

# Huisartsenonderzoek

Onderzoek in opdracht van Flexdokters

**Datum** 29 november 2022

**Auteur** Renske Kok

**Versie** 1.0

## Inhoudsopgave

Samenvatting .....	3
Inleiding.....	4
Methodiek.....	5
Resultaten .....	6
1. Werklast, werkdruk en de gevolgen .....	6
2. Huisvestingsproblematiek.....	8
3. Voorwaarde voor goede zorg .....	9
4. Tevredenheid over en ervaringen met de coöperatie Flexdokters .....	9
Conclusie .....	12
Discussie.....	12
Bronnen.....	13

## Samenvatting

De coöperatie Flexdokters ondersteunt huisartsen om de zorg op een andere manier te leveren dan in traditionele praktijken. Zij geloven dat deze andere werkwijze, in combinatie met onderlinge samenwerking binnen de coöperatie en innovaties uit het living lab, huisartsen beter in staat stelt om de beste zorg voor hun patiënten te leveren.

In dit onderzoek is bekeken in hoeverre praktijkhouders van Flexdokters dezelfde problematiek als landelijk ervaren op het gebied van werklast en werkdruk en huisvesting. Ook is in kaart gebracht of de voorwaarden voor goede zorg meer of minder aanwezig zijn dan landelijk. Tot slot is uitgevraagd in welke mate de praktijkhouders tevreden zijn onderdeel uit te maken van de coöperatie Flexdokters.

## Ervaren werklast en werkdruk

Het huisartsenonderzoek laat zien dat Flexdokters praktijkhouders:

- minder werklast ervaren dan landelijk gemiddeld (-63%);
- daardoor ervaren ze minder negatieve effecten van een hoge werklast, zij ervaren bijvoorbeeld minder vaak een verstoorde werk-privé balans (-87%);
- ook geven minder praktijkhouders aan dat de hoge werklast effect heeft op de kwaliteit van zorg, zoals sneller doorverwijzen dan nodig (-81%);
- en minder praktijkhouders ervaren de risico's van hoge werkdruk, zoals het niet doen van een visite terwijl het eigenlijk nodig is (-84%).

## Huisvestingsproblematiek

Flexdokters praktijken ervaren minder vaak huisvestingsproblematiek dan landelijk (-79%).

## Voorwaarden voor goede zorg

- Alle praktijkhouders van Flexdokters ervaren voldoende autonomie (100%). Dit is minstens 67% hoger dan landelijk. Landelijk ervaart minder dan 60% van de huisartsen dat ze over voldoende autonomie beschikken.
- Ook ervaren meer Flexdokters praktijkhouders dan landelijk dat ze voldoende tijd hebben om goede zorg te leveren (+75%).

## Huisartstevredenheid

- 90% van de praktijkhouders ervaart de Flexdokters manier van werken als (veel) prettiger.
- Huisartsen waarderen de coöperatie Flexdokters gemiddeld met een 8,8.
- De NPS score is +58, wat als excellent aangeduid kan worden.

## Inleiding

De coöperatie Flexdokters ondersteunt huisartsen om de zorg op een andere manier te leveren dan in traditionele praktijken. Zij geloven dat dit, in combinatie met samenwerking en innovaties binnen de coöperatie, de huisartsen beter in staat stelt om de beste zorg voor hun patiënten te leveren. Ook verwachten zij dat patiënten tevredener zijn dan gemiddeld door bijvoorbeeld de snellere beschikbaarheid van de huisarts zonder tussenkomst van een assistente.

Om deze verwachtingen te staven zijn er in 2022 twee onderzoeken uitgevoerd: het huisartsenonderzoek en het patiënttevredenheidsonderzoek. Deze rapportage beschrijft het huisartsenonderzoek.

In dit onderzoek is bekeken in hoeverre praktijkhouders van Flexdokters met dezelfde problematiek geconfronteerd worden als de rest van de huisartsen. Om dit te onderzoeken zijn vragen uit verschillende landelijke huisartsenonderzoeken samengevoegd, en zijn deze vragen letterlijk identiek uitgezet onder huisartsen aangesloten bij Flexdokters. Op deze manier kunnen de uitkomsten dus direct vergeleken worden. Daarnaast is een aantal specifieke vragen toegevoegd. De keuze van de onderzoeksvragen zijn daardoor dus mede bepaald op basis van de beschikbaarheid van landelijke gegevens.

De volgende onderzoeksvragen zijn onderdeel van dit huisartsenonderzoek:

1. Ervaren Flexdokters praktijkhouders meer of minder werklast en werkdruk ten opzichte van landelijk gemiddeld?
2. Zijn de voorwaarden voor het leveren van goede zorg in meer of mindere mate aanwezig bij Flexdokters praktijken ten opzichte van landelijk gemiddeld?
3. Hebben Flexdokters praktijkhouders in dezelfde mate te maken met huisvestingsproblematiek als landelijk gemiddeld?
4. In hoeverre zijn Flexdokters praktijkhouders tevreden met de coöperatie Flexdokters?

## Methodiek

Het huisartsenonderzoek is een online vragenlijst onder praktijkhouders aangesloten bij Flexdokters. De huisartsen hebben een uitnodiging en twee reminders ontvangen via de email en WhatsApp. Er zijn 20 praktijkhouders aangeschreven waarvan 19 de vragenlijst hebben ingevuld (95% response).

In de vragenlijst zijn de volgende onderwerpen opgenomen:

- Praktijkenmerken
- Werklast en werkdruk (ervaringen en risico's)
- Huisvestingproblematiek
- Voorwaarden voor goede zorg
- NPS en huisartstevredenheid

De vraagstelling voor de items over werklast en werkdruk, huisvestigingsproblematiek en voorwaarden voor goede zorg is gelijk gehouden aan dat in de landelijke onderzoeken, zodat een directe vergelijking van de resultaten mogelijk is.

Door het ontbreken van de onderliggende data van de landelijke onderzoeken is de statistische significantie van de verschillen geen onderdeel van dit onderzoek.

## Resultaten

De resultaten zijn per onderzoeksvraag inzichtelijk gemaakt.

### 1. Werklast, werkdruk en de gevolgen

In de vragenlijst is zijn items over werklast en -druk opgenomen. De vragen zijn letterlijk overgenomen uit de praktijkenquête van het Nivel<sup>1</sup> en onderzoek van Newcom Research & Consultancy naar werklast en -druk onder huisartsen in opdracht van de LHV<sup>2</sup>.

In het onderzoek van de LHV wordt werklast gedefinieerd als de hoeveelheid werk toegewezen aan de huisarts en werkdruk is de hoeveelheid werk die binnen een bepaalde tijd naar 'behoren' moet worden gedaan. Deze definities zijn in dit onderzoek aangehouden en opgenomen in de vragenlijst van de huisartsen.

De huisartsen hebben in blokken stellingen voorgelegd gekregen over:

- De ervaren werklast en -druk
- Het effect van de ervaren werkdruk op de werkbeleving
- De gevolgen van hoge werklast in de praktijk
- De risico's van hoge werklast in de praktijk

#### 1.1. Ervaren werklast en -druk

De Flexdokers praktijkhouders ervaren op alle gevraagde items minder werklast en werkdruk dan landelijk gemiddeld.

Tabel 1 Stellingen werklast en -druk (% (helemaal) eens)

	Landelijk	Flexdokers	Verskil
Mijn werklast is te zwaar	57%	21%	-63%
De grenzen van mijn werklast zijn nu bereikt: er zit geen rek meer in	67%	37%	-45%
De werklast heeft negatieve invloed op de kwaliteit van patiëntenzorg	69%	26%	-62%
Als er nu iemand uitvalt in de praktijk, dan legt dit een grote druk op de praktijk	93%	74%	-21%
Mijn werkdruk is op dit moment te hoog	60%	32%	-47%

In vergelijking met landelijk geven bijna drie keer minder Flexdokers praktijkhouders aan dat de werklast te zwaar is. Onderliggend is te zien dat praktijkhouders die langer dan een jaar volgens de Flexdokers manier werken minder vaak ervaren dat de werklast te zwaar is (15%) dan praktijkhouders die korter dan een jaar bezig zijn (33%).

#### 1.2. Effect van de ervaren werkdruk op de werkbeleving

Het percentage Flexdokers praktijkhouders dat de genoemde effecten van de ervaren werkdruk op de werkbeleving ervaart aanzienlijk lager dan landelijk.

<sup>1</sup> Batenburg, R., Bosmans, M., Versteeg, S., Vis, E., Asten, B. van, Vandermeulen L., Kruis, L. van der. Balans in vraag en aanbod huisartsenzorg. Utrecht: Nivel, Prismant, 2018.

<sup>2</sup> Boekee, S., Hoekstra, H. (2018). Meer tijd voor de patiënt. Enschede: Newcom Research & Consultancy B.V. (onderzoek onder huisartsen in opdracht van de LHV)

Tabel 2 Stellingen over het effect van werkdruk op de werkbeleving huisartsen (% vaak / altijd)

	Landelijk	Flexdokters	Verskil
De complexiteit van de zorgvragen is groot	73%	26%	-64%
Ik krijg mijn noodzakelijke werkzaamheden niet af in de reguliere werktijd	65%	26%	-60%
Het draaien van diensten vind ik te belastend	47%	42%	-10%
Na een dag werken ben ik leeg	42%	16%	-62%
De balans werk en privé schiet er bij in	41%	5%	-87%
Een werkdag voelt echt als productiewerk	40%	21%	-47%
Het risico op formele klachten geeft mij spanning	29%	11%	-64%
Mijn patiënten zijn veeleisend.	19%	26%	+39%

Het verschil is opvallend groot op het item “het inschieten van de werk en privé balans”. Dit wordt onder de Flexdokters praktijkhouders 87% minder ervaren.

Op een item is geen groot verschil zichtbaar: 40% van de Flexdokters praktijkhouders ervaren het draaien van diensten als te belastend. Dit percentage is vergelijkbaar met landelijk. Opvallend is dat meer Flexdokters praktijkhouders hun patiënten als veeleisend ervaren. Dit kan beïnvloed worden door het relatief hoge aantal nulpraktijken onder de Flexdokters praktijken. Het is bekend dat ontevreden, en vaak veeleisende, patiënten overstappen als er een nieuwe praktijk vestigt. Opvallend is dat ondanks het hogere percentage veeleisende patiënten de ervaren werklust en -druk lager is dan landelijk gemiddeld.

### 1.3. Gevolgen van hoge werklust

Minder praktijkhouders van Flexdokters ervaren negatieve gevolgen van hoge werklust op de kwaliteit van zorg dan landelijk gemiddeld.

Tabel 3 Stellingen over gevolgen van hoge werklust in de praktijk (% wel eens voorkomen in het afgelopen jaar)

Door de hoge werklust...	Landelijk	Flexdokters	Verskil
kom ik niet toe aan het bijhouden van vakliteratuur	60%	58%	-4%
ontbreekt het mij aan de tijd om een goed plan te maken voor de organisatie	55%	16%	-71%
besteed ik minder tijd aan de patiënt dan ik wil	54%	26%	-51%
kom ik niet voldoende toe aan structureel overleg in de praktijk	46%	11%	-77%
worden nieuwe richtlijnen niet goed of volledig ingevoerd	34%	5%	-85%
verwijs ik sneller door	27%	5%	-81%
schiet mijn nascholing erbij in	26%	21%	-19%
vraag ik niet door naar de werkelijke vraag van de patiënt	12%	0%	-100%

Flexdokters praktijkhouders geven opvallend minder vaak aan dat ze door de hoge werklast niet door vragen naar de werkelijke vraag van de patiënt, richtlijnen niet goed of volledig worden ingevoerd en patiënten sneller worden doorverwezen.

Flexdokters praktijkhouders ervaren ongeveer even vaak teveel werklast om vakliteratuur goed bij te houden als landelijk gemiddeld.

#### 1.4. Risico's van hoge werklast

In vergelijking met landelijk zijn bij minder Flexdokters praktijken risico's als gevolg van hoge werklast voorgekomen in het afgelopen jaar.

Tabel 4 Stellingen over risico's van hoge werklast in de praktijk (% wel eens voorkomen in het afgelopen jaar)

	Landelijk	Flexdokters	Verskil
Te haastig een consult afgerond	96%	79%	-18%
Te snel doorverwezen (niet doorgevraagd)	95%	79%	-17%
Minder scherp bij autoriseren medicatie	93%	42%	-55%
Minder aandacht voor overdracht naar andere zorgverleners	88%	47%	-46%
Fouten gemaakt bij registratie	87%	53%	-40%
Een verkeerde inschatting gemaakt	78%	32%	-60%
Medisch dossier niet goed bijgehouden	72%	63%	-12%
Geen visite gedaan terwijl het wel moest	68%	11%	-85%

Ten opzichte van landelijk geven opvallend weinig Flexdokters praktijkhouders aan dat zij door werklast geen visite hebben gedaan terwijl dit wel moest. Mogelijk geeft de andere werkwijze meer mogelijkheden om hier tijd voor vrij te maken.

Belangrijk om op te merken: dit zijn risico's zoals de huisartsen dit ervaren door de hoge werklast. Het betekent niet dat er medische missers hebben plaatsgevonden.

## 2. Huisvestingsproblematiek

De items over huisvestingsproblematiek zijn overgenomen uit een landelijke steekproef van de LHV.<sup>3</sup>

Praktijkhouders van Flexdokters ervaren op alle uitgevraagde items minder problemen met huisvesting dan landelijk.

<sup>3</sup> Infographic Resultaten LHV onderzoek huisvesting <https://www.lhv.nl/wp-content/uploads/2022/01/Resultaten-LHV-onderzoek-huisvesting.pdf>



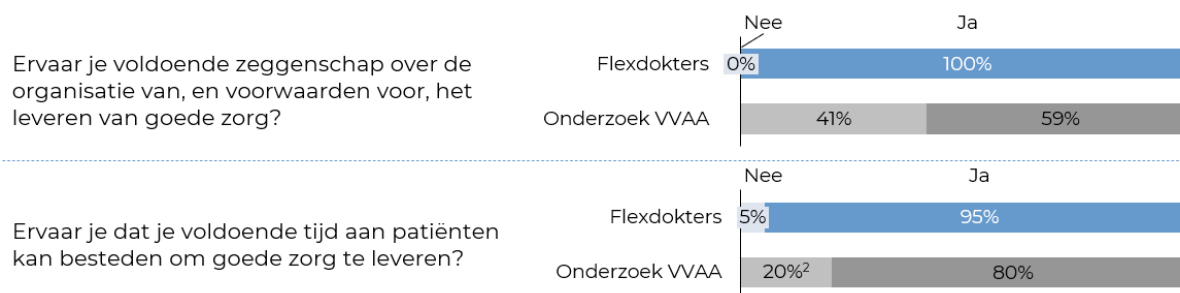
Tabel 5 Vragen met betrekking tot huisvestingsproblematiek (ja/nee)

	Landelijk	Flexdokters	Verskil
Ondervind je momenteel problemen met huisvesting?	77%	16%	-79%
Het aantal patiënten kan niet groeien	43%	11%	-76%
Er kan geen extra personeel aangenomen en/of opgeleid worden	40%	16%	-61%
Er kan geen huisarts opgeleid worden	34%	16%	-54%

### 3. Voorwaarde voor goede zorg

In een onderzoek van de VVAA<sup>4</sup> wordt voldoende professionele autonomie en voldoende ervaren tijd om aan patiënten te besteden als voorwaarden voor goede zorg genoemd.

Figuur 1 Voorwaarden voor goede zorg VvAA



Aan beide voorwaarden wordt bij Flexdokters praktijkhouders vaker voldaan dan landelijk. Alle praktijkhouders van Flexdokters ervaren voldoende autonomie t.o.v. minder dan 60% landelijk.<sup>5</sup> Dit is minstens 67% hoger dan landelijk.

Het aantal Flexdokters praktijkhouders dat onvoldoende tijd ervaart om goede zorg te leveren is 75% langer dan landelijk (5% tov 20%).

### 4. Tevredenheid over en ervaringen met de coöperatie Flexdokters

Er zijn een aantal specifieke vragen in de vragenlijst opgenomen om de huisartstevredenheid en de tevredenheid over de manier van werken in beeld te brengen. Deze uitkomsten zijn logischerwijs niet afgezet tegen landelijke gemiddelden.

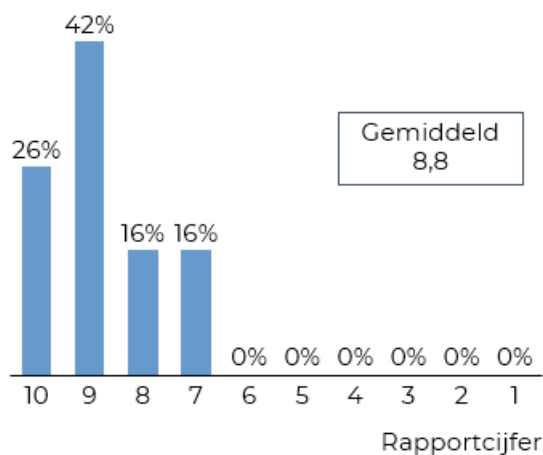
<sup>4</sup> Brede verkenning zorglandschap, februari 2022, VvAA. Dit onderzoek betreft verschillende eerste-lijns zorgverleners (niet alleen huisartsen)

<sup>5</sup> Voor huisartsen ligt het percentage dat onvoldoende tijd zegt te hebben waarschijnlijk hoger: "Minder dan 20 procent stelt juist te weinig tijd te ervaren om aan patiënten te besteden. Onder tandartsen zegt relatief het grootste deel van de respondenten dat deze voorwaarde aanwezig of volledig aanwezig is. Huisartsen geven juist relatief het minst vaak aan over voldoende tijd te beschikken."

### 4.1. Huisartstevredenheid

Praktijkhouders zijn tevreden met Flexdokters: zij geven gemiddeld een 8,8.

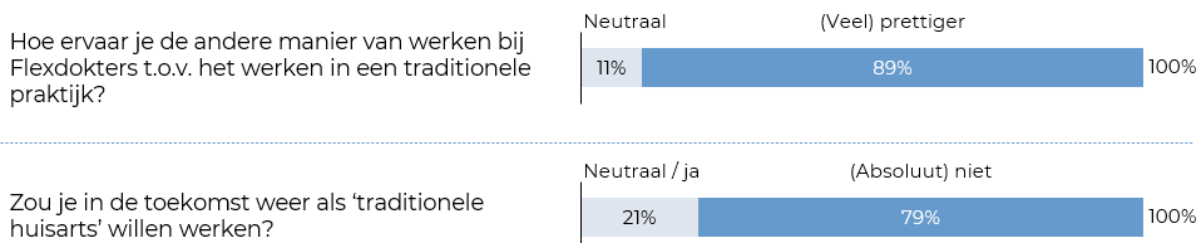
Figuur 2 Huisartsentevredenheid (percentage van totaal naar rapportcijfer)



De spreiding van de antwoorden is klein. Bijna 70% geeft de coöperatie een 9 of hoger en geen huisarts geeft lager dan een 7.

Praktijkhouders vinden de manier van werken bij Flexdokters (veel) prettiger.

Figuur 3 Ervaring van Flexdokter manier van werken



Bijna 90% vindt de Flexdokter manier van werken (veel) prettiger dan in een traditionele praktijk en 79% wil (absoluut) niet meer als een traditionele huisarts werken.

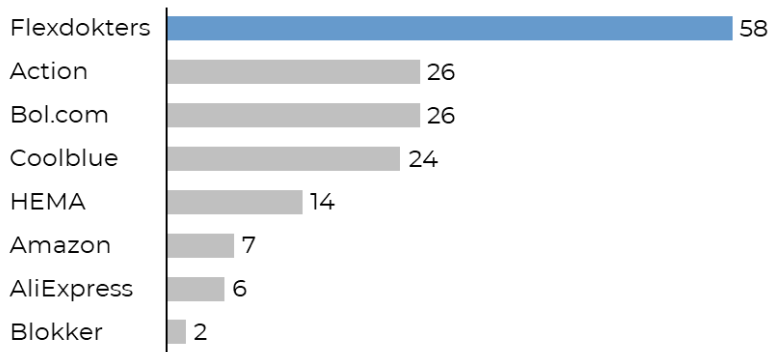
### 4.2. Net Promotor Score

Huisartstevredenheid wordt beïnvloed door verwachtingen. Als de verwachtingen laag zijn, dan kan de tevredenheid (onterecht) hoog zijn, of andersom. Met de Net Promotor Score (NPS) wordt gevraagd of iemand aan anderen zou adviseren om zich wel of niet aan te sluiten. Zo kan een beeld van de relatie en loyaliteit van de huisarts tot de coöperatie gekregen worden die minder beïnvloed wordt door verwachtingen.

De respondenten werd gevraagd aan te geven op een schaal van 1-10: "Hoe waarschijnlijk is het dat je een lidmaatschap bij Flexdokters zou aanbevelen aan collega huisartsen?". De respondenten worden op basis van hun response ingedeeld in criticasters (een score van 6 of lager), passief tevreden (een score van een 7 of 8) en promotors (een score van een 9 of 10). De NPS score wordt berekend door het % promotors -/- het % criticasters.

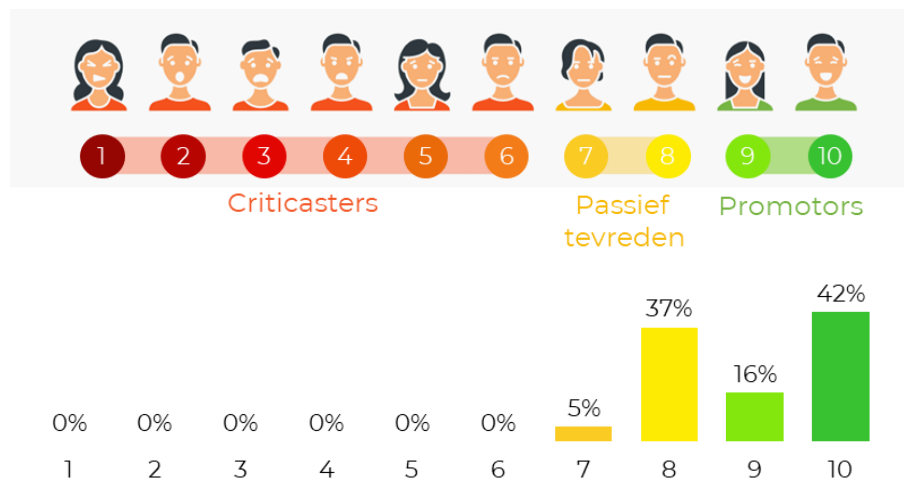
De NPS score van de coöperatie Flexdokters is 58 (op een schaal van -100 tot 100). Een NPS score groter dan 0 betekent dat de organisatie een positieve reputatie heeft. Een score hoger dan 50 wordt als excellent gezien.<sup>6</sup>

Figuur 4 Net Promoter Score Flexdokters i.r.t. de meest klantvriendelijkste winkels van 2018<sup>7</sup>



Er zijn geen criticasters onder de praktijkhouders. Meer dan de helft van de praktijkhouders zijn promotors, de rest is passief tevreden.

Figuur 5 Categorisering van antwoorden op NPS vraag en frequentie van praktijkhouders van Flexdokters



Onder marktonderzoekers is bekend dat in de nuchtere Europese landen minder vaak een 9 of 10 gegeven wordt dan bijvoorbeeld in de VS (waar de methodiek is ontwikkeld).<sup>8</sup> Zij opteren voor het opnemen van responses met een 8 als promotors. Dat zou een NPS van 95 opleveren.

<sup>6</sup> Kohli, R., & Gupta, A. (2022). A Cross-Sectional Study to Assess Quality of Care and Patient Satisfaction Using TheraNow Telerehabilitation Program Post-THR and TKR Surgeries. *Journal of Scientific Research in Medical and Biological Sciences*, 3(2), 28-33.

<sup>7</sup> <https://retailtrends.nl/news/53758/action-en-bol-com-hebben-hoogste-klanttevredenheid-geraadpleegd> op 25 november 2022

<sup>8</sup> <https://www.checkmarket.com/blog/nps-eu/> geraadpleegd op 25 november 2022

## Conclusie

De resultaten van dit huisartsenonderzoek geven een stevige indicatie dat de manier van werken van Flexdokters leidt tot minder werklust en -druk bij huisartsen, minder huisvestigingsproblematiek en goede voorwaarden voor het leveren van goede zorg. Ook zijn de huisartsen tevreden over de coöperatie Flexdokters.

## Discussie

De response van 19 van de 20 praktijkhouders is hoog (95%). Echter, voor statistiek is een aantal van 19 relatief laag. Toch is het onwaarschijnlijk dat de positieve uitkomsten door toeval gedreven worden:

- De antwoorden van de praktijkhouders zijn robuust positief over samenhangende vraagitems van de vragenlijst, zoals werklust en werkdruk.
- De variatie in de antwoorden van de verschillende praktijkhouders is relatief klein.
- Op onderdelen waar geen verschil met landelijk verwacht wordt, is er ook geen verschil gevonden. Bijvoorbeeld, de druk van het draaien van diensten waarbij de situatie voor Flexdokters praktijkhouders hetzelfde is als voor niet-Flexdokters praktijkhouders.

De positieve resultaten zouden in theorie beïnvloed kunnen worden door een afwijkende patiëntenpopulatie, bijvoorbeeld een simpelere patiëntenpopulatie waardoor de werklust en -druk voor de huisartsen lager is. Binnen dit onderzoek zijn verschillen in patiëntenpopulatie van Flexdokters praktijken met landelijk gemiddeld niet expliciet onderzocht. Het is echter niet aannemelijk dat de patiëntenpopulatie van Flexdokter praktijken bovengemiddeld simpel is:

- Een deel van de Flexdokter praktijken waren in het verleden een traditionele praktijk. Deze hebben de overstap gemaakt naar de Flexdokter manier van werken. De populatie is niet gewijzigd.
- Een deel van de Flexdokter praktijken zijn nieuwe gestarte praktijken (zgn. nulpraktijken). Bij een nieuwe praktijk melden zich patiënten aan die nog niet ingeschreven staan bij een huisarts. Ook brengt het volgens huisartsen ook een beweging op gang van patiënten die ontevreden zijn over hun huidige huisarts en die een zorgvraag hebben. De ervaring van huisartsen is dat dit geen eenvoudige groep is.
- In verhouding tot landelijk geven meer Flexdokters praktijkhouders aan dat de patiënten veeleisend zijn.

## Bronnen

Batenburg, R., Bosmans, M., Versteeg, S., Vis, E., Asten, B. van, Vandermeulen L., Kruis, L. van der. Balans in vraag en aanbod huisartsenzorg. Utrecht: Nivel, Prismant, 2018.

Boekee, S., Hoekstra, H. (2018). Meer tijd voor de patiënt. Enschede: Newcom Research & Consultancy B.V. (onderzoek onder huisartsen in opdracht van de LHV)

Kohli, R., & Gupta, A. (2022). A Cross-Sectional Study to Assess Quality of Care and Patient Satisfaction Using Theranow Telerehabilitation Program Post-THR and TKR Surgeries. Journal of Scientific Research in Medical and Biological Sciences, 3(2), 28-33.

LHV, Infographic Resultaten LHV onderzoek huisvesting <https://www.lhv.nl/wp-content/uploads/2022/01/Resultaten-LHV-onderzoek-huisvesting.pdf>

VvAA, Brede verkenning zorglandschap, Februari 2022, VvAA

<https://retailtrends.nl/news/53758/action-en-bol-com-hebben-hoogste-klanttevredenheid>  
geraadpleegd op 25 november 2022

<https://www.checkmarket.com/blog/nps-eu/>