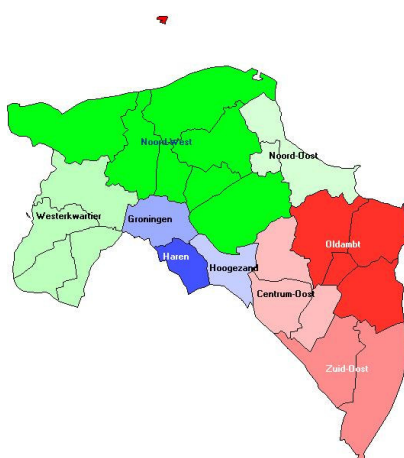


# Zorggebruik

## Ervaren kwaliteit van zorgverlening

## Wachttijden

## Verwachtingen zorgverzekering



Groningen, november 2006

GGD Groningen, stafafdeling, sectie epidemiologie  
Postbus 584  
9700 AN Groningen

Jan Broer  
Edwin Spijkers

050 – 367 41 26  
050 – 367 41 27

[j.broer@hvd.groningen.nl](mailto:j.broer@hvd.groningen.nl)  
[e.spijkers@hvd.groningen.nl](mailto:e.spijkers@hvd.groningen.nl)



Hulpverleningsdienst Groningen

**GGD**



# Inhoudsopgave

<b>SAMENVATTING</b>	<b>5</b>
<b>1. INLEIDING</b>	<b>6</b>
1.1. Voorgeschiedenis	6
1.2. Werkwijze, leeftijdsopbouw, sociaaleconomische status, regio's en respons	7
<b>2. ZORGGEBRUIK</b>	<b>9</b>
<b>3. TEVREDENHEID OVER DIENSTVERLENING EN DESKUNDIGHEID</b>	<b>11</b>
<b>4. WACHTTIJDEN EN TELEFONISCHE BEREIKBAARHEID</b>	<b>13</b>
<b>5. STELLINGEN OVER ORGANISEREN VAN ZORG</b>	<b>14</b>
<b>6. MENINGEN OVER ZORGVERZEKERING</b>	<b>15</b>
<b>7. BIJLAGE</b>	<b>16</b>
Tabel 1.1. Vragen in gezondheidsenquête 2006 t.b.v. Menzis Zorgverzekeraar en SCP Groningen.	16
Tabel 1.2.1. Deelname gezondheidsenquête 2006 naar leeftijd, geslacht en regio	18
Tabel 1.2.2. Deelname gezondheidsenquête 2006 per gemeente (% en aantallen per leeftijdsgroep)	18
Tabel 2.1. Zorggebruik in de voorafgaande 12 maanden naar leeftijd, geslacht en opleiding	19
Tabel 2.2.1. Zorggebruik 1 <sup>e</sup> lijn huisarts in de voorafgaande 12 maanden naar regio/gemeente (rij%)	20
Tabel 2.2.2. Zorggebruik 1 <sup>e</sup> lijn in de voorafgaande 12 maanden naar regio/gemeente (rij%)	21
Tabel 2.2.3. Zorggebruik 1 <sup>e</sup> lijn in de voorafgaande 12 maanden naar regio/gemeente (rij%)	22
Tabel 2.2.4. Zorggebruik 2 <sup>e</sup> lijn in de voorafgaande 12 maanden naar regio/gemeente (rij%)	23
Tabel 2.2.5. Zorggebruik voorafgaande 12 maanden naar regio (aantallen en kolom%)	24
Tabel 3.1.1. Tevredenheid dienstverlening naar type hulpverlener, leeftijd, geslacht en opleidingsniveau	26
Tabel 3.1.2. Tevredenheid over dienstverlening naar type hulpverlener naar regio	29
Tabel 3.2.1. Tevredenheid over deskundigheid naar type hulpverlener naar leeftijd	30
Tabel 3.2.2. Tevredenheid over deskundigheid naar type hulpverlener naar geslacht	31
Tabel 3.2.3. Tevredenheid over deskundigheid naar type hulpverlener naar opleidingsniveau	32
Tabel 3.2.4. Tevredenheid over deskundigheid naar type hulpverlener per regio	33
Tabel 4.1. Rapportcijfer telefonische bereikbaarheid van de eigen huisarts naar leeftijd en gemeente	34
Tabel 4.2.1. Wachtijd in de wachtkamer van huisarts naar gemeente	35
Tabel 4.2.2. Wachtijd in de wachtkamer van de eigen huisarts naar regio (rij%)	36
Tabel 4.2.3. Wachtijd in de wachtkamer van de Doktersdienst Groningen naar regio (rij%)*	37
Tabel 4.2.4. Wachtijd in de wachtkamer van polikliniek ziekenhuis naar regio	37
Tabel 5.1. Stellingen over het organiseren van zorg naar leeftijd (kol%)	38
Tabel 6.1. Stellingen over het zorgstelsel naar leeftijd (kol%)	39



## SAMENVATTING

In het voorjaar 2006 ontvingen 9000 Groningers een gezondheidsenquête van de GGD.

De meerderheid stuurde een ingevulde vragenlijst terug (respons 19-64 jaar 54% en 65 jaar en ouder 60%).

In *hoofdstuk 1* wordt de voorgeschiedenis en de werkwijze van de jarenlange samenwerking tussen zorgverzekeraar Menzis met GGD Groningen beknopt beschreven. Door de reeds langer bestaande samenwerking (1998, 2002 en 2006) zijn trendcijfers berekend. Nieuw is dat in 2006 bij de samenstelling van de vragenlijst inbreng is geleverd door de samenwerkende patiënten- en consumenten organisaties (Zorgbelang). In *hoofdstuk 2* staan cijfers over zorggebruik. Bijna driekwart van de volwassenen heeft in het voorafgaande jaar contact gehad met de huisarts (9% buiten kantooruren). Het bezoek aan de tandarts was in 2006 lager dan in 2002. Opmerkelijk is dat het bezoek aan de fysiotherapeut gelijk is gebleven ondanks een verandering in de polisvoorwaarden. Alternatieve genezers worden vooral bezocht door personen met een hoog opleidingsniveau. Vanwege de sterke stijging van overgewicht is gericht gekeken naar de consultatie van een diëtist. Van volwassenen met overgewicht heeft 5% in het voorafgaande jaar contact gehad met een diëtist, bij vetzucht (obesitas) 9%) en bij diabetes patiënten ligt het percentage op 31%.

In *hoofdstuk 3* wordt de tevredenheid over de dienstverlening en deskundigheid beschreven. Over het algemeen is de tevredenheid hoog. Ouderen zijn vaker tevreden dan mensen met een lagere leeftijd. Er zijn weinig verschillen in tevredenheid naar geslacht, regio en sociaaleconomische status. De tevredenheid over dienstverlening van de meeste hulpverleners is in 2006 vergelijkbaar met 2002. Goed nieuws is dat de tevredenheid over dienstverlening van de Doktersdienst Groningen en Thuiszorg is verbeterd. De tevredenheid over de dienstverlening van alternatieve hulpverleners en de GGz is afgenomen.

Ook de tevredenheid over deskundigheid van hulpverleners is hoger bij ouderen. Meer dan driekwart van de respondenten is tevreden over de deskundigheid van tandarts, medisch specialist, huisarts en fysiotherapeut. Bij de overige hulpverleners is de tevredenheid over de deskundigheid lager. Ontevredenheid over deskundigheid wordt iets vaker genoemd bij de Doktersdienst Groningen (waarbij de ingeschatte deskundigheid in de gemeente Groningen en Haren hoger is dan elders in de provincie Groningen).

Uit *hoofdstuk 4* blijkt dat Groningers tevreden zijn over de telefonische bereikbaarheid van hun huisarts (rapportcijfer 7,4). Ouderen zijn iets meer tevreden over wachttijden. Tussen gemeenten bestaan verschillen die niet op toeval herleidbaar zijn. De wachttijd op de polikliniek van het ziekenhuis in Noordoost Groningen onderscheiden zich in positieve zin van elders in de provincie.

In *hoofdstuk 5* is te lezen dat er een groot draagvlak is voor overdracht van patiënteninformatie van de huisarts naar de Doktersdienst Groningen. Tweederde van de respondenten is van mening dat informatie van verschillende hulpverleners op een centrale plaats opgeslagen kan worden op de voorwaarde dat de patiënt zelf toestemming kan geven voor inzage. Een minderheid van respondenten is de mening toegedaan dat het veel tijd kost om zorg te regelen. Personen met een chronische ziekte en mensen met psychische klachten zijn veel vaker van mening dat het veel tijd kost om zorg te regelen. Over samenwerking tussen hulpverleners hebben veel respondenten geen mening (55% tot 66%). Met die informatie in gedachte blijkt dat meer mensen het eens zijn met de stelling dat men tevreden is met de samenwerking tussen hulpverleners. Over de samenwerking tussen huisarts en specialist vinden meer mensen dat het beter moet.

In *hoofdstuk 6* is te lezen dat kort na de introductie van de nieuwe zorgzekering (maart 2006) de verwachtingen uiterst sceptisch waren (kostenverdeling, verantwoord zorggebruik, onderverzekering en kwaliteit van zorg).

# 1. INLEIDING

## 1.1. Voorgeschiedenis

Reeds vele jaren werken de (voorheen regionale) zorgverzekeraar (RZG, Geové, Menzis) samen met de GGD Groningen samen bij de uitvoering van de vierjaarlijkse gezondheidsenquête die door de GGD wordt georganiseerd (1998, 2002, 2006). Op basis van co-financiering worden in overleg met de zorgverzekeraar een aantal vragen opgesteld die in de gezondheidsenquête worden opgenomen. In de loop der jaren is het type vragen aangepast aan de behoefte.

Sinds januari 2006 is in Nederland een nieuw stelsel voor zorgverzekering ingevoerd en zijn de traditionele regionale ziekenfondsen verleden tijd. Alle inwoners van Nederland zijn verplicht zich te verzekeren door bij een zorgverzekeraar een zorgverzekering af te sluiten. Verzekeraars zijn op hun beurt verplicht om iedereen die zich voor de verzekering aanmeldt, te accepteren. Hierdoor is het focus van de zorgverzekeraar gewijzigd en spelen regionale aspecten een minder belangrijke rol. Toch heeft Menzis ook in 2006 geïnvesteerd in het zicht krijgen op de kwaliteit van ervaren zorgverlening. Om die reden is bij de ontwikkeling van de vragen door het GGD en het kenniscentrum van Menzis samenwerking gezocht met een vertegenwoordiger van Zorgbelang (voorheen Samenwerkende Patiënten en Consumentenorganisaties). Afgesproken is om een rapportage te maken voor de volgende indicatoren:

- Zorggebruik naar type zorgverlener
- Tevredenheid over dienstverlening naar type hulpverlener
- Tevredenheid over deskundigheid naar type hulpverlener
- Gemiddelde rapportcijfer over bereikbaarheid huisarts
- Gemiddelde wachttijd naar type zorginstantie (huisarts, doktersdienst en polikliniek ziekenhuis)
- Opinies over de organisatie en samenwerking in de gezondheidszorg
- Opinies invoering van de nieuwe zorgverzekering

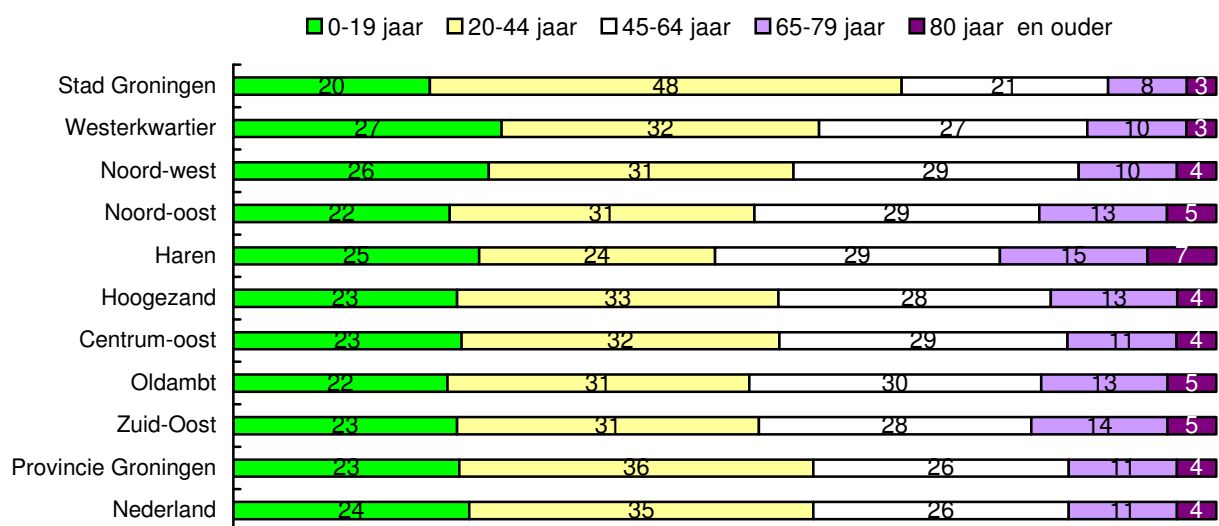
Deze in dit rapport gepresenteerde cijfers vormen een aanvulling op het Gezondheidsprofiel Groningen 2006. De geïnteresseerde lezer zal in het gezondheidsprofiel meer informatie vinden over de indicatoren van de volksgezondheid. Dit rapport is vanaf 8 december 2006 te vinden op de website van de GGD Groningen (<http://www.ggdgroningen.nl> → gezondheidsinformatie).

## 1.2. Werkwijze, leeftijdsopbouw, sociaaleconomische status, regio's en respons

De vragenlijsten zijn in maart 2006 (1<sup>e</sup> uitnodiging) en april 2006 (herinneringsuitnodiging) toegestuurd aan een representatieve steekproef van 2% van de bevolking van 19 jaar en ouder in de provincie Groningen. In totaal hebben 8.952 personen een vragenlijst ontvangen (19-64 jaar: 7.379 personen en 65+ 1.573 personen). Het percentage deelname bij 19-64 jarigen bedroeg 54% (n=4.004) en bij 65-plussers 60% (n=944). In de bijlage # staat de deelname naar leeftijd en geslacht per regio.

Leeftijd en geslacht zijn belangrijke voorspellers van de gezondheid en zorgbehoefte. Daarnaast is de sociaaleconomische status van de bevolking van belang (opleidingsniveau, inkomenssituatie). Het bestaan van sociaaleconomische gezondheidsverschillen (SEGV) is een belangrijk aanknopingspunt voor lokaal gezondheidsbeleid. Regionale gezondheidsverschillen worden voor een belangrijk deel verklaard door sociale en economische factoren. De bevolkingsopbouw van de provincie Groningen is vergelijkbaar met het Nederlandse patroon (figuur 1.1). Tussen regio's in de provincie Groningen zijn er verschillen. In het Westerkwartier en Noordwest Groningen wonen relatief veel jongeren. In de stad Groningen zijn de jongeren oververtegenwoordigd, voornamelijk te herleiden op de studenten. In de regio's Haren, Noordoost, Oldambt en Zuidoost Groningen wonen verhoudingsgewijs veel ouderen.

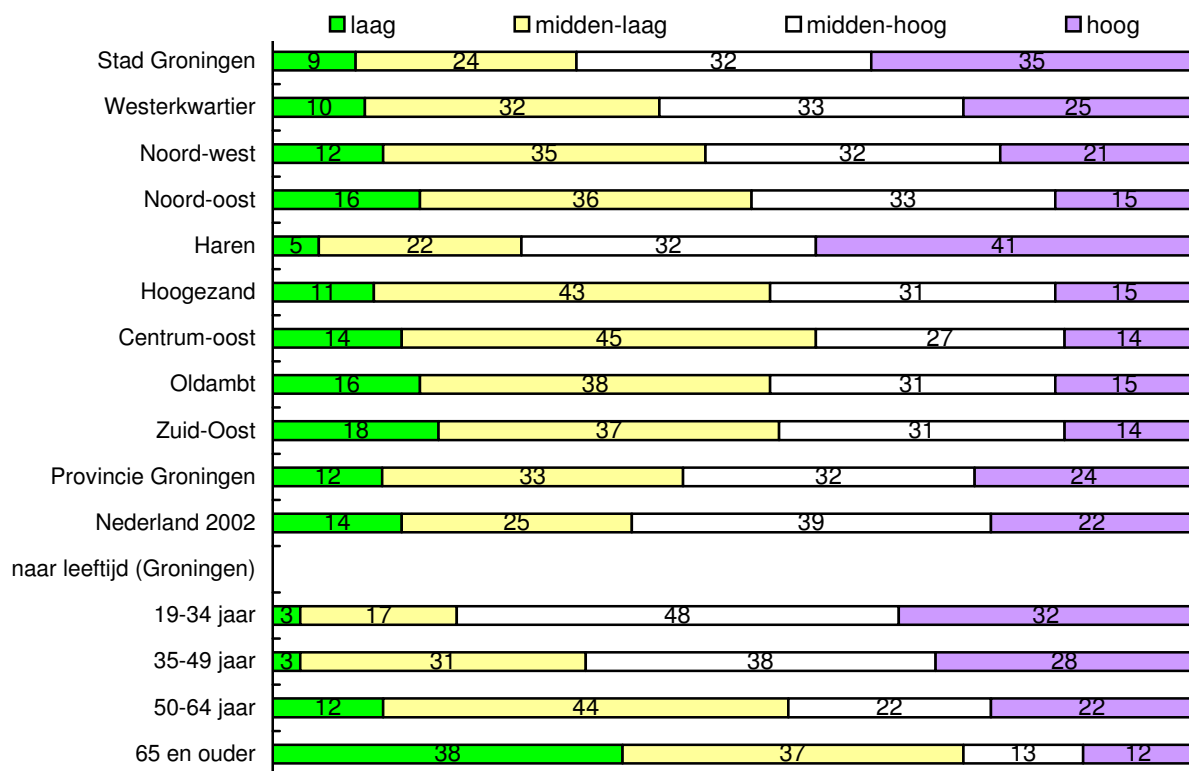
Figuur 1.1. Leeftijdsopbouw bevolking naar regio provincie Groningen in 2006 (%)



De sociaaleconomische status (SES) van personen wordt bepaald door de positie die mensen innemen in de maatschappij. Daarbij kan een klasse- en statuscomponent worden onderscheiden. De klassencomponent reflecteert de materiële hulpbronnen waarover iemand beschikt (inkomen, woning, bezit) en de statuscomponent reflecteert vooral de verschillen in kennis, houding en gedrag (leefwijze, risicofactoren). In dit profiel hanteren wij voor een indeling naar SES de statuscomponent. De SES van de bevolking weerspiegelt zich in de levenswijze, ziekte- en sterftecijfers. Sociaaleconomische gezondheidsverschillen berusten op twee verschillende mechanismen: oorzakelijk (ongezonde leefwijze leidt op termijn tot een slechte gezondheid) en sociale selectie (personen met een slechte gezondheid hebben minder kans op de arbeidsmarkt). De oorzakelijke bijdrage is de verreweg belangrijkste oorzaak van gezondheidsverschillen<sup>1</sup>. Het gebruik van zorgvoorzieningen wordt beïnvloed door leeftijd en geslacht. Ouderen en vrouwen gebruiken meer zorgvoorzieningen. Daarnaast hebben groepen met een lage SES een minder gezonde leefwijze en een hogere medische consumptie. De redenen voor de hogere zorgconsumptie zijn: meer functiestoornissen, zich zieker voelen, meer chronische ziekten, lagere kwaliteit van leven. In de Volksgezondheid Toekomst Verkenning (VTV RIVM 2006) blijkt opnieuw dat de zorgconsumptie van lager opgeleide mensen beduidend hoger is dan hoger opgeleide mensen. Alleen tandartsbezoek is lager bij personen met een lage SES. In figuur 1.2. is de sociaaleconomische status voor de provincie Groningen per regio en naar leeftijd weergegeven aan de hand van het voltooide opleidingsniveau (Bron: NL-gegevens CBS 2002).

<sup>1</sup> Albeda, Mackenbach, Stronks. Sociaal-economische gezondheidsverschillen verkleinen. Eindrapportage en beleidsaanbevelingen. ZON 2001.

Figuur 1.2. Sociaal-economische status (hoogst voltooide opleiding) in 2006 naar regio en leeftijd (%)



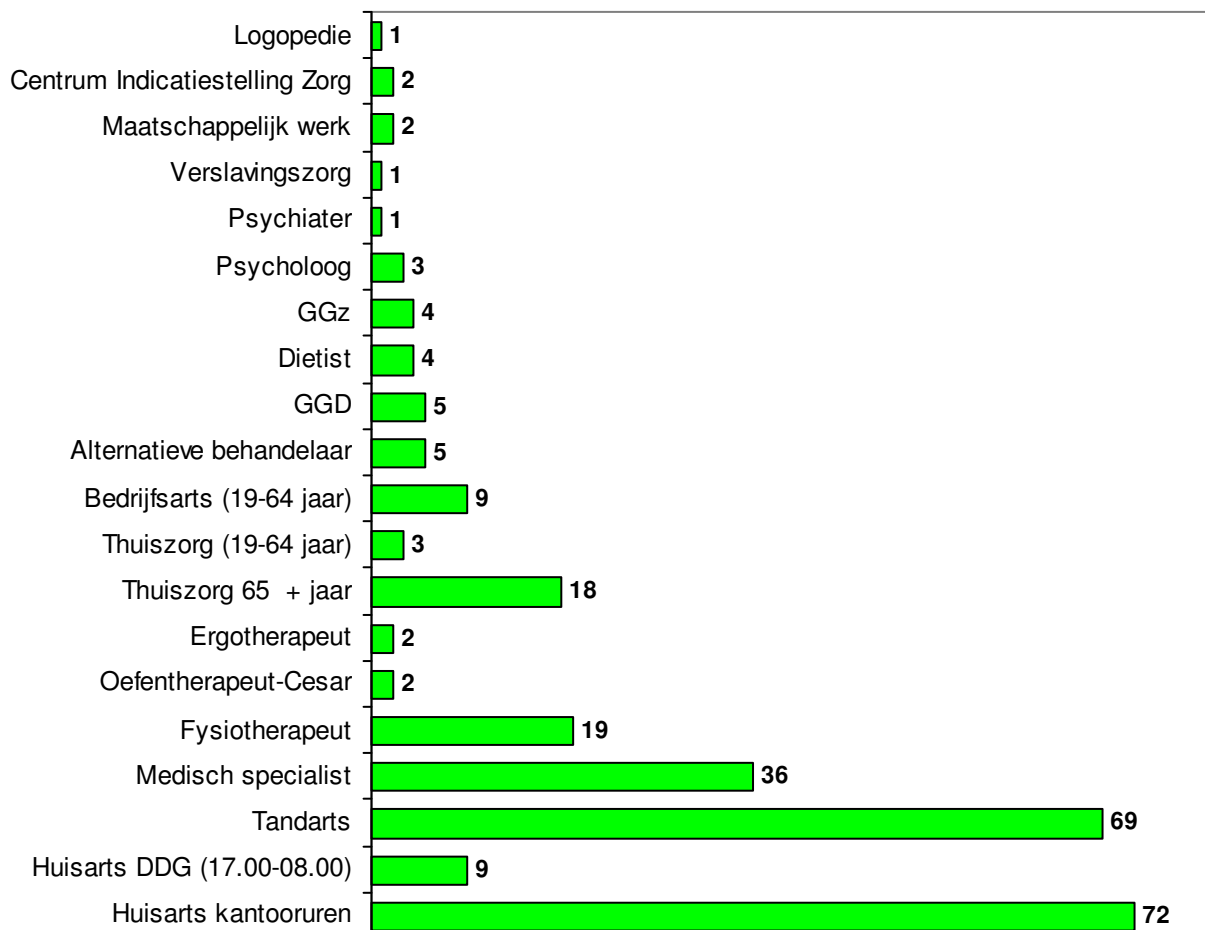
Laag = Basisonderwijs Midden-laag = LBO-MAVO Midden-hoog = HAVO-MBO Hoog = HBO-universiteit).



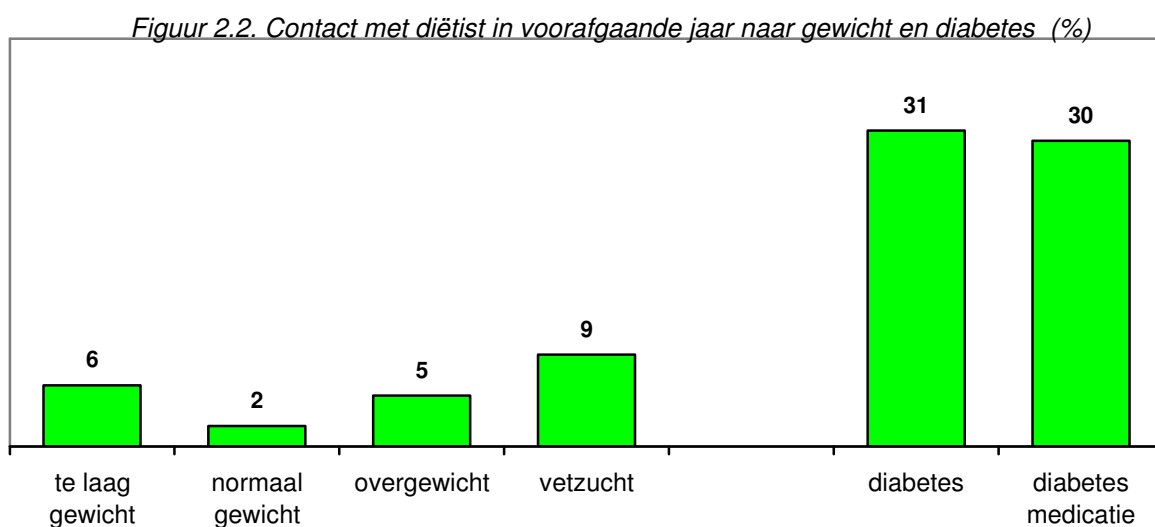
## 2. ZORGGEBRUIK

In tabel 2.1. staan gedetailleerde cijfers over zorggebruik naar leeftijd, geslacht en opleidingsniveau. De *huisarts* wordt het meest frequent bezocht 72% in het voorafgaande jaar (figuur 2.1). Negen procent van de Groningers heeft in het voorafgaande jaar gebruik gemaakt van de Doktersdienst Groningen (DDG). In het voorafgaande jaar heeft 73% contact gehad met de huisarts (eigen huisarts plus DDG). Bijna alle personen die gebruik maken van de DDG hebben eveneens contact gehad met hun eigen huisarts. Jonge mensen gaan verhoudingsgewijs vaak buiten kantooruren naar de huisarts. Het hogere bezoek aan de eigen huisarts onder laag opgeleide personen wordt vooral verklaard door leeftijdsopbouw en in mindere mate door de sociaaleconomische status (SES; personen met een lage ses hebben meer gezondheidsproblemen). De DDG wordt relatief vaak gebruikt door personen met alleen lagere schoolopleiding. Het bezoek aan de *tandarts* bedroeg 69% en was lager dan het Groninger referentiecijfer uit 2002 (73%). Een mogelijke verklaring is de wijziging in de polisvoorwaarden van de zorgverzekering in periode 2003-2004 (geen vergoeding diagnostische foto's, geen vergoeding tandartskosten voor volwassenen in basispakket). Ook de kosten voor een aanvullende verzekering zijn gestegen. Verder is bekend dat mensen met lager besteedbaar inkomen minder vaak naar de tandarts gaan (VTV 2006). Gezien de ongunstige sociaaleconomische positie van de Groningers is een lager frequente van tandartsbezoek te verwachten (Gezondheidsprofiel Groningen 2006). Dit blijkt inderdaad uit de cijfers: het lagere bezoek aan de tandarts doet zich vooral voor bij personen met een laag opleidingsniveau. Tenslotte bleek uit eerder gepubliceerd onderzoek dat Groningers vaker een kunstgebit (geen periodiek controle tandarts nodig). De polisvoorwaarden voor het gebruik van *fysiotherapie* in de basisverzekering ziektekosten zijn verslechterd. Desondanks is het gebruik van de fysiotherapie niet veranderd ten opzichte van de landelijke referentiecijfers. Het frequente gebruik van de fysiotherapeut past bij de hoge prevalentie van chronische ziekten (vooral gewrichtsklachten (zie Gezondheidsprofiel Groningen 2006). Het frequentere bezoek van de *diëtist* door ouderen wordt zowel door leeftijd en SES verklaard (lage SES en ook hogere leeftijd vaker contact met diëtist). *Alternatieve genezers* worden vaker door vrouwen en door personen met een hoog opleidingsniveau bezocht (dit patroon is conform eerdere gezondheidsenquêtes). Met de *GGz* had 4% contact en dat komt goed overeen met de cijfers uit het Psychiatrisch Casus Register Noord-Nederland (aanbodzijde GGz).

Figuur 2.1. Contact met hulpverleners in het afgelopen jaar (%)



De prevalentie van diabetes neemt toe doordat er steeds vaker overgewicht is. In 2006 heeft 51% van de volwassenen Groningers overgewicht. Overgewicht is een belangrijke risicofactor voor het ontstaan van diabetes. Uit figuur 2.2. blijkt dat 5% van de Groningers met overgewicht en 9% van mensen met vetzucht in het voorafgaande jaar in contact had gehad met een diëtist. Door een arts vastgestelde diabetes wordt in 2006 door 6,2% van de Groningers gerapporteerd. Diabetes is een chronische ziekte en huisartsen (en/of hun praktijkassistenten) behoren bij diabetes adviezen te geven over een gezonde leefwijze (stoppen met roken, voldoende bewegen, goede voeding en het belang van afvallen). Deze adviezen dienen regelmatig herhaald te worden. Gezonde voeding is ingewikkeld en afvallen is lastig. Daarbij kan de huisarts diabetes die hun voedingsgedrag willen veranderen (of willen afvallen) naar een diëtist verwijzen. Uit figuur 2.2. blijkt dat 31% van de patiënten, met door een arts vastgestelde diabetes, in het voorafgaande jaar in contact waren met een diëtist. Van patiënten die medicatie tegen diabetes gebruikten heeft 30% contact gehad met een diëtist.

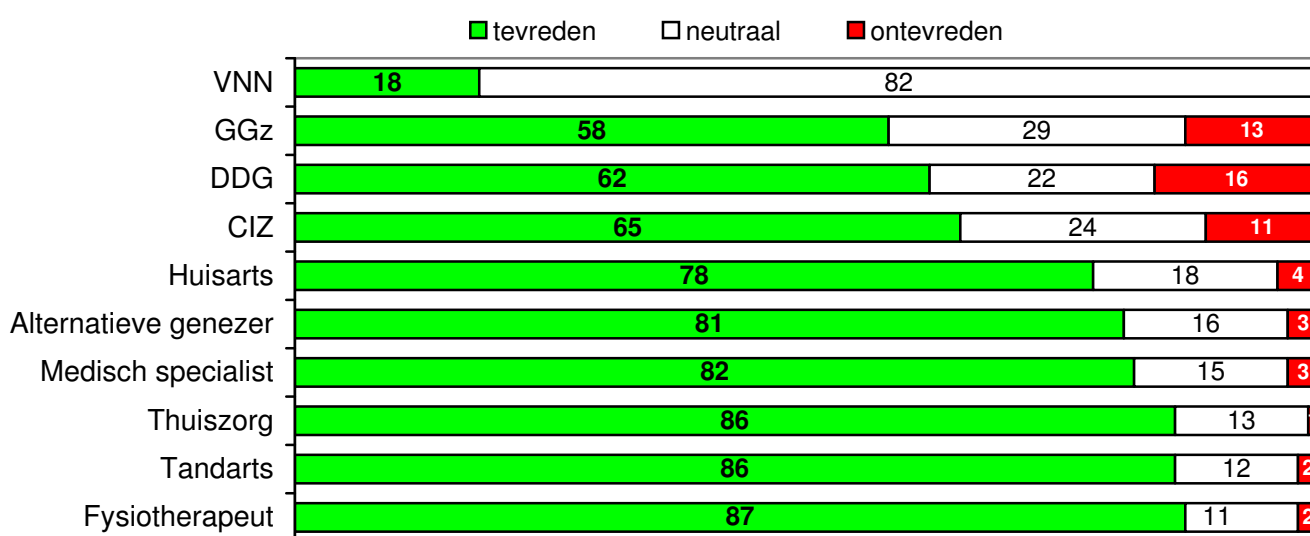


### 3. TEVREDENHEID OVER DIENSTVERLENING EN DESKUNDIGHEID

Aan personen die aangaven feitelijk gebruik te hebben gemaakt van een (of meer) hulpverlener(s) is de vraag voorgelegd ‘Hoe tevreden bent u over de dienstverlening van ....’. Uit figuur 3.1. blijkt dat tevredenheid over fysiotherapeuten, net als in 2002, het hoogste is en over de verslavingszorg het minst. Overigens zijn er bij de verslavingszorg géén ontevreden cliënten hetgeen voor de overige hulpverleners niet het geval is.

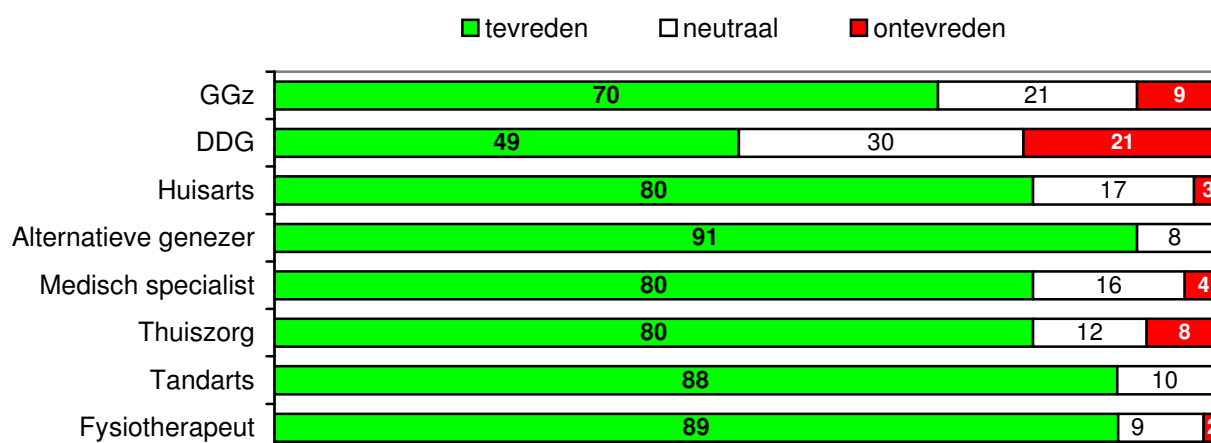
Oudere patiënten tonen een grotere tevredenheid over diverse hulpverleners terwijl er slechts weinig verschillen bestaan naar geslacht en opleidingsniveau (tabel 3.1.1). Ook zijn er veelal slechts beperkte verschillen in tevredenheid tussen regio's in de provincie Groningen (tabel 3.1.2). Alleen voor de huisartsenzorg buiten kantooruren (DDG) wordt in 2006, evenals in 2002, een hogere tevredenheid geregistreerd in de gemeente Groningen en Haren in vergelijking met regio's elders in de provincie.

Figuur 3.1. *Tevredenheid over dienstverlening door hulpverleners in 2006 (%)*



In 2002 is voor een aantal hulpverleners dezelfde vraag gebruikt. Voor een aantal hulpverleners is de mate van tevredenheid op hetzelfde peil gebleven (huisarts, tandarts, fysiotherapeut, medisch specialist). Uit figuur 3.2. blijkt ook dat er ook veranderingen zijn opgetreden. De tevredenheid over de Thuiszorg is verbeterd. De tevredenheid over GGz-hulpverlening en over alternatieve hulpverleners is in 2006 afgenomen vergeleken met 2002. Voor de Doktersdienst Groningen is tevredenheid toegenomen en de ontevredenheid afgenomen. In 2002 was de DDG een net operationeel en onbekend terwijl de dienstverlening voor veel mensen verder van huis verkregen werd (waardoor in 2002 de mate van tevredenheid geflatteerd was).

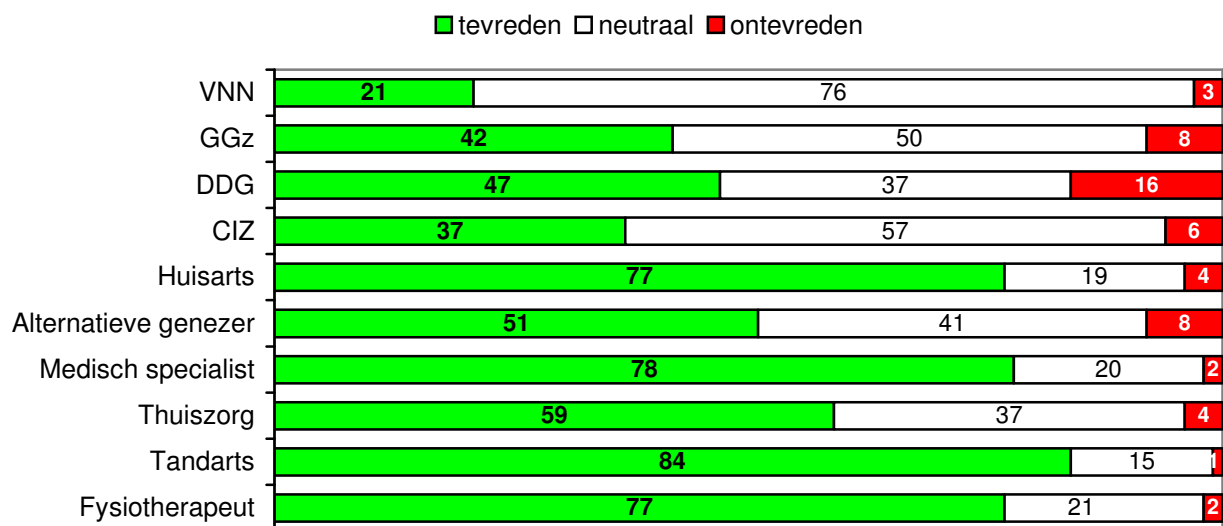
Figuur 3.2. *Tevredenheid over dienstverlening hulpverleners in 2002 (%)*



In 2006 is voor het eerst gevraagd naar de tevredenheid over, door patiënten ingeschatte, deskundigheid van dienstverleners. In figuur 3.3. is een beeld weergegeven hoe tevreden mensen zijn over de *deskundigheid* van hulpverleners. In dit opzicht bestaat de grootste tevredenheid over de tandarts, medisch specialist, huisarts en fysiotherapeut. De meeste ontevredenheid is er over de deskundigheid van de doktersdienst. Aangezien dezelfde huisartsen die tijdens kantooruren zorg verlenen ook de doktersdienst bemensen, is het aannemelijk dat de werkwijze op de DDG (telefonische intake, triage en selectie van een deel van de patiënten voor beoordeling door een huisarts) een rol speelt in deze inschatting.

Met het toenemen van de leeftijd neemt de tevredenheid over de deskundigheid toe (tabel 3.2.1.). Vooral personen van 65 jaar en ouder zijn meer tevreden. Mannen en vrouwen verschillen weinig in dit opzicht (tabel 3.2.2.). Ook naar opleidingsniveau bestaan geen consistente verschillen bij de inschatting van deskundigheid. Opvallend is dat personen met een lage opleiding de deskundigheid van de Thuiszorg positiever beleven. Bij de beoordeling van alternatieve genezers bestaat er duidelijk een positiever beeld van de deskundheid onder hoog opgeleide personen (tabel 3.2.3). Tussen regio's beslaan slechts weinig verschillen in beoordeling van deskundigheid. Alleen de bij de doktersdienst wordt deskundigheid in de gemeenten Groningen en Haren hoger ingeschat dan elders in de provincie. In de gemeente Groningen is er ook meer tevredenheid over de deskundigheid van de GGz (tabel 3.2.4).

Figuur 3.3. *Tevredenheid over deskundigheid van hulpverleners in 2006 (%)*

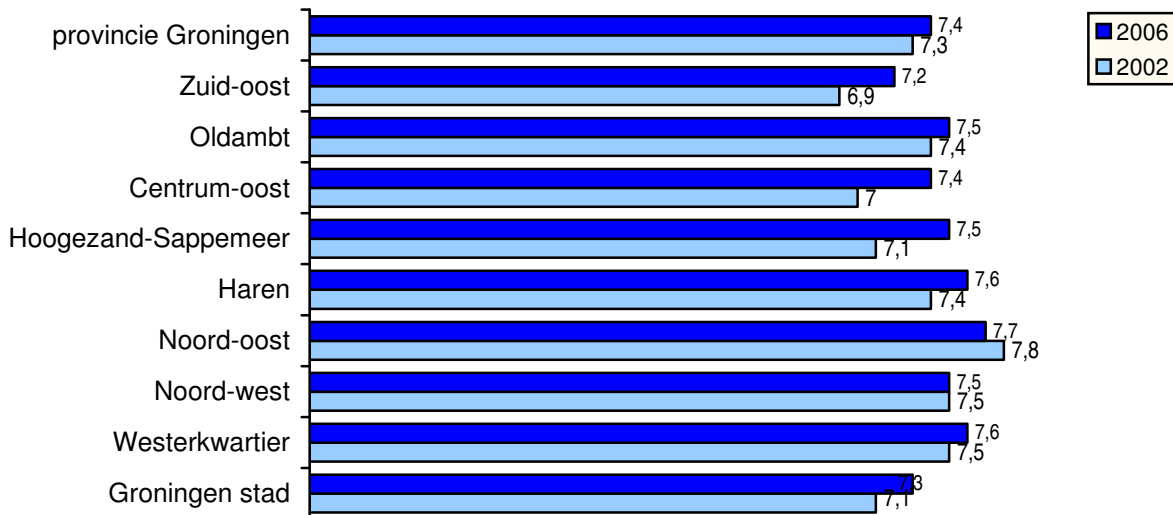


Overigens blijkt uit goed opgezet onderzoek dat het voor patiënten moeilijk is om de technische deskundigheid van hun huisarts te beoordelen (Rao M, Clarke A, Sanderson C, Hammersley R. Patients' own assessments of quality of primary care compared with objective records based measures of technical quality of care: cross sectional study. *BMJ* 2006;333:19-22). Voor een evenwichtige beoordeling van de deskundigheid van hulpverleners is zowel de mening van patiënten als technisch dossieronderzoek nodig.

#### 4. WACHTTIJDEN EN TELEFONISCHE BEREIKBAARHEID

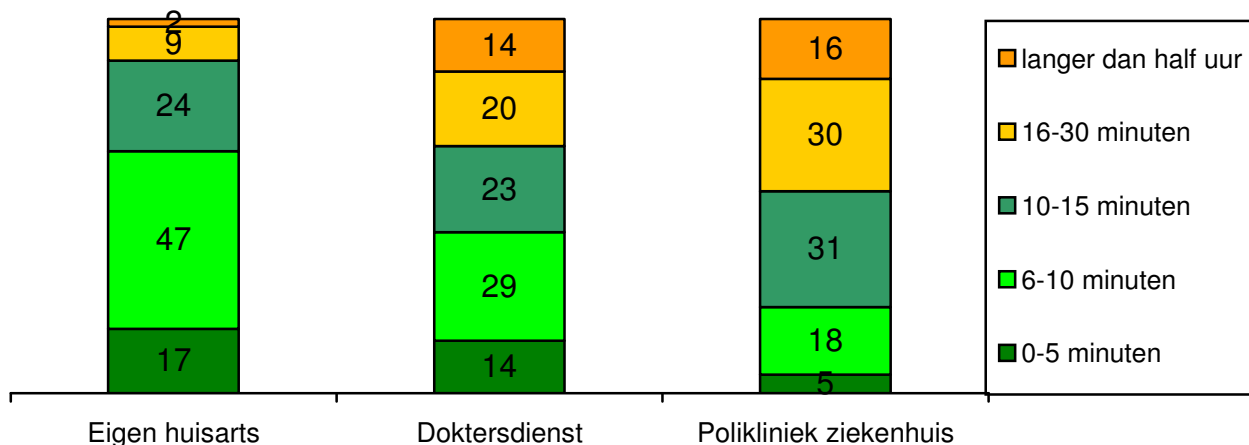
Groningers zijn goed te spreken over de telefonische bereikbaarheid van hun huisarts. Meer dan de helft (55%) van de respondenten geeft, als rapportcijfer, een acht of hoger (en 12% geeft een onvoldoende). Het gemiddelde rapportcijfer in 2006 (7,4) is een fractie hoger vergeleken met het jaar 2002 (7,3). In de meeste regio's is de tevredenheid over de telefonische bereikbaarheid verbeterd (figuur 4.1). De grootste tevredenheid bestaat in de gemeente Ten Boer (cijfer 8,3) en het laagste (ex aequo) in Bedum, Reiderland en Stadskanaal (6,9). Ouderen geven een hoger rapportcijfer (7,9) dan personen beneden de leeftijd van 65 jaar. Jong volwassenen (cijfer 7,1) hebben kennelijk minder tijd of geduld (tabel 4.1).

Figuur 4.1 Rapportcijfer telefonische bereikbaarheid eigen huisarts naar regio



Bij de eigen huisarts is de gemiddelde wachttijd in 2 op de 3 gevallen maximaal 10 minuten. Bij de Doktersdienst is tweederde van de patiënten binnen een kwartier aan de beurt. Op de polikliniek van een ziekenhuis wacht bijna de helft van de patiënten een langer dan een kwartier. De wachttijd is langer naarmate de schaalgrootte groter is. Echter de verschillen in wachttijden zijn opmerkelijk. Er is duidelijke variatie in wachttijd bij de huisarts tussen gemeenten. Uit tabel 4.2.1. blijkt dat in de gemeenten Appingedam en Leek slecht 3-5% van de patiënten langer dan een kwartier hoeft te wachten (vergeleken met 26% in de gemeente Bedum). Het is aannemelijk dat de manier van organiseren van de spreekuren zich weerspiegelt in de lengte van de wachttijden. De wachttijd op de polikliniek in regio Noordoost Groningen (ziekenhuis Delfzicht) onderscheidt zich in positieve zin van andere regio's (tabel 4.2.3).

Figuur 4.2. Gemiddelde wachttijd in wachtkamer naar type hulpverlener (%)

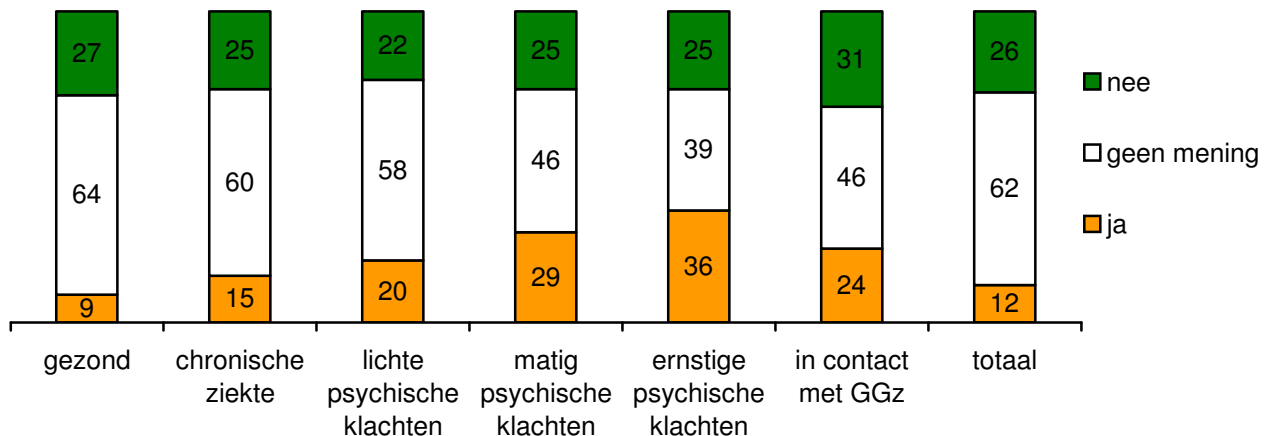


## 5. STELLINGEN OVER ORGANISEREN VAN ZORG

Bij vertegenwoordigers van patiëntenorganisaties worden signalen opgevangen dat het ingewikkelder wordt om de benodigde zorg te organiseren. Met name bij patiënten die bij meerdere hulpverleners onder behandeling staan krijgen hier mee te maken. Om hier zicht op te krijgen is een aantal stellingen voorgelegd (zie tabel 1.1. vraag 38). Een grote meerderheid van de respondenten (83%), zowel jong als oud, is van mening dat de huisarts de medische gegevens mag overdragen aan de Doktersdienst Groningen. Slechts 3% is het hier niet mee eens. De helft van de respondenten vindt dat de huisarts medische gegevens aan de Doktersdienst *moet* overdragen en een kwart (27%) is het niet eens met deze stelling. Tweederde van de ondervraagden is van mening dat gegevens van verschillende hulpverleners op een centrale plaats opgeslagen kunnen worden waarbij men zelf (of een gemachtigde persoon) toestemming kan geven voor inzage. Twaalf procent is het niet eens met deze stelling.

Eén op de acht respondenten vindt het veel tijd kost om benodigde zorg te regelen, een kwart is het hier niet mee eens terwijl de overigen (62%) geen mening heeft. Leeftijd is hierbij niet zo belangrijk (tabel 5.1). Personen met 1 of meer chronische ziekten zijn beduidend vaker (15%) van mening dat het veel tijd kost om zorg te regelen dan personen zonder chronische ziekte (9%). Mensen met psychische klachten en/of mensen die in behandeling zijn bij de GGz geven veel vaker aan dat het tijd kost om benodigde zorg te regelen.

Figuur 5.1. Het kost veel tijd om benodigde zorg te regelen naar achtergrond (%)



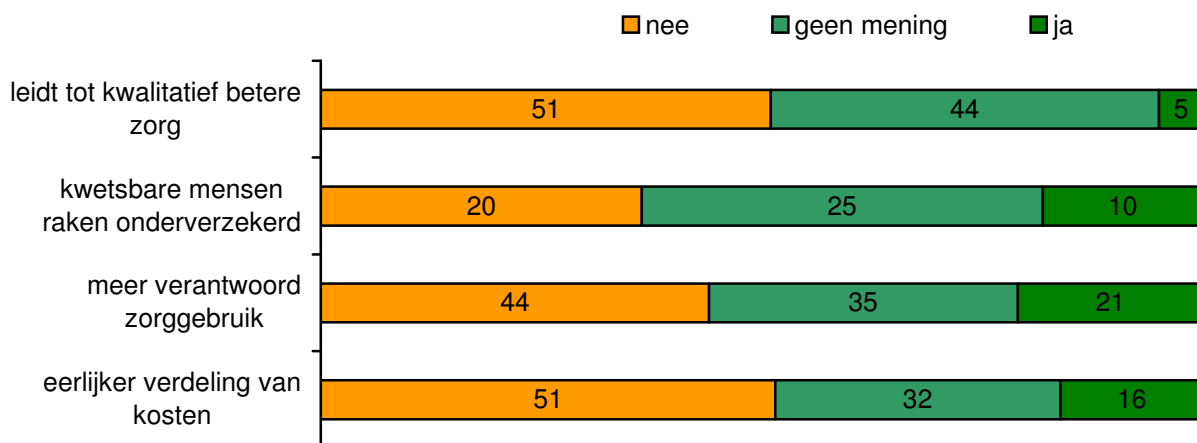
Met de stelling dat de samenwerking tussen huisarts en specialist beter moet is 28% het eens en 17% niet eens. Een kwart van de respondenten is het eens met de stelling dat men tevreden is met de samenwerking tussen hulpverleners en dat is 2,5 keer meer dan diegenen die ontevreden zijn (10%; zie tabel 5.1).

De stelling dat medische hulpverleners tegenstrijdige adviezen geven geeft weinig aanknopingspunten: 69% weet het niet en het aantal personen dat het ermee eens of oneens is, is gelijk.

## 6. MENINGEN OVER ZORGVERZEKERING

De gezondheidsenquête 2006 werd kort na de introductie van het nieuwe zorgstelsel afgenomen. Veel was nog onduidelijk over de consequenties. De verwachting waren niet hooggespannen zoals in de onderstaande figuur staat weergegeven (zie ook tabel 6.1).

*Figuur 6.1. Stellingen over de zorgverzekering kort na introductie in 2006 (%)*



## 7. BIJLAGE

*Tabel 1.1. Vragen in gezondheidsenquête 2006 t.b.v. Menzis Zorgverzekeraar en SCP Groningen.*

### 32. Wanneer heeft u voor het laatst voor uzelf contact gehad met een huisarts?

(Bezoek aan huisarts, huisbezoeken en telefonisch consult,

hiermee wordt niet bedoeld telefonisch contact voor het aanvragen van een herhaalrecept)

- In de afgelopen 2 maanden → Hoe vaak hebt u in afgelopen 2 maanden contact gehad met huisarts ... keer
- Langer dan 2 maanden maar minder dan 12 maanden geleden
- 12 maanden of langer geleden
- Nog nooit

### 33. Heeft u in de afgelopen 12 maanden voor uzelf contact gehad met een van de volgende zorgverleners?

	ja	nee
Medisch specialist	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tandarts of mondhygiënist	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bedrijfsarts	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
GGD of GG&GD (gemeentelijke gezondheidsdienst)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Diëtist	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ergotherapeut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fysiotherapeut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Oefentherapeut Cesar / Mensendieck	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Thuiszorg (wijkverpleegkundige, gezinsverzorging, Alfahulp)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RIAGG / GGZ (instellingen voor geestelijke gezondheidszorg)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Algemeen Maatschappelijk Werk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CAD / verslavingszorg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vrijgevestigd psycholoog	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vrijgevestigd psychiater	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Alternatieve behandelaars (homeopaat, acupuncturist, iriscopist, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anders, namelijk: ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Doktersdienst (buiten kantooruren)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verslavingszorg Noord-Nederland	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Centrale Indicatiestelling Zorg (CIZ)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<b>34. Hoe tevreden bent u over de dienstverlening van:</b>	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Niet van toepassing
Medisch specialist	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Huisarts	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tandarts of mondhygiënist	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Thuiszorg (wijkverpleegkundige, gezinsverzorging, Alfahulp)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
GGZ (instellingen voor geestelijke gezondheidszorg)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Alternatieve behandelaars (homeopaat, acupuncturist, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Doktersdienst (buiten kantooruren)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verslavingszorg Noord-Nederland	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Centrale Indicatiestelling Zorg (CIZ)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>35. Hoe tevreden bent u over de deskundigheid van:</b>	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Niet van toepassing
Medisch specialist	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Huisarts	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tandarts of mondhygiënist	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Thuiszorg (wijkverpleging, gezinsverzorging, alfahulp)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
GGZ (instellingen voor geestelijke gezondheidszorg)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Alternatieve behandelaars (homeopaat, acupuncturist, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Doktersdienst (buiten kantooruren)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verslavingszorg Noord-Nederland	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**36. Welk rapportcijfer geeft u voor de telefonische bereikbaarheid van uw huisarts?**

(1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden)

1     2     3     4     5     6     7     8     9     10

**37. Hoe lang moet u gemiddeld wachten in de wachtkamer van:**

	eigen huisarts	Doktersdienst Groningen	polikliniek ziekenhuis
0-5 minuten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6-10 minuten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11-15 minuten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16-30 minuten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Langer dan een half uur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Niet van toepassing / weet niet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

*Bij vertegenwoordigers van patiëntenorganisaties worden signalen opgevangen dat het ingewikkelder wordt om de benodigde zorg te organiseren. Met name bij patiënten die bij meerdere hulpverleners onder behandeling staan krijgen hier mee te maken. Om een indruk te krijgen staan hieronder enkele stellingen.*

**38. Wilt u uw mening geven door hieronder een hokje aan te kruisen?**

	mee eens	niet mee eens	geen mening
Mijn huisarts mag mijn medische gegevens aan de Doktersdienst Groningen geven (huisartszorg buiten kantooruren)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mijn huisarts moet mijn medische gegevens aan Doktersdienst Groningen geven	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik zou willen dat al mijn medische gegevens van verschillende hulpverleners op een centrale plaats geregistreerd kunnen worden waarbij ik zelf of een door mij gemachtigde persoon toestemming kan geven voor inzage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het kost mij veel tijd om de benodigde zorg te regelen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Samenwerking tussen huisarts en medisch specialist moet beter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Medische hulpverleners geven tegenstrijdige adviezen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik ben tevreden over samenwerking tussen hulpverleners	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

*In 2006 is een grote verandering in de ziektekostenverzekering ingevoerd.*

**39. Wilt u hierover uw mening geven door hieronder een hokje aan te kruisen?**

	mee eens	niet mee eens	geen mening
Het nieuwe zorgstelsel leidt tot een eerlijker verdeling van kosten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het nieuwe zorgstelsel leidt tot meer verantwoord zorggebruik	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Door het nieuwe zorgstelsel raken kwetsbare mensen onderverzekerd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Het nieuwe zorgstelsel leidt tot een kwalitatief betere zorg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Tabel 1.2.1. Deelname gezondheidsenquête 2006 naar leeftijd, geslacht en regio**

	20 – 34 jaar		35 – 49 jaar		50 – 64 jaar		65 +		Totaal	
	man	vrouw	man	vrouw	man	vrouw	man	vrouw	man	vrouw
Stad Groningen	39	55	47	59	57	65	70	61	48	59
Westerkwartier	45	66	49	64	65	74	61	49	55	65
Noord-West	47	67	51	70	63	69	61	63	55	68
Noord-Oost	38	52	49	60	62	66	62	51	53	58
Haren	44	50	52	54	73	64	71	60	64	56
Hoogezand-Sappemeer	39	49	44	57	57	67	69	54	51	57
Centrum-Oost	27	54	45	53	59	66	63	56	47	58
Oldambt	36	52	47	53	47	59	67	49	47	54
Zuid-Oost	36	47	44	58	61	64	63	51	52	55
Provincie Groningen	39	56	47	60	59	66	65	56	51	60

**Tabel 1.2.2. Deelname gezondheidsenquête 2006 per gemeente (% en aantallen per leeftijdsgroep)**

Gemeente	deelname (%)	aantal 19-64 jaar	aantal 65 +	totaal (n)
Appingedam	56%	84	21	105
Bedum	56%	68	14	82
Bellingwedde	52%	60	17	77
ten Boer	57%	47	10	57
Delfzijl	55%	166	50	216
Eemsmond	66%	119	26	145
Groningen	53%	1213	248	1461
Grootegast	59%	86	12	98
Haren	61%	101	55	156
Hoogezand-Sappemeer	54%	195	55	250
Leek	55%	120	22	142
Loppersum	66%	101	18	119
de Marne	65%	80	25	105
Marum	56%	65	12	77
Menterwolde	61%	91	15	106
Pekela	50%	75	11	86
Reiderland	44%	36	9	45
Scheemda	56%	84	25	109
Slochteren	57%	89	29	118
Stadskanaal	54%	185	72	257
Veendam	50%	148	50	198
Vlagtwedde	54%	96	29	125
Winschoten	48%	129	*	129
Winsum	58%	101	14	115
Zuidhorn	67%	145	22	167
Provincie Groningen	55%	3684	861	4545

\* onvolledig oproepbestand gemeente Winschoten ontvangen (alleen personen 19 -64 jaar)

**Tabel 2.1. Zorggebruik in de voorafgaande 12 maanden naar leeftijd, geslacht en opleiding**

		Leeftijd				Geslacht		Opleiding				Totaal
		19-34 jr	35-49 jr	50-64 jr	65 +jr	Man	Vrouw	LO	MAVO LBO	HAVO, VWO, MBO	HBO, WO	
Huisartsenbezoek	Laatste 2 maand	31%	32%	42%	53%	34%	42%	54%	41%	35%	31%	38%
	2-12 maand geleden	37%	36%	32%	31%	33%	35%	27%	33%	36%	38%	34%
	> 12 maanden	30%	30%	24%	14%	31%	21%	16%	25%	28%	30%	26%
	Nog nooit	2%	1%	2%	1%	2%	1%	3%	2%	1%	1%	1%
Bezoek in afgelopen 12 maanden												
Huisarts tijdens kantooruren	Ja	68%	68%	74%	84%	67%	77%	81%	74%	71%	69%	72%
Doktersdienst 17.00-08.00	Ja	12%	7%	8%	9%	8%	10%	13%	8%	10%	7%	9%
Bezoek huisarts (totaal)		68%	69%	75%	85%	68%	78%	81%	74%	72%	69%	73%
Medisch specialist	Ja	27%	29%	41%	55%	35%	38%	46%	39%	33%	32%	36%
Tandart/mondhygiënist	Ja	81%	82%	65%	39%	65%	72%	33%	65%	77%	82%	69%
Bedrijfsarts	Ja	9%	11%	8%	1%	9%	7%	5%	9%	8%	7%	8%
GGD	Ja	7%	4%	4%	5%	4%	5%	7%	4%	5%	5%	5%
Diëtist	Ja	3%	3%	5%	8%	4%	4%	10%	5%	3%	3%	4%
Ergotherapeut	Ja	1%	2%	2%	4%	2%	2%	5%	3%	1%	1%	2%
Fysiotherapeut	Ja	14%	20%	19%	21%	16%	21%	20%	21%	17%	16%	19%
Logopedist	Ja	1%	1%	1%	2%	2%	1%	3%	1%	1%	1%	1%
Oefenther Cesar/Mensendieck	Ja	2%	2%	2%	3%	2%	2%	4%	3%	2%	1%	2%
Thuiszorg	Ja	3%	2%	3%	18%	4%	7%	18%	5%	3%	3%	6%
RIAGG-GGZ	Ja	5%	5%	2%	3%	4%	4%	5%	3%	4%	3%	4%
Maatschappelijk werk	Ja	2%	3%	1%	1%	2%	2%	2%	2%	2%	1%	2%
CAD-Verslavingszorg	Ja	1%	1%	1%	1%	1%	1%	2%	1%	1%	0%	1%
Psycholoog	Ja	5%	4%	3%	1%	3%	3%	3%	2%	4%	5%	3%
Psychiater	Ja	1%	1%	1%	1%	1%	1%	3%	1%	1%	1%	1%
Alternatieve behandelaar	Ja	5%	7%	5%	4%	4%	7%	3%	4%	6%	8%	5%
CIZ	Ja	2%	1%	1%	5%	2%	2%	8%	1%	1%	1%	2%

Tabel 2.2.1. Zorggebruik 1<sup>e</sup> lijn huisarts in de voorafgaande 12 maanden naar regio/gemeente (rij%)

		Huisartsbezoek kantooruren		Dokterdienst (buiten kantooruren)		Bezoek huisarts (totaal)	
		ja	nee	Ja	Nee	Ja	Nee
OAD	zeer stedelijk	73%	27%	10%	90%	74%	26%
	matig stedelijk	68%	32%	9%	91%	69%	31%
	weinig stedelijk	76%	24%	9%	91%	76%	24%
	niet stedelijk	72%	28%	9%	91%	72%	28%
Regio	Stad (Groningen)	73%	27%	10%	90%	74%	26%
	Westerkwartier	72%	28%	6%	94%	72%	28%
	Noord-West	69%	31%	10%	90%	70%	30%
	Noord-Oost	73%	27%	8%	92%	74%	26%
	Haren	78%	22%	8%	92%	78%	22%
	Hoogezand	72%	28%	9%	91%	73%	27%
	Centrum-Oost	77%	23%	12%	88%	78%	22%
	Oldambt	69%	31%	9%	91%	70%	30%
	Zuid-Oost	78%	22%	7%	93%	78%	22%
Gemeente	Appingedam	71%	29%	7%	93%	72%	28%
	Bedum	72%	28%	12%	88%	72%	28%
	Bellingwedde	69%	31%	7%	93%	69%	31%
	Ten Boer	75%	25%	4%	96%	75%	25%
	Delfzijl	74%	26%	8%	92%	74%	26%
	Groningen	73%	27%	10%	90%	74%	26%
	Grootegast	65%	35%	4%	96%	65%	35%
	Haren	78%	22%	8%	92%	78%	22%
	Hoogezand	72%	28%	9%	91%	73%	27%
	Leek	76%	24%	5%	95%	76%	24%
	Loppersum	74%	26%	10%	90%	74%	26%
	Marum	68%	32%	14%	86%	68%	32%
	Stadskanaal	80%	20%	7%	93%	80%	20%
	Scheemda	75%	25%	10%	90%	76%	24%
	Slochteren	63%	37%	10%	90%	64%	36%
	Veendam	76%	24%	13%	87%	77%	23%
	Vlagtwedde	75%	25%	6%	94%	75%	25%
	Winschoten	60%	40%	9%	91%	60%	40%
	Winsum	66%	34%	11%	89%	66%	34%
	Zuidhorn	74%	26%	5%	95%	75%	25%
	Pekela	81%	19%	13%	87%	81%	19%
	Eemsmond	71%	29%	11%	89%	71%	29%
	Reiderland	81%	19%	10%	90%	81%	19%
	Marne	69%	31%	10%	90%	69%	31%
Menterwolde	76%	24%	8%	92%	76%	24%	
Totaal		73%	27%	9%	91%	73%	27%

**Tabel 2.2.2. Zorggebruik 1<sup>e</sup> lijn in de voorafgaande 12 maanden naar regio/gemeente (rij%)**

		Tandarts mondhygiënist		Thuiszorg		Alternatieve behandelaars	
		Ja	Nee	Ja	Nee	Ja	Nee
OAD	zeer stedelijk	75%	25%	6%	94%	6%	94%
	matig stedelijk	73%	27%	5%	95%	4%	96%
	weinig stedelijk	65%	35%	7%	93%	5%	95%
	niet stedelijk	65%	35%	5%	95%	5%	95%
Regio	Stad (Groningen)	75%	25%	6%	94%	6%	94%
	Westerkwartier	70%	30%	4%	96%	6%	94%
	Noord-West	65%	35%	5%	95%	5%	95%
	Noord-Oost	62%	38%	8%	92%	5%	95%
	Haren	73%	27%	9%	91%	7%	93%
	Hoogezand	71%	29%	5%	95%	4%	96%
	Centrum-Oost	64%	36%	8%	92%	4%	96%
	Oldambt	67%	33%	6%	94%	4%	96%
	Zuid-Oost	61%	39%	6%	94%	4%	96%
Gemeente	Appingedam	60%	40%	7%	93%	6%	94%
	Bedum	67%	33%	4%	96%	4%	96%
	Bellingwedde	58%	42%	5%	95%	1%	99%
	Ten Boer	61%	39%	3%	97%	5%	95%
	Delfzijl	63%	37%	8%	92%	4%	96%
	Groningen	75%	25%	6%	94%	6%	94%
	Grootegast	63%	37%	9%	91%	8%	92%
	Haren	73%	27%	9%	91%	7%	93%
	Hoogezand	71%	29%	5%	95%	4%	96%
	Leek	71%	29%	4%	96%	5%	95%
	Loppersum	70%	30%	3%	97%	7%	93%
	Marum	71%	29%	5%	95%	12%	88%
	Stadskanaal	60%	40%	5%	95%	5%	95%
	Scheemda	63%	37%	8%	92%	4%	96%
	Slochteren	63%	38%	5%	95%	3%	97%
	Veendam	65%	35%	11%	89%	4%	96%
	Vlagtwedde	62%	38%	6%	94%	3%	97%
	Winschoten	76%	24%	4%	96%	5%	95%
	Winsum	70%	30%	8%	92%	2%	98%
	Zuidhorn	72%	28%	1%	99%	4%	96%
	Pekela	68%	32%	5%	95%	4%	96%
	Eemsmond	60%	40%	5%	95%	6%	94%
	Reiderland	67%	33%	5%	95%	2%	98%
Marne	65%	35%	3%	97%	6%	94%	
Menterwolde	58%	42%	5%	95%	5%	95%	
<b>Totaal</b>		<b>69%</b>	<b>31%</b>	<b>6%</b>	<b>94%</b>	<b>5%</b>	<b>95%</b>

**Tabel 2.2.3. Zorggebruik 1<sup>e</sup> lijn in de voorafgaande 12 maanden naar regio/gemeente (rij%)**

		Fysiotherapeut		Diëtist		Thuiszorg	
		Ja	Nee	Ja	Nee	Ja	Nee
OAD	zeer stedelijk	17%	83%	5%	95%	6%	94%
	matig stedelijk	19%	81%	4%	96%	5%	95%
	weinig stedelijk	20%	80%	5%	95%	7%	93%
	niet stedelijk	19%	81%	4%	96%	5%	95%
<b>Regio</b>							
	Stad (Groningen)	17%	83%	5%	95%	6%	94%
	Westerkwartier	19%	81%	3%	97%	4%	96%
	Noord-West	18%	82%	4%	96%	5%	95%
	Noord-Oost	19%	81%	6%	94%	8%	92%
	Haren	20%	80%	5%	95%	9%	91%
	Hoogezand	19%	81%	4%	96%	5%	95%
	Centrum-Oost	20%	80%	3%	97%	8%	92%
	Oldambt	21%	79%	3%	97%	6%	94%
	Zuid-Oost	20%	80%	5%	95%	6%	94%
<b>Gemeente</b>							
	Appingedam	23%	77%	6%	94%	7%	93%
	Bedum	22%	78%	2%	98%	4%	96%
	Bellingwedde	27%	73%	1%	99%	5%	95%
	Ten Boer	22%	78%	5%	95%	3%	97%
	Delfzijl	17%	83%	7%	93%	8%	92%
	Groningen	17%	83%	5%	95%	6%	94%
	Groote gast	14%	86%	6%	94%	9%	91%
	Haren	20%	80%	5%	95%	9%	91%
	Hoogezand	19%	81%	4%	96%	5%	95%
	Leek	19%	81%	3%	97%	4%	96%
	Loppersum	10%	90%	4%	96%	3%	97%
	Marum	27%	73%	4%	96%	5%	95%
	Stadskanaal	23%	77%	6%	94%	5%	95%
	Scheemda	19%	81%	3%	97%	8%	92%
	Slochteren	20%	80%	7%	93%	5%	95%
	Veendam	18%	82%	4%	96%	11%	89%
	Vlagtwedde	14%	86%	2%	98%	6%	94%
	Winschoten	20%	80%	4%	96%	4%	96%
	Winsum	15%	85%	3%	97%	8%	92%
	Zuidhorn	19%	81%	2%	98%	1%	99%
	Pekela	22%	78%	1%	99%	5%	95%
	Eemsmond	18%	82%	4%	96%	5%	95%
	Reiderland	19%	81%	2%	98%	5%	95%
	Marne	19%	81%	6%	94%	3%	97%
	Menterwolde	22%	78%	3%	97%	5%	95%
<b>Totaal</b>		19%	81%	4%	96%	6%	94%

**Tabel 2.2.4. Zorggebruik 2<sup>e</sup> lijn in de voorafgaande 12 maanden naar regio/gemeente (rij%)**

		Medisch specialist		GGZ		Vrijgevestigd psychiater		Vrijgevestigd psycholoog	
		Ja	Nee	Ja	Nee	Ja	Nee	Ja	Nee
OAD	zeer stedelijk	34%	66%	4%	96%	1%	99%	5%	95%
	matig stedelijk	35%	65%	4%	96%	1%	99%	2%	98%
	weinig stedelijk	41%	59%	3%	97%	1%	99%	2%	98%
	niet stedelijk	36%	64%	4%	96%	1%	99%	3%	97%
Regio	Stad (Groningen)	34%	66%	4%	96%	1%	99%	5%	95%
	Westerkwartier	36%	64%	4%	96%	1%	99%	4%	96%
	Noord-West	34%	66%	4%	96%	1%	99%	2%	98%
	Noord-Oost	40%	60%	4%	96%	2%	98%	3%	97%
	Haren	44%	56%	6%	94%	3%	97%	5%	95%
	Hoogezand	35%	65%	4%	96%	1%	99%	2%	98%
	Centrum-Oost	38%	62%	3%	97%	1%	99%	2%	98%
	Oldambt	38%	62%	3%	97%	1%	99%	3%	97%
	Zuid-Oost	45%	55%	2%	98%	1%	99%	1%	99%
Gemeente	Appingedam	35%	65%	2%	98%	2%	98%	5%	95%
	Bedum	29%	71%	6%	94%	1%	99%	2%	98%
	Bellingwedde	36%	64%	8%	92%		100%	4%	96%
	Ten Boer	27%	73%	2%	98%		100%	3%	97%
	Delfzijl	42%	58%	6%	94%	1%	99%	3%	97%
	Groningen	34%	66%	4%	96%	1%	99%	5%	95%
	Grootegeest	38%	62%	5%	95%	3%	97%	8%	92%
	Haren	44%	56%	6%	94%	3%	97%	5%	95%
	Hoogezand	35%	65%	4%	96%	1%	99%	2%	98%
	Leek	39%	61%	1%	99%		100%	1%	99%
	Loppersum	31%	69%	2%	98%	1%	99%	2%	98%
	Marum	28%	72%	4%	96%	3%	97%	3%	97%
	Stadskanaal	46%	54%	3%	97%	0%	100%	1%	99%
	Scheemda	44%	56%	1%	99%	1%	99%	3%	97%
	Slochteren	34%	66%	6%	94%	2%	98%	2%	98%
	Veendam	40%	60%	1%	99%	0%	100%	1%	99%
	Vlagtwedde	42%	58%	2%	98%	2%	98%	2%	98%
	Winschoten	33%	67%	2%	98%	1%	99%	4%	96%
	Winsum	37%	63%	4%	96%		100%	5%	95%
	Zuidhorn	35%	65%	5%	95%	1%	99%	5%	95%
	Pekela	36%	64%	4%	96%	2%	98%	3%	97%
	Eemsum	38%	62%	5%	95%	1%	99%	1%	99%
	Reiderland	37%	63%	2%	98%		100%		100%
	Marne	35%	65%	1%	99%	1%	99%	1%	99%
Menterwolde	37%	63%	5%	95%	1%	99%	1%	99%	
Totaal		37%	63%	4%	96%	1%	99%	3%	97%

**Tabel 2.2.5. Zorggebruik voorafgaande 12 maanden naar regio (aantallen en kolom%)**

		Stad (Groningen)		Westerkwartier		Noord-West		Noord-Oost		Haren		Hoogezand Sappemeer		Centrum-Oost		Oldambt		Zuid-Oost		Totaal	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Huisarts kantooruren	Ja	1084	73%	354	72%	523	69%	239	73%	127	78%	187	72%	317	77%	254	69%	305	78%	3390	73%
	Nee	399	27%	139	28%	230	31%	87	27%	36	22%	71	28%	94	23%	112	31%	85	22%	1253	27%
Doktersdienst	Ja	133	10%	26	6%	68	10%	23	8%	12	8%	20	9%	45	12%	29	9%	23	7%	379	9%
	Nee	1234	90%	399	94%	621	90%	269	92%	132	92%	210	91%	329	88%	299	91%	318	93%	3811	91%
VNN	Ja	12	1%			1	0%					1	0%							14	0%
	Nee	1327	99%	417	100%	671	100%	286	100%	142	100%	228	100%	367	100%	321	100%	336	100%	4095	100%
CIZ	Ja	34	3%	6	1%	11	2%	5	2%	2	1%	2	1%	11	3%	6	2%	10	3%	87	2%
	Nee	1309	97%	409	99%	659	98%	284	98%	138	99%	225	99%	351	97%	311	98%	326	97%	4012	98%
Medisch specialist	Ja	508	34%	176	36%	257	34%	130	40%	73	44%	92	35%	157	38%	138	38%	175	45%	1706	37%
	Nee	973	66%	315	64%	502	66%	199	60%	92	56%	168	65%	252	62%	228	62%	216	55%	2945	63%
Tandarts	Ja	1107	75%	342	70%	490	65%	204	62%	121	73%	185	71%	261	64%	247	67%	233	61%	3190	69%
	Nee	377	25%	148	30%	265	35%	124	38%	45	27%	74	29%	147	36%	121	33%	151	39%	1452	31%
Bedrijfsarts	Ja	108	7%	45	9%	60	8%	25	8%	11	7%	21	8%	26	6%	31	8%	32	8%	359	8%
	Nee	1362	93%	439	91%	693	92%	301	92%	152	93%	237	92%	377	94%	335	92%	352	92%	4248	92%
GGD	Ja	109	7%	20	4%	21	3%	13	4%	6	4%	6	2%	19	5%	19	5%	10	3%	223	5%
	Nee	1361	93%	466	96%	729	97%	309	96%	156	96%	253	98%	388	95%	345	95%	372	97%	4379	95%
Diëtist	Ja	69	5%	17	3%	33	4%	21	6%	8	5%	11	4%	13	3%	10	3%	18	5%	200	4%
	Nee	1406	95%	469	97%	721	96%	305	94%	156	95%	245	96%	393	97%	355	97%	366	95%	4416	96%
Ergotherapeut	Ja	29	2%	15	3%	19	3%	9	3%	6	4%	5	2%	6	1%	9	2%	6	2%	104	2%
	Nee	1440	98%	473	97%	732	97%	316	97%	156	96%	251	98%	399	99%	353	98%	377	98%	4497	98%
Fysiotherapeut	Ja	254	17%	94	19%	132	18%	63	19%	33	20%	50	19%	82	20%	77	21%	77	20%	862	19%
	Nee	1222	83%	394	81%	622	82%	265	81%	130	80%	209	81%	326	80%	289	79%	307	80%	3764	81%
Logopedist	Ja	14	1%	9	2%	12	2%	6	2%	3	2%	3	1%	3	1%	6	2%	4	1%	60	1%
	Nee	1458	99%	479	98%	740	98%	320	98%	159	98%	255	99%	400	99%	357	98%	374	99%	4542	99%
Oefentherapeut	Ja	24	2%	11	2%	15	2%	8	2%	4	2%	10	4%	11	3%	10	3%	6	2%	99	2%
	Nee	1442	98%	474	98%	734	98%	314	98%	157	98%	242	96%	390	97%	348	97%	372	98%	4473	98%
Thuiszorg	Ja	89	6%	20	4%	35	5%	25	8%	14	9%	14	5%	32	8%	20	6%	22	6%	271	6%
	Nee	1394	94%	469	96%	719	95%	302	92%	148	91%	243	95%	375	92%	343	94%	363	94%	4356	94%



GGz	Ja	59	4%	18	4%	27	4%	14	4%	9	6%	11	4%	12	3%	11	3%	9	2%	170	4%
	Nee	1410	96%	468	96%	724	96%	311	96%	154	94%	246	96%	391	97%	349	97%	374	98%	4427	96%
Maatsch. Werk	Ja	27	2%	11	2%	13	2%	6	2%	5	3%	2	1%	10	2%	10	3%	5	1%	89	2%
	Nee	1442	98%	472	98%	737	98%	319	98%	158	97%	255	99%	395	98%	351	97%	380	99%	4509	98%
Verslavingszorg	Ja	17	1%	4	1%	2	0%	5	2%	3	2%	2	1%	3	1%	1	0%			37	1%
	Nee	1453	99%	482	99%	752	100%	320	98%	161	98%	255	99%	402	99%	361	100%	384	100%	4570	99%
Psycholoog	Ja	68	5%	20	4%	17	2%	11	3%	8	5%	4	2%	7	2%	11	3%	4	1%	150	3%
	Nee	1406	95%	467	96%	734	98%	315	97%	156	95%	253	98%	397	98%	351	97%	379	99%	4458	97%
Psychiater	Ja	17	1%	6	1%	6	1%	5	2%	5	3%	3	1%	4	1%	2	1%	3	1%	51	1%
	Nee	1451	99%	477	99%	745	99%	323	98%	160	97%	254	99%	398	99%	360	99%	380	99%	4548	99%
Alternatieve behandelaars	Ja	93	6%	31	6%	36	5%	15	5%	12	7%	11	4%	18	4%	13	4%	16	4%	245	5%
	Nee	1383	94%	460	94%	719	95%	309	95%	152	93%	247	96%	387	96%	353	96%	378	96%	4388	95%

**Tabel 3.1.1. Tevredenheid dienstverlening naar type hulpverlener, leeftijd, geslacht en opleidingsniveau**

		Leeftijd				Geslacht		Opleiding				Totaal (n=4487)
		19-34 jr	35-49 jr	50-64 jr	65+	Man	Vrouw	LO	MAVO, LBO	HAVO, VWO, MBO	HBO, WO	
Huisarts	Tevreden	70%	76%	81%	86%	79%	77%	80%	81%	75%	76%	78%
	Neutraal	24%	20%	16%	12%	18%	19%	15%	16%	21%	21%	19%
	Ontevreden	6%	4%	3%	1%	3%	4%	5%	3%	4%	4%	4%

		Leeftijd				Geslacht		Opleiding				Totaal (n=1024)
		19-34 jr	35-49 jr	50-64 jr	65 +	Man	Vrouw	LO	MAVO, LBO	HAVO, VWO, MBO	HBO, WO	
Doktersdienst	Tevreden	54%	53%	64%	80%	64%	59%	67%	63%	56%	64%	62%
	Neutraal	29%	29%	14%	12%	16%	26%	14%	18%	30%	21%	22%
	Ontevreden	17%	18%	22%	8%	19%	15%	20%	19%	14%	14%	16%

		Leeftijd				Geslacht		Opleiding				Totaal (n=3403)
		19-34 jr	35-49 jr	50-64 jr	65 +	Man	Vrouw	LO	MAVO, LBO	HAVO, VWO, MBO	HBO, WO	
Tandarts of mondhygiënist	Tevreden	81%	87%	89%	88%	86%	86%	85%	87%	84%	87%	86%
	Neutraal	16%	12%	10%	10%	12%	13%	12%	12%	14%	12%	12%
	Ontevreden	3%	1%	1%	2%	2%	2%	3%	1%	2%	1%	2%

		Leeftijd				Geslacht		Opleiding				Totaal (n=1351)
		19-34 jr	35-49 jr	50-64 jr	65 +	Man	Vrouw	LO	MAVO, LBO	HAVO, VWO, MBO	HBO, WO	
Fysiotherapeut	Tevreden	83%	83%	88%	94%	85%	88%	86%	86%	87%	87%	87%
	Neutraal	13%	13%	11%	6%	12%	11%	13%	12%	11%	10%	11%
	Ontevreden	3%	4%	2%	1%	3%	2%	1%	2%	2%	3%	2%

		Leeftijd				Geslacht		Opleiding				Totaal (n=519)
		19-34 jr	35-49 jr	50-64 jr	65 +	Man	Vrouw	LO	MAVO, LBO	HAVO, VWO, MBO	HBO, WO	
Thuiszorg	Tevreden	84%	57%	88%	90%	81%	87%	89%	86%	83%	79%	86%
	Neutraal	13%	43%	9%	9%	15%	12%	11%	12%	12%	21%	13%
	Ontevreden	3%		3%	1%	4%	1%		2%	5%		2%

		Leeftijd				Geslacht		Opleiding				Totaal (n=470)
		19-34 jr	35-49 jr	50-64 jr	65 +	Man	Vrouw	LO	MAVO, LBO	HAVO, VWO, MBO	HBO, WO	
Alternatieve behandelaars	Tevreden	74%	79%	86%	88%	73%	84%	44%	77%	84%	87%	81%
	Neutraal	23%	16%	11%	13%	22%	14%	44%	18%	14%	12%	16%
	Ontevreden	2%	4%	4%		6%	2%	11%	5%	2%	1%	3%

		Leeftijd				Geslacht		Opleiding				Totaal (n=2151)
		19-34 jr	35-49 jr	50-64 jr	65 +	Man	Vrouw	LO	MAVO, LBO	HAVO, VWO, MBO	HBO, WO	
Medisch specialist	Tevreden	78%	73%	83%	90%	81%	83%	86%	83%	81%	80%	82%
	Neutraal	18%	24%	12%	9%	16%	14%	11%	15%	16%	16%	15%
	Ontevreden	3%	3%	4%	1%	2%	3%	2%	3%	3%	4%	3%

		Leeftijd				Geslacht		Opleiding				Totaal (n=339)
		19-34 jr	35-49 jr	50-64 jr	65 +	Man	Vrouw	LO	MAVO, LBO	HAVO, VWO, MBO	HBO, WO	
GGZ	Tevreden	56%	49%	67%	100%	52%	60%	64%	48%	58%	69%	58%
	Neutraal	23%	40%	28%		34%	28%	27%	36%	27%	24%	29%
	Ontevreden	21%	11%	6%		14%	13%	9%	15%	16%	7%	13%

		Leeftijd				Geslacht		Opleiding			Totaal (n=162)	
		19-34 jr	35-49 jr	50-64 jr	65 +	Man	Vrouw	LO	MAVO, LBO	HAVO, VWO, MBO	HBO, WO	
Verslavingszorg	Tevreden	20%	17%		33%	18%	20%		10%	17%	50%	18%
	Neutraal	80%	83%	100%	67%	82%	80%	100%	90%	83%	50%	82%

		Leeftijd				Geslacht		Opleiding			Totaal (n=258)	
		19-34 jr	35-49 jr	50-64 jr	65 +	Man	Vrouw	LO	MAVO, LBO	HAVO, VWO, MBO	HBO, WO	
Centrum	Tevreden	50%	53%	67%	74%	75%	57%	62%	71%	50%	82%	65%
Indicatiestelling	Neutraal	36%	27%	25%	18%	18%	28%	35%	29%	17%		24%
Zorg	Ontevreden	14%	20%	8%	9%	7%	15%	4%		33%	18%	11%

**Tabel 3.1.2. Tevredenheid over dienstverlening naar type hulpverlener naar regio**

		Stad (Groningen)	Wester kwartier	Noord-West	Noord-Oost	Haren	Hoogezand Sappemeer	Centrum Oost	Oldambt	Zuid-Oost	Totaal
Huisarts	Tevreden	77%	78%	79%	82%	80%	71%	83%	74%	80%	78%
	Neutraal	19%	18%	19%	14%	18%	24%	13%	22%	17%	18%
	Ontevreden	4%	4%	2%	3%	3%	5%	4%	4%	2%	4%
Doktersdienst	Tevreden	76%	61%	42%	65%	83%	63%	44%	56%	63%	61%
	Neutraal	15%	22%	25%	22%	8%	16%	33%	36%	26%	22%
	Ontevreden	9%	17%	33%	13%	8%	21%	23%	8%	11%	17%
Tandarts	Tevreden	86%	86%	85%	88%	81%	87%	88%	88%	81%	86%
	Neutraal	12%	12%	12%	11%	19%	11%	11%	10%	16%	12%
	Ontevreden	2%	2%	3%	1%		2%	0%	2%	3%	2%
Fysiotherapeut	Tevreden	90%	89%	90%	86%	77%	90%	82%	79%	84%	87%
	Neutraal	9%	10%	9%	12%	16%	6%	14%	17%	11%	11%
	Ontevreden	1%	1%	1%	2%	6%	4%	4%	4%	5%	2%
Thuiszorg	Tevreden	82%	93%	93%	80%	100%	71%	89%	87%	84%	86%
	Neutraal	16%	7%	7%	20%	-	29%	11%	13%	11%	13%
	Ontevreden	3%	-	-	-	-	-	-	-	5%	1%
Alternatieve Behandelaars	Tevreden	83%	80%	84%	67%	78%	100%	87%	60%	79%	81%
	Neutraal	15%	16%	10%	33%	22%		13%	30%	21%	16%
	Ontevreden	3%	4%	6%					10%		3%
Medisch Specialist	Tevreden	78%	83%	83%	85%	92%	85%	86%	76%	86%	82%
	Neutraal	17%	15%	15%	13%	8%	15%	12%	18%	12%	15%
	Ontevreden	5%	2%	2%	2%			2%	5%	2%	3%
GGz	Tevreden	62%	36%	63%	50%	67%	60%	71%	50%	38%	57%
	Neutraal	29%	50%	13%	50%	33%	20%	29%	17%	38%	30%
	Ontevreden	10%	14%	25%			20%		33%	25%	13%

**Tabel 3.2.1. Tevredenheid over deskundigheid naar type hulpverlener naar leeftijd**

		Leeftijd								Totaal	
		19-34 jr		35-49 jr		50-64 jr		65 jr en ouder		Aantal	kol %
		Aantal	kol %	Aantal	kol %	Aantal	kol %	Aantal	kol %		
Huisarts	Tevreden	733	70%	955	76%	983	78%	758	84%	3429	77%
	Neutraal	255	24%	256	20%	232	19%	123	14%	866	19%
	Ontevreden	54	5%	44	4%	39	3%	18	2%	155	3%
Medisch specialist	Tevreden	276	71%	367	70%	497	80%	483	86%	1623	78%
	Neutraal	98	25%	146	28%	110	18%	73	13%	427	20%
	Ontevreden	13	3%	13	2%	11	2%	4	1%	41	2%
Fysiotherapeut	Tevreden	183	71%	314	74%	310	79%	219	87%	1026	77%
	Neutraal	70	27%	98	23%	79	20%	32	13%	279	21%
	Ontevreden	5	2%	12	3%	5	1%			22	2%
Tandarts of mondhygiënist	Tevreden	747	80%	926	86%	730	86%	340	85%	2743	84%
	Neutraal	162	17%	145	13%	114	13%	51	13%	472	14%
	Ontevreden	20	2%	12	1%	7	1%	7	2%	46	1%
Thuiszorg	Tevreden	50	52%	42	38%	46	53%	130	82%	268	59%
	Neutraal	41	43%	62	56%	36	41%	26	16%	165	36%
	Ontevreden	5	5%	7	6%	5	6%	3	2%	20	4%
GGZ	Tevreden	43	43%	54	41%	22	33%	20	67%	139	42%
	Neutraal	50	50%	64	49%	40	60%	9	30%	163	50%
	Ontevreden	8	8%	13	10%	5	7%	1	3%	27	8%
Alternatieve behandelaars	Tevreden	54	48%	74	45%	60	60%	26	65%	214	51%
	Neutraal	51	45%	74	45%	32	32%	14	35%	171	41%
	Ontevreden	8	7%	16	10%	8	8%			32	8%
Doktersdienst	Tevreden	114	44%	123	42%	98	46%	109	63%	444	47%
	Neutraal	108	41%	123	42%	74	34%	43	25%	348	37%
	Ontevreden	40	15%	45	15%	43	20%	20	12%	148	16%
Verslavingszorg Noord-Nederland	Tevreden	13	27%	4	7%	8	23%	6	46%	31	21%
	Neutraal	34	71%	48	89%	26	74%	7	54%	115	77%
	Ontevreden	1	2%	2	4%	1	3%			4	3%
Centrale Indicatiestelling Zorg (CIZ)	Tevreden	17	31%	10	15%	15	31%	45	73%	87	37%
	Neutraal	37	67%	51	75%	31	63%	13	21%	132	56%
	Ontevreden	1	2%	7	10%	3	6%	4	6%	15	6%

**Tabel 3.2.2. Tevredenheid over deskundigheid naar type hulpverlener naar geslacht**

		Geslacht				Totaal	
		Man		Vrouw		Aantal	kol %
		Aantal	kol %	Aantal	kol %		
Huisarts	Tevreden	1483	77%	1946	77%	3429	77%
	Neutraal	380	20%	485	19%	865	19%
	Ontevreden	66	3%	89	4%	155	3%
Medisch specialist	Tevreden	690	76%	933	79%	1623	78%
	Neutraal	202	22%	225	19%	427	20%
	Ontevreden	19	2%	22	2%	41	2%
Fysiotherapeut	Tevreden	399	73%	627	80%	1026	77%
	Neutraal	138	25%	141	18%	279	21%
	Ontevreden	8	1%	14	2%	22	2%
Tandarts of mondhygiënist	Tevreden	1185	84%	1557	84%	2742	84%
	Neutraal	200	14%	272	15%	472	14%
	Ontevreden	18	1%	28	2%	46	1%
Thuiszorg	Tevreden	93	54%	175	63%	268	59%
	Neutraal	70	40%	95	34%	165	36%
	Ontevreden	10	6%	10	4%	20	4%
GGZ	Tevreden	56	38%	83	46%	139	42%
	Neutraal	76	52%	87	48%	163	50%
	Ontevreden	15	10%	12	7%	27	8%
Alternatieve behandelaars	Tevreden	66	43%	148	56%	214	51%
	Neutraal	75	49%	96	37%	171	41%
	Ontevreden	13	8%	19	7%	32	8%
Doktersdienst Groningen (DDG)	Tevreden	204	48%	240	46%	444	47%
	Neutraal	150	36%	198	38%	348	37%
	Ontevreden	68	16%	80	15%	148	16%
Verslavingszorg Noord-Nederland (VNN)	Tevreden	22	25%	9	15%	31	21%
	Neutraal	66	74%	49	80%	115	77%
	Ontevreden	1	1%	3	5%	4	3%
Centrale Indicatiestelling Zorg (CIZ)	Tevreden	40	35%	47	39%	87	37%
	Neutraal	68	59%	64	54%	132	56%
	Ontevreden	7	6%	8	7%	15	6%

**Tabel 3.2.3. Tevredenheid over deskundigheid naar type hulpverlener naar opleidingsniveau**

		Opleidingsniveau									
		LO		MAVO, LBO		HAVO, VWO, MBO		HBO, WO		Totaal	
		Aantal	kol %	Aantal	kol %	Aantal	kol %	Aantal	kol %	Aantal	kol %
Huisarts	Tevreden	401	80%	1110	80%	1000	74%	762	75%	3273	77%
	Neutraal	79	16%	239	17%	299	22%	218	22%	835	20%
	Ontevreden	23	5%	47	3%	50	4%	30	3%	150	4%
Medisch specialist	Tevreden	221	80%	540	78%	444	77%	329	76%	1534	77%
	Neutraal	51	18%	144	21%	121	21%	93	21%	409	21%
	Ontevreden	4	1%	10	1%	15	3%	11	3%	40	2%
Fysiotherapeut	Tevreden	122	79%	367	76%	298	76%	197	80%	984	77%
	Neutraal	31	20%	105	22%	86	22%	45	18%	267	21%
	Ontevreden	2	1%	8	2%	8	2%	4	2%	22	2%
Tandarts of mondhygiënist	Tevreden	143	79%	819	85%	928	83%	756	86%	2646	84%
	Neutraal	34	19%	133	14%	171	15%	115	13%	453	14%
	Ontevreden	4	2%	17	2%	17	2%	8	1%	46	1%
Thuiszorg	Tevreden	75	75%	74	54%	62	55%	37	54%	248	59%
	Neutraal	21	21%	60	43%	43	38%	28	41%	152	36%
	Ontevreden	4	4%	4	3%	7	6%	3	4%	18	4%
GGZ	Tevreden	24	55%	42	38%	39	41%	29	49%	134	43%
	Neutraal	17	39%	63	56%	48	51%	24	41%	152	49%
	Ontevreden	3	7%	7	6%	8	8%	6	10%	24	8%
Alternatieve behandelaars	Tevreden	12	36%	48	40%	76	57%	69	63%	205	52%
	Neutraal	18	55%	62	51%	50	38%	32	29%	162	41%
	Ontevreden	3	9%	11	9%	7	5%	8	7%	29	7%
Doktersdienst Groningen (DDG)	Tevreden	67	56%	132	44%	144	46%	90	50%	433	48%
	Neutraal	34	28%	110	37%	127	41%	61	34%	332	36%
	Ontevreden	19	16%	55	19%	42	13%	29	16%	145	16%
Verslavingszorg (VNN)	Tevreden	8	36%	7	13%	7	16%	7	33%	29	21%
	Neutraal	13	59%	45	85%	35	81%	14	67%	107	77%
	Ontevreden	1	5%	1	2%	1	2%			3	2%
Centrale Indicatiestelling Zorg (CIZ)	Tevreden	31	60%	22	28%	11	20%	15	48%	79	37%
	Neutraal	18	35%	53	68%	37	69%	14	45%	122	57%
	Ontevreden	3	6%	3	4%	6	11%	2	6%	14	7%



**Tabel 3.2.4. Tevredenheid over deskundigheid naar type hulpverlener per regio**

		Stad (Groningen)		Westerkwartier		Noord-West		Noord-Oost		Haren		Hoogezand		Centrum-Oost		Oldambt		Zuid-Oost		Provincie	
		n	kol%	n	kol%	n	kol%	n	kol%	n	kol%	n	kol%	n	kol%	n	kol%	n	kol%	n	kol%
Huisarts	tevreden	1071	77%	362	76%	559	77%	251	80%	120	77%	183	73%	319	81%	263	75%	300	79%	3428	77%
	neutraal	264	19%	102	21%	155	21%	57	18%	30	19%	58	23%	62	16%	69	20%	69	18%	866	19%
	ontevreden	64	5%	14	3%	16	2%	5	2%	5	3%	10	4%	13	3%	19	5%	9	2%	155	3%
Medisch specialist	tevreden	465	76%	169	74%	254	76%	124	76%	69	86%	84	82%	159	82%	128	74%	171	82%	1623	78%
	neutraal	122	20%	55	24%	75	23%	37	23%	10	13%	19	18%	33	17%	40	23%	36	17%	427	20%
	ontevreden	22	4%	3	1%	4	1%	2	1%	1	1%			3	2%	4	2%	2	1%	41	2%
Fysiotherapie	tevreden	292	77%	115	82%	167	75%	74	80%	33	79%	59	82%	107	76%	81	75%	98	75%	1026	77%
	neutraal	81	21%	25	18%	52	23%	17	18%	8	19%	12	17%	30	21%	23	21%	31	24%	279	21%
	ontevreden	7	2%	1	1%	3	1%	1	1%	1	2%	1	1%	3	2%	4	4%	1	1%	22	2%
Tandarts	tevreden	942	85%	307	86%	412	81%	184	85%	99	82%	156	83%	240	87%	213	86%	189	80%	2742	84%
	neutraal	155	14%	43	12%	84	17%	31	14%	21	17%	30	16%	33	12%	32	13%	43	18%	472	14%
	ontevreden	17	2%	6	2%	10	2%	2	1%	1	1%	2	1%	2	1%	2	1%	4	2%	46	1%
Thuiszorg	tevreden	85	61%	23	62%	45	64%	23	56%	9	64%	13	57%	26	51%	18	56%	26	58%	268	59%
	neutraal	49	35%	13	35%	21	30%	17	41%	5	36%	8	35%	24	47%	13	41%	15	33%	165	36%
	ontevreden	6	4%	1	3%	4	6%	1	2%			2	9%	1	2%	1	3%	4	9%	20	4%
GGZ	tevreden	56	53%	13	43%	22	37%	8	36%	4	40%	8	50%	10	34%	7	33%	11	31%	139	42%
	neutraal	45	42%	15	50%	29	49%	13	59%	4	40%	7	44%	19	66%	12	57%	19	53%	163	50%
	ontevreden	5	5%	2	7%	8	14%	1	5%	2	20%	1	6%			2	10%	6	17%	27	8%
Alternatieve behandelaar	tevreden	77	57%	24	51%	37	54%	9	35%	9	69%	11	48%	17	45%	12	44%	18	47%	214	51%
	neutraal	53	39%	19	40%	25	36%	15	58%	4	31%	8	35%	18	47%	10	37%	19	50%	171	41%
	ontevreden	6	4%	4	9%	7	10%	2	8%			4	17%	3	8%	5	19%	1	3%	32	8%
DDG	tevreden	156	59%	42	42%	72	40%	33	50%	19	58%	22	45%	32	33%	33	47%	35	45%	444	47%
	neutraal	82	31%	35	35%	69	38%	27	41%	7	21%	18	37%	49	50%	24	34%	37	48%	348	37%
	ontevreden	26	10%	24	24%	41	23%	6	9%	7	21%	9	18%	17	17%	13	19%	5	6%	148	16%
VNN	tevreden	14	28%	4	36%	3	13%	3	20%	1	20%	1	13%	1	8%	1	13%	3	18%	31	21%
	neutraal	35	70%	7	64%	20	87%	12	80%	3	60%	6	75%	12	92%	6	75%	14	82%	115	77%
	ontevreden	1	2%							1	20%	1	13%			1	13%			4	3%
CIZ	tevreden	27	38%	11	58%	13	33%	9	43%	1	17%	2	17%	9	35%	4	31%	11	41%	87	37%
	neutraal	38	54%	8	42%	24	62%	12	57%	4	67%	8	67%	15	58%	9	69%	14	52%	132	56%
	ontevreden	6	8%			2	5%			1	17%	2	17%	2	8%			2	7%	15	6%

**Tabel 4.1. Rapportcijfer telefonische bereikbaarheid van de eigen huisarts naar leeftijd en gemeente**

<i>Leeftijd</i>	<i>Gemiddeld rapportcijfer</i>	<i>aantal</i>	<i>Standaard deviatie</i>
19-34 jaar	7,11	1100	1,744
35-49 jaar	7,27	1286	1,769
50-64 jaar	7,55	1275	1,808
65 jaar en ouder	7,94	880	1,995
<b>Gemeente</b>			
Appingedam	7,41	105	1,843
Bedum	6,89	81	2,098
Bellingwedde	7,65	80	1,397
Eemsumond	7,25	152	2,072
Delfzijl	7,88	216	1,687
Groningen	7,30	1438	1,849
Grootegast	7,79	98	1,379
Haren	7,60	154	1,798
Hoogezand	7,49	255	1,702
Leek	7,85	144	1,524
Loppersum	8,08	119	1,565
Marne	7,50	102	1,881
Marum	7,32	77	1,950
Menterwolde	7,65	106	1,668
Pekela	7,77	91	1,627
Reiderland	6,91	46	1,860
Stadskanaal	6,90	265	2,081
Scheemda	7,64	110	1,910
Slochteren	7,13	119	1,960
Ten Boer	8,36	58	1,373
Veendam	7,18	201	2,109
Vlagtwedde	7,85	127	1,746
Winschoten	7,48	126	1,770
Winsum	7,83	108	1,532
Zuidhorn	7,40	162	1,893
Totaal provincie Groningen	7,44	4540	1,843

**Tabel 4.2.1. Wachtijd in de wachtkamer van huisarts naar gemeente**

	Hoe lang moet u gemiddeld wachten in de wachtkamer van uw eigen huisarts?									
	0-5 minuten		6-10 minuten		11-15 minuten		16-30 minuten		Langer dan een half uur	
	aantal	rij %	aantal	rij %	aantal	rij %	aantal	rij %	aantal	rij %
Appingedam	27	29%	43	47%	17	18%	2	2%	3	3%
Bedum	5	6%	30	38%	23	29%	13	16%	8	10%
Bellingwedde	10	15%	28	43%	19	29%	7	11%	1	2%
Ten Boer	7	13%	23	43%	18	34%	4	8%	1	2%
Delfzijl	37	18%	107	52%	45	22%	15	7%		
Groningen	206	16%	610	46%	344	26%	134	10%	25	2%
Grootegast	20	22%	51	57%	12	13%	5	6%	2	2%
Haren	19	13%	92	63%	23	16%	10	7%	2	1%
Hoogezand	54	23%	101	42%	52	22%	19	8%	13	5%
Leek	26	19%	71	51%	37	27%	4	3%		
Loppersum	23	21%	42	39%	26	24%	6	6%	12	11%
Marum	2	3%	34	47%	23	32%	9	12%	5	7%
Stadskanaal	55	22%	134	53%	51	20%	10	4%	2	1%
Scheemda	23	23%	45	44%	27	26%	6	6%	1	1%
Slochteren	12	11%	35	32%	30	27%	29	26%	4	4%
Veendam	36	20%	84	46%	39	21%	20	11%	5	3%
Vlagtwedde	33	28%	59	50%	19	16%	8	7%		
Winschoten	24	20%	57	47%	24	20%	10	8%	6	5%
Winsum	8	8%	46	45%	29	28%	13	13%	6	6%
Zuidhorn	33	21%	74	48%	30	19%	18	12%		
Pekela	9	10%	33	38%	34	39%	12	14%		
Eemsmond	23	16%	74	52%	36	25%	8	6%	2	1%
Reiderland	3	8%	15	38%	14	35%	7	18%	1	3%
Marne	20	21%	43	46%	24	26%	7	7%		
Menterwolde	17	17%	41	41%	30	30%	8	8%	3	3%
provincie Groningen	732	17%	1972	47%	1026	24%	384	9%	102	2%

**Tabel 4.2.2. Wachtijd in de wachtkamer van de eigen huisarts naar regio (rij%)**

	Hoe lang moet u gemiddeld wachten in de wachtkamer van uw eigen huisarts?									
	0-5 minuten		6-10 minuten		11-15 minuten		16-30 minuten		Langer dan een half uur	
	aantal	rij %	aantal	rij %	aantal	rij %	aantal	rij %	aantal	rij %
Stad (Groningen)	206	16%	610	46%	344	26%	134	10%	25	2%
Westerkwartier	81	18%	230	50%	102	22%	36	8%	7	2%
Noord-West	98	14%	293	43%	186	27%	80	12%	33	5%
Noord-Oost	64	22%	150	51%	62	21%	17	6%	3	1%
Haren	19	13%	92	63%	23	16%	10	7%	2	1%
Hoogezand	54	23%	101	42%	52	22%	19	8%	13	5%
Centrum-Oost	62	17%	158	43%	103	28%	40	11%	8	2%
Oldambt	60	18%	145	44%	84	26%	30	9%	9	3%
Zuid-Oost	88	24%	193	52%	70	19%	18	5%	2	1%
provincie Groningen	732	17%	1972	47%	1026	24%	384	9%	102	2%

**Tabel 4.2.3. Wachtijd in de wachtkamer van de Doktersdienst Groningen naar regio (rij%)\***

	Hoe lang moet u gemiddeld wachten in de wachtkamer van de Doktersdienst Groningen?									
	0-5 minuten		6-10 minuten		11-15 minuten		16-30 minuten		Langer dan een half uur	
	aantal	rij%	aantal	rij%	aantal	rij%	aantal	rij%	aantal	rij%
Stad (Groningen)	34	14%	70	28%	60	24%	55	22%	27	11%
Westerkwartier	10	18%	11	20%	15	27%	11	20%	9	16%
Noord-West	10	9%	36	34%	18	17%	21	20%	21	20%
Noord-Oost	6	18%	12	36%	6	18%	7	21%	2	6%
Haren	1	5%	7	33%	8	38%			5	24%
Hoogezand	6	16%	10	27%	5	14%	10	27%	6	16%
Centrum-Oost	7	13%	16	29%	16	29%	7	13%	9	16%
Oldambt	13	27%	11	23%	9	19%	10	21%	5	10%
Zuid-Oost	4	9%	12	28%	13	30%	10	23%	4	9%
provincie Groningen	91	14%	185	29%	150	23%	131	20%	88	14%

\* Door kleine aantallen patiënten per regio zijn geen duidelijke uitspraken te doen over afzonderlijke regio's (door toevalsschommelingen)

**Tabel 4.2.4. Wachtijd in de wachtkamer van polikliniek ziekenhuis naar regio**

	Hoe lang moet u gemiddeld wachten in de wachtkamer van de polikliniek in het ziekenhuis?									
	0-5 minuten		6-10 minuten		11-15 minuten		16-30 minuten		Langer dan een half uur	
	aantal	rij%	aantal	rij%	aantal	rij%	aantal	rij%	aantal	rij%
Stad (Groningen)	28	5%	95	18%	152	29%	167	32%	86	16%
Westerkwartier	3	2%	40	21%	67	35%	57	30%	26	13%
Noord-West	13	5%	60	21%	88	31%	78	28%	43	15%
Noord-Oost	14	11%	20	15%	50	38%	35	27%	12	9%
Haren	3	5%	12	19%	15	23%	27	42%	7	11%
Hoogezand	8	9%	19	20%	26	28%	19	20%	21	23%
Centrum-Oost	9	5%	20	11%	56	31%	53	30%	40	22%
Oldambt	7	5%	18	12%	44	29%	48	32%	34	23%
Zuid-Oost	10	6%	32	18%	52	29%	58	32%	28	16%
provincie Groningen	95	5%	316	17%	550	31%	542	30%	297	17%

**Tabel 5.1. Stellingen over het organiseren van zorg naar leeftijd (kol%)**

		19-34 jaar	35-49 jaar	50-64 jaar	65 jaar en ouder	Totaal
		kol %	kol %	kol %	kol %	kol %
Mijn huisarts mag mijn medische gegevens aan de Doktersdienst Groningen geven	Mee eens	84%	83%	83%	83%	83%
	Niet mee eens	8%	8%	7%	3%	7%
	Geen mening	9%	9%	10%	14%	10%
Mijn huisarts moet mijn medische gegevens aan de Doktersdienst Groningen geven	Mee eens	40%	47%	50%	51%	47%
	Niet mee eens	33%	32%	24%	15%	27%
	Geen mening	26%	20%	26%	35%	26%
Ik zou willen dat al mijn medische gegevens van verschillende hulpverleners op een centrale plaats geregistreerd kunnen worden waarbij ik zelf of een door mij gemachtigde persoon toestemming kan geven voor inzage	Mee eens	67%	68%	65%	58%	65%
	Niet mee eens	13%	15%	11%	8%	12%
	Geen mening	20%	18%	24%	34%	23%
Het kost mij veel tijd om de benodigde zorg te regelen	Mee eens	11%	12%	10%	16%	12%
	Niet mee eens	34%	27%	22%	18%	26%
	Geen mening	55%	61%	68%	66%	62%
Samenwerking tussen huisarts en specialist moet beter	Mee eens	28%	30%	27%	27%	28%
	Niet mee eens	14%	17%	18%	20%	17%
	Geen mening	58%	52%	55%	53%	55%
Medische hulpverleners geven tegenstrijdige adviezen	Mee eens	17%	19%	13%	11%	16%
	Niet mee eens	14%	15%	17%	17%	16%
	Geen mening	68%	65%	70%	73%	69%
Ik ben tevreden over samenwerking tussen hulpverleners	Mee eens	20%	20%	26%	34%	24%
	Niet mee eens	12%	13%	10%	4%	10%
	Geen mening	68%	67%	65%	62%	66%

**Tabel 6.1. Stellingen over het zorgstelsel naar leeftijd (kol%)**

		19-34 jaar		35-49 jaar		50-64 jaar		65 jaar en ouder		Totaal	
		aantal	kol %	aantal	kol %	aantal	kol %	aantal	kol %	aantal	kol %
Het nieuwe zorgstelsel leidt tot een eerlijker verdeling van kosten	Mee eens	182	16%	179	14%	227	19%	143	17%	731	16%
	Niet mee eens	600	54%	743	58%	613	50%	324	39%	2280	51%
	Geen mening	331	30%	354	28%	385	31%	368	44%	1438	32%
Het nieuwe zorgstelsel leidt tot meer verantwoord zorggebruik	Mee eens	248	22%	229	18%	272	23%	160	20%	909	21%
	Niet mee eens	510	46%	662	52%	510	43%	227	28%	1909	44%
	Geen mening	352	32%	377	30%	409	34%	410	51%	1548	35%
Door het nieuwe zorgstelsel raken kwetsbare mensen onderverzekerd	Mee eens	691	62%	923	71%	861	68%	445	53%	2920	65%
	Niet mee eens	130	12%	124	10%	123	10%	74	9%	451	10%
	Geen mening	293	26%	247	19%	284	22%	320	38%	1144	25%
Het nieuwe zorgstelsel leidt tot een kwalitatief betere zorg	Mee eens	57	5%	54	4%	52	4%	58	7%	221	5%
	Niet mee eens	565	51%	777	61%	631	53%	270	33%	2243	51%
	Geen mening	484	44%	444	35%	513	43%	479	59%	1920	44%