

“Ik wil niet drie keer mijn verhaal vertellen.”

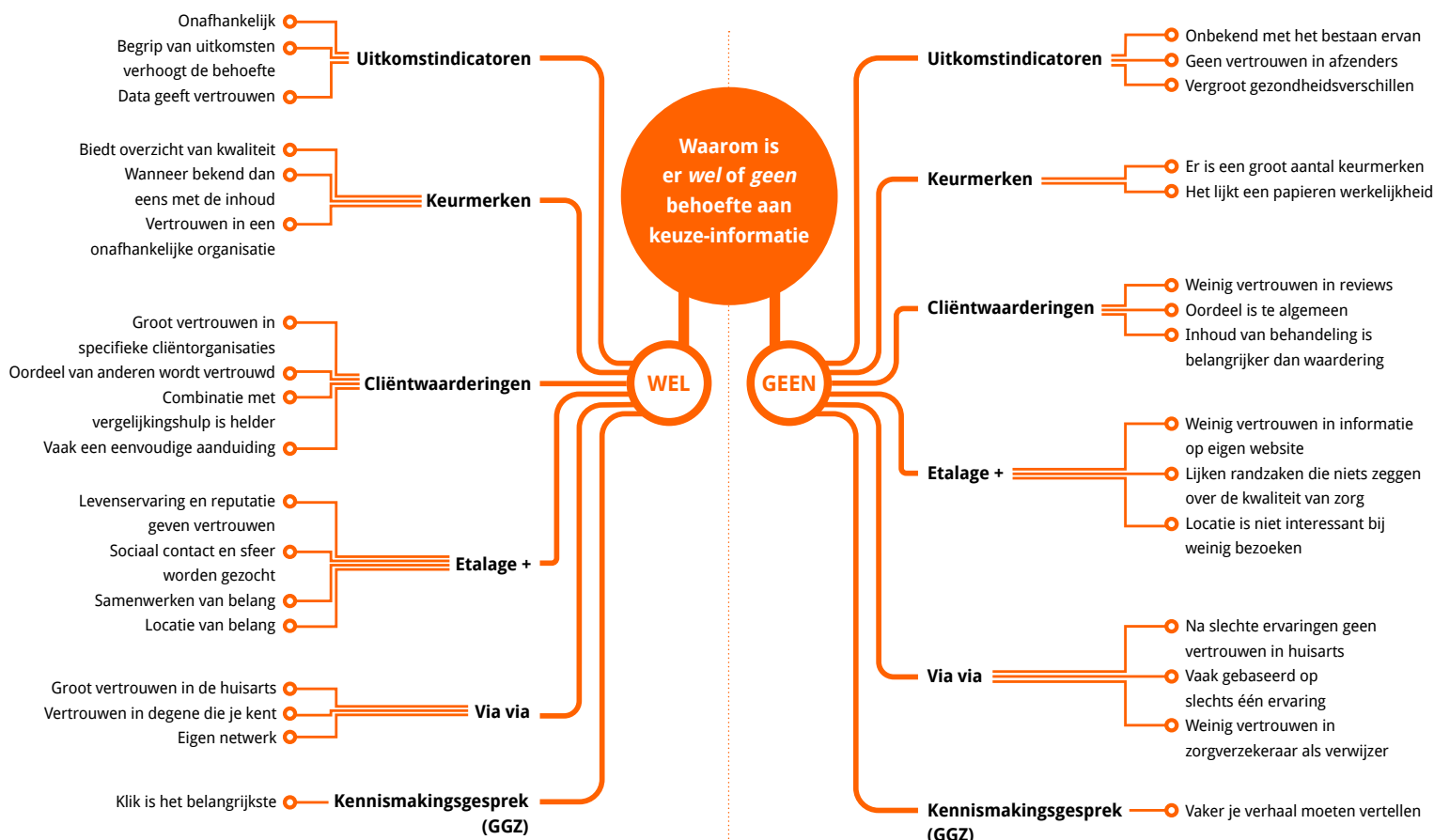
# Inzicht of Intuïtie?

## Behoeftte aan informatie bij het kiezen van een zorgaanbieder

“Elk mens is anders dus ik zou niet snel ingaan op het advies van een vriendin.”



### Zorginstituut Nederland



“Ik wil liever dat het medisch goed gaat dan dat ik lekker eten krijg.”

“Maar gebruiken jullie deze data ook echt?”

### Soorten keuze-informatie

**Uitkomstindicatoren:** meetbare elementen van de zorgverlening waarvoor bewijs is of waarover consensus bestaat dat ze een aanwijzing geven over de mate van de kwaliteit van de geleverde zorg.

**Keurmerken:** verklaringen over de kwaliteit van zorg.

**Cliëntwaarderingen:** ervaringen van mensen met een zorgaanbieder.

**Etalage+:** algemene kenmerken van de zorgaanbieder.

**Via via:** mensen uit je netwerk die je helpen bij het maken van een keuze.

**Kennismakingsgesprek:** een gesprek met een of meerdere mogelijke behandelaren voor een zorgkeuze.



### Aanbevelingen

De algemene bevinding is dat zorgkiezers behoefte hebben aan betrouwbare en eenvoudige keuze-informatie. Zorgkiezers kunnen beter op de hoogte worden gebracht van de mogelijkheden en gevolgen van een zorgkeuze. Werk in cocreatie met zorgkiezers aan de volgende aanbevelingen.

**1. Werk samen met vertrouwde organisaties**  
Zorgkiezers vertrouwen specifieke patiëntenorganisaties het meest bij het maken van een keuze voor een aanbieder. Werk als Zorginstituut Nederland samen met deze groep organisaties in het zo goed mogelijk informeren en ondersteunen van zorgkiezers.

**2. Overweeg een aanpak per sector**  
Welke keuze-informatie mensen hanteren hangt af van het type zorg. Hanteer niet eenzelfde benadering per sector, maar varieer hierin. De klik tussen zorgverlener en cliënt is het belangrijkste in de GGZ, de nabijheid en samenwerking bij de fysiotherapeut, en de sfeer en het welzijn in de ouderenzorg. Breng samen de belangrijkste kenmerken per sector in kaart en pas het aanbieden van keuze-informatie hierop aan.

**3. Maak keuze-informatie eenvoudiger**  
Het huidige aanbod voor keuze-informatie is ingewikkeld, dus maak het eenvoudiger. Zorgkiezers met betere gezondheidsvaardigheden kunnen zich beter informeren dan zorgkiezers met minder goede gezondheidsvaardigheden. De manier waarop de informatie aangeboden wordt, het taalgebruik en de vindplaats moeten samen met zorgkiezers worden ontworpen voor een resultaat waar juist degenen die de informatie het beste kunnen gebruiken, iets aan hebben.

**4. Communiceer over kwaliteit van zorg**  
Zorgkiezers weten niet altijd dat ze een keuze hebben en dat deze keuze uitmaakt. Zorginstituut Nederland kan meer communiceren, en publiceren, over kwaliteit van zorg. Met verhalen over waarom een zorgkeuze belangrijk is en hoe je een keuze kan maken. Communiceer samen met betrouwbare organisaties over waar zorgkiezers betrouwbare informatie vinden. Bedenk samen met zorgkiezers waar en hoe hier het beste over gecommuniceerd kan worden.