



1. Inleiding

In Nederland wonen en werken zo'n 800.000 'internationals' goed opgeleide professionals, kenniswerkers of wetenschappers, werkzaam als zelfstandige of bij (multi)nationale bedrijven, NGO's of gouvernementele instituties.

Naar aanleiding van voorgaande meer algemene onderzoekenⁱ naar het leefklimaat voor internationals in Den Haag en Rotterdam, deden International Health Servicesⁱⁱ en ACCESSⁱⁱⁱ in de zomer en herfst van 2013 een marktonderzoek om de daarin aangehaalde 'klachten' over de Nederlandse zorg nader te onderzoeken.

Het online onderzoek werd uitgezet via de netwerken van ACCESS, waarbij de respondenten hun ervaringen met de Nederlandse zorg deelden, door aan te geven in welke mate zij het eens waren met bepaalde stellingen en door in eigen woorden hun ervaring te beschrijven. De participanten aan het online onderzoek gaven daarbij ook aan op welke aspecten zij graag de zorg verbeterd zouden willen zien, om de door hen ervaren kwaliteit van leven in Nederland te verhogen.

De resultaten zijn daarmee van groot belang voor die partijen die te maken hebben met internationals en baat hebben bij de mate waarin deze internationals zich thuis voelen in ons land, zoals werkgevers, overheden, zorgaanbieders en verzekeraars.

Met meer dan 500 participanten is de steekproef representatief. Hoewel respondenten overwegend in de regio's Den Haag en Amsterdam wonen is het aannemelijk^{iv} dat internationals in andere regio's zoals Rotterdam, Eindhoven, Utrecht, niet wezenlijk anders zullen oordelen.

De respondenten vertegenwoordigen in totaal 490 huishoudens met totaal 880 volwassenen en 335 kinderen onder de 18 jaar. Eén derde betreft éénpersoons huishoudens; 40% van de huishoudens heeft kinderen.

De populatie bestaat zowel uit werknemers die, vaak met hun gezinnen, voor enkele jaren door hun werkgever naar Nederland worden uitgezonden ("expats"), als buitenlanders die op eigen initiatief naar Nederland trekken voor werk of als partner van een Nederlands burger. Eén derde verblijft permanent in Nederland, één derde korter dan 5 jaar, de rest langer dan 5 jaar, maar niet permanent.

2. Ervaring met de Nederlandse zorg

Een ruime 80% maakt gebruik van de Nederlandse zorg en is ingeschreven bij een huisarts, maar meer dan de helft van hen heeft tijdens het verblijf in Nederland ook zorg gezocht buiten Nederland. Van diegenen die zeggen geen gebruik te maken van de Nederlandse gezondheidszorg, zou 57% dat wel willen als "de omstandigheden daarnaar waren".

De respondenten hebben hun mening gegeven over zowel de meer objectieve aspecten van de ervaren zorg, zoals openingstijden en talenkennis van de zorgverlener, als over subjectieve aspecten als de ervaren kwaliteit van zorg en het gevoelde vertrouwen in de aanpak van artsen. Daarnaast is hen gevraagd aan te geven op welke 5 punten zij het liefst verbetering zouden willen zien.

Vertrouwen hebben in zijn of haar arts is een heel belangrijk punt voor internationals (Figuur 1). Slechts 32% zegt vertrouwen te hebben dat de (huis)arts de beste behandeling zal voorschrijven. 39% heeft expliciet dit vertrouwen niet!

Bijna 60% van de respondenten geeft juist dit punt als belangrijkste verbeterpunt aan en wenst een arts die men kan vertrouwen.



Figuur 1 Vertrouwen in de arts

Hiermee nauw verbonden is de ervaren kwaliteit van zorg. 29% vindt de zorg "goed" of zelfs "uitstekend". Daarentegen vindt 34% de kwaliteit "minder dan adequaat". 51% van de bevroegde internationals noemt kwaliteit van de geboden zorg als een top-5 verbeterpunt.

Toegang tot specialistische zorg is een belangrijk punt voor internationals. 53% kiest als top-5 verbeterpunt de mogelijkheid om "eenvoudig en snel" een specialist te kunnen raadplegen. 30% geeft aan dat het "probleematisch" is het met de huisarts eens te worden over een verwijzing naar de specialist. 35% ziet dat probleem overigens niet. 43% ervaart vervolgens problemen met de tijd die het duurt om, na een verwijzing, een specialist te kunnen raadplegen.

Slechts 21% vindt dat de dokter open staat voor verschillende manieren van aanpak, zoals de behandelwijze die de international "thuis" gewend is. 40% vindt dat juist niet. 35% wenst dan ook als top-5 verbeterpunt een "open-minded" dokter. Een grotere groep van 47% noemt als top-5 verbeterpunt de pro-activiteit van de (huis)arts. Men komt immers niet voor niets op spreekuur en verwacht diagnostiek, behandeling of medicatie en niet: "we kijken het even aan, neem een paracetamol en kom, als de klachten aanhouden, over 3 weken terug".

De duur van het consult wordt niet overwegend ervaren als een probleem: 46% vindt die voldoende, 38% niet. Wel is de ervaren duur van het consult sterk gecorreleerd met vertrouwen in de arts en de ervaren toegankelijkheid van specialistische zorg: van de respondenten die vinden dat hun dokter voldoende tijd voor hen heeft, zegt 54% vertrouwen te hebben in hun arts (tegen 32% overall) en minder dan 10% van hen ervaart problemen met de huisarts, als het gaat om verwijzing naar een specialist (tegen 30% overall).

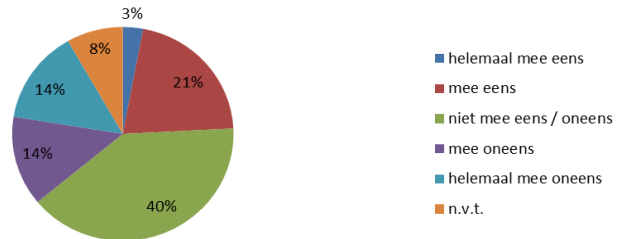


Vergelijkbare positieve correlaties zijn te vinden met de ervaren taalvaardigheid van arts en de mate waarin die wordt gezien als "open-minded".

37% van de respondenten wenst een zorgverzekeraar die beter inspelt op de behoefte van internationals. Hoewel er verschillen zijn tussen verzekeraars, vindt minder dan 25% van de internationals zich voldoende ondersteund door zijn verzekeraar (Figuur 2).

Internationale zorgverzekeraars presteren beter op dit punt: 40% van hun klanten zijn positief over de ondersteuning die zij krijgen.

Ik voel me ondersteund door mijn verzekeraar wanneer ik hulp nodig heb, zoals bij het vinden van een bepaalde arts of behandeling of met informatie over wat gedekt wordt



Figuur 2 Ondersteuning door verzekeraar

3. Invloed van ervaren zorg

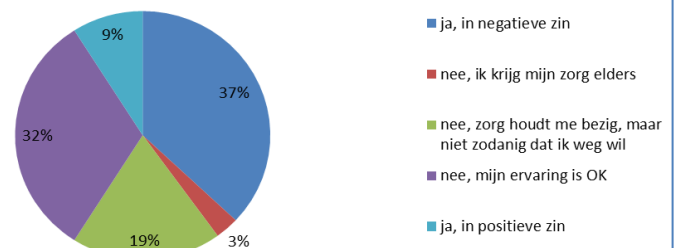
Alles bij elkaar is slechts 23% tevreden over alle (voor hen) belangrijke aspecten van zorg. 37% van alle respondenten geeft dan ook aan dat hun bereidheid om in Nederland te blijven negatief wordt beïnvloed door hun ervaring met gezondheidszorg (Figuur 3). Van deze groep zegt een vijfde actief op zoek te zijn naar werk of verblijf buiten Nederland (deels) door hun negatieve ervaringen met de zorg.

Als daarentegen hun top-5 verbeterpunten gerealiseerd zouden worden, is 64% bereid langer in Nederland te blijven. Een overweldigend aantal van 85% zou overstappen naar een dokterspraktijk die de door hen gewenste verbeteringen zou bieden en 81% zou bereid zijn hiervoor te reizen: 54% tot 30 minuten, de rest (27%) zelfs drie kwartier of een uur.

Meer dan een derde (37%) is bereid zelf bij te betalen voor dergelijke verbeteringen.

De meningen zijn verdeeld over wie (verder) zou moeten betalen voor verbeterde, op internationals gerichte, zorg. 62% verwacht dat de zorgverzekeraar de extra kosten voor zijn rekening neemt, 24% kijkt hiervoor naar de werkgever.

Hebben je ervaringen met de zorg invloed op je bereidheid in Nederland te blijven (ongeacht of je de mogelijkheid hebt om te vertrekken)



Figuur 3 Invloed van zorg op bereidheid te blijven



4. Reacties en inhoudelijke interviews

160 respondenten maakten gebruik van de mogelijkheid om in eigen woorden hun ervaringen te beschrijven. Ook werden 9 personen (7 vrouwen en 2 mannen) één op één geïnterviewd. Hoewel het individuele reacties betreft geven onderstaande opmerkingen (in het Engels) toch verdere inkleuring aan het online onderzoek.

Over het Nederlandse zorgsysteem:

- Velen hebben commentaar op de “wait and see” approach, “go home, take a rest and paracetamol”. Sommige respondenten vinden de aanpak neerbuigend: “If I go to the doctor, it is because I feel it is serious”,
- “.....if your illness doesn't fit the guidelines...you will not get the treatment you need and will often have to suffer until it hits 'crisis' level....”
- Ook zijn er veel klachten over de houding ten aanzien van pijn: “All doctors say having pain is normal!” (especially with pregnancy and child birth). “In the Netherlands, there is more acceptance of suffering”.
- Over gebrek aan flexibiliteit: “Considering the high number of expats living in the Netherlands, it's important to have an open minded system. One that will accept the fact that people and cultures are different as are the expectations they come here with....”.
- Een ander punt is het ontbreken van standard controles: “I am amazed that there is no tendency to simply check vital signs every time a patient visits the doctor” maar ook..
- “the different approach to the frequency of pap smears or mammograms, which is done in some countries on an annually or even quarterly basis. Not getting those is considered by many women as a threat to their health, not just an idiosyncrasy of the Dutch system”.
- Veel respondenten betreuren dat informatie vaak alleen in het Nederlands beschikbaar is, of het nu gaat om medische informatie of de tekst op een antwoordapparaat. Soms heeft dat directe invloed op de ervaren kwaliteit van zorg “My problems with the health care system has not been the GP services but the consultatiebureau for my children's appointments. There was no information or correspondence in English” or
- “There were no English speaking speech therapists available (for my child) which the insurance covered”
- Er zijn verschillende verhalen over internationals die terugkeren naar hun land van herkomst om een arts te bezoeken: “This is a system that is of little use to me. I am obliged to pay for it but have no sense of feeling that I am protected by it. Any healthcare issues at present are dealt with via return trips to the UK”.

Over de interactie met artsen:

- “I have good education and need to be convinced (by the doctor) what approach is the best. Often I feel I have to battle with the doctor but I don't want to go in a fight all the time...”
- “My doctor is open for discussion, but I am always the one who has to push for this”.
- “ I would like this (treatment plan) to be a joint process with the doctor. In my own country I can decide myself, after consultation, if I am going to seek further tests or specialist care”.
- Veel respondenten vinden dat artsen te gemakkelijk voorbij gaan aan de behandelwijze in andere landen met de opmerking: “we do things differently in the Netherlands”.



- Een Nederlandse arts zou gezegd hebben: "it is because the doctors are more greedy in the USA , why they recommend certain tests and screenings".
- "I would like my doctor to be more open to questions, not afraid to be contacted, more 'humane', have an open mind (there is more than one solution to a problem) and better listening skills"

On accessibility and office staff

- "I am irritated by the fact that I have to convince the receptionist, that I need an appointment with my GP"
- "I am not a hypochondriac. If I call for appointment I do not want to be dismissed, but get appointment or be put at ease by doctor on the phone"
- Zoals een ander het verwoordt: "the attitude is, we'll see you when we (the doctors) have time. In expat communities it is suggested to exaggerate the complaint to get an appointment sooner".

Er zijn, overeenkomstig het onderzoek, natuurlijk ook positieve opmerkingen:

- "My doctor takes as long as needed with his patients. This means that I may have to wait some time until it is my turn , but that is okay as I will also get the time I need"
- Een andere respondent zei over haar huisarts: "he listened, was interested, enquired how my visit to a specialist went and called him (the specialist) on the spot to ask some questions" .

ⁱ 1 - Be our guests, Beleidsdoorlichting Nederland als gastland voor internationale organisaties (2008),

2 - Report on the Survey on the Dutch Medical System (2008),

3 - Over de rode loper, Kennismigranten in Rotterdam en Den Haag (2010)

ii International Health Services is een voorganger van het netwerk Healthcare for internationals

iii ACCESS is een non-profit organisatie van en voor internationals in Nederland.

^{iv} Focusgroepen in Eindhoven (2014) en Rotterdam (2016) alsmede herhaald (kleinschalig) online regionaal onderzoek in Groningen(2016) en Utrecht (2017), gaven een sterk overeenkomstig beeld voor wat betreft de klachten en het gebrek aan vertrouwen in de Nederlandse huisarts