

NEDERLANDERS OVER HET NEDERLANDSE ZORGSTELSEL

Rapport voor VGZ

Project: 25072258
Rijen, oktober 2025

© 2025. All rights reserved. Contains Ipsos I&O confidential and proprietary information and may not be disclosed or reproduced without the prior written consent of Ipsos I&O.

WACHTTIJDEN EN WACHTLIJSTBEMIDDELING

2

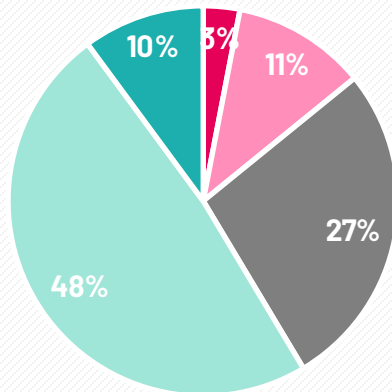


De meerderheid van de Nederlanders heeft begrip voor wachtlijsten bij behandelingen en houdt hier rekening mee

Verwachtingen ten aanzien van wachtlijsten

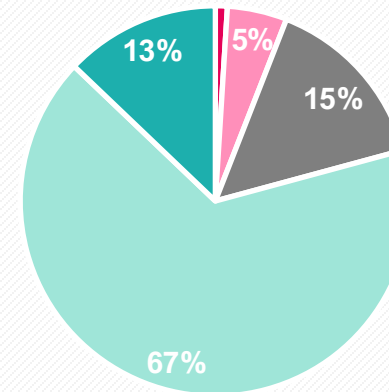
*"Steeds meer mensen hebben zorg nodig.
En er zijn niet altijd genoeg zorgmedewerkers om hen te helpen"*

Hier heb ik begrip voor, soms moet je als patiënt gewoon geduld hebben



- Zeer oneens
- Oneens
- Niet eens, niet oneens
- Eens
- Zeer eens

Als ik een behandeling nodig heb, houd ik er rekening mee dat ik wel even moet wachten



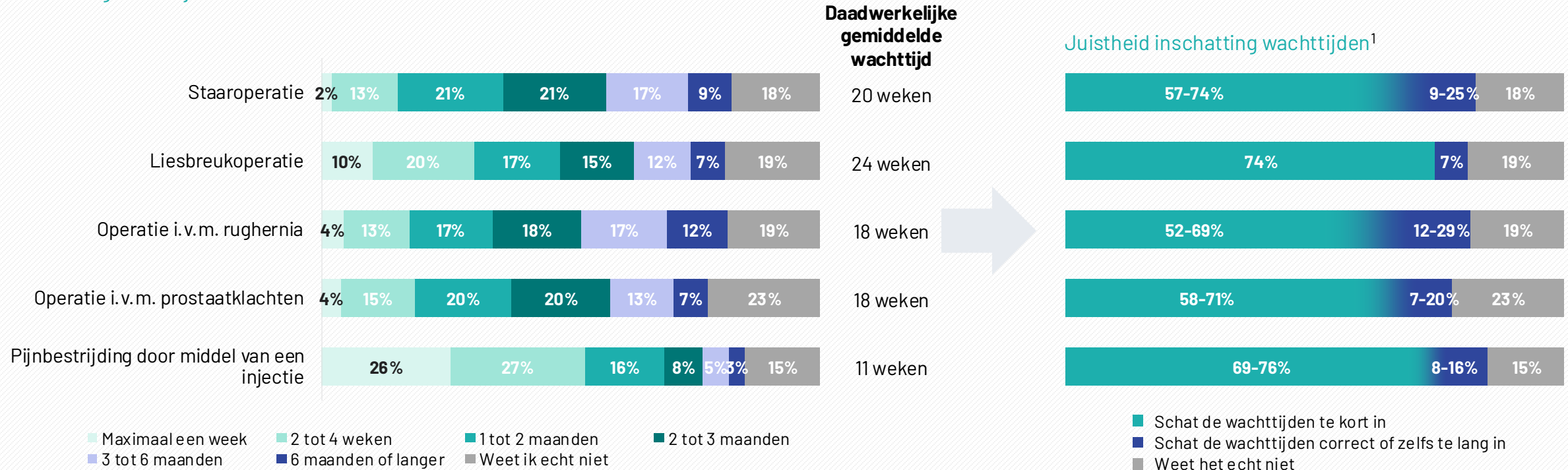
- Zeer oneens
- Oneens
- Niet eens, niet oneens
- Eens
- Zeer eens

A05: Steeds meer mensen hebben zorg nodig. En er zijn niet altijd genoeg zorgmedewerkers om hen te helpen. Hoe staat u hier tegenover? | Basis: alle respondenten (n=1.000)

A04: In hoeverre bent u het eens of oneens met onderstaande stellingen? | Basis: alle respondenten (n=1.000)

Maar in de praktijk zijn de wachttijden langer dan men verwacht

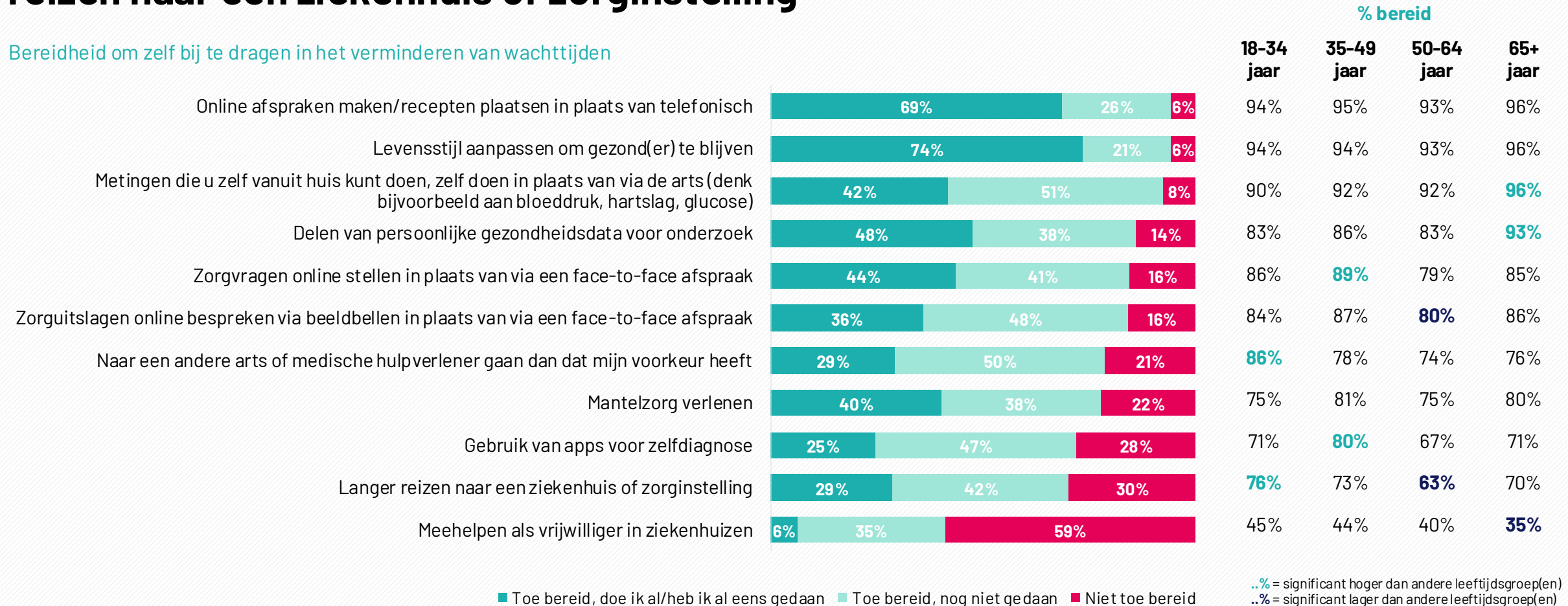
Inschatting wachttijden



¹ De inschatting van wachttijden is uitgevraagd in categorieën. Hierdoor is geen zuivere vergelijking met de daadwerkelijke gemiddelde wachttijden mogelijk, die zijn uitgedrukt in weken. Wanneer de daadwerkelijke wachttijd midden in een antwoordcategorie valt, dan is die categorie zowel tot 'te kort' gerekend als tot 'correct of zelfs te lang' gerekend, vandaar de ranges in percentages.

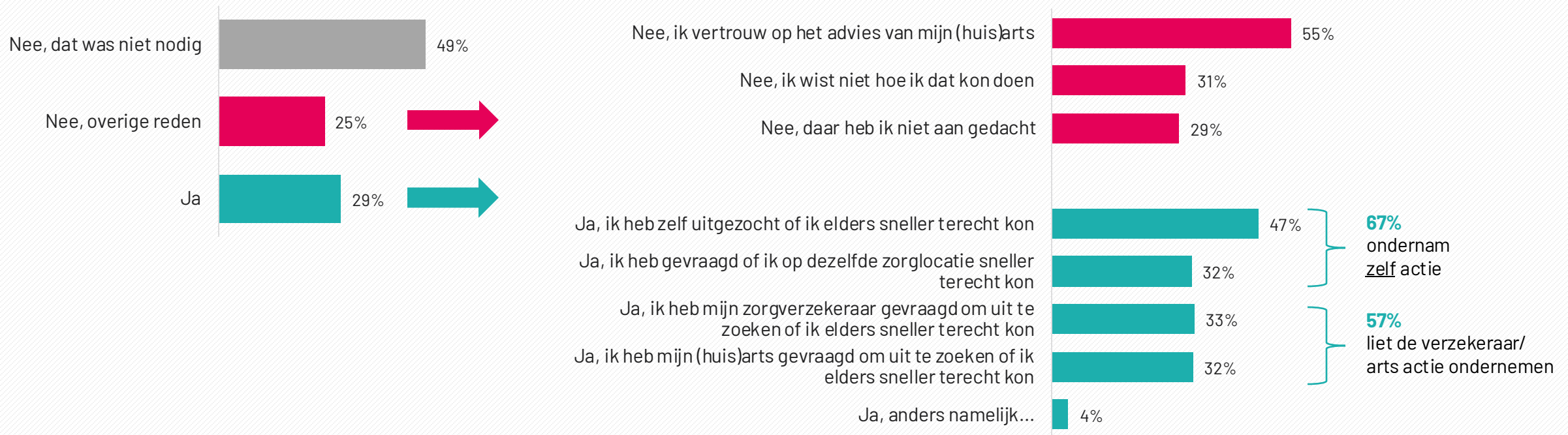
Veel mensen zijn bereid om zelf bij te dragen aan het verkorten van wachttijden: met name door gebruik te maken van zorg vernieuwingen, maar ook door langer te reizen naar een ziekenhuis of zorginstelling

Bereidheid om zelf bij te dragen in het verminderen van wachttijden



Waar relevant, heeft meer dan de helft weleens geprobeerd om de wachttijd van een behandeling te verkorten; ofwel door zelf actie te ondernemen ofwel door dit aan de arts of zorgverzekeraar te vragen

Zelf actie ondernomen om wachttijd te proberen te verkorten

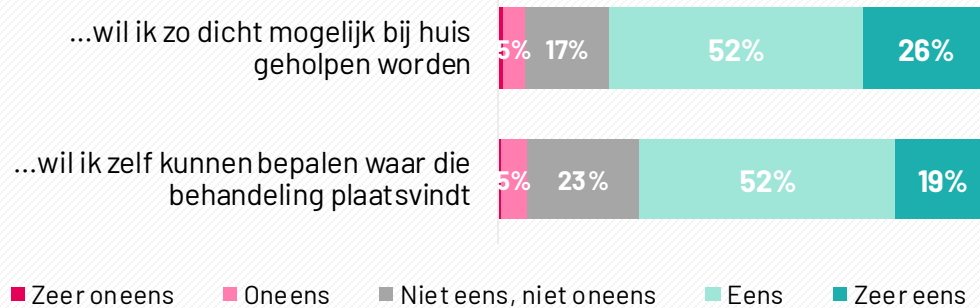


- 29% heeft weleens geprobeerd om de wachttijd van een operatie of behandeling te verkorten. Dat is 57% van iedereen die niet aangeeft dat het 'niet nodig' was.
- Van de mensen met een naar eigen zeggen '(zeer) hoog' zorggebruik heeft zelfs 46% weleens geprobeerd om de wachttijd van een operatie of behandeling te verkorten (66% van degenen die niet aangeven dat het 'niet nodig' was).

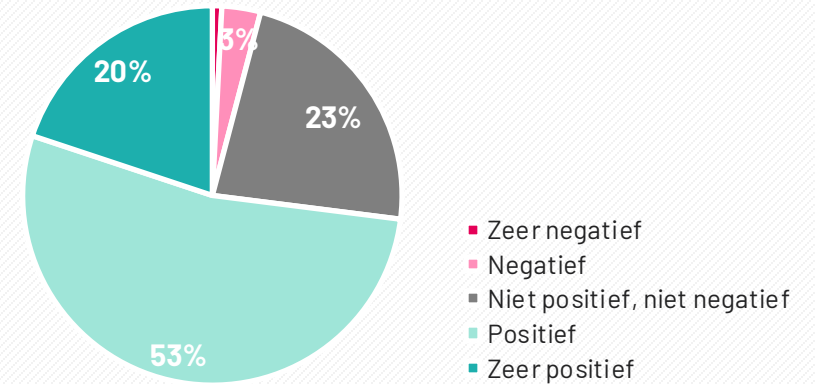
Driekwart is positief over de mogelijkheid om zelf online wachttijden te kunnen vergelijken en op een andere locatie een behandeling te kunnen aanvragen

Verwachtingen ten aanzien van zorg

Als ik een behandeling nodig heb...



Attitude t.a.v. zelf online wachttijden vergelijken en behandeling aanvragen op een andere locatie

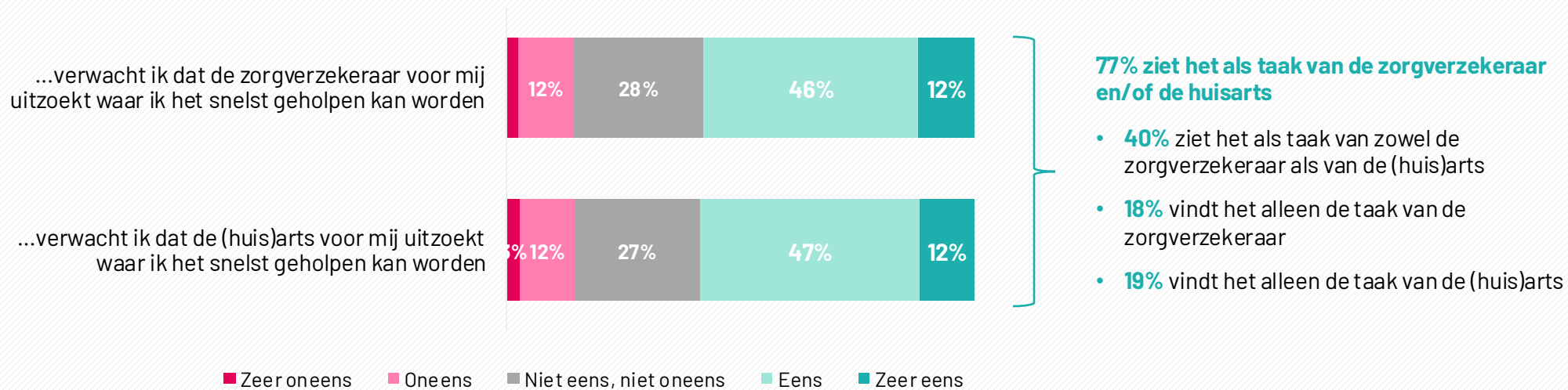


- De meeste mensen ondergaan een behandeling liefst zo dicht mogelijk bij huis. Van hen is 72% positief over de mogelijkheid om zelf online wachttijden te kunnen vergelijken en een behandeling aan te kunnen vragen op een andere locatie.
- Van degenen die zelf willen kunnen bepalen waar hun behandeling plaatsvindt, is 74% positief over deze mogelijkheid.
- Vooral deelnemers onder de 50 jaar waarderen de mogelijkheid om online zelf wachttijden te kunnen vergelijken (79% vs. 66% onder 50- tot 65-jarigen en 69% onder 65-plussers).

De meerderheid ziet het echter als taak van de huisarts of de zorgverzekeraar om uit te zoeken waar men het snelst geholpen kan worden

Verwachtingen ten aanzien van zorg

Als ik een behandeling nodig heb...

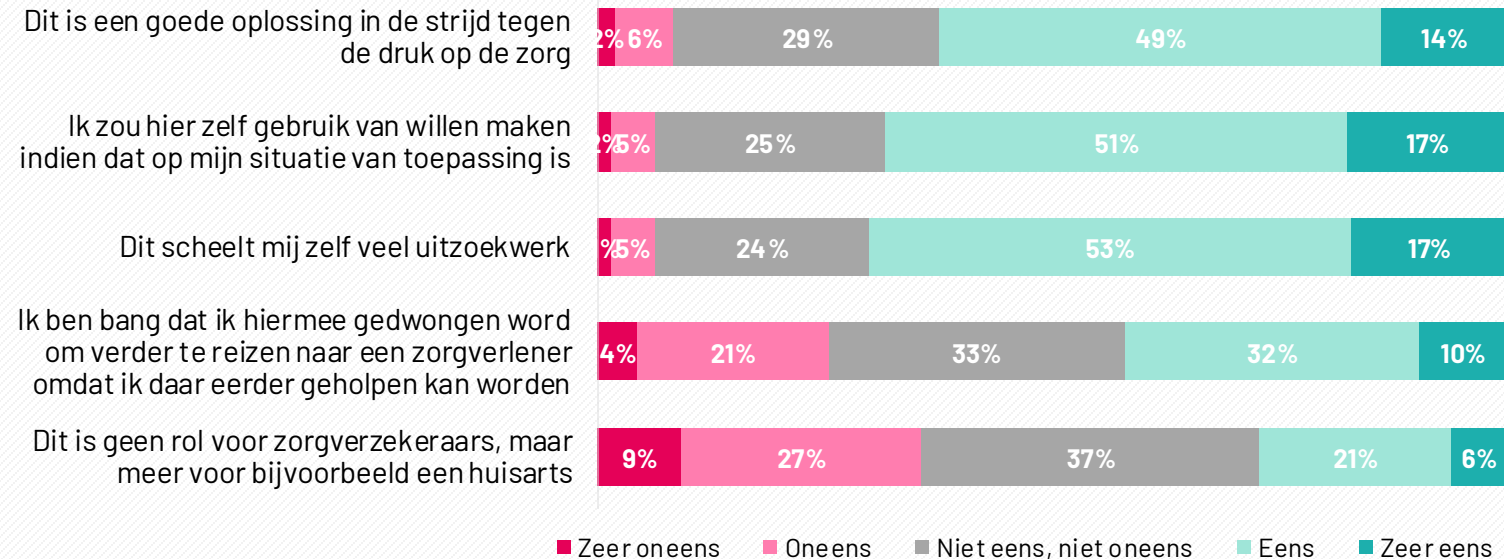


Men is positief over wachtlijstbemiddeling door een zorgverzekeraar, al maakt een deel zich wel zorgen verder te moeten reizen naar een zorgverlener



Er bestaan al initiatieven waarmee u zelf kunt zien wat de wachttijd is voor bepaalde zorg op bepaalde locaties. Zo kunt u zelf kijken of u in een ander ziekenhuis of kliniek sneller geholpen kunt worden. Vanaf 1 januari 2026 krijgen zorgverzekeraars inzicht in welke patiënten op welke wachtlijsten staan, wanneer een patiënt aangeeft dat hij of zij dat wil en wanneer de wachtlijsten langer zijn dan de termijn die hiervoor landelijk is afgesproken voor een operatie. Hierdoor kunnen verzekeraars contact opnemen met u om te bekijken of u op een andere plek eerder geholpen kan worden.

Attitude t.a.v. wachtlijstbemiddeling

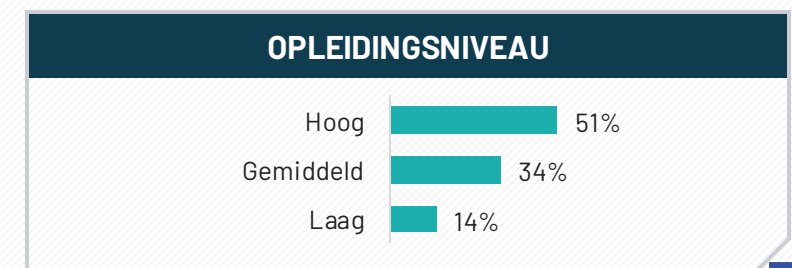
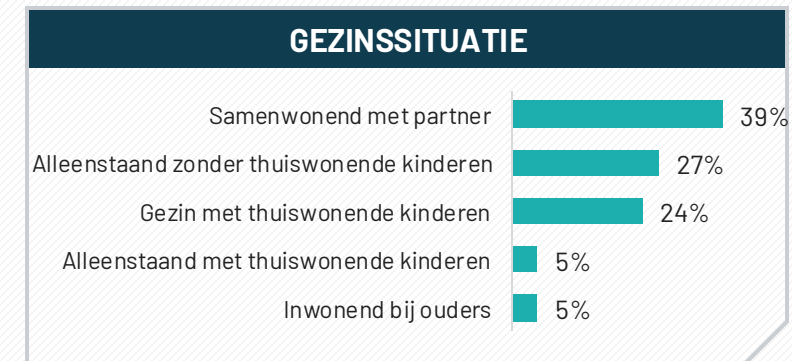
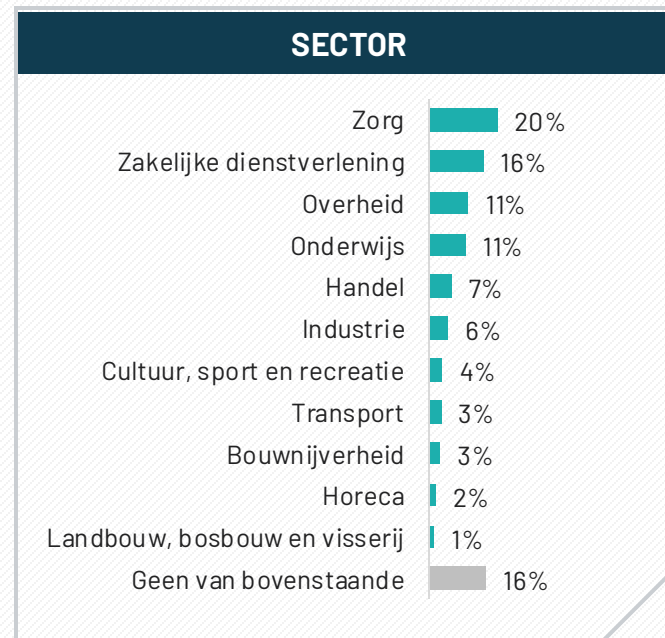
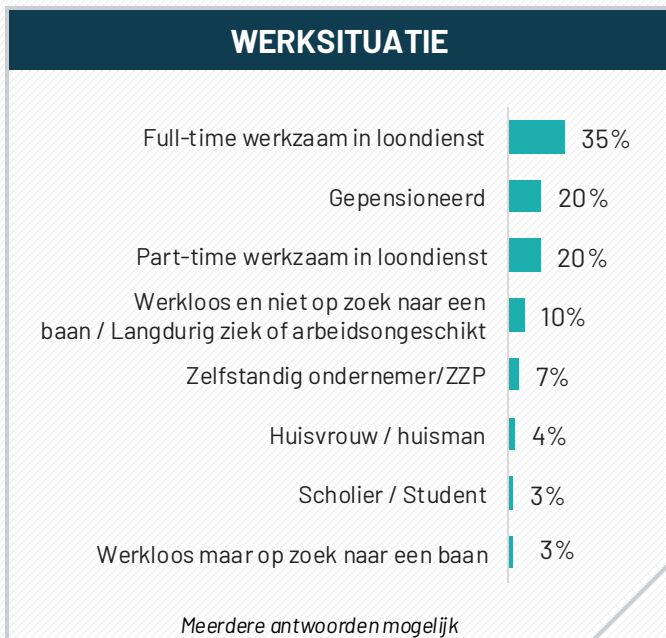
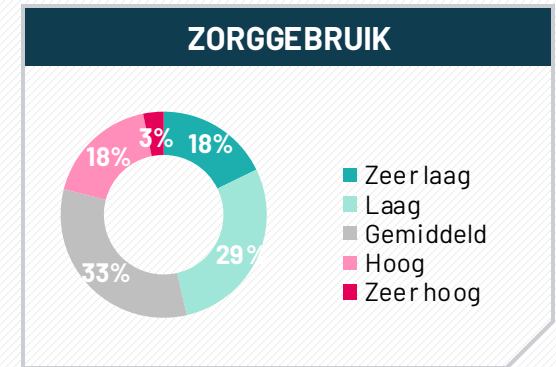
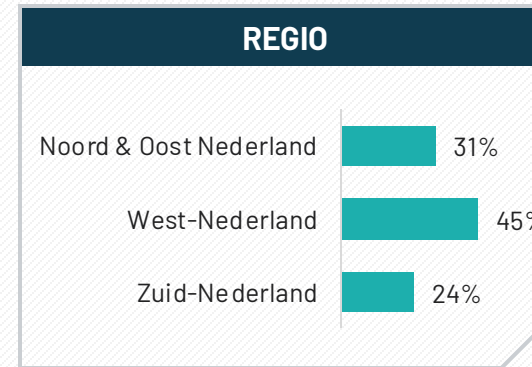
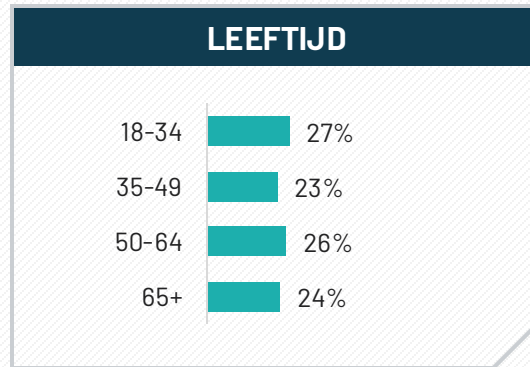
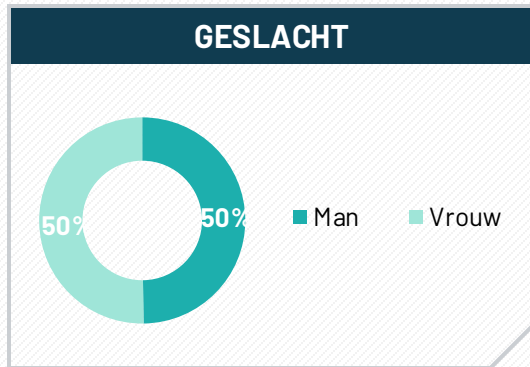


- De angst dat men met wachtlijstbemiddeling vanuit de zorgverzekeraar gedwongen wordt om verder te reizen, leeft het minst in het Westen van Nederland. 31% zijn het daar (zeer) oneens in vergelijking met 22% in Noord- & Oost-Nederland en 20% Zuid-Nederland.
- Eerder zagen we dat 70% bereid is om langer te reizen naar een ziekenhuis of zorginstelling om zo bij te dragen aan het verminderen van wachttijden. Zij staan hier echter niet om te springen, want ook van hen geeft 35% aan dat zij bang zijn dat wachtlijstbemiddeling vanuit de zorgverzekeraar hen dwingt om verder te reizen.

BIJLAGE

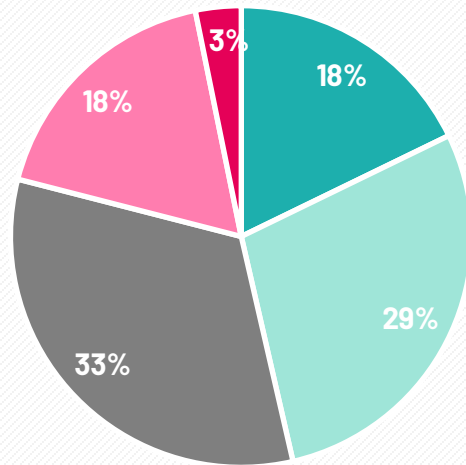


Profiel respondententen



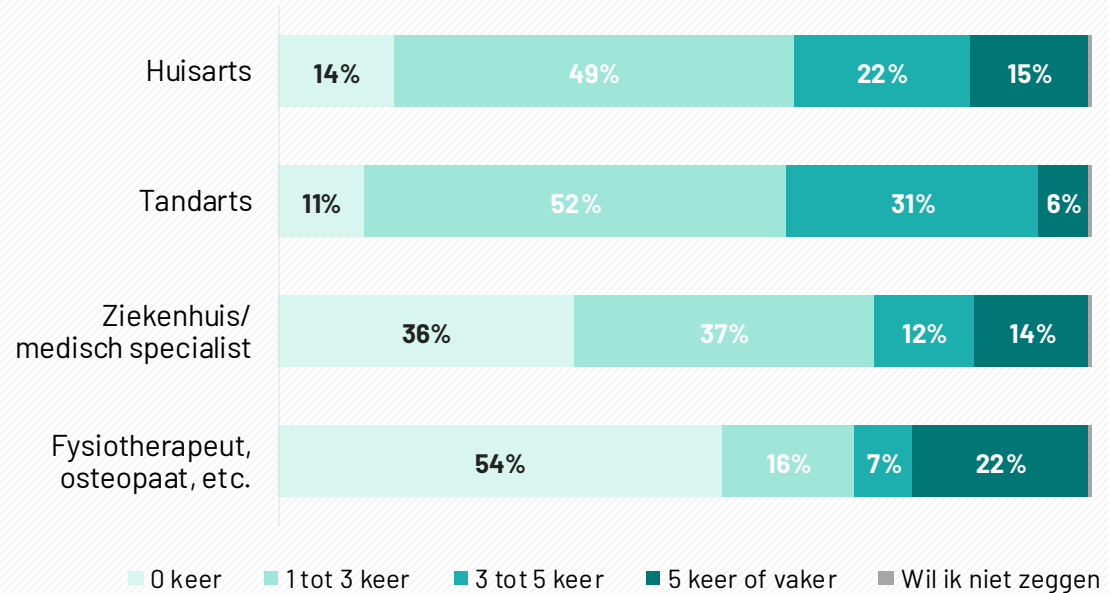
Zorggebruik

Inschatting zorggebruik t.o.v. gemiddelde Nederlander



■ Zeer laag ■ Laag ■ Gemiddeld ■ Hoog ■ Zeer hoog

Zorggebruik in de afgelopen 2 jaar



■ 0 keer ■ 1 tot 3 keer ■ 3 tot 5 keer ■ 5 keer of vaker ■ Wil ik niet zeggen

- 46% schat hun zorggebruik in als lager dan gemiddeld en 21% als hoger dan gemiddeld.
- Er is een duidelijk verband tussen de zelfinschatting en het daadwerkelijk zorggebruik: degenen die hun zorggebruik hoger inschatten hebben inderdaad vaker medische hulpverleners bezocht.

A01: Hoe zou u uw eigen zorggebruik omschrijven vergeleken met de gemiddelde Nederlander? Denkt u hierbij bijvoorbeeld aan het bezoek van de huisarts, tandarts, ziekenhuis/medisch specialist, fysiotherapeut, osteopaat, etc. | Basis: alle respondenten (n=1.000)

A01a: Hoe vaak heeft u in de afgelopen 2 jaar voor uzelf een bezoek gebracht aan de volgende medische hulpverleners? | Basis: alle respondenten (n=1.000)

Hoe we dit onderzocht hebben

Hoe hebben we het aangepakt

- Online kwantitatief online onderzoek
- Via het Ipsos.Digital-platform
- Dataverzameling vond plaats van 10 t/m 12 oktober 2025

Met wie we hebben gesproken

- n=1.000 consumenten in Nederland
- Steekproef representatief op leeftijd, geslacht en regio

BEDANKT