daadwerkelijk afwachten voor kleine kwalen

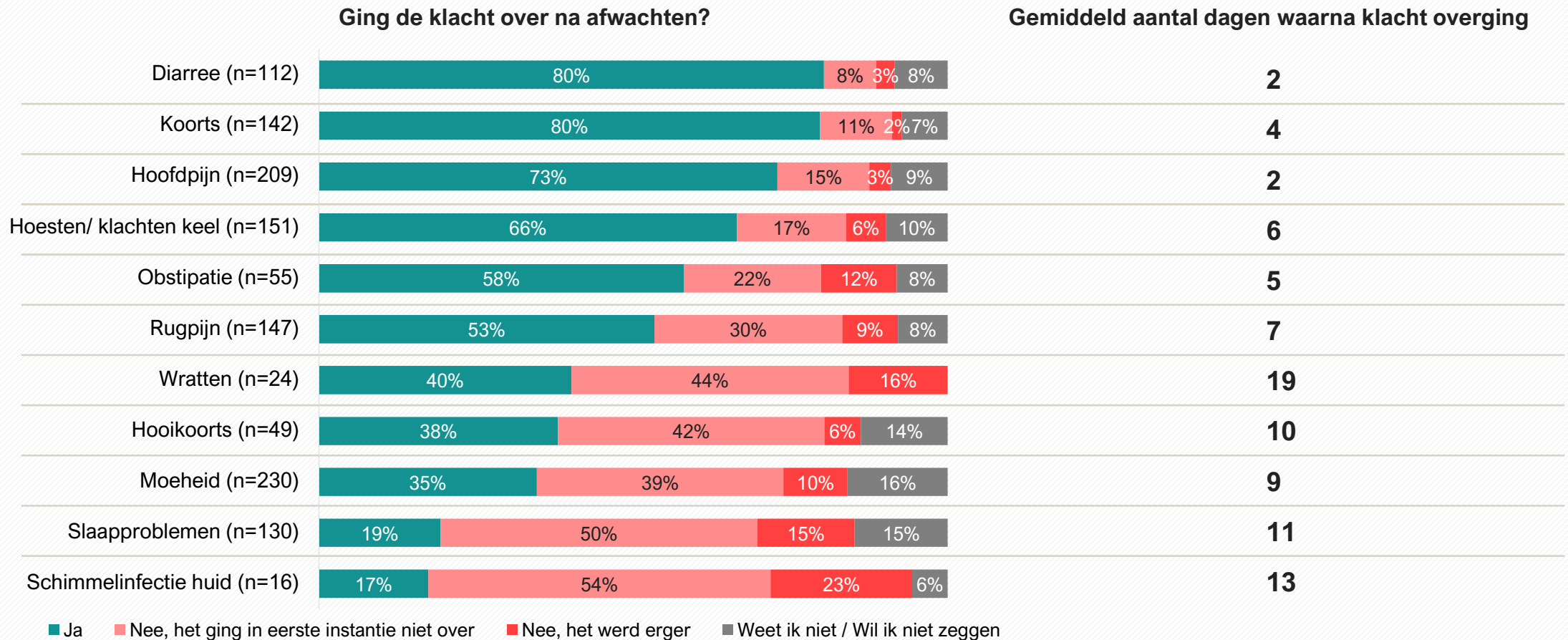


B01: We leggen u een aantal kleine kwalen/klachten voor. Kunt u aangeven hoe u in eerste instantie met deze klachten om zou gaan?  
C03: Kunt u van onderstaande klacht(en) aangeven wat u in eerste instantie deed?

Basis B01: alle respondenten

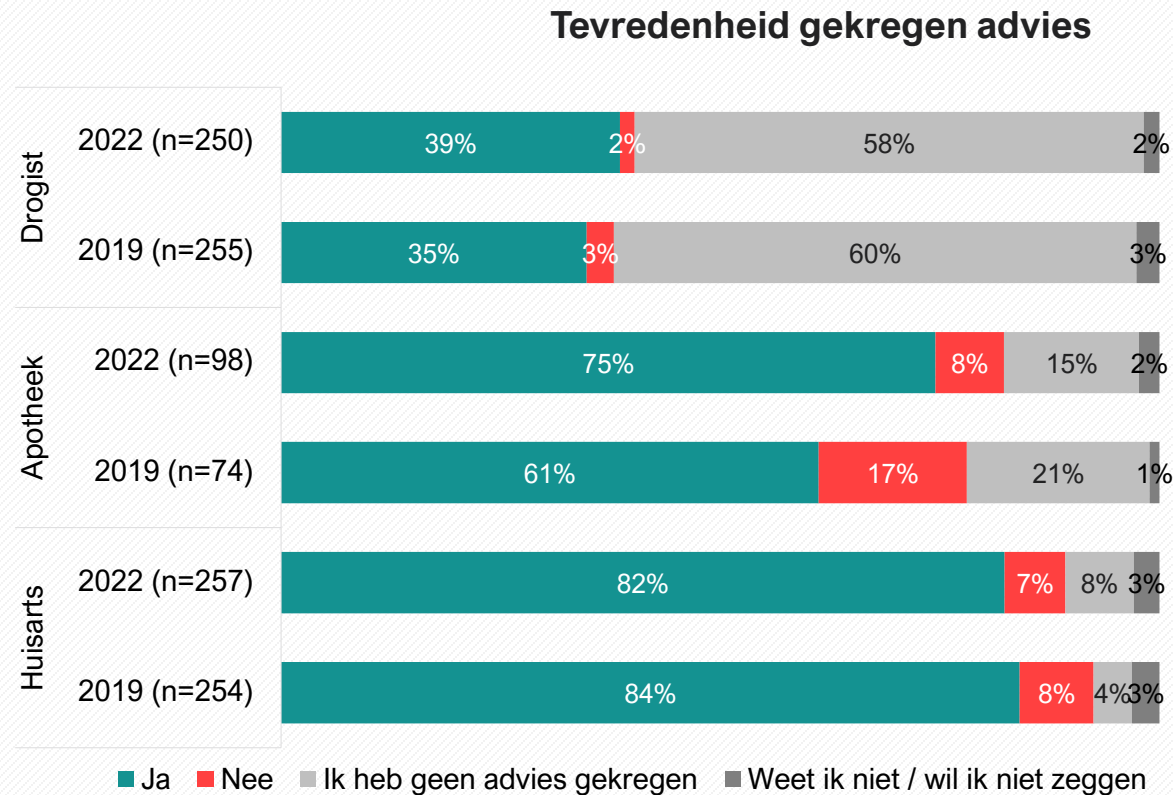
Basis C03: klacht gehad in het afgelopen jaar © Ipsos 2022

# Koorts, diarree en hoofdpijn gingen vaak over na enkele dagen afwachten.



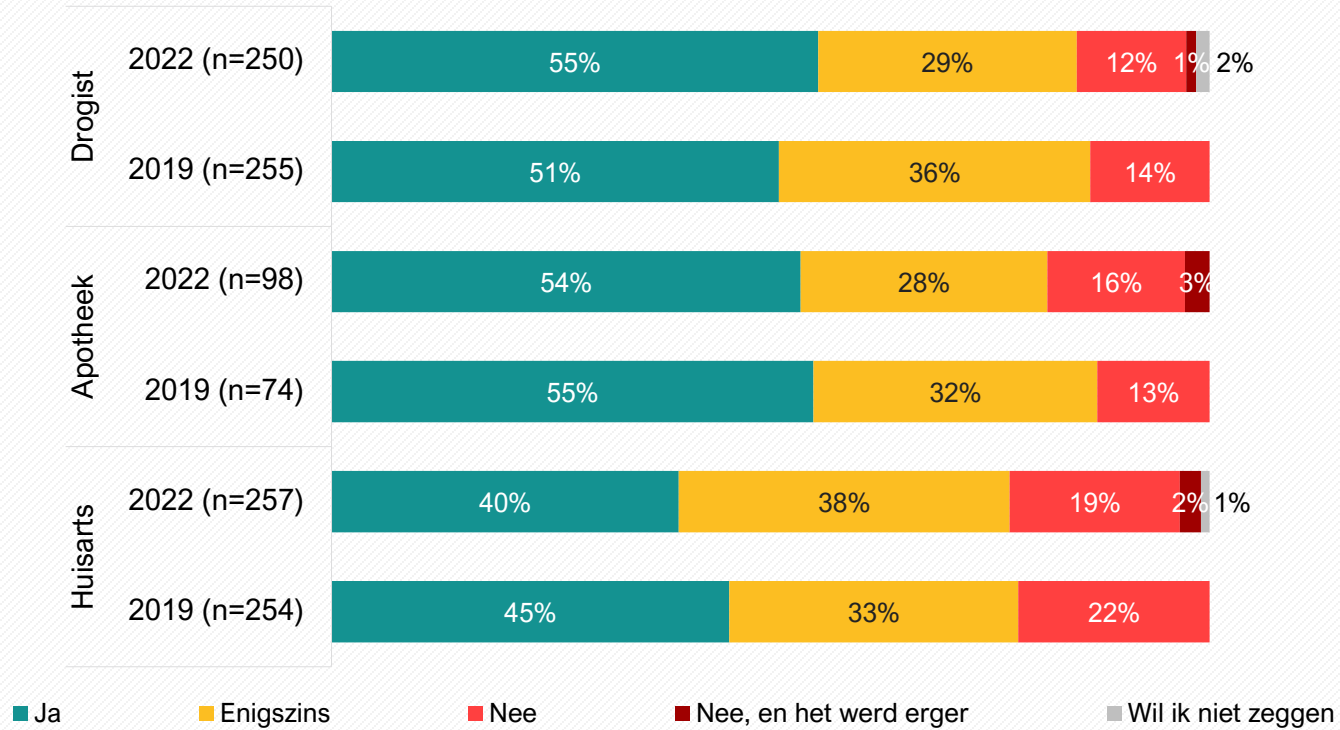


## Burgers die advies hebben gekregen over hun klacht van de drogist, huisarts of apotheker zijn daar tevreden over



# In ruim de helft van de gevallen werd de kleine kwaal opgelost door het bezoek aan de drogisterij of apotheek

Ging de klacht over na bezoek?



# 3.

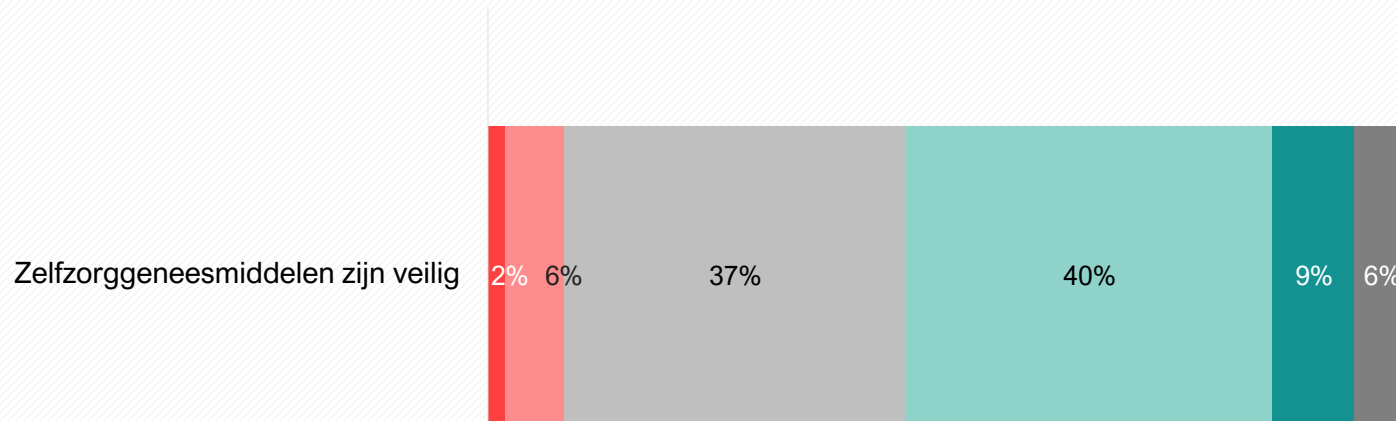
Burgers zien de risico's van zelfzorggeneesmiddelen en gaan er over het algemeen veilig mee om, maar niet in alle situaties

Medicatieveiligheid



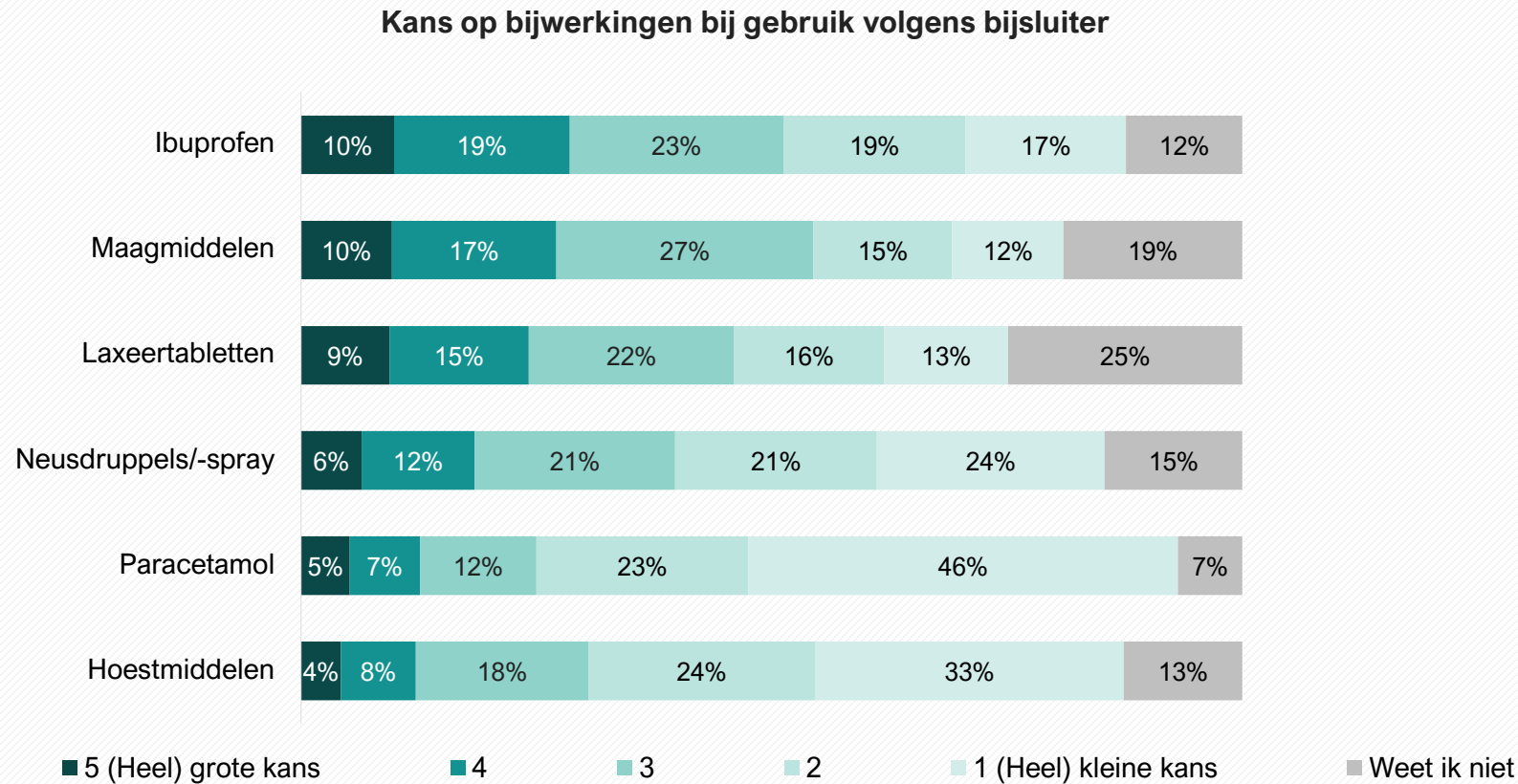
# Er is vertrouwen in de veiligheid van zelfzorggeneesmiddelen: de helft van de burgers vindt deze (overwegend) veilig

Instemming stelling veiligheid



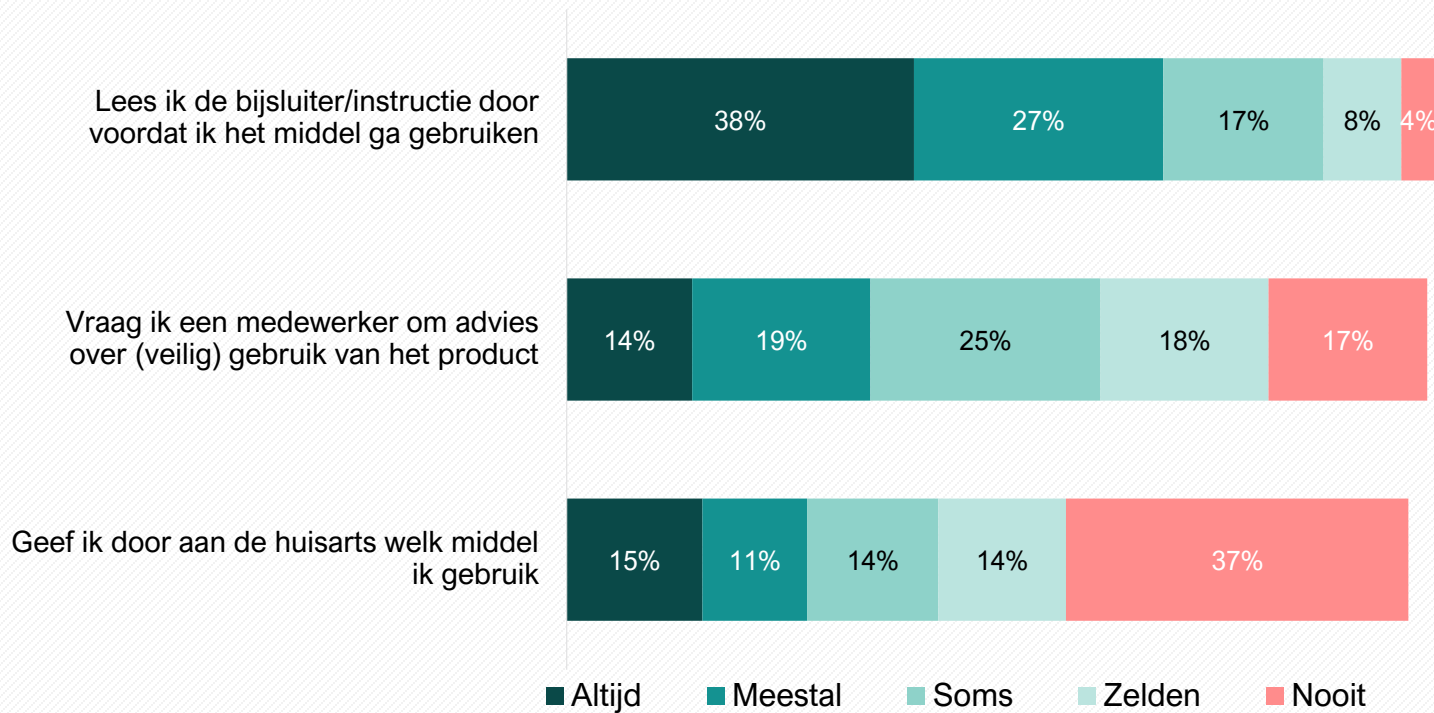
■ Helemaal mee oneens ■ Mee oneens ■ Neutraal ■ Mee eens ■ Helemaal mee eens ■ Weet ik niet/ wil ik niet zeggen

# Men erkent de risico's op bijwerkingen bij gebruik volgens de bijsluiter, maar de mate waarin verschilt per zelfzorggeneesmiddel



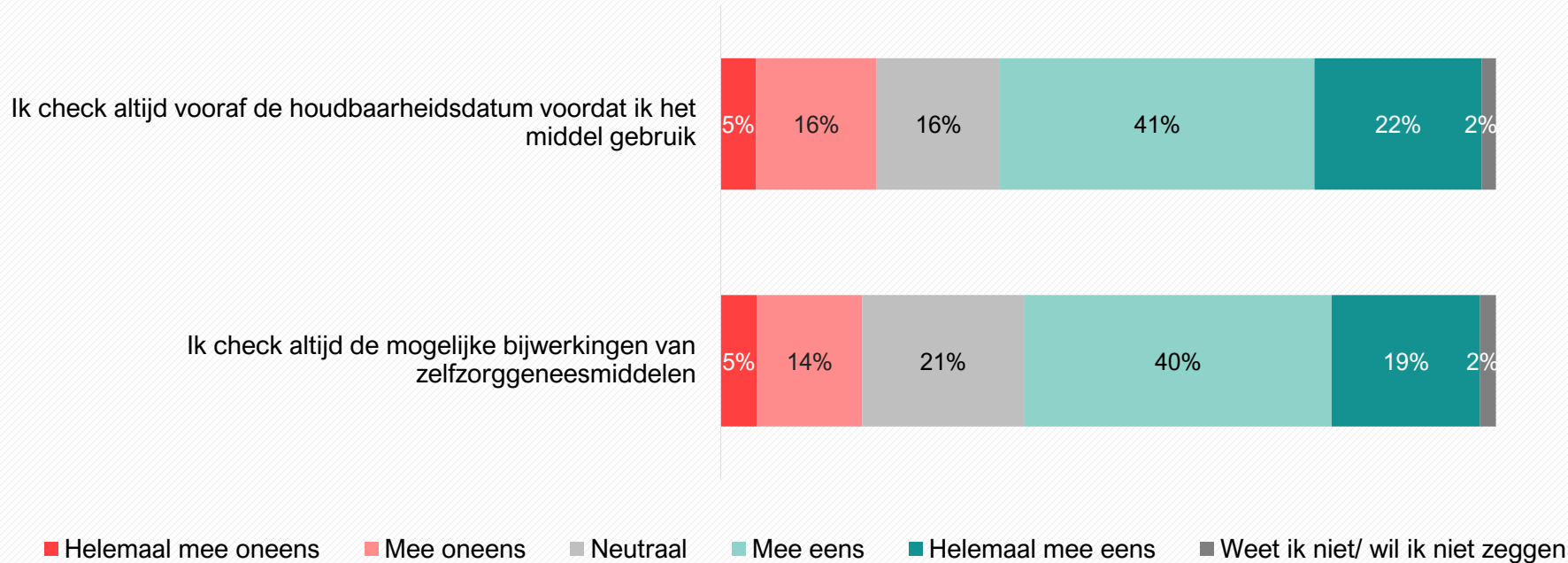
## 2 op de 3 burgers leest de bijsluiter meestal/altijd bij eerste gebruik van een zelfzorggeneesmiddel. De helft geeft het gebruik zelden of nooit door aan de huisarts

*“Als ik voor het eerst een zelfzorggeneesmiddel voor de behandeling van een kleine kwaal koop bij de drogist of apotheek...”*



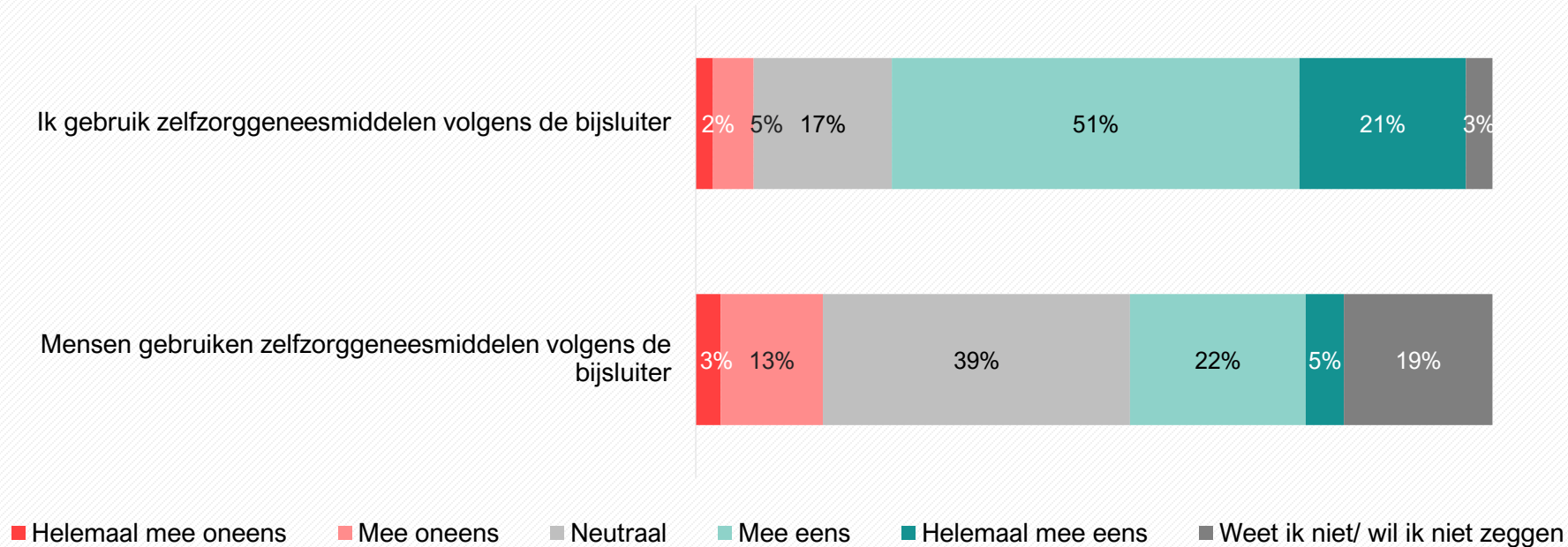
# Ongeveer 6 op de 10 checkt de houdbaarheid en mogelijke bijwerkingen van een zelfzorggeneesmiddel voor gebruik

Instemming stellingen houdbaarheid en bijwerkingen



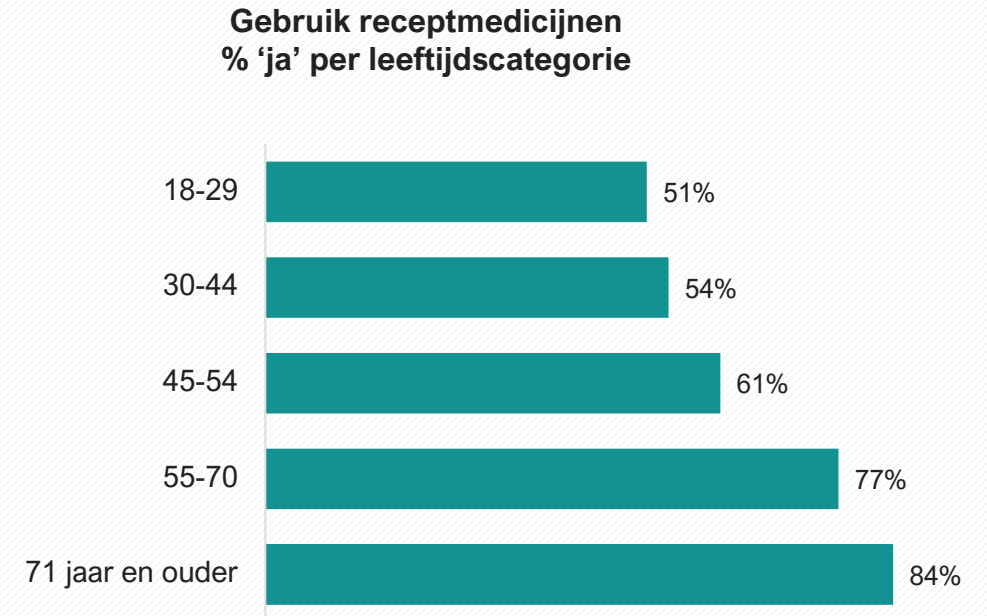
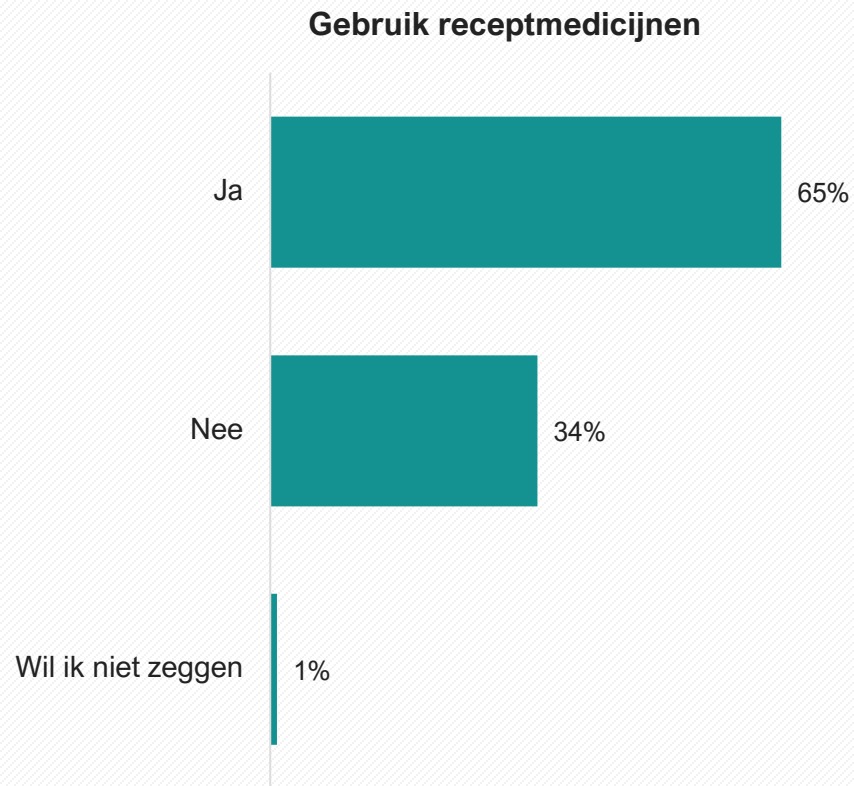
# De meerderheid zegt zelfzorggeneesmiddelen volgens de bijsluiter te gebruiken. Over of anderen dat ook doen is men voorzichtiger

Instemming stellingen bijsluiter

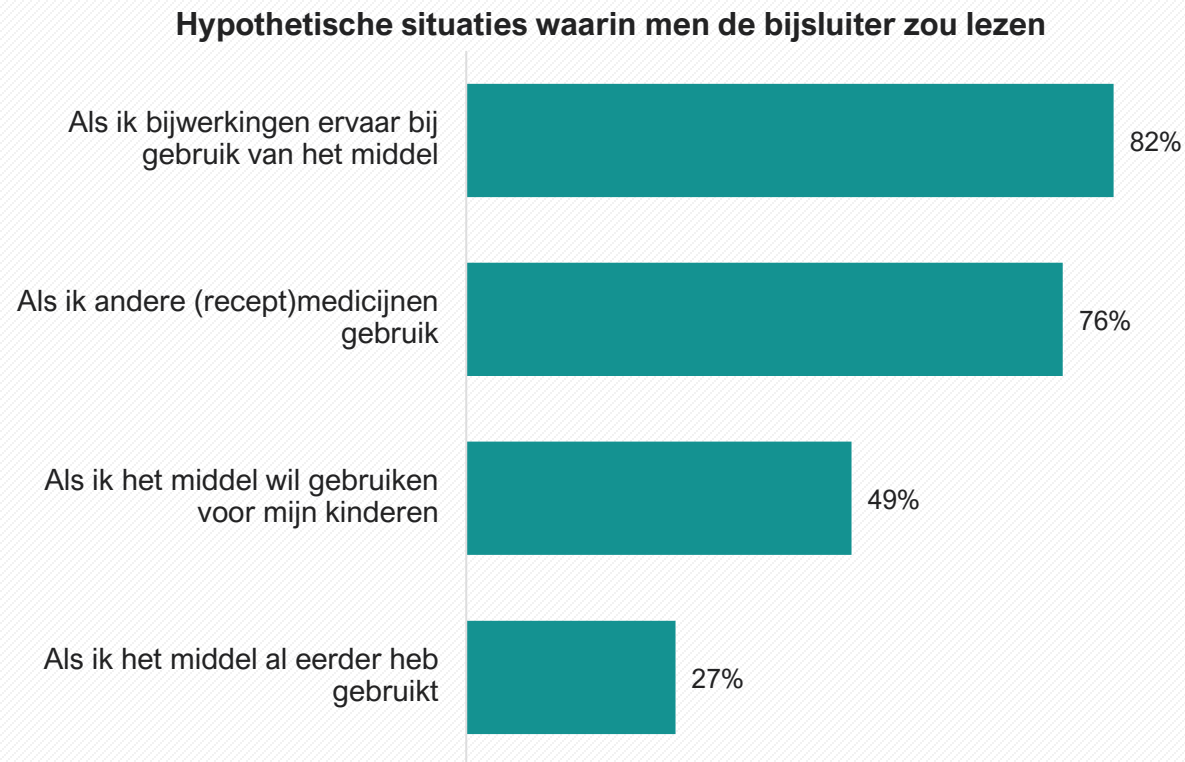




## 2 op de 3 burgers gebruikt receptmedicijnen, oplopend van 51% onder 18-29 jarigen tot 84% onder mensen van 71 jaar en ouder

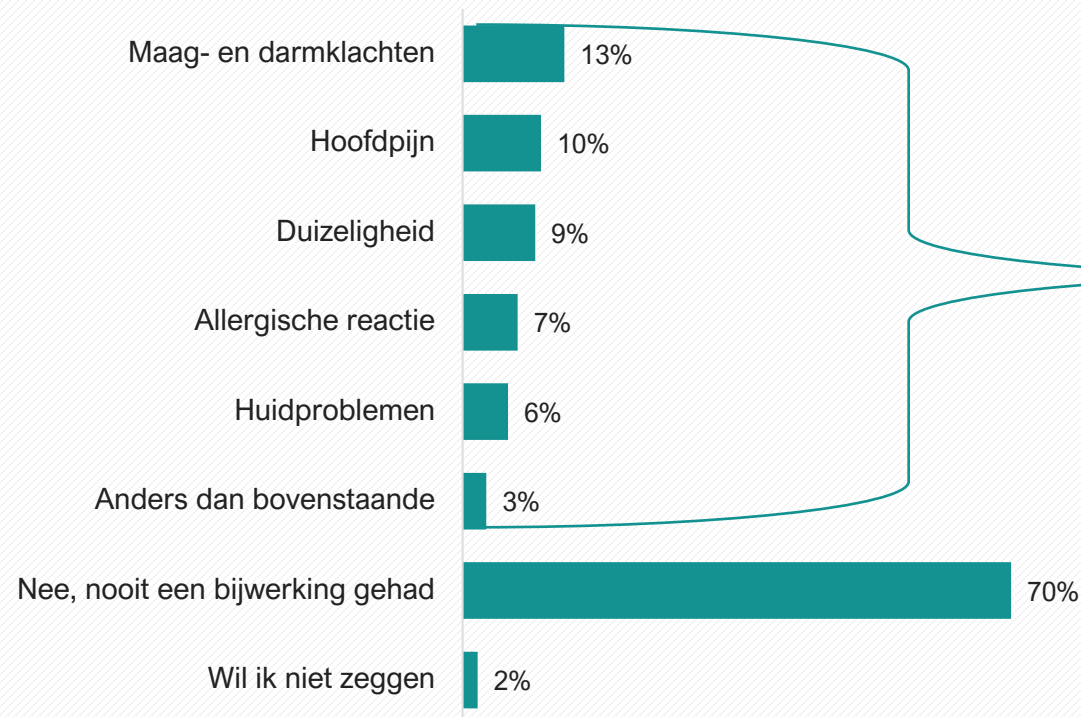


# Bij gebruik in combinatie met een ander (recept)geneesmiddel of in geval van bijwerkingen wordt de bijsluiter meestal gelezen. Als men het middel al eerder heeft gebruikt, zou slechts 1 op de 4 dit doen

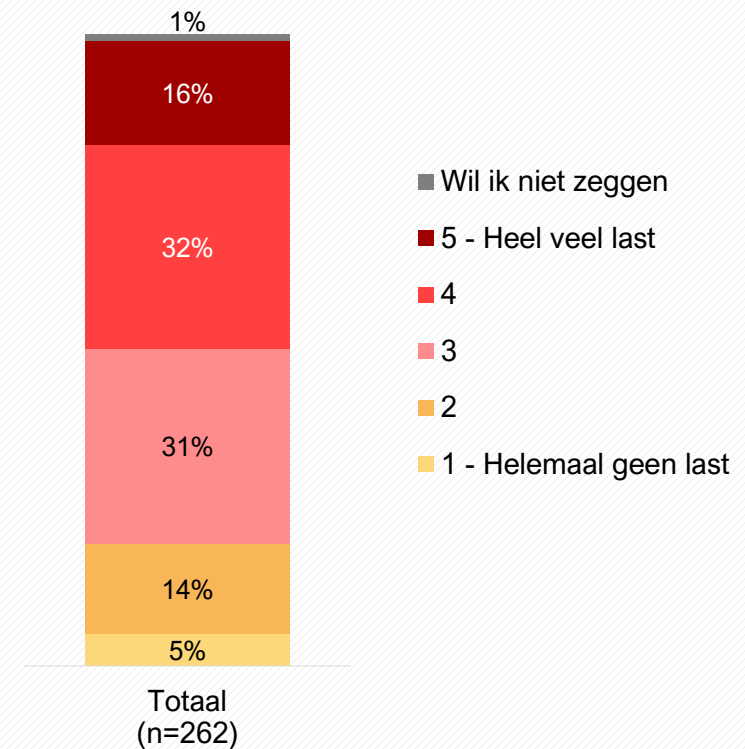


# 3 op de 10 burgers heeft wel eens bijwerkingen ervaren na gebruik van een zelfzorggeneesmiddel. Van deze burgers die een bijwerking hebben ervaren, gaf bijna de helft aan daar (heel) veel last van te hebben gehad.

Ervaren bijwerkingen door zelfzorggeneesmiddel



Ervaren last bijwerkingen

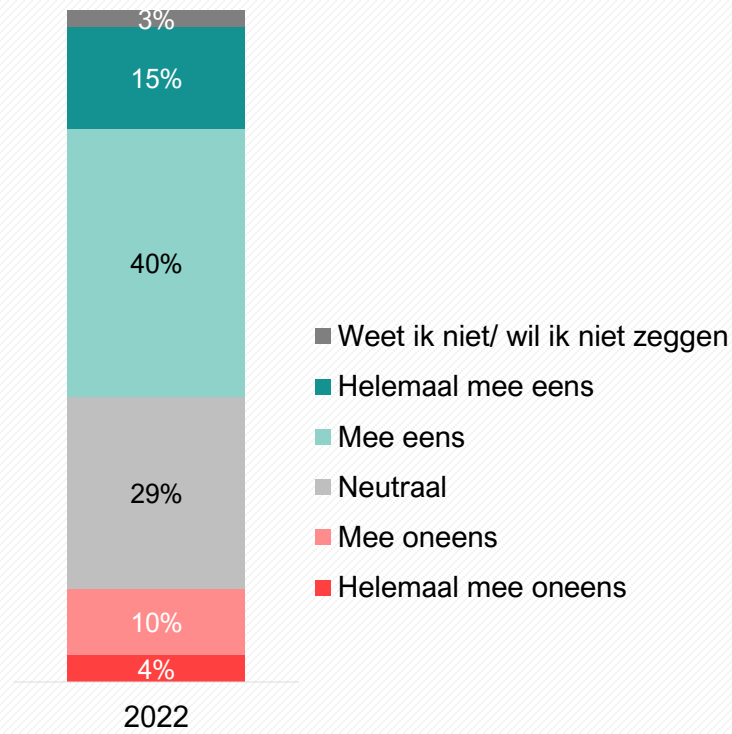


E04: Heeft u wel eens een bijwerking gehad door gebruik van een zelfzorggeneesmiddel, zo ja welke?  
E04b: Hoeveel last had u van deze bijwerking?

Basis E04: alle respondenten (n=1000)  
Basis E04b: heeft een bijwerking gehad (n=262) © Ipsos 2022

# Informatie over veilig gebruik van zelfzorggeneesmiddelen is welkom

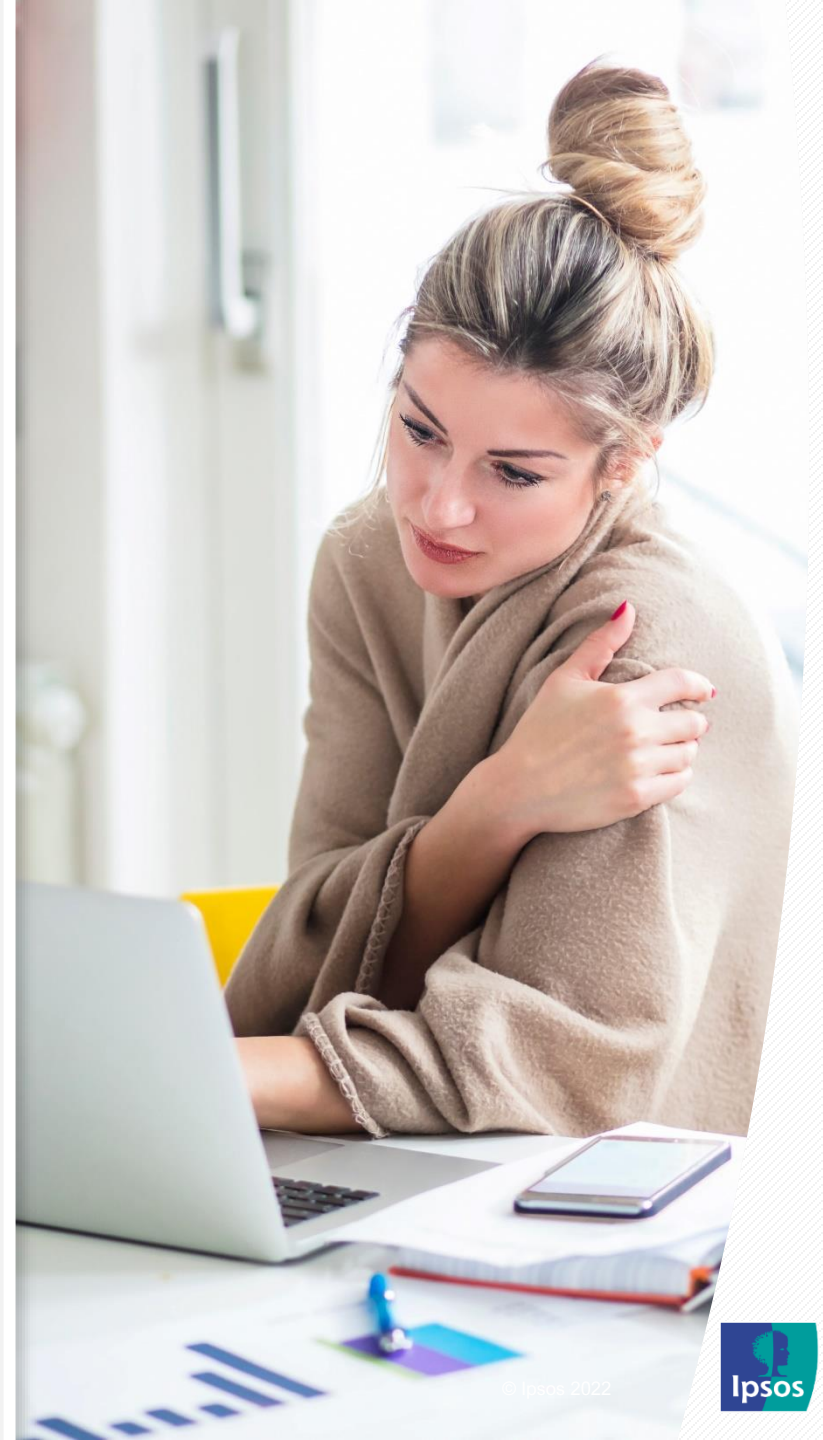
***“Ik wil graag informatie over hoe ik zelfzorggeneesmiddelen veilig kan gebruiken”***



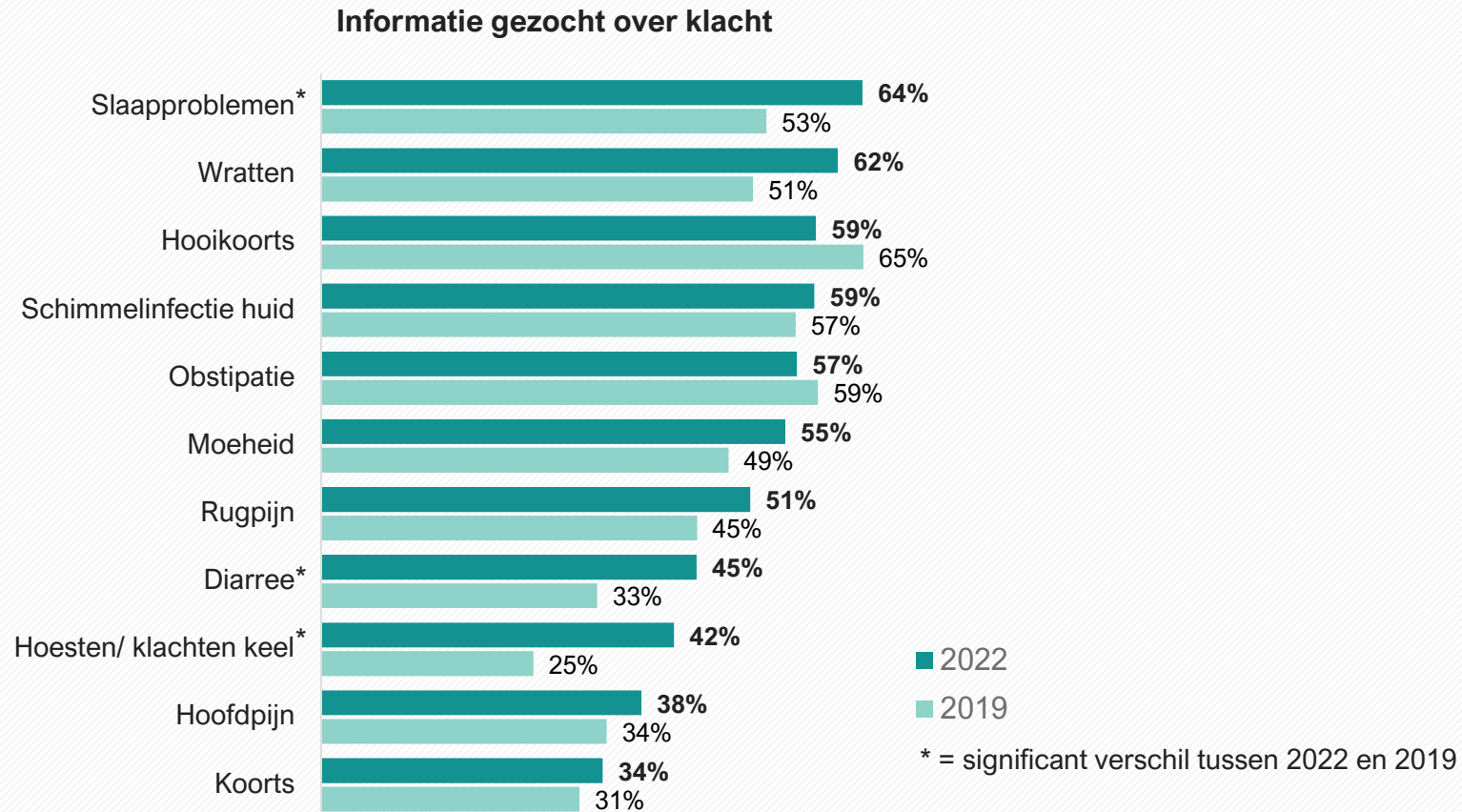
# 4.

burgers zoeken regelmatig informatie over kleine kwalen en veilig geneesmiddelgebruik (vooral online), en staan open voor meer informatie

Informatiebehoeften

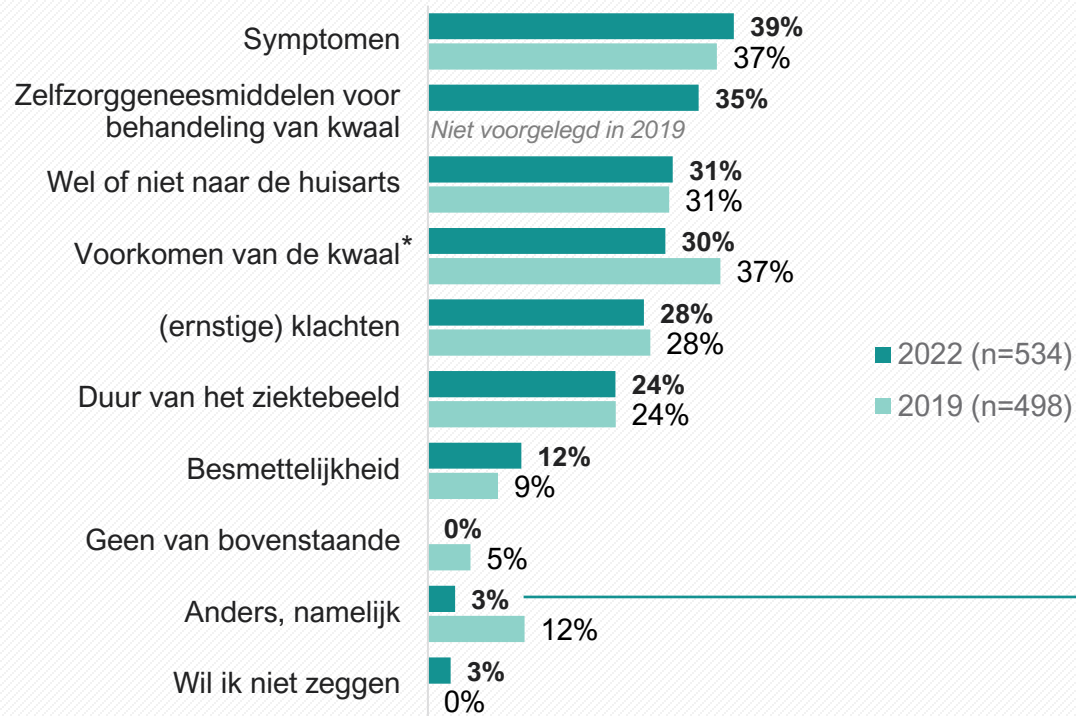


# Slaapproblemen en wratten zijn de meeste opgezochte kleine kwalen. Bij hoofdpijn en koorts werd er weinig informatie gezocht



# Men zoekt vooral naar informatie over de symptomen, welke zelfzorg-geneesmiddelen er zijn en of zij naar de huisarts moeten gaan

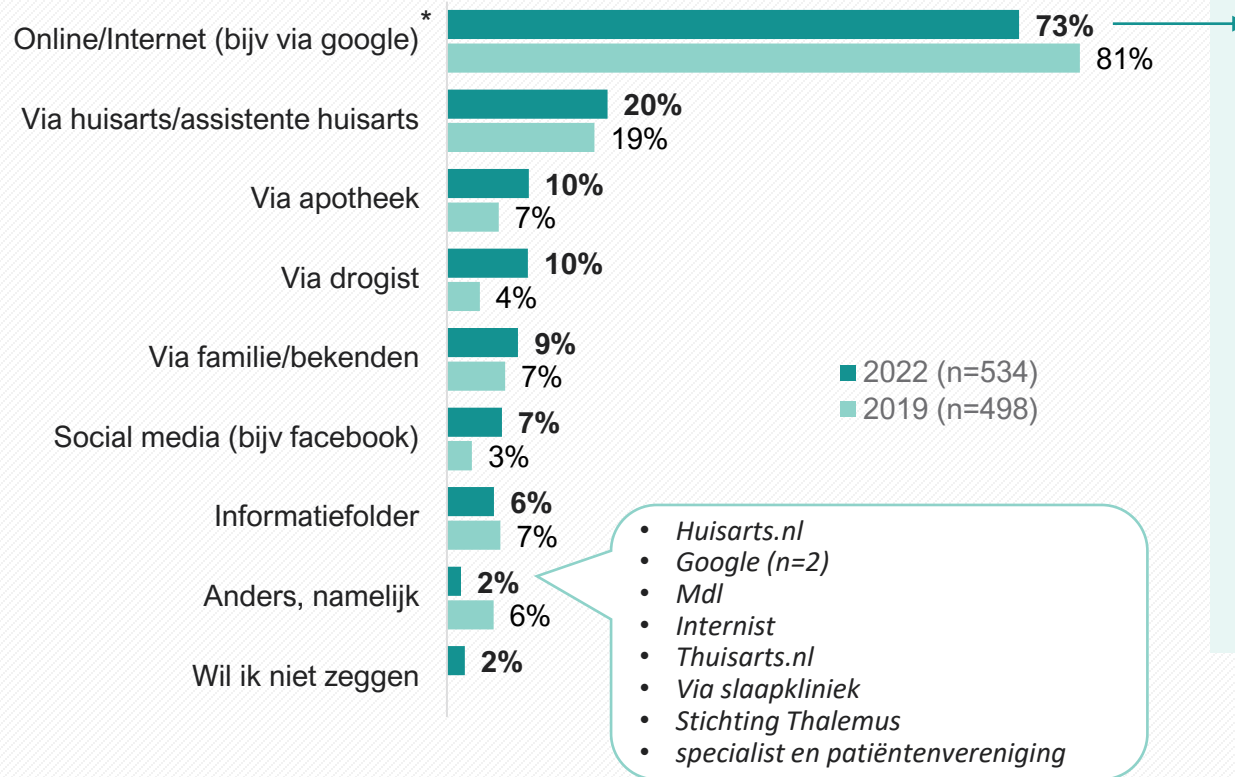
## Specifieke informatie waarnaar is gezocht



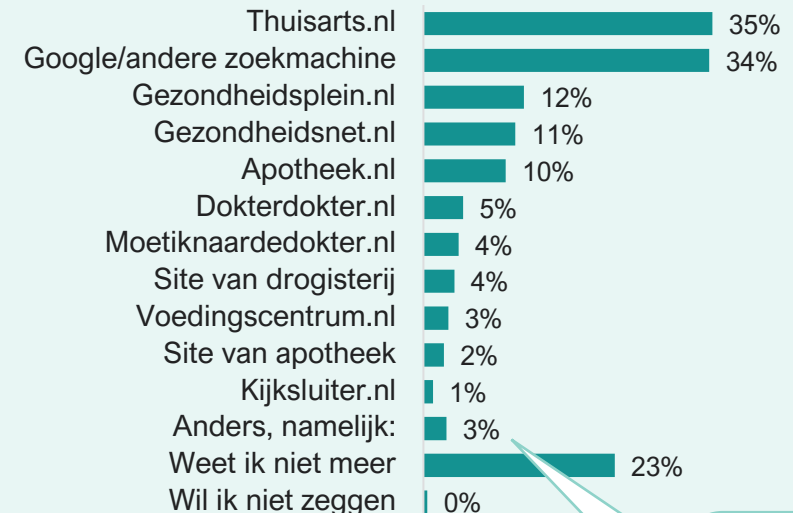
- Om te kijken welk middel voor mij van toepassing is
- Middelen om te bestrijden
- Gebruik i.v.m. gebruik van geneesmiddelen op voorschrift van de arts
- Welke behandelingen zouden kunnen helpen
- Oefeningen
- Hoe ik ermee om moet leren gaan
  
- Oorzaken van hoofdpijn
- Waar de slaapproblemen vandaan kwamen
- Ik wilde weten wat het was-het bleek netelroos te zijn en zat in mijn hals en gezicht
- Slaapkliniek
  
- Samenhang koorts en Corona
- De overgang en slaapproblemen
- Informatie over hooikoortsmedicijnen tijdens zwangerschap en borstvoeding
- Info over moeheid na herseninfarct

# Het internet is wederom de belangrijkste bron van informatie over kleine kwalen. Vooral thuisarts.nl of algemene zoekmachines worden daarvoor gebruikt

Manieren van zoeken naar informatie



Gebruikte website(s) voor informatie



- App hooikoortsradar
- I.v.m. Covid, RIVM
- Longfonds
- Pagina van ziekenhuis
- Slaapkliniek
- Symptomenchecker
- Google (n=5)

D03: Op welke manier heeft u naar informatie gezocht over [klacht]?  
 D04: Welke website(s) heeft u gebruikt om meer informatie te vinden?

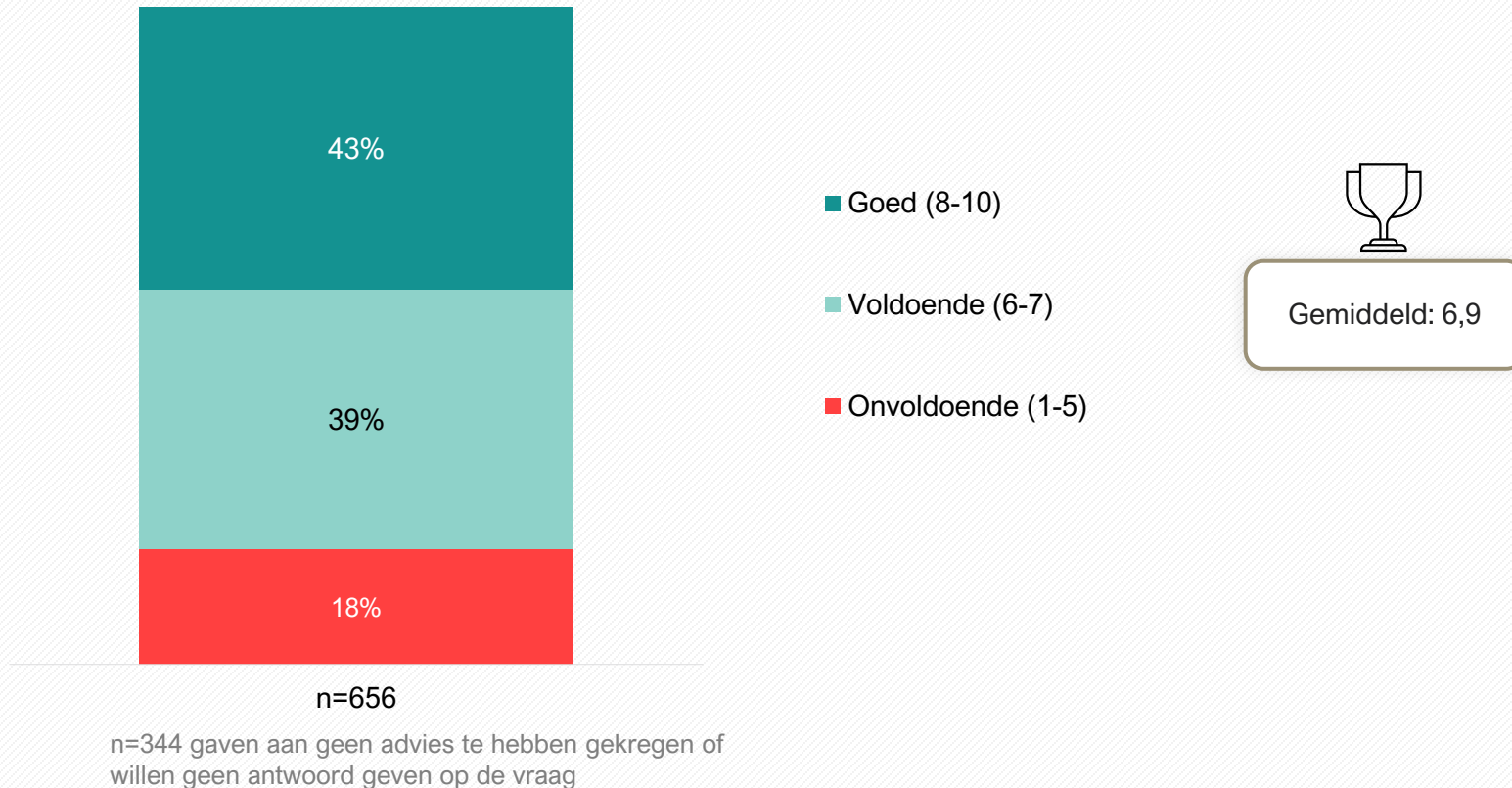


## 2 op de 3 heeft wel eens informatie specifiek over veilig gebruik van zelfzorggeneesmiddelen opgezocht, vooral via thuisarts.nl



# Advies van de drogist over zelfzorggeneesmiddelen is over het algemeen goed (rapportcijfer 7).

Rapportcijfer advies drogisterijmedewerker

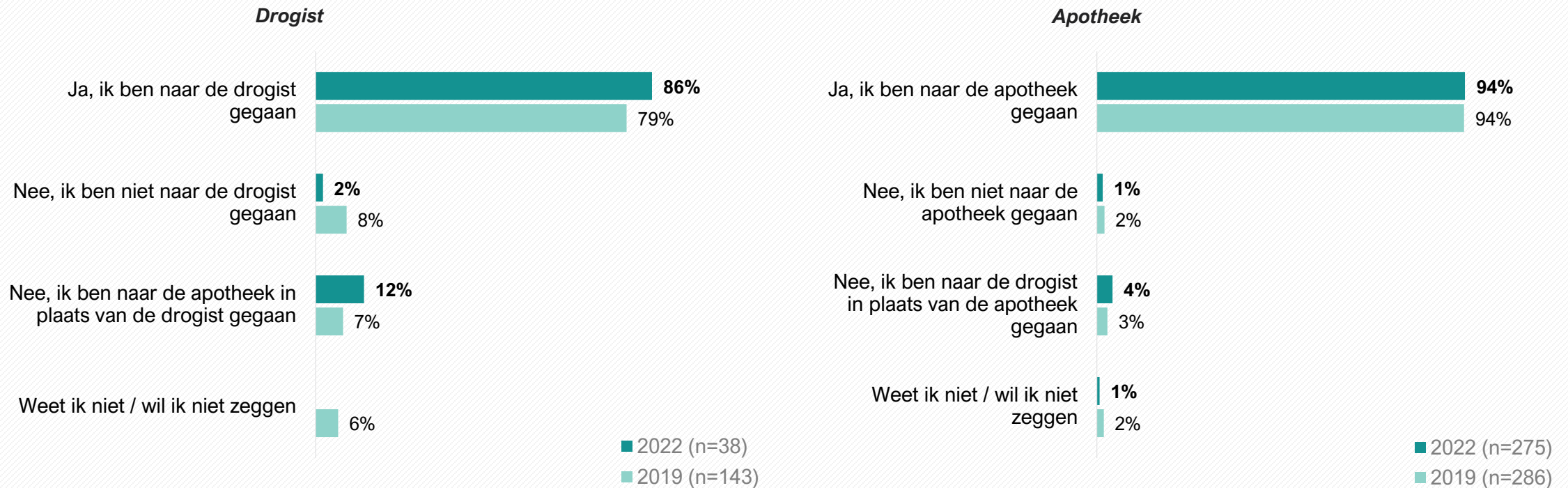


# Bijlage



# Het advies van de huisarts om naar de drogisterij of apotheek te gaan werd door bijna iedereen opgevolgd

Opvolging advies om naar ... te gaan

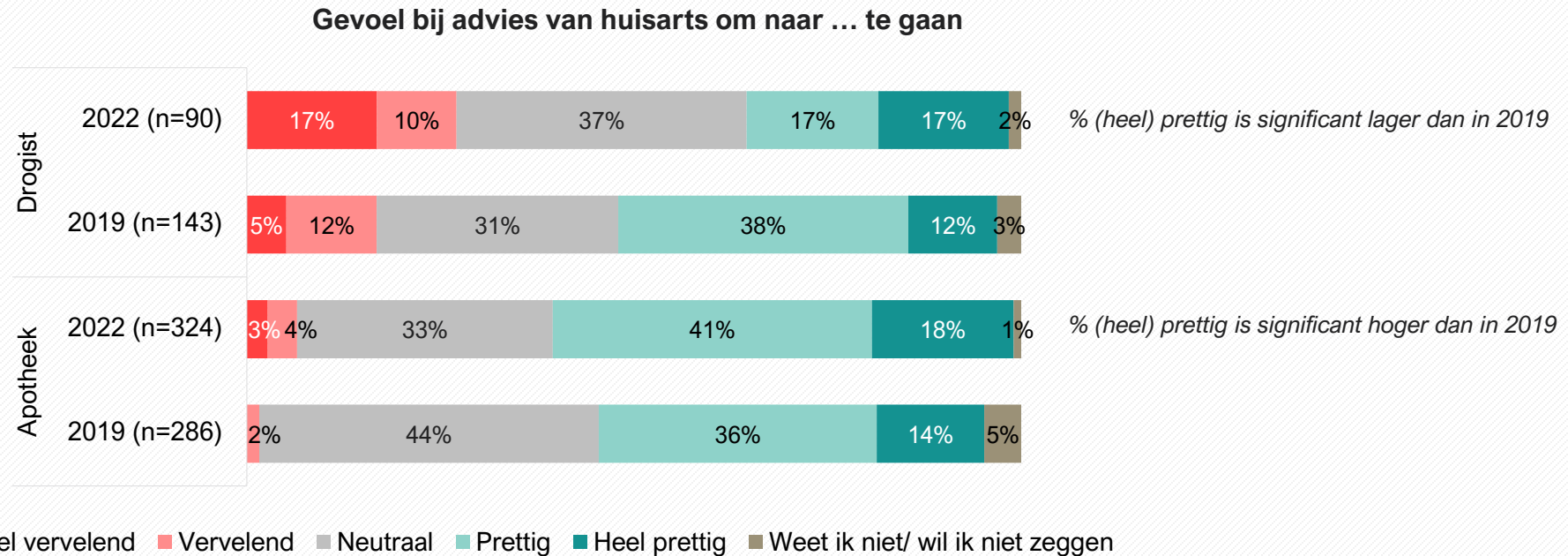


! In 2019 vroegen we respondenten naar huisartsenbezoeken voor **zichzelf en gezinsleden** (indien relevant). In 2022 vroegen we enkel naar huisartsenbezoeken voor **zichzelf**. Daardoor zijn de resultaten van 2019 en 2022 niet met grote zekerheid te vergelijken. Ook omdat de gezinsleden mogelijk kinderen konden zijn geweest, en huisartsen hen wellicht anders doorverwijzen dan een volwassene. De getoonde resultaten zijn dus slechts indicatief, en niet concluderend.

A09: Bent u daadwerkelijk naar de drogist gegaan?  
 A10: Bent u daadwerkelijk naar de apotheek gegaan?

Basis A09: door huisarts verwezen naar drogist  
 Basis A10: door huisarts verwezen naar apotheek © Ipsos 2022

# Men vond het over het algemeen (heel) prettig dat ze naar de apotheker werden verwezen. Een verwijzing naar de drogist wordt gemixt ontvangen



! In 2019 vroegen we respondenten naar huisartsenbezoeken voor **zichzelf en gezinsleden** (indien relevant). In 2022 vroegen we enkel naar huisartsenbezoeken voor **zichzelf**. Daardoor zijn de resultaten van 2019 en 2022 niet met grote zekerheid te vergelijken. Ook omdat de gezinsleden mogelijk kinderen konden zijn geweest, en huisartsen hen wellicht anders doorverwijzen dan een volwassene. De getoonde resultaten zijn dus slechts indicatief, en niet concluderend.

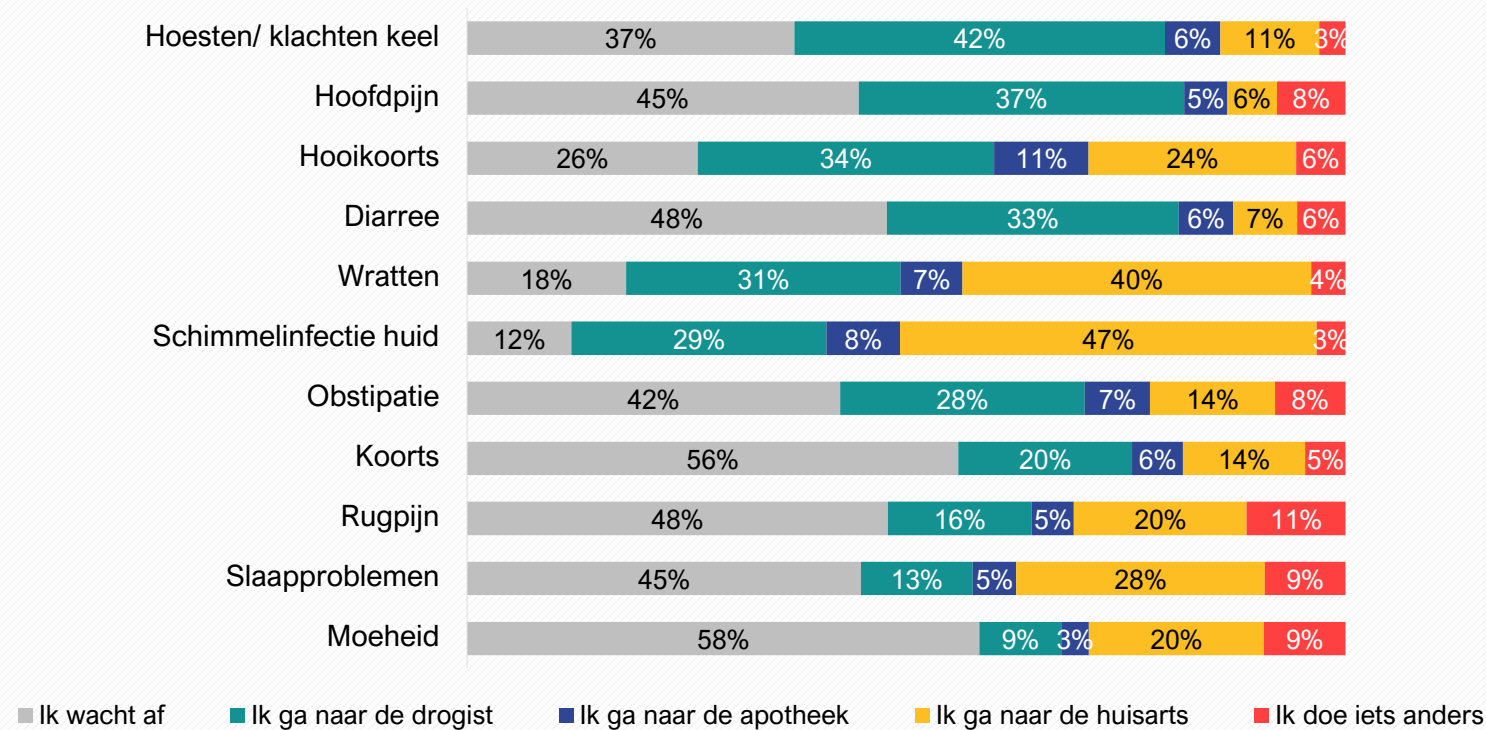
# Burgers die niet door de huisarts zijn verwezen naar de drogisterij of apotheek voor een zelfzorggeneesmiddel weten niet goed wat ze daar van zouden hebben gevonden



! In 2019 vroegen we respondenten naar huisartsenbezoeken voor **zichzelf en kinderen** (indien relevant). In 2022 vroegen we enkel naar huisartsenbezoeken voor **zichzelf**. Daardoor zijn de resultaten van 2019 en 2022 niet met grote zekerheid te vergelijken. Ook omdat huisartsen mogelijk anders doorverwijzen wanneer de gezondheidsklacht een volwassene of een kind betreft. De getoonde resultaten zijn dus slechts indicatief, en niet concluderend.

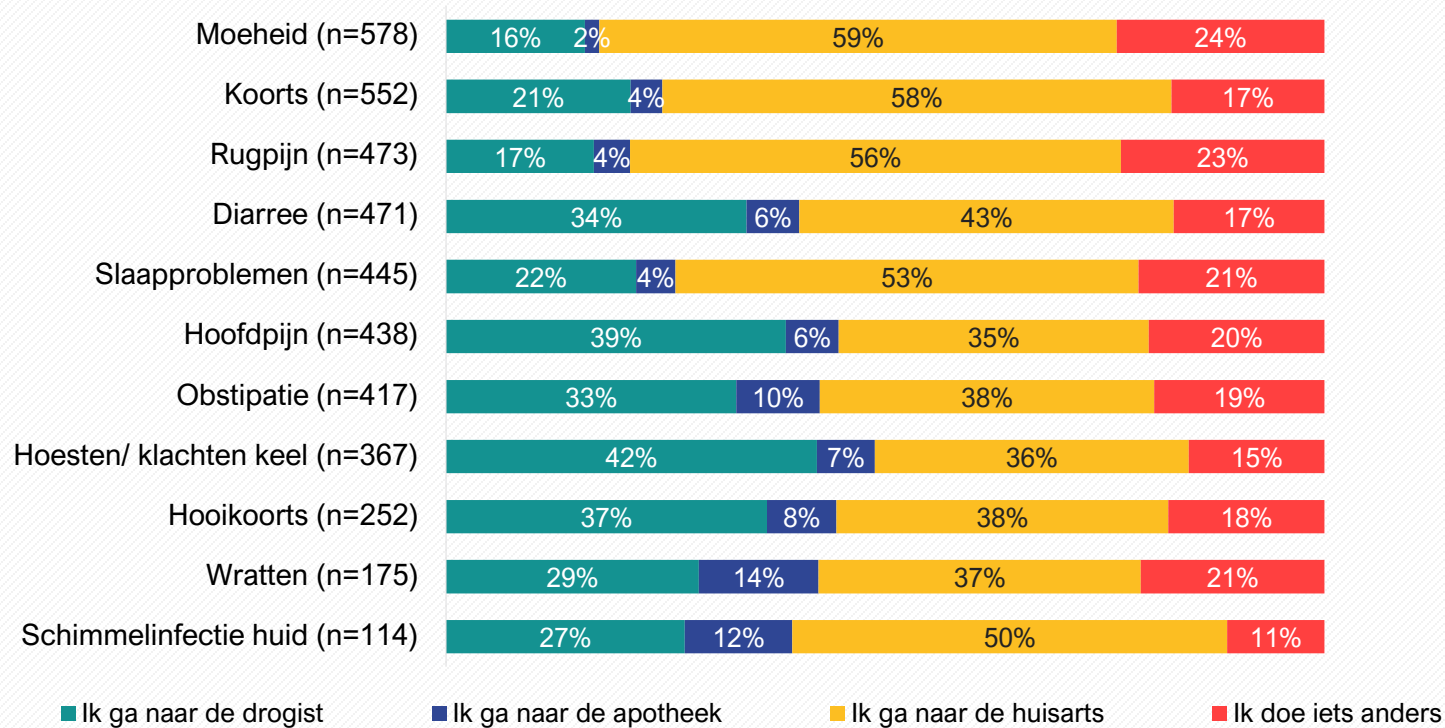
# Van alle kleine kwalen zou men *in theorie* het vaakst naar de drogist gaan voor hoesten, hoofdpijn of hooikoorts, en het minst vaak voor slaapproblemen en moeheid

Hypothetische omgang kleine kwalen



# Als na het wachten geen verbetering optreedt zouden de meeste Nederlanders de huisarts bezoeken, gevolgd door de drogist

Hypothetisch gedrag na afwachten van kleine kwalen

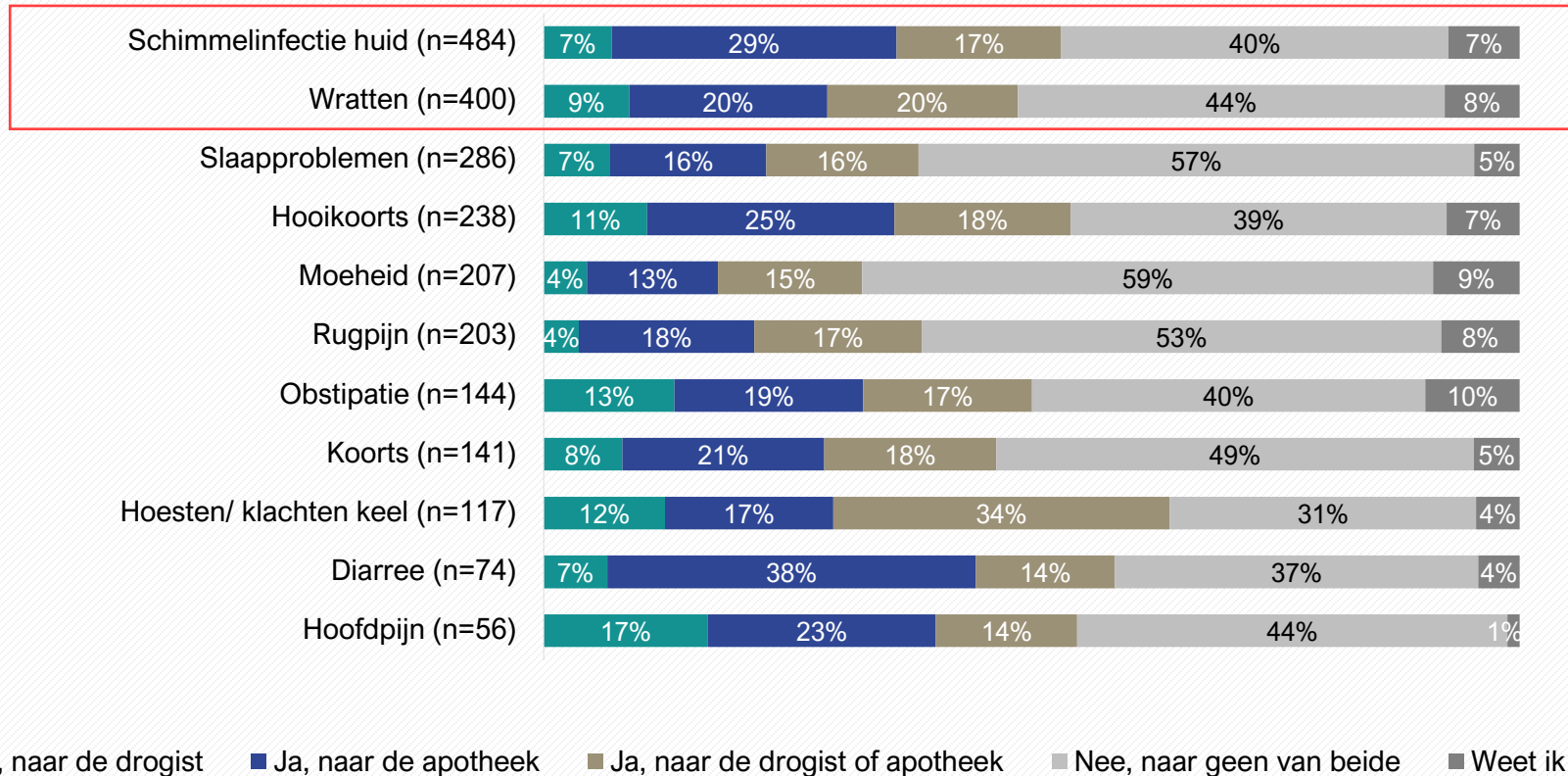


B04: U gaf aan dat u voor onderstaande klacht(en) zou afwachten hoe het zich ontwikkelt. Stelt u voor dat er geen verbetering optreedt in uw klacht(en) en u daarom actie wilt ondernemen. Welke van onderstaande acties zou u dan ondernemen?



# Voor deze twee ‘huisartskwalen’ kan slechts een klein gedeelte zich voorstellen dat ze naar de drogist zouden gaan in plaats van naar de huisarts

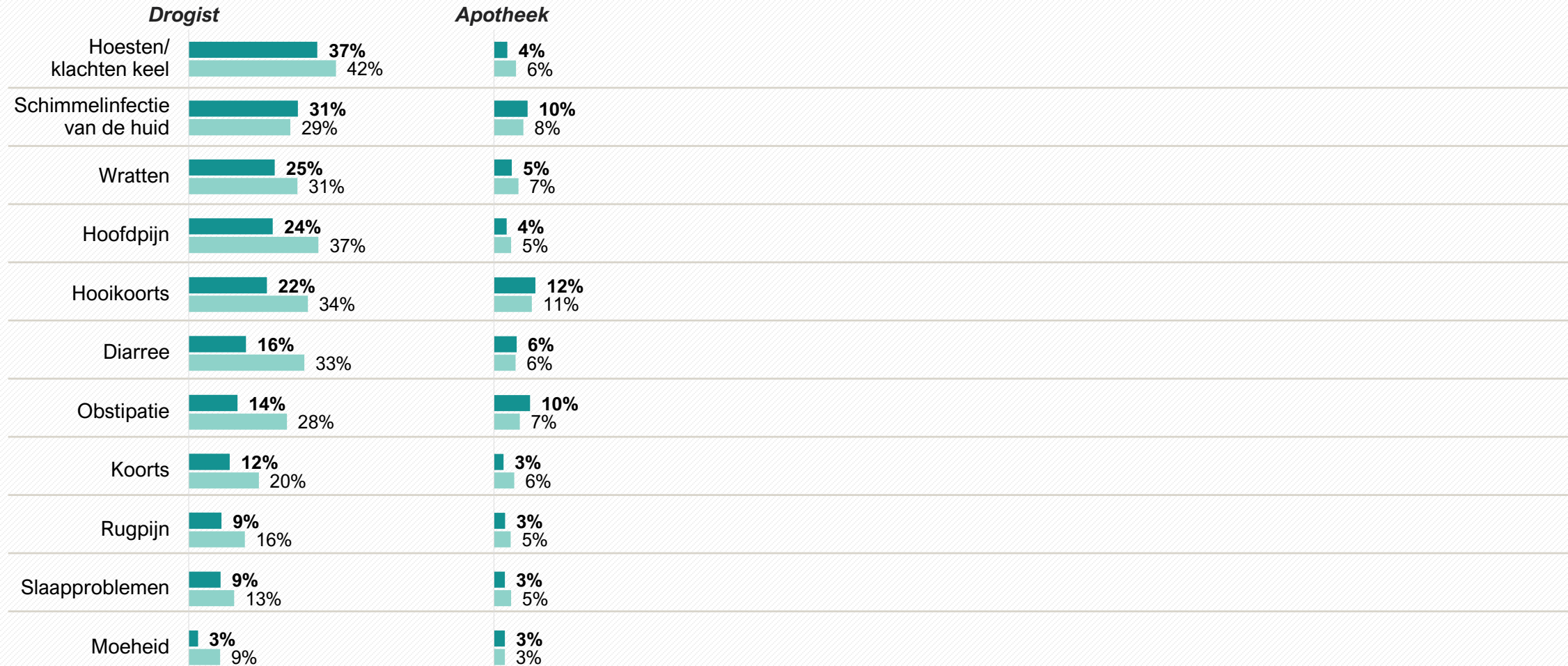
Hypothetische mogelijkheid om voor ‘huisartsenkwalen’ ook naar drogist en/of apotheek te gaan



B05: U heeft net aangegeven dat u voor onderstaande klacht(en) naar de huisarts gaat. Kunt u zich voorstellen dat u hiervoor naar de drogist of apotheek gaat in plaats van de huisarts?

# Nederlanders gingen in 2022 ongeveer even vaak naar de apotheek als men in theorie zou verwachten bij de kwalen

Hypothetische vs. daadwerkelijke gang naar apotheek voor kleine kwalen

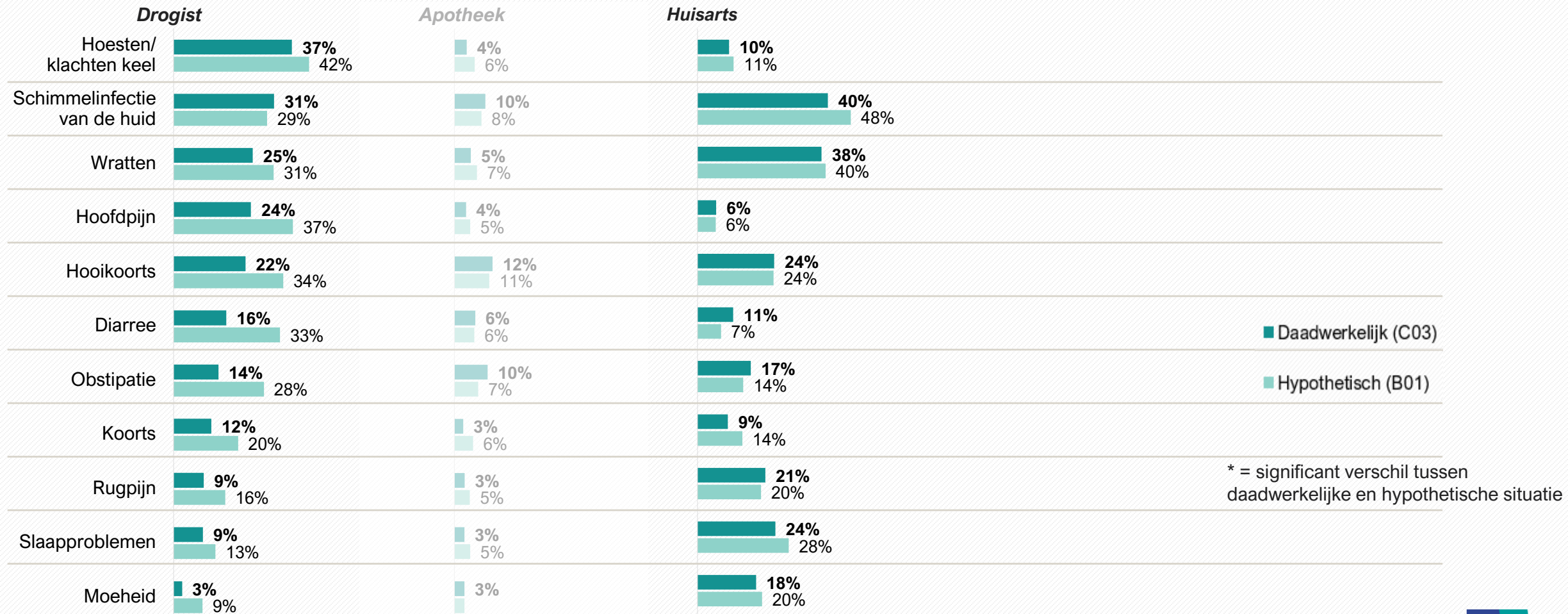


B01: We leggen u een aantal kleine kwalen/klachten voor. Kunt u aangeven hoe u in eerste instantie met deze klachten om zou gaan?  
 C03: Kunt u van onderstaande klacht(en) aangeven wat u in eerste instantie deed?

Basis B01: alle respondenten  
 Basis C03: klacht gehad in het afgelopen jaar © Ipsos 2022

# Nederlanders gingen in 2022 ongeveer even vaak naar de huisarts als men in theorie zou verwachten bij de kwalen

Hypothetische vs. daadwerkelijke gang naar huisarts voor kleine kwalen

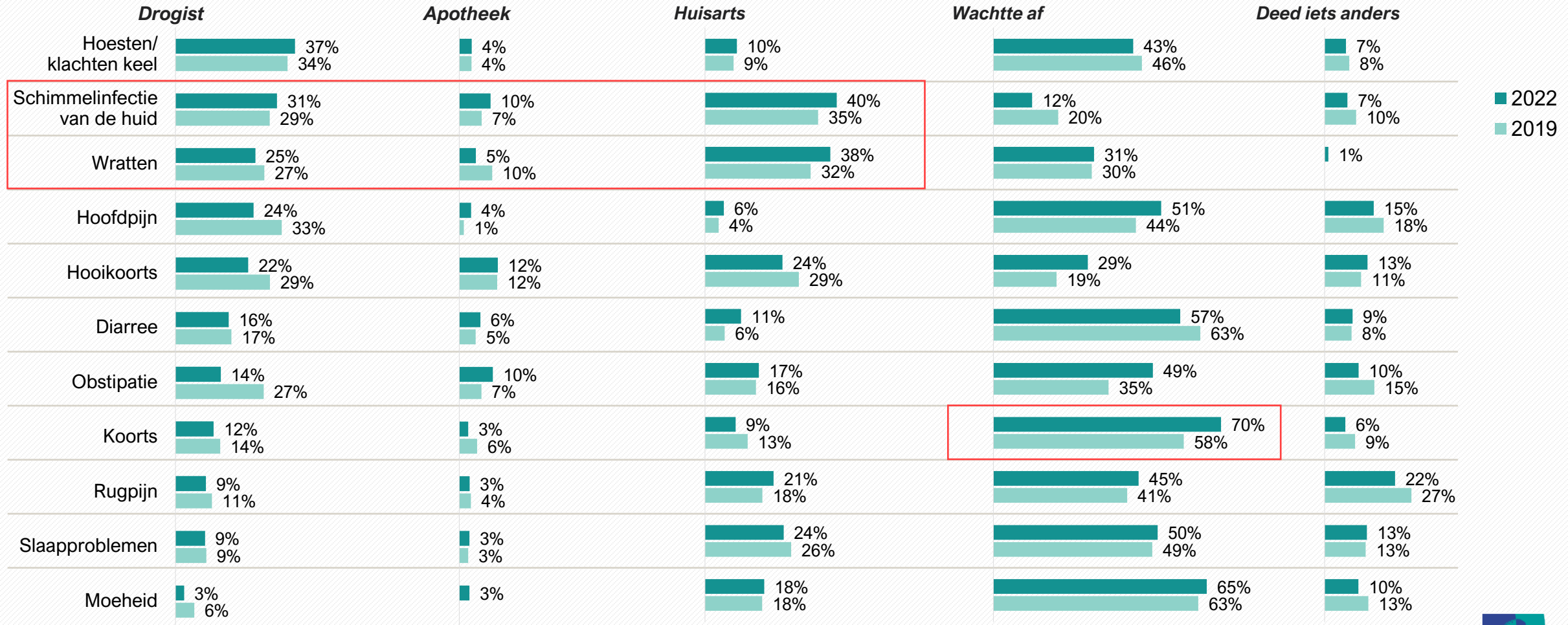


B01: We leggen u een aantal kleine kwalen/klachten voor. Kunt u aangeven hoe u in eerste instantie met deze klachten om zou gaan?  
 C03: Kunt u van onderstaande klacht(en) aangeven wat u in eerste instantie deed?

Basis B01: alle respondenten  
 Basis C03: klacht gehad in het afgelopen jaar © Ipsos 2022

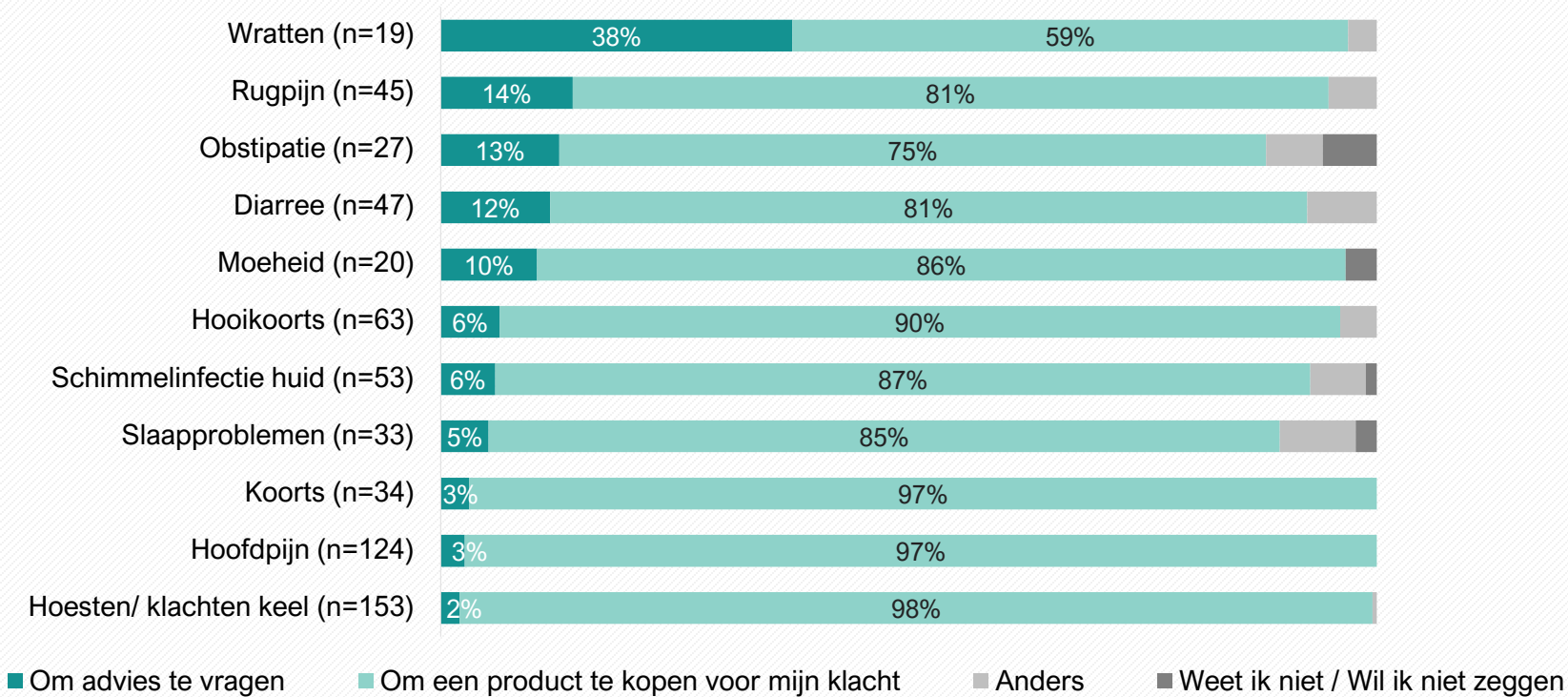
# Voor schimmelinfectie van de huid en wratten bezocht men vaak de drogist, maar ook de huisarts. Bij koorts werd het minst vaak actie ondernomen

Daadwerkelijke omgang kleine kwalen 2022 vs. 2019

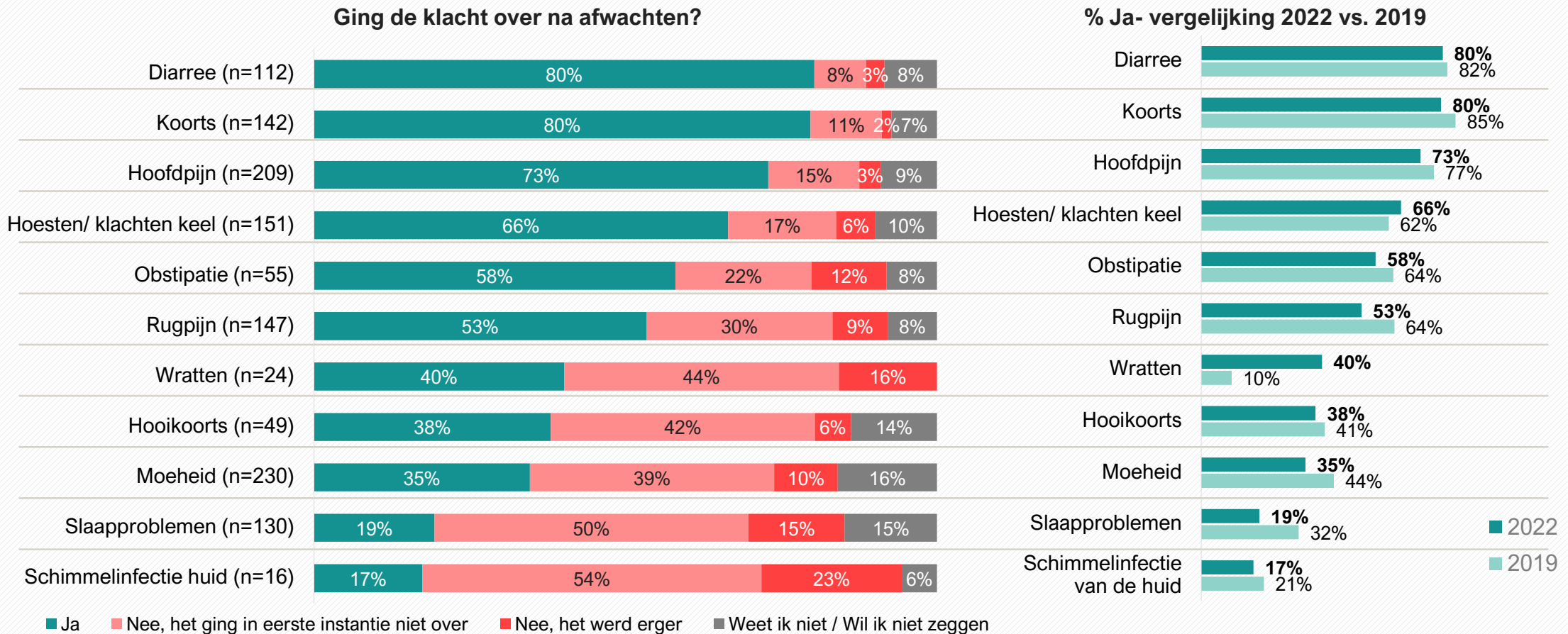


# Een klein deel van de burgers ging specifiek naar de drogist of apotheek voor advies. De meesten wilden direct een product kopen

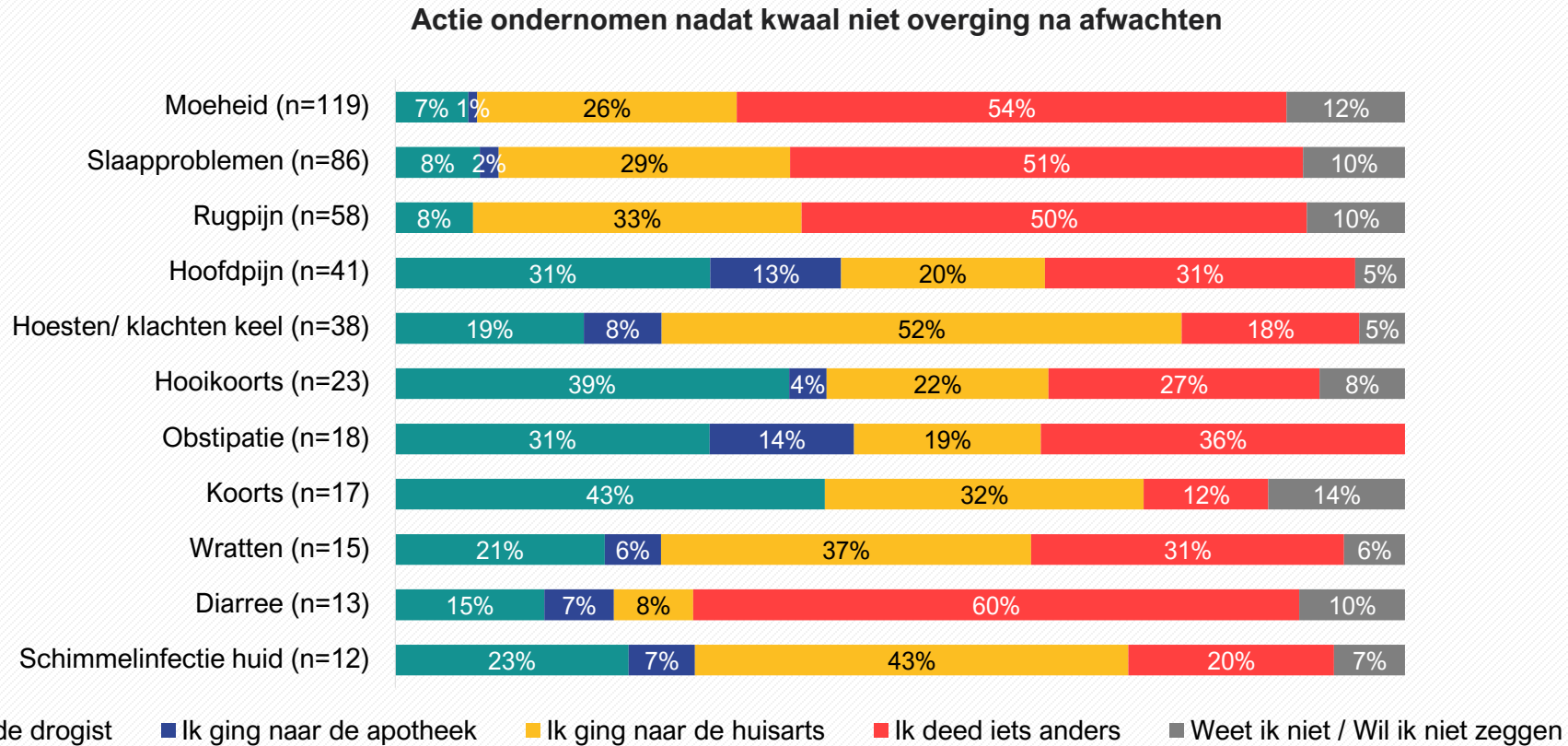
Specifieke reden waarom men naar drogist en/of apotheek ging



# In 2022 losten kleine kwalen zich even vaak 'spontaan' op na een tijdje afwachten als in 2019



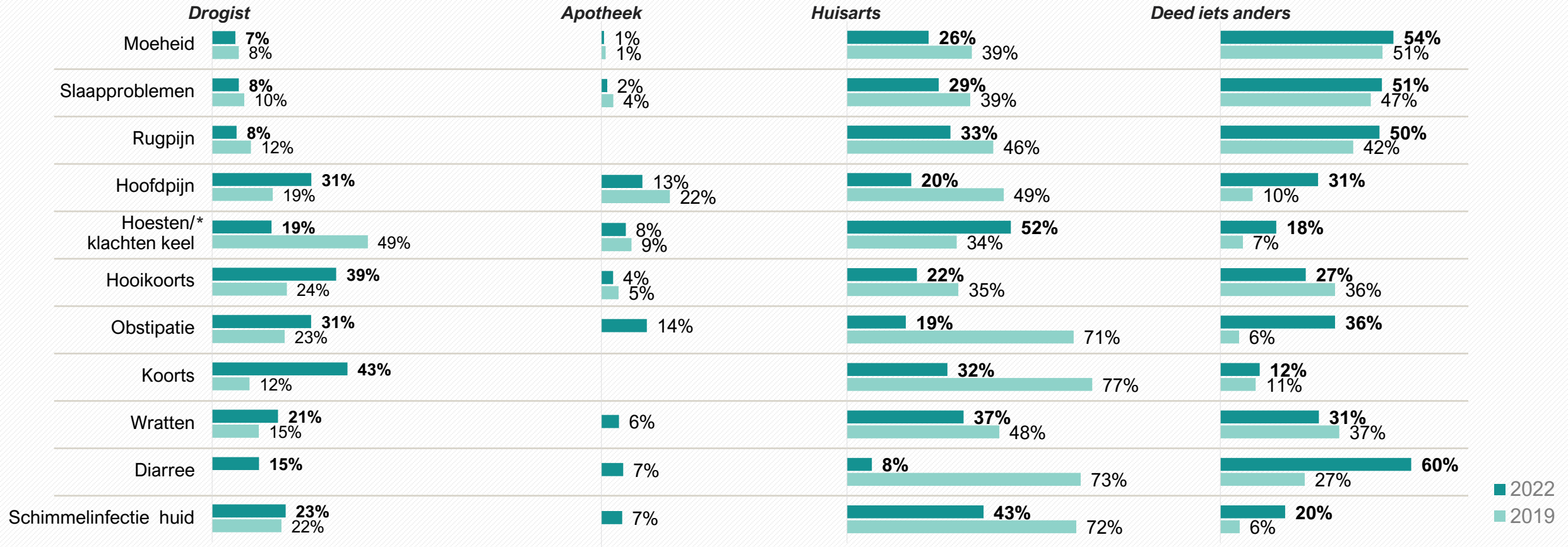
# Wanneer de kwaal niet overging gingen veel mensen naar de huisarts of drogist, of deed men iets anders



! Let op: voor sommige klachten is de n erg laag, waardoor deze resultaten indicatief in plaats van concluderend zijn.

# We zien hierin (bijna) geen significante verschillen tussen 2022 en 2019, mede door de beperkte steekproef

Actie ondernomen nadat kwaal niet overging 2022 vs. 2019



! Let op: voor sommige klachten is de n erg laag (bijvoorbeeld bij 'diarree' (n=11 en n=14)), waardoor deze resultaten indicatief in plaats van concluderend zijn.

\* = significant verschil tussen 2022 en 2019

C07: Voor onderstaande klacht(en) gaf u aan dat uw klacht(en) niet overging(en) toen u afwachtte. Welke actie ondernam u vervolgens?

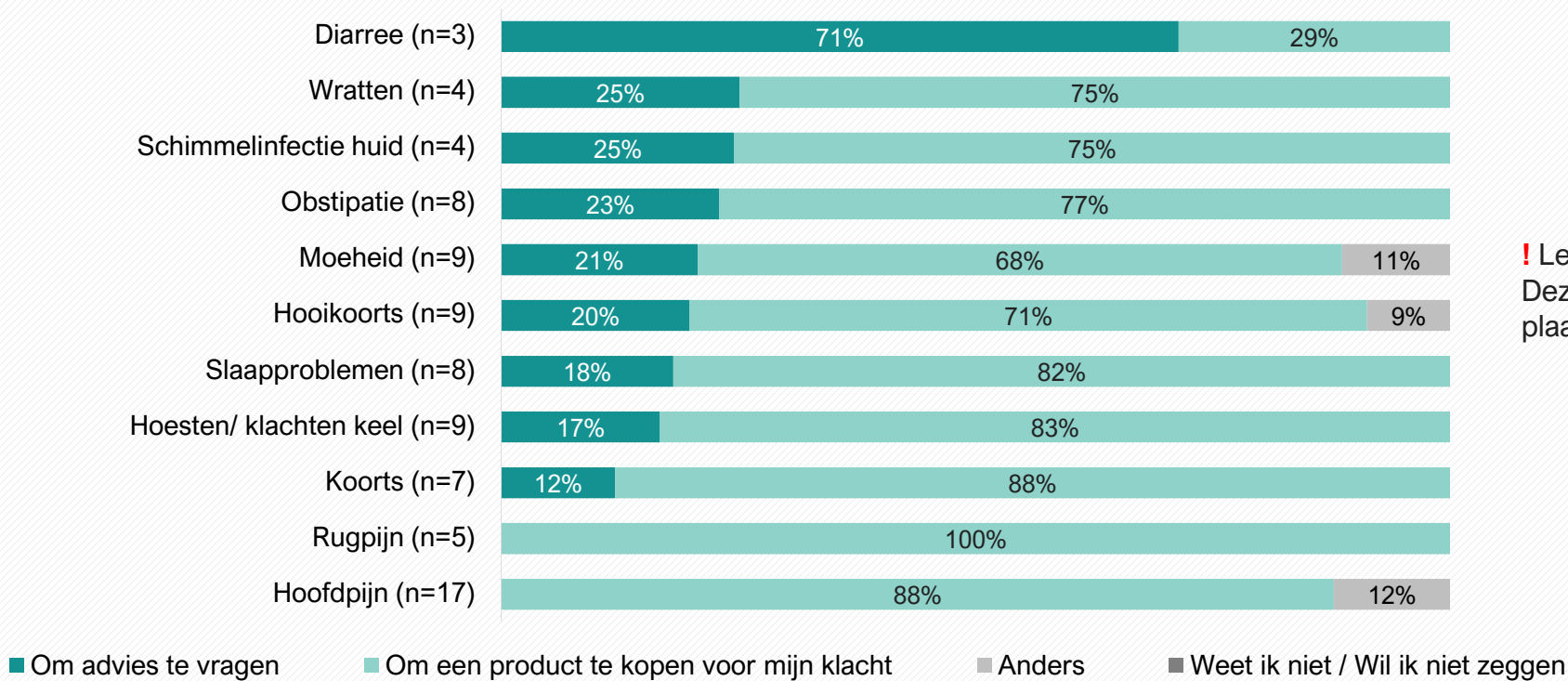
Percentage 'Weet ik niet / Wil ik niet zeggen' is niet weergegeven

Basis: klacht ging niet over © Ipsos 2022



# De enkeling die na het afwachten naar de drogisterij of apotheek ging deed dit meestal om een product te kopen

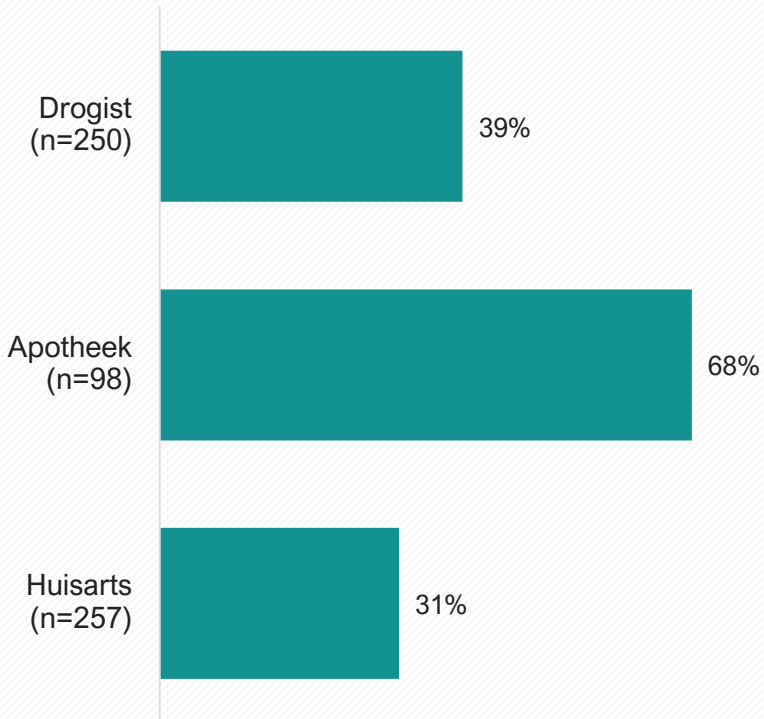
Specifieke reden waarom men na afwachten naar drogist en/of apotheek ging



! Let op: de n is bij elke kwaal erg laag. Deze resultaten zijn dus (zeer) indicatief in plaats van concluderend

# 4 op de 10 burgers heeft op advies van de drogist een zelfzorggeneesmiddel gebruikt

% dat op advies een zelfzorggeneesmiddel heeft gebruikt voor kwaal



*% dat op advies van de apotheek een zelfzorggeneesmiddel gebruikt is significant hoger dan het percentage bij de drogist en de huisarts*



**BE  
SURE.  
ACT  
SMARTER.**

**Bedankt**