



Deze factsheet is een uitgave van het NIVEL. De gegevens mogen met bronvermelding worden gebruikt (R. Bes, S. Wendel, E. Curfs & J. de Jong). Ervaringen met zorg in het buitenland positief, Factsheet. Utrecht: NIVEL, december 2012). U vindt deze factsheet en alle andere NIVEL-publicaties in PDF-format op [www.nivel.nl](http://www.nivel.nl).

## Ervaringen met zorg in het buitenland positief

Romy Bes, Sonja Wendel, Emile Curfs & Judith de Jong

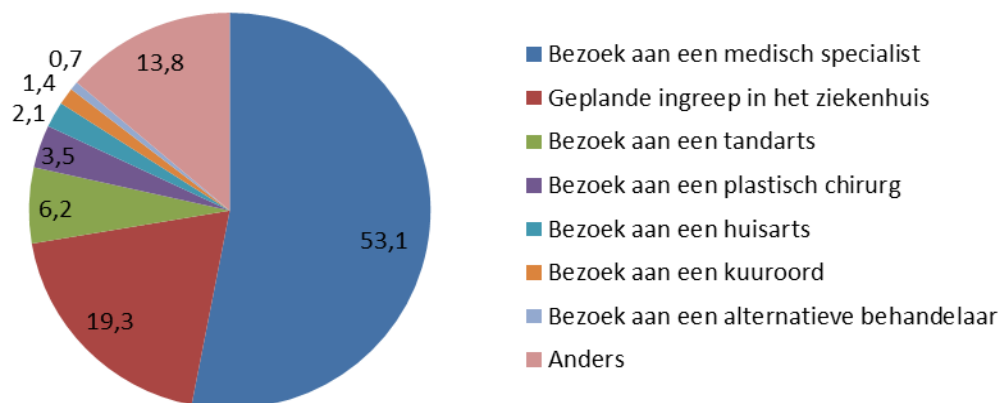
### Samenvatting

*In de EU is sprake van een vrije interne markt. Dat betekent dat alle Europese burgers recht hebben om zorg in het buitenland te gebruiken. Maar maken zij ook gebruik van dit recht? Uit onderzoek van het NIVEL blijkt dat 157 van de 5.772 ondervraagde leden van het [Verzekerdenpanel](#) tussen maart 2010 en maart 2012 voor zorg naar het buitenland zijn gegaan. Grensbewoners gaan vaker dan mensen die niet aan de grens wonen voor zorg naar het buitenland. Mensen die naar het buitenland gingen voor zorg bezochten daar meestal een medisch specialist. De zorgverzekeraar is de belangrijkste bron van informatie over zorggebruik in het buitenland. De tevredenheid over de ontvangen zorg in het buitenland is erg hoog.*

### Helpt van de mensen die voor de keuze hebben gestaan gaat voor zorg naar het buitenland

In de EU is sprake van een vrije interne markt. Dat betekent dat alle Europese burgers recht hebben om zorg in het buitenland te gebruiken. De kosten worden vergoed tot aan het bedrag dat uitgekeerd zou worden voor een gelijke behandeling in het eigen land<sup>1</sup>. Maar hoeveel mensen in Nederland maken gebruik van dit recht en gaan voor zorg naar het buitenland? Van de 5772 ondervraagden hebben tussen maart 2010 en maart 2012 270 (4,7%) mensen voor de keuze gestaan om voor zorg naar het buitenland te gaan. 157 (58,1%) van hen zijn daadwerkelijk gegaan. De meeste mensen die voor zorg naar het buitenland gingen bezochten een medisch specialist (53,1%) of gingen naar een ziekenhuis voor een geplande ingreep (19,3%). Er is ook gevraagd voor welke behandeling de respondent naar het buitenland is gegaan. De meest genoemde behandelingen zijn orthopedisch of neurologisch van aard (heup/knie operaties en rugproblemen/hernia's). Daarnaast geven vier respondenten aan dat ze een PreScan (preventief onderzoek) hebben laten uitvoeren. Dit is zorg die niet in Nederland beschikbaar is.

**Figuur 1: Type zorg waarvoor men naar het buitenland ging (N=145)**



<sup>1</sup> Directive 2011/24/EU of the European parliament and of the council. On the application of patients' rights in cross-border healthcare. 9 march 2011. Official Journal of the European Union.

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2011:088:0045:0065:EN:PDF>

## Ervaringen zijn positief

Van de mensen die voor zorg naar het buitenland zijn gegaan vond een ruime meerderheid (85,5%) het (heel) makkelijk om het te regelen. Een op de twintig (5,3%) vond het (heel)moeilijk. De zorg in het buitenland wordt beoordeeld met een gemiddelde van 8,7 op een schaal van 0 tot 10. Bijna alle mensen (98,7%) gaven aan dat de zorg in het buitenland voldeed aan hun verwachtingen of hun verwachtingen overtrof.

## Grensbewoners gaan vaker voor zorg naar het buitenland

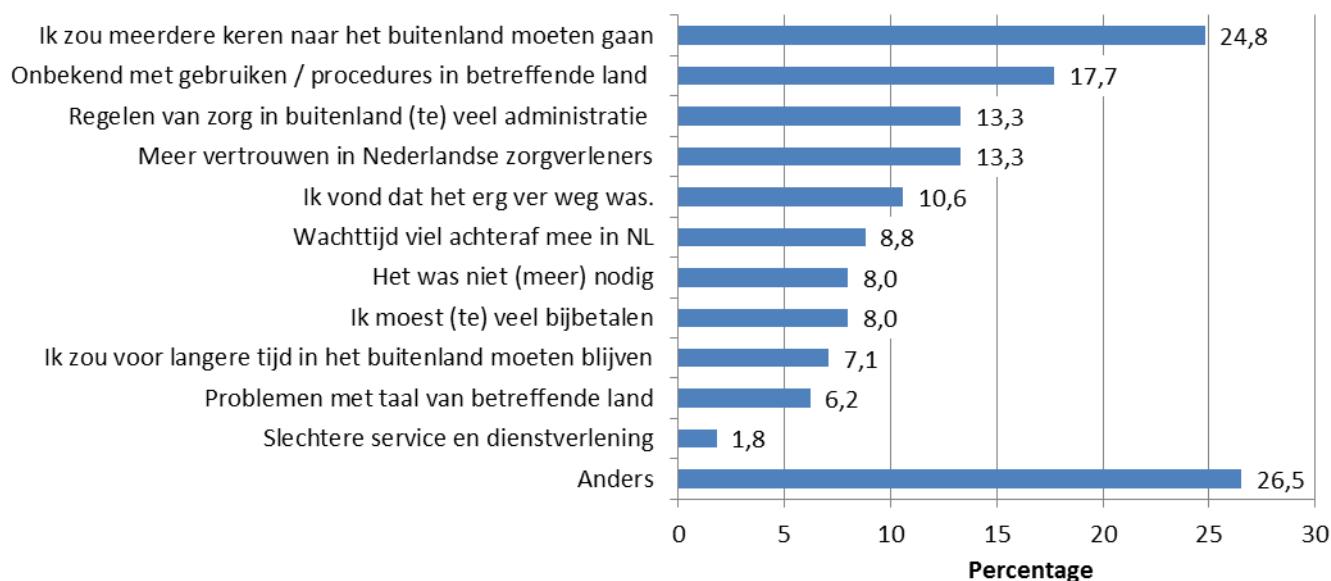
Grensbewoners worden vaker dan mensen die niet aan de grens wonen voor de keuze gesteld om naar het buitenland te gaan voor zorg (6,6% vs 3,3%). Van alle mensen die voor de keuze gesteld worden om voor zorg naar het buitenland te gaan, hebben grensbewoners vaker gekozen voor zorg in het buitenland dan mensen die niet aan de grens wonen (65% vs 47%). De meest genoemde redenen voor mensen om wel te kiezen voor zorg in het buitenland zijn dat ze in het buitenland sneller geholpen worden, dat daar een specialist werkzaam is die veel weet van de betreffende aandoening en dat de service en dienstverlening in het buitenland beter is (figuur 1). Veel mensen hebben ook een reden aangegeven bij 'anders, namelijk', maar deze redenen liepen te sterk uiteen om een classificatie te kunnen maken. Twee voorbeelden van genoemde antwoorden zijn dat een familielid een goede ervaring had met een buitenlandse zorgaanbieder en dat in het buitenland andere medicijnen worden aangeboden. De meest genoemde redenen om *niet* naar het buitenland te gaan voor zorg zijn dat mensen er tegenop zien meerdere keren naar het buitenland af te reizen, dat ze onbekend zijn met de gebruiken en/of procedures in het betreffende land, dat het regelen van zorg in het buitenland te veel administratie vergt en dat ze meer vertrouwen hebben in de zorg in Nederland dan in het buitenland (figuur 2). Ook hier gaven veel mensen een antwoord bij 'anders, namelijk'. Twee voorbeelden van antwoorden zijn de verwachting dat de zorgverzekeraar er moeilijk over zal doen en dat iemands aandoening hem beperkt in hoever hij kan reizen.

**Figuur 1: Redenen om naar het buitenland te gaan voor zorg (N=155)**



*(Mensen konden meerdere antwoorden aankruisen, daarom tellen de percentages op tot meer dan 100%)*

**Figuur 2: Redenen om niet naar het buitenland te gaan voor zorg (N=113)**



*(Mensen konden meerdere antwoorden aankruisen, daarom tellen de percentages op tot meer dan 100%)*

### **Gezondheid speelt geen rol in keuze om naar het buitenland te gaan voor zorg**

Of iemand voor de keuze wordt gesteld om voor zorg naar het buitenland te gaan hangt niet af van leeftijd, geslacht of inkomen. En of iemand er daadwerkelijk voor kiest om voor zorg naar het buitenland te gaan wanneer hij of zij voor deze keuze staat is ook niet afhankelijk van deze kenmerken. Wel hebben mensen die voor de keuze hebben gestaan om voor zorg naar het buitenland te gaan een lagere ervaren gezondheid dan mensen die niet voor deze keuze hebben gestaan, maar dit is te verwachten, omdat gezondere mensen misschien helemaal geen zorg nodig hadden. Of mensen die voor de keuze worden gesteld om voor zorg naar het buitenland te gaan daadwerkelijk gaan is niet afhankelijk van ervaren gezondheid. Dit is opmerkelijk, omdat je zou kunnen verwachten dat mensen die minder gezond zijn wellicht ook minder mobiel zijn en daardoor eerder genoeg zouden nemen met of zouden wachten op zorg dicht bij huis. Aan de andere kant, als het om een ernstige, eventueel mobiliteit beperkende, aandoening gaat kan het ook zijn dat mensen voor een snellere of betere behandeling toch eerder naar het buitenland reizen.

### **Zorgverzekeraar meest geraadpleegde bron van informatie**

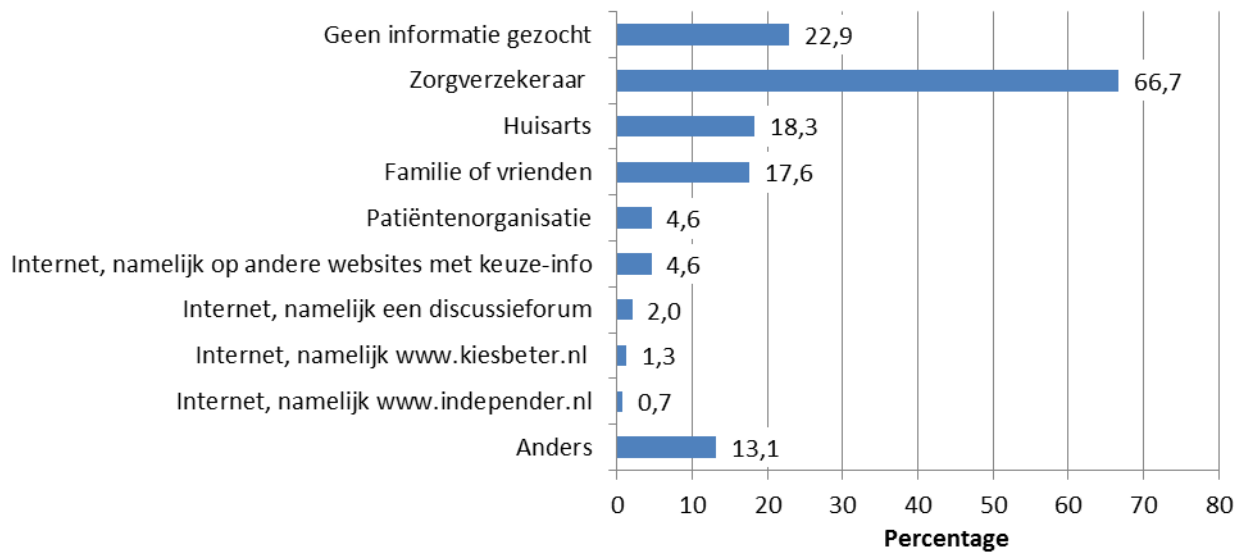
Twee derde van de mensen die voor zorg naar het buitenland zijn gegaan hebben informatie hierover opgevraagd bij hun zorgverzekeraar. Zij vroegen hun zorgverzekeraar meestal naar het vergoeden van zorg in het buitenland, over het zoeken van contact met zorgverleners in het buitenland en over extra kosten die zorg in het buitenland met zich meebrengt.

Van alle mensen die voor zorg naar het buitenland zijn gegaan heeft iets minder dan een derde (32,6%) alleen de zorgverzekeraar geraadpleegd en iets meer dan een derde (33,9%) heeft zowel de zorgverzekeraar als andere bronnen geraadpleegd voor informatie over zorg in het buitenland. Ruim een vijfde (22,9%) heeft geen informatie bij de zorgverzekeraar opgevraagd en heeft ook niet elders naar informatie gezocht. Ongeveer 1 op de tien (10,5%) heeft de zorgverzekeraar niet geraadpleegd maar heeft wel andere bronnen gebruikt om informatie te zoeken.

Buiten de zorgverzekeraar wordt de huisarts het vaakst gevraagd naar informatie over zorg in het buitenland. Daarna worden familie en vrienden het meest geraadpleegd. Ondanks de ontwikkeling van websites met vergelijkende keuze informatie, zoals kiesbeter.nl en

independen.nl, is het internet nog geen veel gebruikte bron voor informatie over zorg in het buitenland (figuur 3).

**Figuur 3: Geraadpleegde bronnen voor informatie over zorg in het buitenland (N=153)**



(Op het bovenste antwoord na, konden mensen meerdere antwoorden aankruisen, daarom tellen de percentages op tot meer dan 100%)

### Tot slot

Ongeveer 3% van de mensen gaat voor zorg naar het buitenland. Onder de respondenten bevonden zich ook mensen die geen zorg nodig hebben gehad. Het percentage mensen dat voor zorg naar het buitenland gaat is dus hoger als alleen naar mensen die zorg nodig hebben gehad zou zijn gekeken. In 2008 is door het NIVEL ook een onderzoek gedaan naar zorg in het buitenland<sup>2</sup>. Het percentage mensen dat toen voor zorg naar het buitenland was gegaan is gelijk aan wat wij dit jaar hebben gevonden. Dit is opmerkelijk, omdat in het artikel uit 2008 blijkt dat veel mensen wel bereid zijn om voor zorg naar het buitenland te gaan en daarom een toename verwacht zou kunnen worden. Echter, ook wordt genoemd dat kwaliteit van de zorg een van de belangrijkste redenen is om naar het buitenland te gaan voor zorg en in Nederland is de kwaliteit van de zorg hoog<sup>3</sup>. Ook kan het zijn dat veel mensen niet weten hoe de kwaliteit van zorg in het buitenland is. Dit kunnen redenen zijn voor het geringe gebruik van zorg in het buitenland.

We hebben gevonden dat mensen die in een grensgebied wonen vaker voor de keuze staan om voor zorg naar het buitenland te gaan en dat ook vaker doen dan mensen die niet aan de grens wonen. Dit was te verwachten, omdat in het onderzoek uit 2008 ook naar voren kwam dat een grote reisafstand een belangrijke belemmering is om voor zorg naar het buitenland te gaan. Ook bleek dat mensen die in grensgebieden woonden vaker aangaven bereid te zijn om voor zorg naar het buitenland te gaan. Zorgverzekeraars zijn al steeds meer bezig met het contracteren van zorgverleners in het buitenland. Uit dit onderzoek blijkt dat dit met name belangrijk is voor zorgverzekeraars met verzekerden die in grensgebieden wonen.

Een van de meest genoemde behandelingen waarvoor mensen naar het buitenland gaan zijn orthopedische behandelingen, zoals heup en knie operaties. Sneller geholpen worden is hiervoor een belangrijke reden. In Nederland is voor deze behandelingen een lange wachttijd, namelijk zeven weken in 2011<sup>4,5</sup>. Dit is drie weken langer dan de Treeknorm<sup>6</sup>. Bovendien is

<sup>2</sup> Loermans, M. & de Jong, J. Veel mensen zijn bereid om voor zorg naar het buitenland te gaan. Nivel, 2008.

<sup>3</sup> Werken aan de zorg. Data rapport Kosten & Kwaliteit. 2010. <http://www.werkenaandezorg.nl/rapport/kk-datarapport.pdf>

<sup>4</sup> NVZ. Vizeer op vertrouwen. Brancherapport algemene ziekenhuizen 2009.

de wachttijd voor mensen een reden om voor zorg naar het buitenland te gaan. We hebben niet gekeken of de wachttijden in sommige regio's langer zijn dan in andere en hoe dit gerelateerd is aan het aantal zorgaanbieders. De bevinding dat mensen aangeven naar het buitenland te gaan, omdat ze daar sneller geholpen worden kan door zorgverzekeraars gebruikt worden door zich bij het inkopen van zorg in het buitenland te richten op zorg waarvoor in Nederland een lange wachttijd is. Hierbij is het belangrijk om na te denken over hoe de kwaliteit van zorg in het buitenland gemonitord kan worden en wat de rol van zorgverzekeraars hierin kan zijn. Een aantal mensen gaf ook aan dat de zorg waarvoor zij naar het buitenland gaan (bijvoorbeeld een PreScan) niet in Nederland aangeboden wordt. Voor zorg die in Nederland niet beschikbaar is nog weinig bekend over de gevolgen hiervan voor de zorg in Nederland. Komen mensen voor vervolg onderzoek of nazorg weer in het Nederlandse systeem terecht?

### **Onderzoeksmethode**

Dit onderzoek is uitgevoerd onder leden van het Verzekerdenpanel<sup>7</sup>. Dit panel is in 2006 opgezet door het Nivel in samenwerking met Coöperatie VGZ en de leden zijn allen verzekerd bij een van de labels van deze zorgverzekeraar (Univé, VGZ, IZA/VNG, ZEKUR). In maart 2012 hebben wij aan alle leden van het Verzekerdenpanel (N=7.159) een vragenlijst gestuurd over zorg in het buitenland. Afhankelijk van de voorkeur van de leden hebben zij de vragenlijst online of schriftelijk ingevuld. In het Verzekerdenpanel zitten in vergelijking met de Nederlandse bevolking van 18 jaar en ouder, iets meer ouderen en mannen. Echter, we hebben met de analyses in dit factsheet laten zien dat er geen verschillen zijn voor leeftijd en geslacht of mensen wel of niet kiezen voor zorg in het buitenland.

Hierin werd gevraagd of zij in de afgelopen 2 jaar wel eens voor de keuze hebben gestaan om voor zorg naar het buitenland te gaan en zo ja, of zij dit ook hebben gedaan. Vervolgens is aan mensen die zorg in het buitenland hebben gehad gevraagd wat de redenen hiervoor waren en of zij tevreden waren over de ontvangen zorg. De exacte vraagstellingen zijn terug te vinden in de bijlage.

De resultaten zijn beschrijvend geanalyseerd en daarnaast specifieker met behulp van logistische regressie analyses.

---

<sup>5</sup> NVZ. Zorg op doorreis. Brancherapport algemene ziekenhuizen 2011.

<sup>6</sup> <http://www.treeknorm.nl/pages/treeknorm.html>

<sup>7</sup> Bes RE, Wendel S, Curfs EC, de Jong JD. Het Verzekerdenpanel: basisrapport met informatie over het panel 2012. Update. Utrecht: NIVEL 2012.

## Bijlage met vraagstellingen en resultaten

<b>4. Heeft u de afgelopen 2 jaar wel eens voor de keuze gestaan om voor zorg naar het buitenland te gaan?</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nee	5502	95,3
Ja	270	4,7
Totaal	5772	100

<b>5. Wat heeft u toen besloten?</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Ik ben naar het buitenland gegaan voor zorg	157	58,1
Ik heb besloten om niet naar het buitenland te gaan voor zorg	113	41,9
Totaal	270	100

<b>6. Wat waren de redenen om naar het buitenland te gaan voor zorg? (meerdere antwoorden mogelijk) N=155</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Ik zou in het buitenland sneller geholpen worden dan in Nederland	79	51
In het buitenland is een specialist werkzaam met veel kennis op het gebied van de betreffende ziekte/aandoening	61	39,4
De specialist is in het buitenland zonder verwijzing van de huisarts te bezoeken	19	12,3
Ik vind de service en dienstverlening in het buitenland beter dan in Nederland	58	37,4
De behandeling die nodig was voor de ziekte/aandoening, wordt in Nederland niet geboden	17	11
De behandeling die nodig was voor de ziekte/aandoening, is in het buitenland goedkoper	23	14,8
Ik kreeg in het buitenland gratis extraatjes (bijvoorbeeld massage, cursus stoppen met roken)	0	0
Ik heb meer vertrouwen in buitenlandse dan in Nederlandse zorgverleners	22	14,2
De verzekeraar en/of huisarts raadde mij aan om naar het buitenland te gaan	32	20,7
Andere redenen, namelijk:	48	31

<b>7. Wat waren de redenen om niet te gaan? (meerdere antwoorden mogelijk) N=113</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Ik vond dat het erg ver weg was.	12	10,6
Ik beheerste de taal van het land waar zorg zou kunnen worden verleend niet goed	7	6,2
Ik vind de service en dienstverlening slechter in het buitenland	2	1,8
Ik zou voor langere tijd in het buitenland moeten verblijven	8	7,1
Ik zou meerdere keren naar het buitenland moeten gaan voor de behandeling en/of controle	28	24,8
Ik was onbekend met de gebruiken en procedures in het land waar zorg zou kunnen worden verleend	20	17,7
Ik moest (te) veel bijbetalen	9	8
Ik heb meer vertrouwen in Nederlandse dan in buitenlandse zorgverleners	15	13,3
Het regelen van de zorg in het buitenland bracht (te) veel administratie met zich mee	15	13,3
Wachttijd in Nederland viel toch mee	10	8,8
Het was niet meer nodig	9	8
Andere redenen, namelijk:	30	26,5

<b>10. Voor wat voor soort zorg bent u naar het buitenland gegaan?</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Bezoek aan een huisarts	3	2,1
Bezoek aan een tandarts	9	6,2
Bezoek aan een medisch specialist	77	53,1
Bezoek aan een plastisch chirurg	5	3,5
Geplande ingreep in het ziekenhuis	28	19,3
Bezoek aan een alternatieve behandelaar	1	0,7
Bezoek aan een kuuroord	2	1,4
Anders, namelijk:	26	13,8
Totaal	145	100

**11. voor welke behandeling bent u naar het buitenland gegaan (Open vraag) N=129**

<b>12. Heeft u informatie opgevraagd bij uw zorgverzekeraar over gebruik maken van zorg in het buitenland?</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Nee	51	33,3
Ja	102	66,7
Totaal	153	100

<b>13. Wat voor soort informatie heeft u opgevraagd bij uw zorgverzekeraar? (meerdere antwoorden mogelijk) N=102</b>	N	%
Informatie over de vergoeding van zorg in het buitenland	81	79,4
Informatie over de extra kosten die zorg in het buitenland met zich meebrengt	16	15,7
Informatie over de kwaliteit van zorg in het buitenland	11	10,8
Informatie over het contact zoeken met een buitenlandse arts/zorginstelling	17	16,7
Informatie over wat er gebeurt als er klachten/complicaties zijn naar aanleiding van zorg in het buitenland	5	4,9
Anders, namelijk:	14	13,7

<b>16. Heeft u (nog) ergens anders naar informatie gezocht over het gebruik maken van zorg in het buitenland? (meerdere antwoorden mogelijk) N=153</b>	N	%
Nee, ik heb geen (verdere) informatie gezocht	85	55,6
Ja, bij de huisarts	28	18,3
Ja, bij familie of vrienden	27	17,6
Ja, op internet, namelijk op de website <a href="http://www.kiesbeter.nl">www.kiesbeter.nl</a>	2	1,3
Ja, op internet, namelijk op de website <a href="http://www.independer.nl">www.independer.nl</a>	1	0,7
Ja, op internet, namelijk op andere websites met vergelijkende keuze-informatie	7	4,6
Ja, op internet, namelijk op een discussieforum	3	2
Ja, bij een patiëntenorganisatie	7	4,6
Ja, anders, namelijk...	20	13,1

<b>23. Alles bij elkaar, hoe verliep het regelen van zorg in het buitenland?</b>	N	%
Heel makkelijk	88	58,3
Makkelijk	41	27,2
Niet makkelijk/niet moeilijk	14	9,3
Moeilijk	2	1,3
Heel moeilijk	6	4
Totaal	151	100



<b>24. Welk cijfer van 0 tot 10, waarbij 0 de slechtst mogelijke zorg aangeeft en 10 de best mogelijke zorg, zou u geven aan de zorg in het buitenland die u hebt gekregen?</b>	N	%
0	1	0,7
1	0	0
2	0	0
3	0	0
4	0	0
5	0	0
6	2	1,4
7	11	7,6
8	40	27,6
9	55	37,9
10	36	24,8
Totaal	145	100