

RIVM rapport 270042005/2006

Marketingresultaten kiesBeter.nl eerste helft 2006

M.L. van der Graaf (red.)

Met medewerking van:
J. Colijn



Contact:

M.L. van der Graaf

Centrum voor Volksgezondheid Toekomst Verkenningen VTV

michiel.van.der.graaf@rivm.nl

Dit rapport is opgesteld in opdracht en ten laste van het Ministerie van VWS, in het kader van het project Zorgportal.

RIVM, Postbus 1, 3720 BA Bilthoven, telefoon: 030 - 274 91 11; fax: 030 - 274 29 71

Rapport in het kort

Marketingresultaten kiesBeter.nl eerste helft van 2006

In opdracht van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport werkt het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu aan de zorgportal kiesBeter.nl. Deze publieke portal verschaft burgers inzicht in de keuzes die ze kunnen maken in de zorg en biedt ze hiertoe relevante informatie. Vandaar de slogan “kiesBeter.nl wijst u de weg in de zorg”. Dit rapport bespreekt de resultaten die zijn behaald in de eerste helft van 2006.

In de eerste helft van 2006 bezochten ruim een miljoen mensen de site. De naamsbekendheid van kiesBeter.nl is in juni negen procent. De bezoekers zijn erg tevreden over de kwaliteit van de site en de informatie. Ten opzichte van 2005 zijn er meer terugkerende bezoekers en meer bezoekers die kiesBeter.nl in hun favorieten hebben gezet.

Trefwoorden: kiesBeter.nl, keuze-informatie, gezondheid, ziekte, zorg

Abstract

Marketingresults Healthcare portal first half of 2006

On behalf of the Dutch Ministry of Health, Welfare and Sport, the National Institute for Public Health and the Environment manages the Internet health and healthcare portal kiesBeter.nl (Make better choices). This portal provides citizens with information they need to make personal decisions in healthcare. This report discusses the results obtained during the first half of 2006.

In the first half of 2006 over a million people paid a visit to the website. In June 2006, nine percent was aware of kiesBeter.nl. Visitors are pleased with the site itself and the quality of information on the site. Compared to 2005, more visitors return to the site regularly and have put the site with their favorites.

Key words: portal, decision information, health, disease, care

Inhoud

Samenvatting	4
1. Inleiding	5
2. KiesBeter.nl in cijfers	6
3. Vergelijkbare websites	9
4. Bezoek	15
5. Bezoekersoordelen	19
6. Consumentenvragen	25
7. Planning 2006	27
Literatuur	28
Bijlage: overzicht vergelijkbare websites	29

Samenvatting

In opdracht van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport werkt het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu aan de zorgportal kiesBeter.nl. Deze publieke portal verschaft burgers inzicht in de keuzes die ze kunnen maken in de zorg en biedt ze hiertoe relevante informatie. Vandaar de slogan “kiesBeter.nl wijst u de weg in de zorg”.

KiesBeter.nl heeft de ambitie dé plek te zijn waar burgers hun zoektocht beginnen om antwoord te vinden op vragen op het gebied van gezondheid en zorg. Die ambitie is vertaald in concrete, meetbare doelstellingen ten aanzien van bekendheid, imago en bezoek van de site. Dit rapport bespreekt de resultaten die zijn behaald gedurende de eerste helft van 2006.

Sinds de onderdelen Gezond Leven en Medicijnen aan de site zijn toegevoegd, bestrijkt kiesBeter.nl een dusdanig breed terrein, dat met recht van een portal gesproken kan worden. KiesBeter.nl wordt momenteel echter vooral geassocieerd met zorgverzekeringen. Daarnaast voldoen de bezoekersaantallen nog niet aan de gestelde doelen (zie hiervoor RIVM rapport 270042004).

In de eerste twee kwartalen van 2006 bezochten 1.025.530 mensen de site. Er blijkt dat kiesBeter.nl op dit moment een relatief laag aantal bezoekers trekt, maar wel trouwe en tevreden bezoekers. Men keert namelijk vaker terug en zet kiesBeter.nl in de favorietenlijst. Nu is het zaak dit resultaat bij een groter aantal bezoekers te bereiken. Wanneer kiesBeter.nl dus meer naamsbekendheid krijgt, is de kans groot dat de site een groot aantal vaste bezoekers krijgt.

1. Inleiding

Doel van dit rapport

KiesBeter.nl is de publieke zorgportal die burgers antwoorden biedt op al hun vragen op het gebied van gezondheid en zorg. KiesBeter.nl is een initiatief van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. De uitvoering is in handen van het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu. Dit initiatief schept de voorwaarden voor een goed geïnformeerde, kiezende burger, die een steeds centralere rol speelt in het beleid op dit gebied. Dit rapport biedt een terugblik op de eerste helft van 2006, dus de periode tot 1 juli 2006.

Stand van zaken augustus 2006

De site is gelanceerd in januari 2005. Sinds 1 januari 2006 zijn de onderdelen Verpleging, Verzorging, Thuiszorg (maart) en Gezond Leven (juni) gerealiseerd. Verder is in mei de keuzesite Zorgverzekeringen aangepast omdat men toen niet meer naar een andere verzekeraar kon overstappen. Er is toen de mogelijkheid toegevoegd om de eigen polis te kunnen raadplegen in specifieke gevallen (“Moet ik bijbetalen?”, “Waar kan ik terecht?”). De site als geheel is in deze periode “drempelvrij” gemaakt, dat wil zeggen dat deze voldoet aan de voorwaarden van de Stichting Drempelvrij voor toegankelijkheid voor mensen met een beperking. Eind april werd voldaan aan 13 van de 16 eisen en medio augustus aan alle eisen.

Doelen en middelen

De marketingdoelen en de middelen die worden ingezet staan beschreven in het rapport “Geboorteaar kiesBeter.nl in feiten en cijfers” (RIVM rapport 270042004). Aan het instrumentarium is een vaste cyclus van consumentenpanels toegevoegd, met als doel om doorlopend wensen en behoeften van de doelgroep in kaart te brengen. Het zorgstelsel is nog volop in ontwikkeling en daarmee ook de informatiebehoeften van de consument. Product managers kunnen veel leren van gesprekken met “echte” consumenten om ervoor te zorgen dat kiesBeter.nl daadwerkelijk antwoorden geeft op hun vragen. Het gaat dus om het peilen van behoeften, maar ook om evaluatie van de site. Ook de vragen die sinds 1 mei binnenkomen bij het kiesBeter Informatiepunt vormen een belangrijke bron van kennis voor het verder verbeteren van de site. In de marketingrapportage over de tweede helft van 2006 zal hier uitgebreid aandacht aan worden besteed.

Bronnen

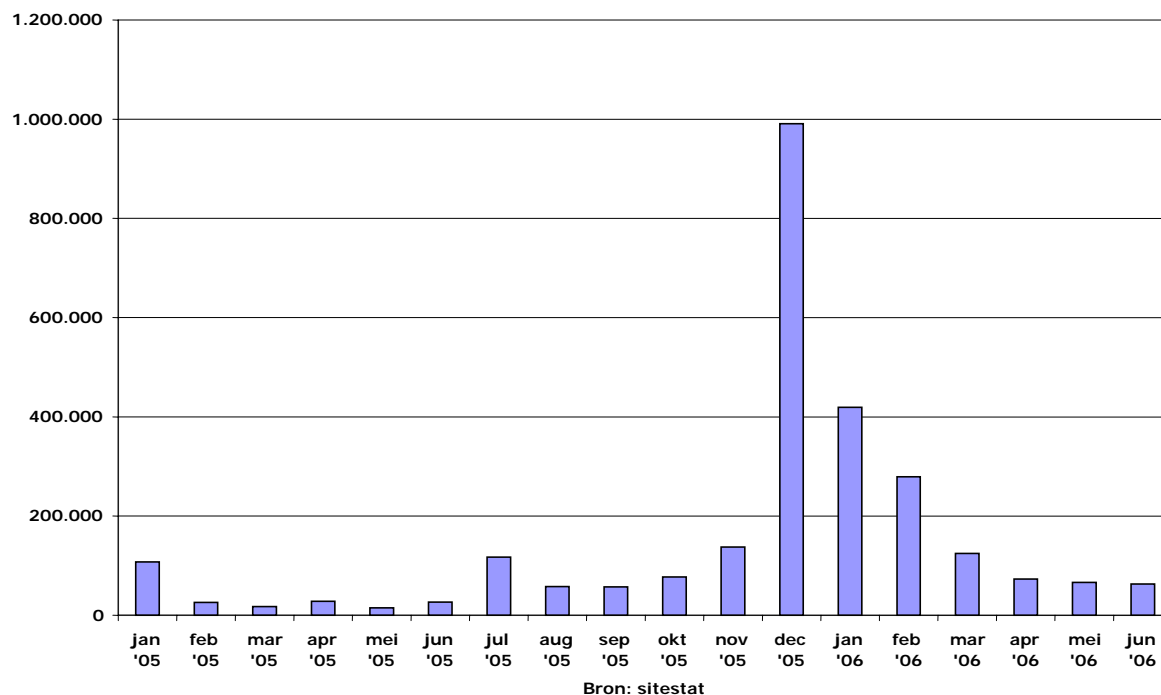
De gegevens uit dit rapport zijn afkomstig van drie bronnen:

- TNS Nipo: sinds augustus 2005 ondervraagt TNS-Nipo maandelijks voor kiesBeter.nl een representatieve steekproef van ruim 300 Nederlanders.
- Bezoekersenquête: sinds april 2005 kunnen site bezoekers een enquête invullen, waarin zij een oordeel kunnen geven over kiesBeter.nl.
- Sitestat: voor de basale gegevens over het site bezoek (bijvoorbeeld bezoekersaantallen, gemiddelde bezoekduur en verwijzingen) wordt gebruikgemaakt van Sitestat.

Bij elke figuur in dit rapport staat de bron vermeld.

2. KiesBeter.nl in cijfers

De ontwikkeling die kiesBeter.nl heeft doorgemaakt laat zich schetsen aan de hand van de bezoekersaantallen¹ (zie Figuur 1).

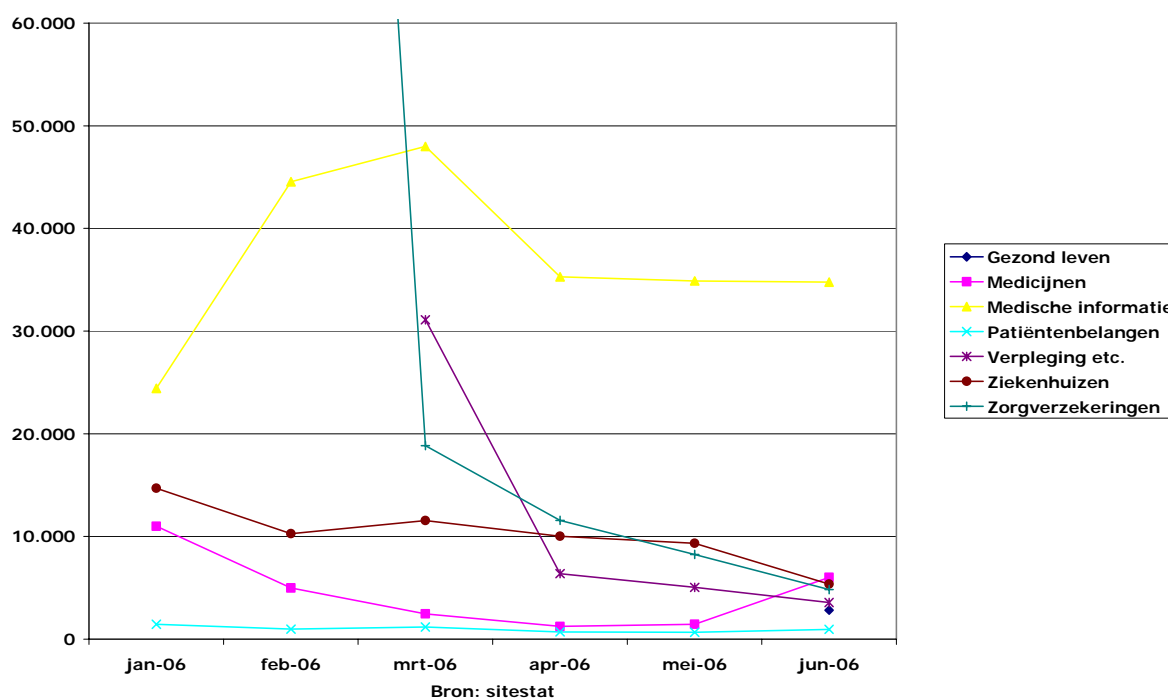


Figuur 1: Bezoekersaantallen

Na de piek in het bezoekersaantal rond de introductie van de nieuwe zorgverzekeringswet, zijn de bezoekersaantallen teruggezakt naar een niveau dat niet veel hoger ligt dan de laatste helft van 2005: rond de tweeduizend per dag.

¹ Waar in dit rapport bezoekersaantallen worden genoemd gaat het om unieke bezoekers per dag. Dat wil zeggen dat iemand die op dezelfde dag de site meerdere malen bezoekt, slechts één keer meetelt. Komt die persoon een andere dag opnieuw op de site, dan telt hij wel opnieuw mee.

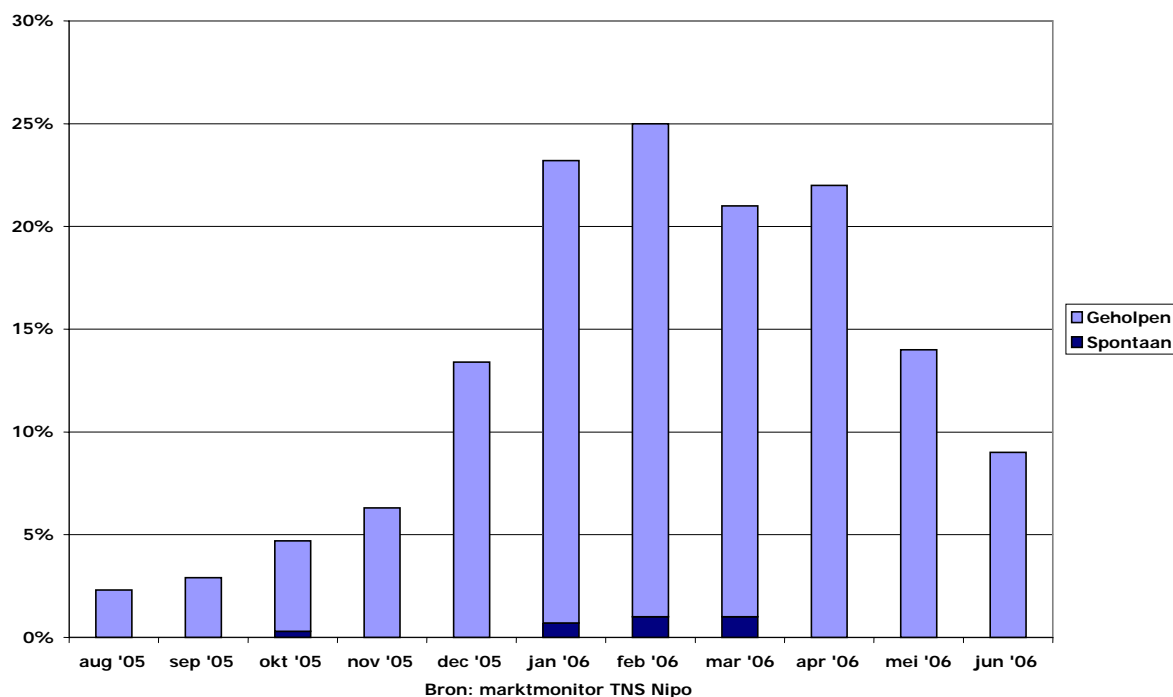
Onderstaande figuur toont de bezoekersaantallen voor elk van de onderdelen.



Figuur 2: Bezoekers per deelsite per maand

Het onderdeel Medische Informatie trekt de meeste bezoekers. Omdat Gezond leven pas in juni is gestart, kan hierover nog vrij weinig gezegd worden. Patiëntenbelangen trekt de minste bezoekers. Inmiddels is deze deelsite hernoemd tot Patiëntenrechten en –organisaties.

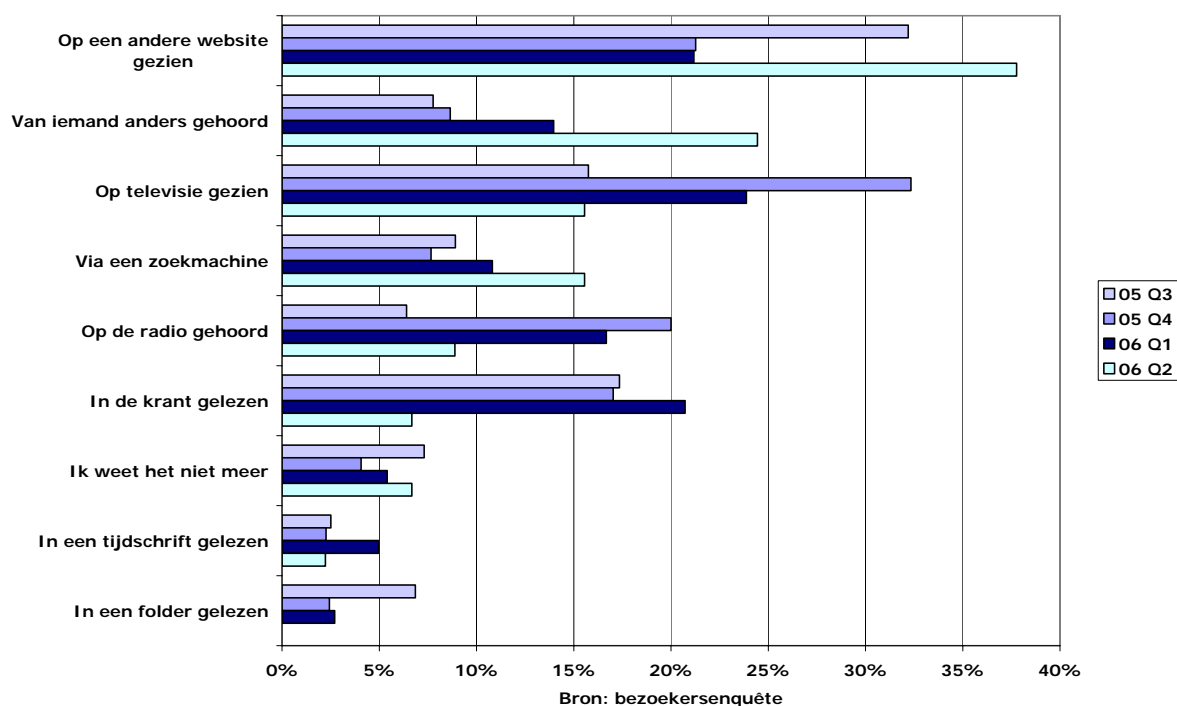
Figuur 3 toont het verloop van de naamsbekendheid van kiesBeter.nl.



Figuur 3: Naamsbekendheid kiesBeter.nl

De naamsbekendheid van kiesBeter.nl was 23 procent in januari en is sindsdien gedaald tot 9% in juni. Dit is wel een structureel hoger percentage dan in het derde kwartaal van 2005. Het gaat hier om de bekendheid gemeten binnen het domein van “websites op het gebied van gezondheid en zorg”. Binnen het domein “websites waar u zorgverzekeringen kunt vergelijken” is de naamsbekendheid van kiesBeter.nl beduidend hoger (in mei 22,4% ten opzichte van 14% in Figuur 3).

Bekijken we de bronnen waar vandaan sitebezoekers kiesBeter.nl zeggen te kennen, dan zien we het volgende.



Figuur 4: Hoe wist u van het bestaan van kiesBeter.nl?

In het laatste kwartaal komt de bekendheid vooral van andere websites, mond-op-mond reclame en via een zoekmachine. De bekendheid via radio, televisie en kranten is duidelijk verminderd. Opvallend is dat in het laatste kwartaal niemand meer aangeeft kiesBeter.nl te kennen van een folder.

De marketingdoelen zijn uitgedrukt in posities ten opzichte van andere informatiebronnen en websites (zie RIVM rapport 270042004). In het volgende hoofdstuk worden deze besproken.

3. Vergelijkbare websites

Naast kiesBeter.nl zijn er vele sites die op zijn minst voor een deel soortgelijke informatie bieden. Het ligt voor de hand om deze sites te volgen om daarvan te leren. Van de belangrijkste wordt de bekendheid, imago en waardering maandelijks gemeten (naast die van kiesBeter.nl zelf) in de marktmonitor door TNS Nipo (zie hiervoor RIVM rapport 270042004). In dit hoofdstuk worden de resultaten hiervan besproken.

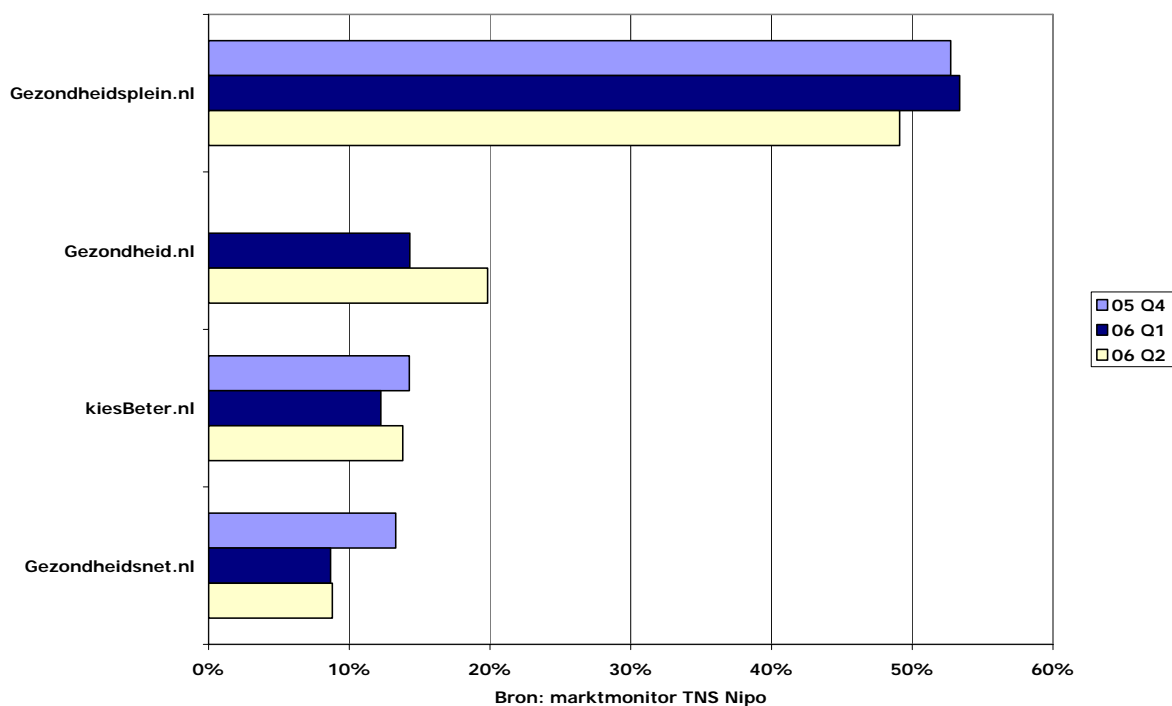
De brede ambitie van kiesBeter.nl maakt ook het domein waarbinnen vergelijkbare websites bestaan erg groot. In dit hoofdstuk bespreken we eerst de sites die (ook) een brede invalshoek kiezen en net als kiesBeter.nl met recht als een portal voor zorg en gezondheid kunnen dienen. Daarna worden sites beschreven die vergelijkbaar zijn als het gaat om elk van de verschillende onderdelen (zorgverzekeringen, ziekenhuizen, etcetera).

Vergelijkbare portals

De volgende websites worden aangemerkt als vergelijkbare portals gericht op consumenten. Geen van deze sites bevat informatie over zorginstellingen. Er is dus geen vergelijkbare portal waarop ook zorgaanbod wordt vermeld.

Tabel 1 Vergelijkbare portals

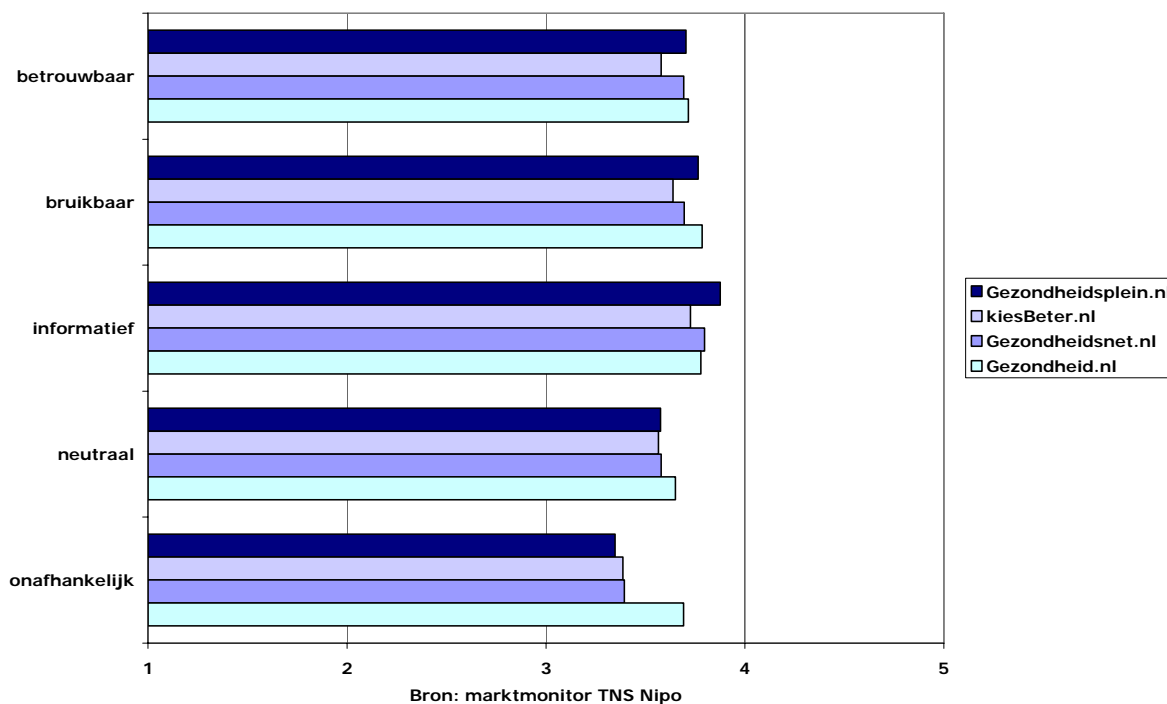
Gezondheid.nl	
<i>Beheerder</i>	Innopharm B.V. te Hengelo Ov
<i>Korte beschrijving</i>	Een bron van informatie voor mensen die antwoord zoeken op al hun gezondheidsvragen.
<i>Sterke punten</i>	Veel links, mens 3D (alleen werkt dit nog niet optimaal) en lotgenotenverhalen (alleen zijn deze niet direct te vinden).
Gezondheidsnet.nl	
<i>Beheerder</i>	Press Partners B.V. te Baarn
<i>Korte beschrijving</i>	Allerlei praktische informatie met betrekking tot gezondheid, ook veel informatie over sporten en beauty.
<i>Sterke punten</i>	Erg breed aanbod van informatie, veel links en nieuwtjes, aangepast aan het seizoen.
Gezondheidsplein.nl	
<i>Beheerder</i>	Medical Media B.V
<i>Korte beschrijving</i>	Een site met erg veel gezondheidsinformatie, vooral met betrekking tot klachten en verschillende manieren om gezond te blijven. Informatie is per thema weergegeven en in allerlei A-Z overzichten.
<i>Sterke punten</i>	Bevat een zeer uitgebreid overzicht van aandoeningen en symptomen. Bevat ook filmpjes, informatie over natuurlijke geneeswijzen en forums.



Figuur 5: Naamsbekendheid gezondheidsportals voor consumenten

Gezondheidsplein.nl is nog steeds de meest bekende portal. Opvallend is de sterk gegroeide bekendheid van nieuwkomer Gezondheid.nl, die in 2005 nog helemaal niet genoemd werd.

Het imago is van belang voor de mate waarin mensen die kiesBeter.nl kennen, de site ook daadwerkelijk (opnieuw) bezoeken. We vergelijken het imago met dat van de vergelijkbare portals.



Figuur 6: Imago (januari-juni 2006)

Tot dusver verschilt het imago van kiesBeter.nl nog weinig van dat van andere sites op gebied van zorg en gezondheid. Er blijkt dat men Gezondheid.nl als onafhankelijker ziet dan kiesBeter.nl. In het laatste half jaar van 2005 werd kiesBeter nog als onafhankelijker gezien dan de rest.

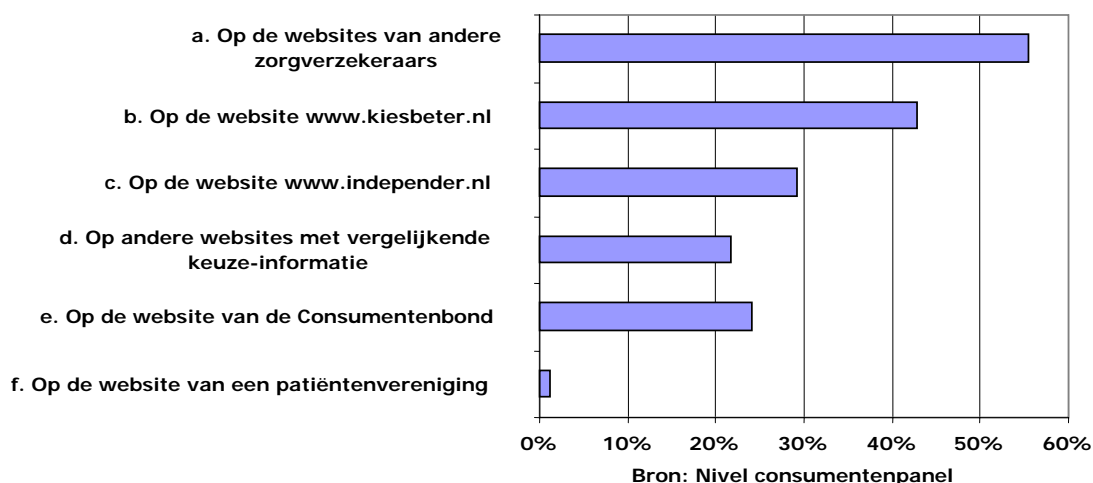
Vergelijkbare sites over zorgverzekeringen en zorg

De deelsite “Zorgverzekeringen” is in de eerste helft van 2006 de belangrijkste en meest bekende deelsite van kiesBeter.nl geweest. De onderstaande sites zijn vergelijkbaar op dit gebied. Alle sites, behalve Zorgplanet.nl, vergelijken naast verzekeringen ook zorgaanbod.

Tabel 2 Vergelijkbare sites over zorgverzekeringen en zorg

Consumentenbond.nl	
<i>Beheerder</i>	Consumentenbond
<i>Korte beschrijving</i>	Als je lid bent, kun je op de site informatie zoeken en polissen vergelijken op basis van prijs en kwaliteit.
<i>Sterke punten</i>	Vergelijken op basis van prijs en kwaliteit, de site geeft ook tips en veel uitleg.
Independer.nl	
<i>Beheerder</i>	Robin Hood B.V.
<i>Korte beschrijving</i>	Vergelijkingsite en advies op financieel gebied en op het gebied van gezondheidszorg.
<i>Sterke punten</i>	Brede site, met mogelijkheden om verzekeringen en zorg te vergelijken. Ook kun je meteen een verzekering afsluiten.
Zorgplanet.nl	
<i>Beheerder</i>	Scanwork Insurance B.V.
<i>Korte beschrijving</i>	Site waarop alle zorgverzekeringen vergeleken kunnen worden, ook kun je online een verzekering afsluiten.
<i>Sterke punten</i>	Compleet overzicht, verzekering kan meteen afgesloten worden, er is ook online acceptatie mogelijk.
Zorgkiezer.nl	
<i>Beheerder</i>	DGN Publishers B.V.
<i>Korte beschrijving</i>	Portalsite voor zorg en ziektekosten. Ziektekosten en ziekenhuizen kunnen vergeleken worden, binnenkort ook tandartsen en fysiotherapeuten.
<i>Sterke punten</i>	Overzichtelijke site, ziekenhuizen kunnen ook gezocht worden op verzekeraar, waar ze een contract mee hebben. Ze hebben een handig zoekprofiel.

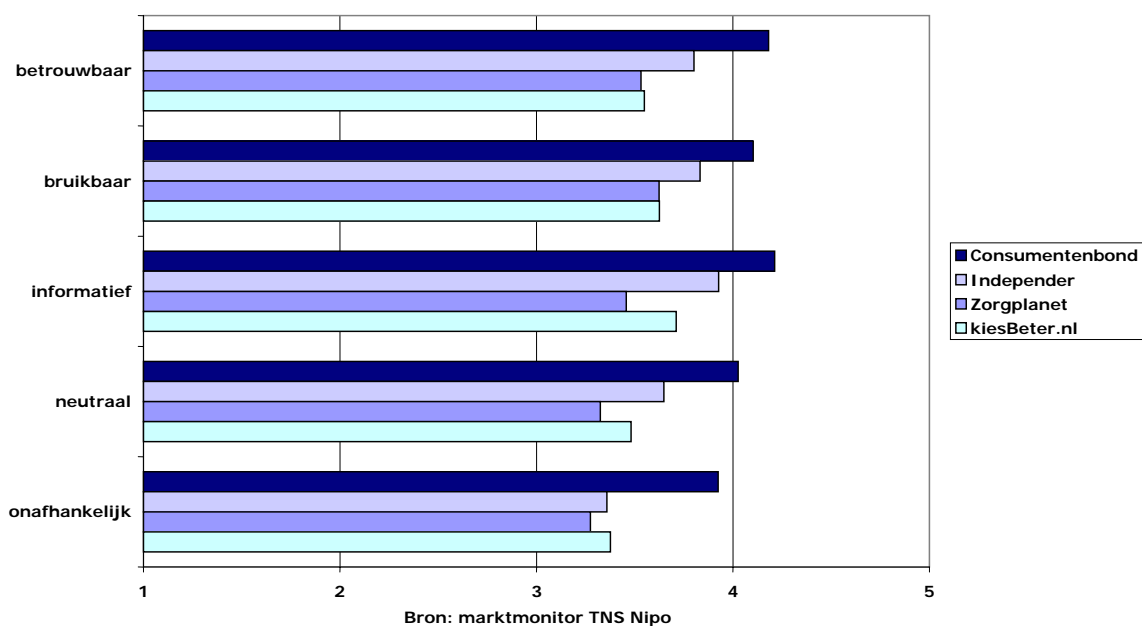
In onderstaande analyses zal zorgkiezer.nl buiten beschouwing worden gelaten, vanwege het lage bezoekersaantal.



Figuur 7: Waar heeft u op het internet naar informatie gezocht (over zorgverzekeringen)?

KiesBeter.nl is vaker gebruikt om informatie te zoeken over zorgverzekeringen dan de andere sites.

Wanneer we de sites met kiesBeter.nl vergelijken op het gebied van imago, blijkt het volgende:



Figuur 8: Imago ten opzichte van andere vergelijkingssites op het gebied van zorgverzekeringen

Alleen op het gebied van onafhankelijkheid scoort kiesBeter.nl iets beter dan Independer.

Startpagina's

Er zijn ook verschillende startpagina varianten. Deze worden niet als vergelijkbaar beschouwd met kiesBeter.nl omdat zij geen content bevatten. Deze sites worden structureel gevolgd en benaderd met het verzoek om ook links naar kiesBeter.nl op te nemen.

	Link naar kiesBeter.nl (peildatum 10 aug.)?
• gezondheid.overzicht.nl	nee
• gezondheid.plein.nl	nee
• gezondheid.startkabel.nl	ja
• gezondheids.startpagina.nl	nee
• www.medischestartpagina.nl	ja
• ziekenhuis.startpagina.nl	nee
• zorgwijzer.eigenstart.nl	ja

Vergelijkbare sites van de overige onderdelen

Per onderdeel bespreken we hier kort de drie belangrijkste vergelijkbare websites. Een complete lijst van sites die hiervoor zijn bekeken is als bijlage opgenomen. Deze lijst wordt doorlopend aangevuld.

Gezond Leven:

- www.kennisring.nl
- www.leefwijzer.nl
- www.voedingscentrum.nl

Medische Informatie:

- www.dokter.nl
- www.dokterdokter.nl
- www.digitale-dokter.nl

Medicijnen:

- www.zelfzorg.nl
- www.apotheek.nl
- www.consumed.nl

Patiëntenrechten – en organisaties:

- www.apotheek.nl
- www.kennisring.nl
- www.npcf.nl

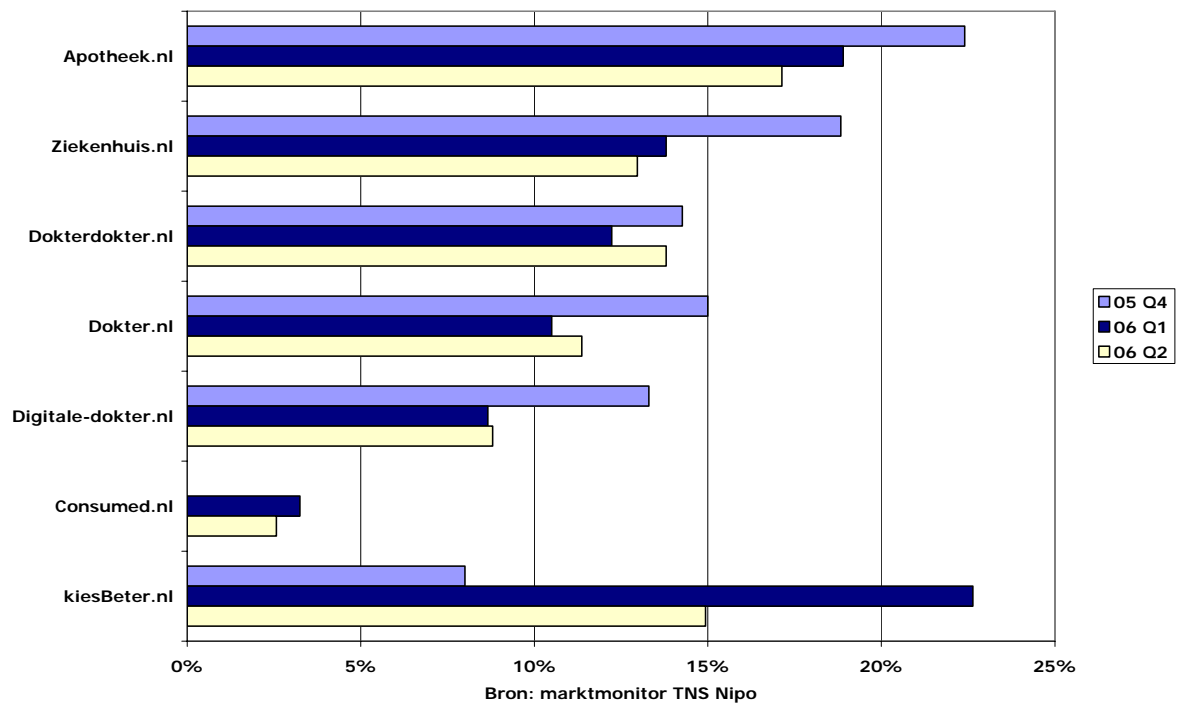
Verpleging verzorging thuiszorg:

- thuiszorg-gids.nl
- www.kiesmetzorg.nl
- www.thuiszorg.nl

Ziekenhuizen:

- www.wachtlijsthulp.nl
- www.ziekenhuis.nl
- www.zorgkiezer.nl

De naamsbekendheid van kiesBeter.nl ten opzichte van de bekendste andere sites is als volgt:

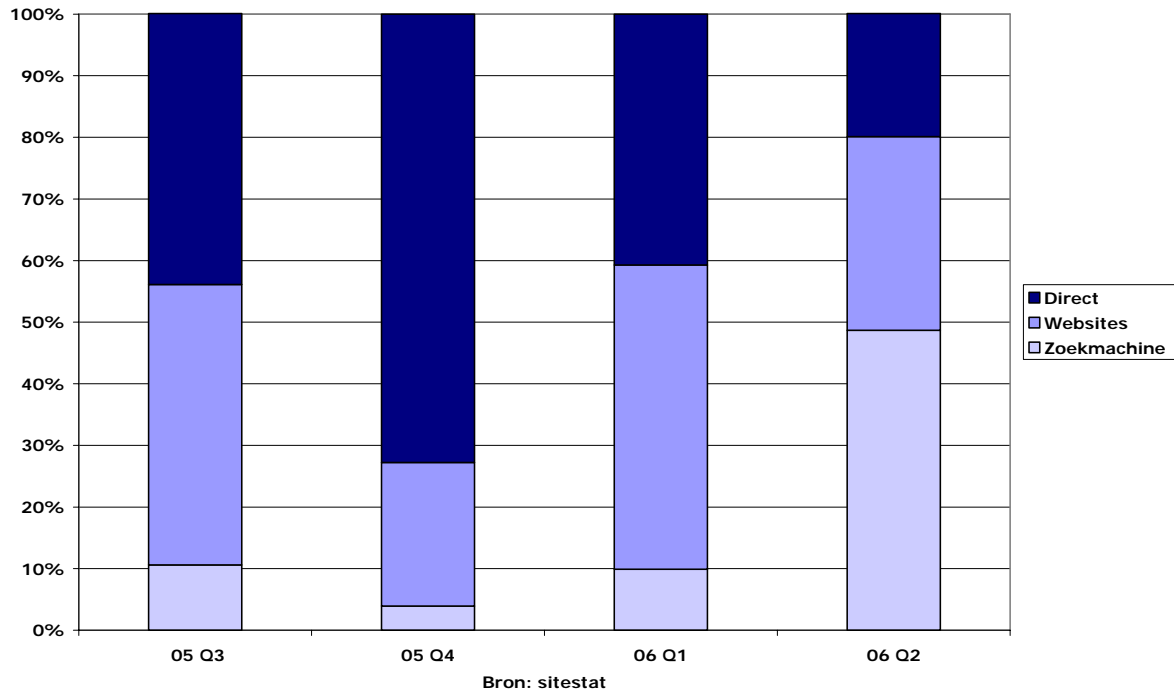


Figuur 9: Naamsbekendheid kiesBeter.nl en vergelijkbare websites

Zoals deze grafiek laat zien heeft kiesBeter.nl een goede naamsbekendheid ten opzichte van deze andere sites.

4. Bezoek

We zullen nu specifiek ingaan op het bezoeken van kiesBeter.nl.



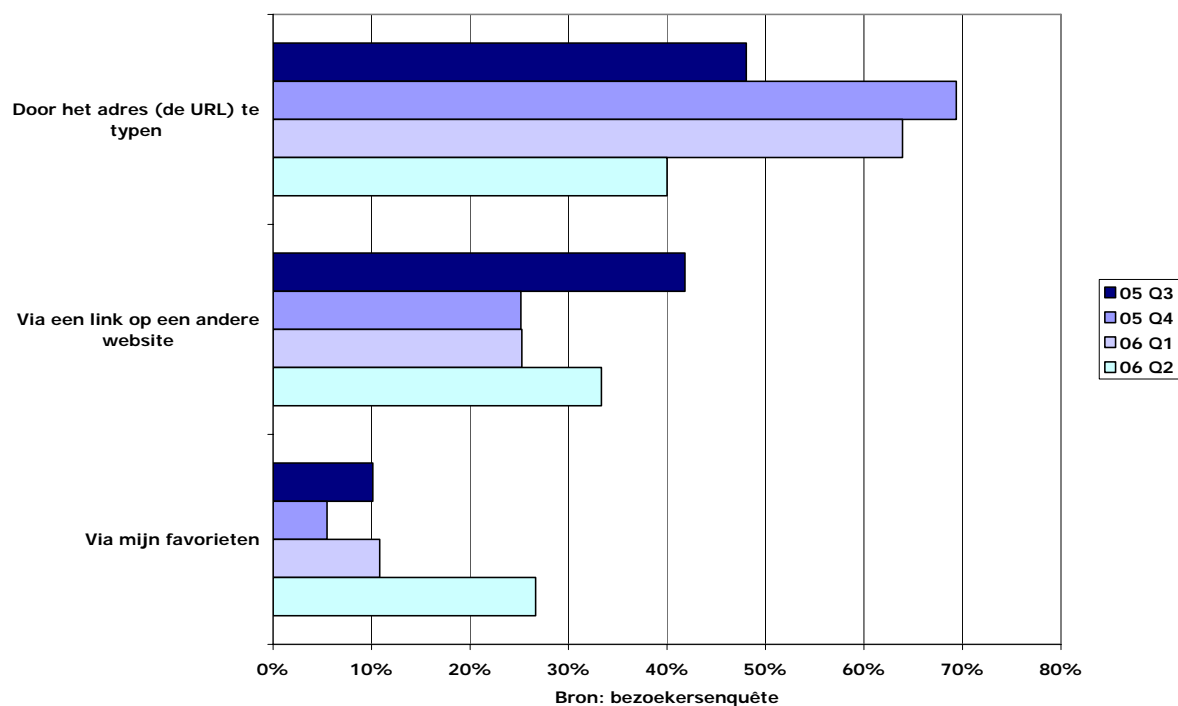
Figuur 10: Wijze van binnenkomst

Het laatste kwartaal is het percentage bezoekers dat via de zoekmachine is binnengekomen sterk gestegen. Dit kan betekenen dat kiesBeter.nl eerder gevonden wordt bij het intypen van verschillende zoektermen. Het betekent ook dat men kiesBeter.nl minder snel uit zichzelf kent (het aandeel bezoekers dat direct binnenkomt is gedaald).

Logischerwijs, is Google de belangrijkste zoekmachine via waar men binnenkomt. De meest gebruikte gespecificeerde zoektermen zijn:

- medisch(e) encyclopedie
- ziekenhuizen
- zwangerschapsverschijnselen

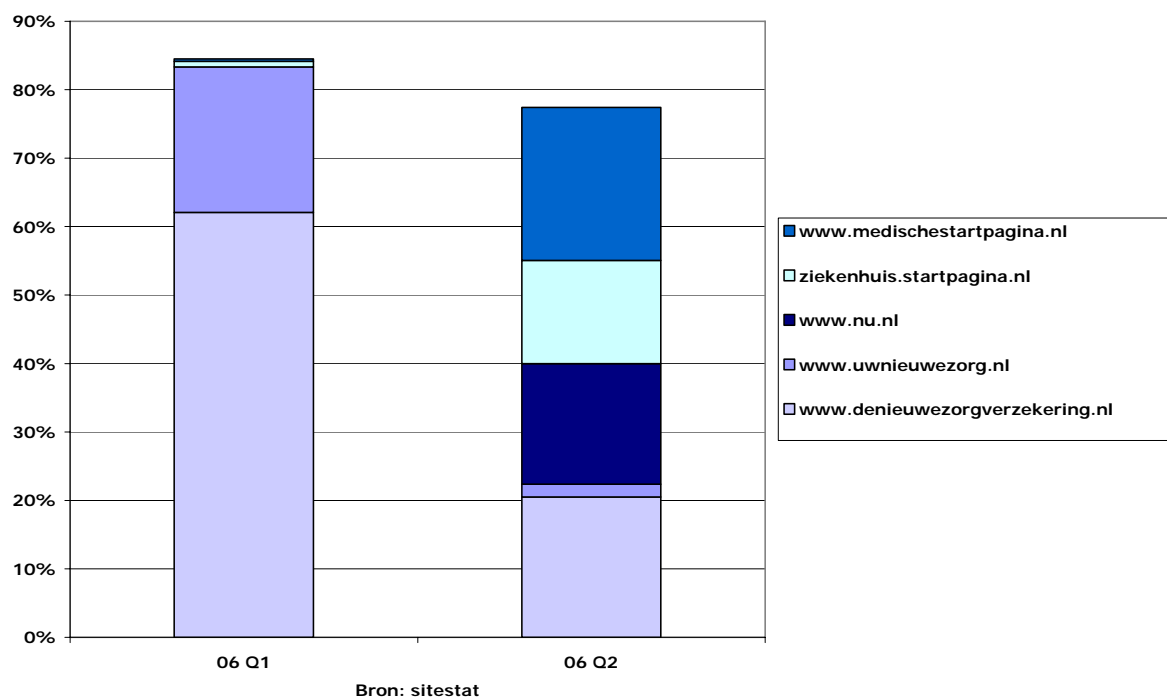
Het grootste deel van de zoektermen (ruim 90%), valt echter onder de categorie "rest". Dit geeft aan dat er erg veel verschillende trefwoorden worden gebruikt.



Figuur 11: Hoe bent u zojuist op kiesBeter.nl terechtgekomen?

Omdat bovenstaande gegevens uit de bezoekersenquête komen, is de optie “via een zoekmachine” weggelaten. De enquête wordt namelijk meestal ingevuld door mensen die de site al kennen. Het intypen van het adres blijft de meest voorkomende manier om op kiesBeter.nl terecht te komen. Het percentage bezoekers dat de site via “mijn favorieten” bezoekt is sterk toegenomen. Dit betekent dat kiesBeter.nl veel meer vaste bezoekers heeft gekregen.

Andere websites vormen nog altijd een belangrijke bron van bezoekers. Figuur 9 toont de voornaamste verwijzende websites.

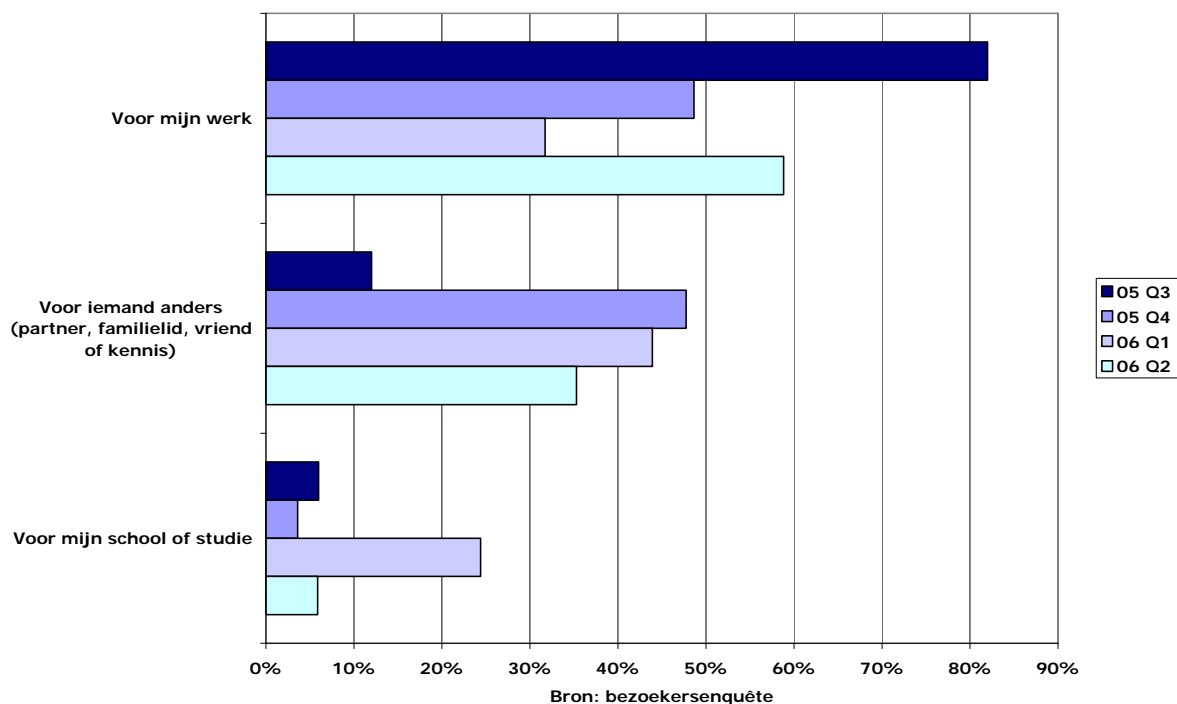


Figuur 12: Verwijzers

In het eerste kwartaal van 2006 waren de sites met betrekking tot het nieuwe zorgstelsel de belangrijkste verwijzers. In het tweede kwartaal is de belangrijkste verwijzer “medischestartpagina.nl”. Ook “ziekenhuis.startpagina.nl” en “nu.nl” behoren nu tot de voornaamste verwijzers. Dit geeft aan dat duidelijker is geworden dat er op kiesBeter.nl meer informatie te vinden is over de zorg dan alleen over verzekeringen.

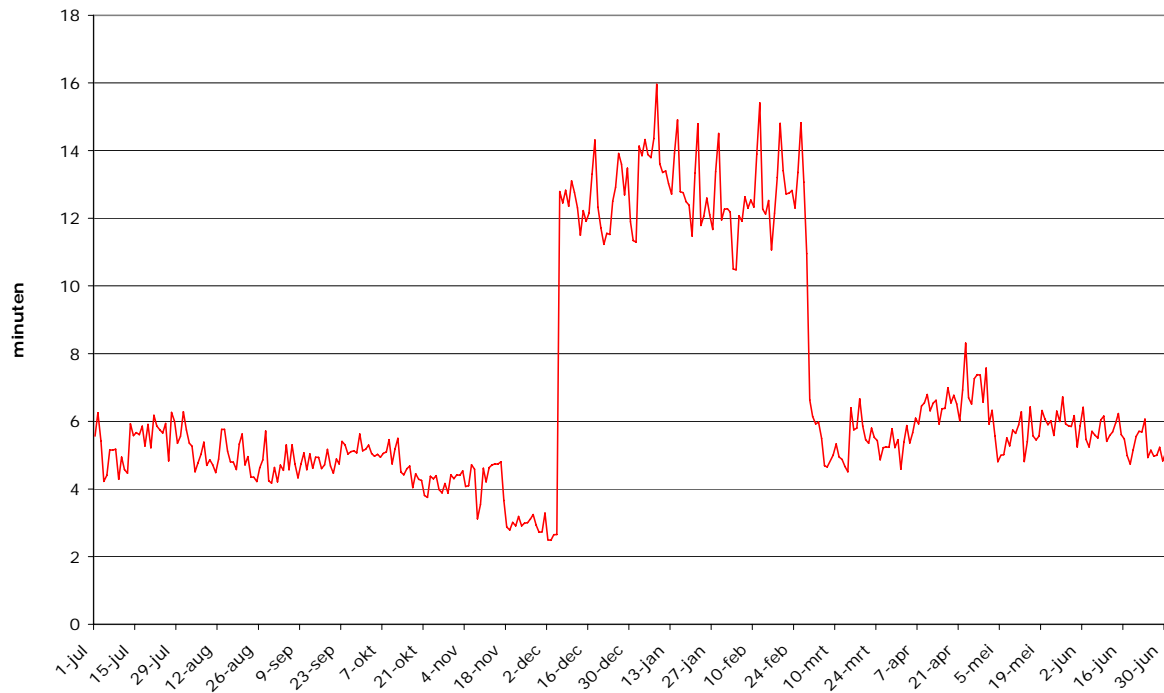
In juni bereikten de meeste mensen kiesBeter.nl via het nieuwsbericht op nu.nl over de bijsluiters van medicijnen. Op de tweede plaats staat ziekenhuis.startpagina.nl, die al maanden een belangrijke verwijzer is.

Reden, tijdstip en duur van bezoek



Figuur 13: Reden van bezoek

Het merendeel van de bezoekers, bezoekt kiesBeter.nl voor zichzelf. Wanneer we deze keuze niet meenemen in de berekeningen, kunnen we beter zien wat de belangrijkste andere redenen zijn. Er blijkt dat het aantal mensen dat de site voor zijn/haar werk bezoekt weer belangrijker wordt in het laatste kwartaal ten opzichte van de andere twee mogelijkheden.



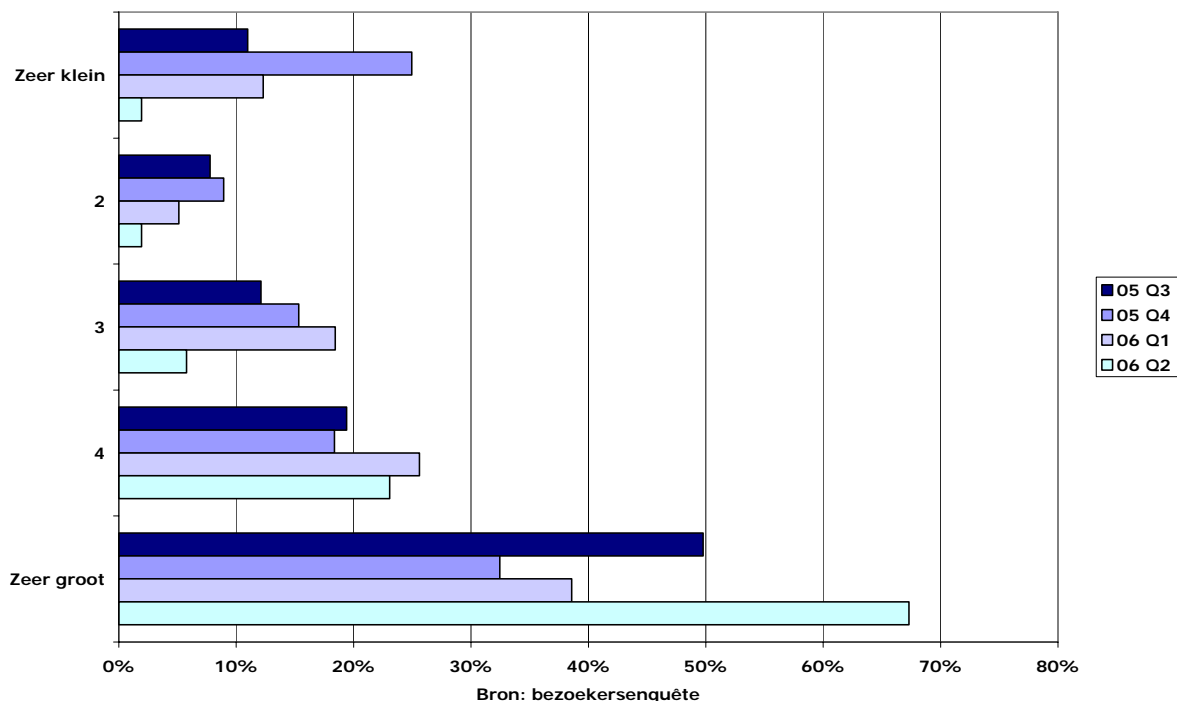
Figuur 14: Gemiddelde bezoekduur

Na de enorme stijging van de gemiddelde bezoekduur vlak na de lancering van de keuzesite Zorgverzekeringen 2006, is de gemiddelde bezoekduur weer gedaald. Wel lijkt de bezoekduur structureel hoger te zijn geworden in de periode na de piek ten opzichte van de periode vóór de piek.

5. Bezoekersoordelen

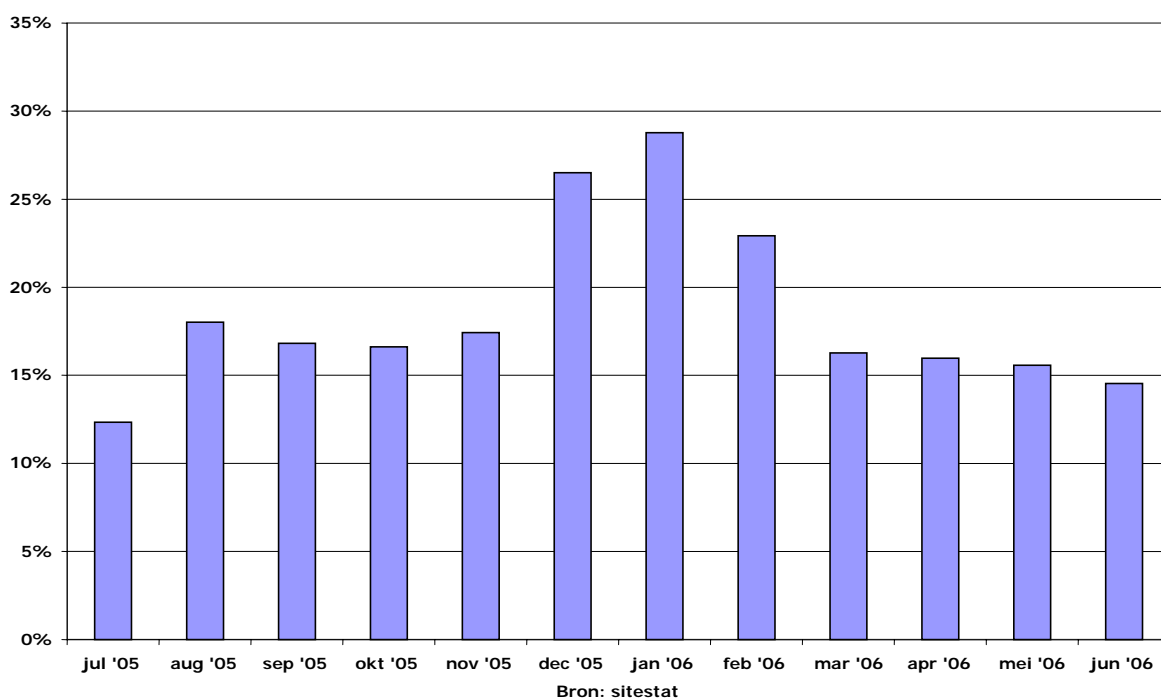
Terugkeer

Op de vraag wat de kans is dat de bezoekers nog een keer zullen terugkeren op kiesBeter.nl antwoorden zij het volgende.



Figuur 15: Hoe groot is de kans dat u kiesBeter.nl nog eens zult bezoeken?

Er is een duidelijke verschuiving te zien in de loop van de tijd. Een groot deel van de respondenten in het laatste kwartaal zegt dat de kans zeer groot is dat ze zullen terugkeren op de site.

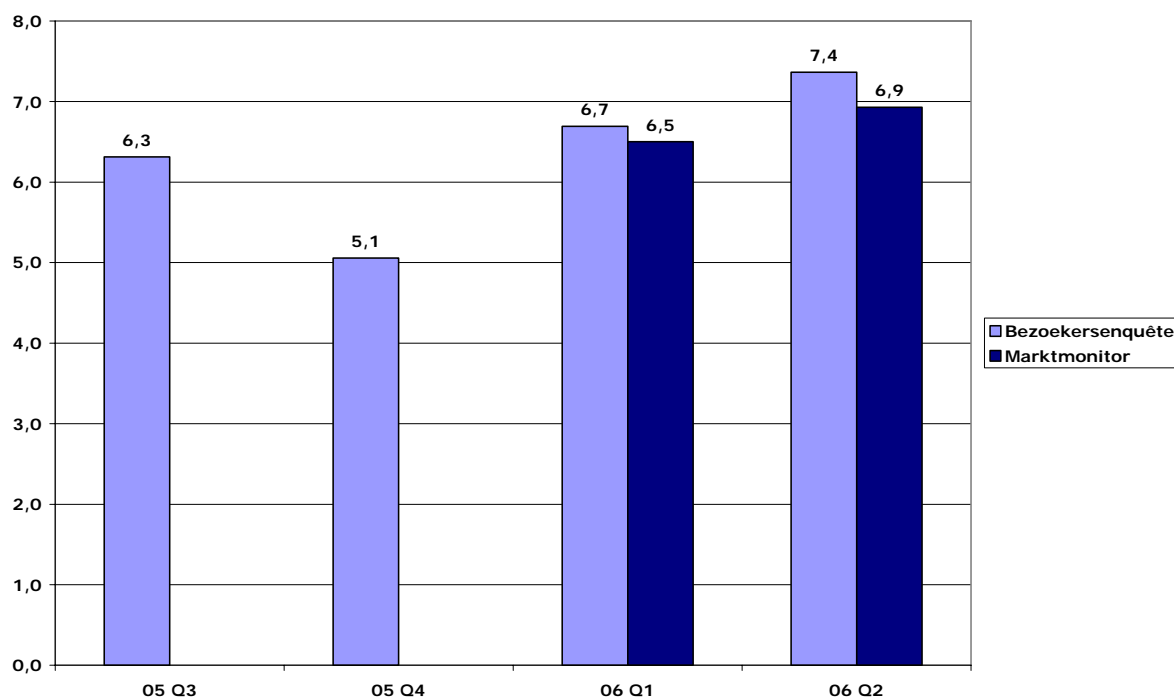


Figuur 16: Terugkerende bezoekers per maand

Het feitelijke aantal terugkerende bezoekers blijft een beetje achter bij de intentie van bezoekers om nog eens terug te keren naar kiesBeter.nl. Na de piek in december en januari, is het aandeel terugkerende bezoekers het laatste half jaar weer naar de stabiele waarden van voor de piek gezakt (rond de 15%).

Totaaloordelen

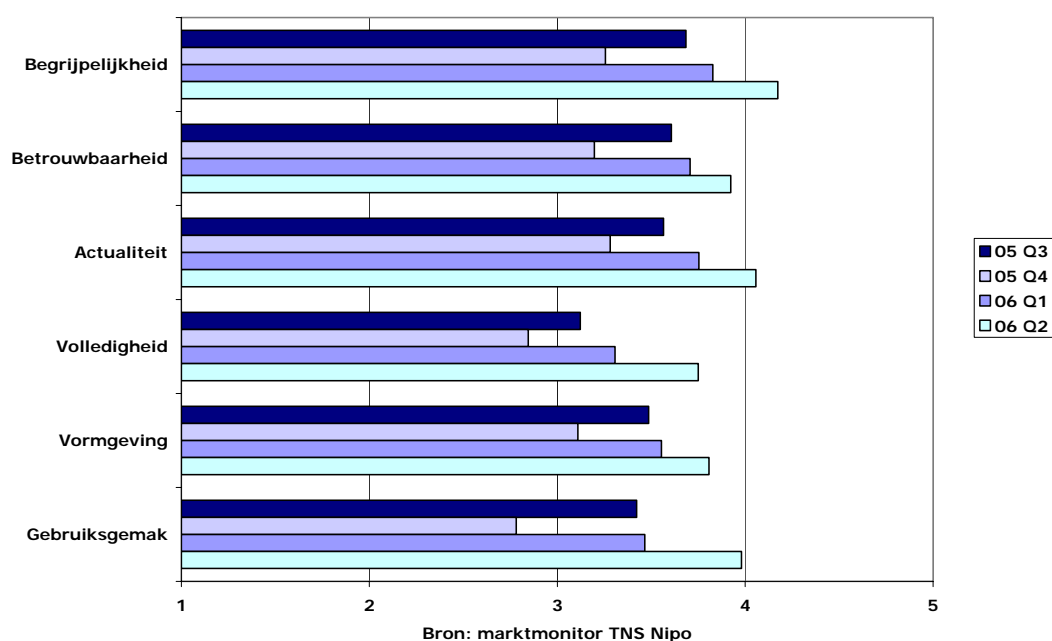
Het totaaloordeel van de bezoekers over de kiesBeter.nl kende het volgende verloop:



Figuur 17: Rapportcijfer

Het rapportcijfer loopt in de loop van 2006 weer op tot gemiddeld een dikke 7.

De bezoekers is ook gevraagd een oordeel te geven over verschillende eigenschappen van de gehele site.

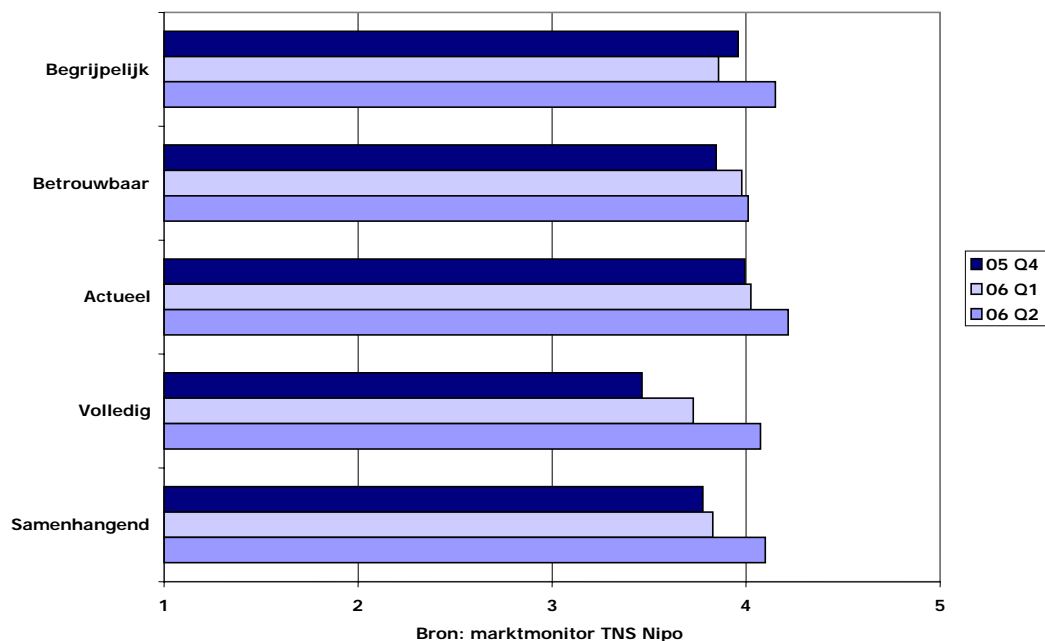


Figuur 18: Beoordeling verschillende eigenschappen kiesBeter.nl

Er blijkt dat de bezoekers op alle punten kiesBeter.nl beter beoordelen in het laatste kwartaal dan de voorgaande kwartalen. Op alle gebieden komt de beoordeling boven de 3,5 uit (op een schaal van 5).

Wanneer we dit figuur dus naast Figuur 11 en 15 leggen, lijkt het erop dat kiesBeter.nl op dit moment een vast aantal 'trouwe' bezoekers heeft die de site vaak gebruiken en er erg tevreden over zijn.

Oordeel informatie



Figuur 19: Oordeel informatie kiesBeter.nl

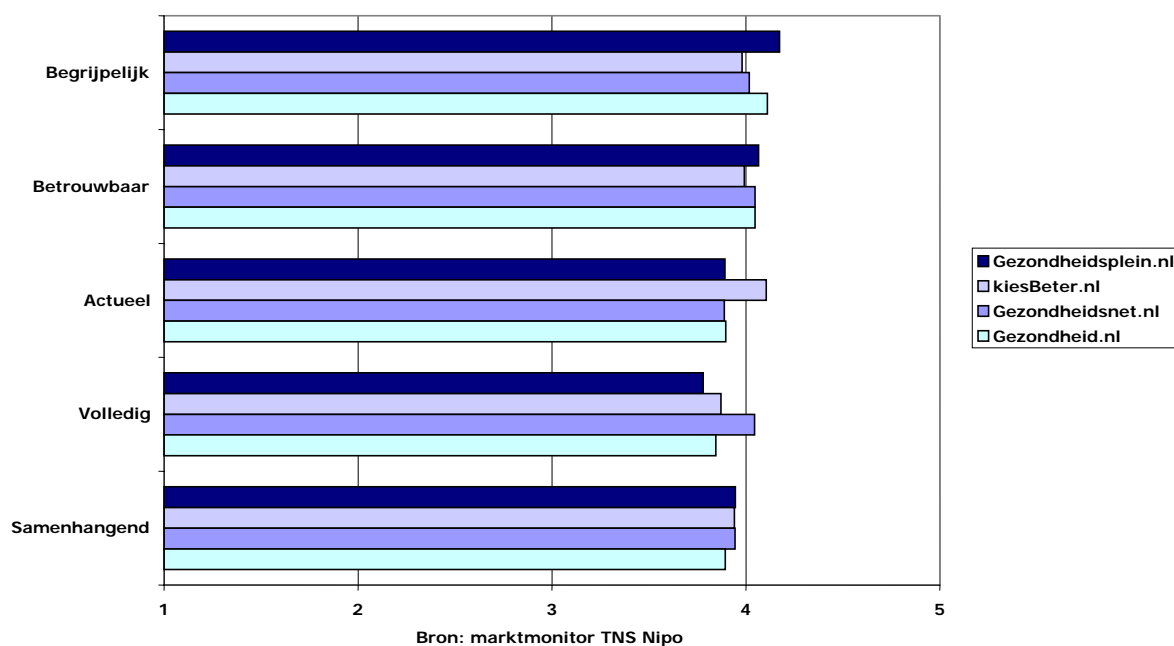
Hierboven zien we hoe de informatie op kiesBeter.nl beoordeeld wordt. Op alle gebieden scoort kiesBeter.nl hoger in het laatste kwartaal dan de kwartalen ervoor. Uitschieter is de volledigheid van de informatie. De beoordeling hiervan is in een half jaar met een half punt gestegen.

Wanneer we kijken naar de verschillen op basis van demografische kenmerken van de bezoekers, kunnen we een aantal tendensen signaleren. Deze resultaten zijn niet significant door het lage aantal respondenten. Toch is het interessant naar deze verschillen te kijken, omdat het wat meer inzicht geeft in de verschillen binnen de groep respondenten (N=130, over de periode van oktober 2005 tot juli 2006). Ook kan bekeken worden of deze tendensen zich in de toekomst zullen voortzetten.

Het lijkt erop dat 55-plussers de informatie op kiesBeter.nl betrouwbaarder vinden dan de bezoekers onder de 55 jaar, maar minder volledig en samenhangend.

De bezoekers met een manifeste informatiebehoefte (omdat zij namelijk in het laatste half jaar een behandeling hebben ondergaan of binnenkort nog moeten ondergaan), zijn tevredener over de informatie dan mensen die geen manifeste informatiebehoefte hebben. Het verschil in oordeel over de samenhangendheid van informatie is significant ($p=0,01$). Dit kan verklaard worden uit het feit dat de manifeste groep meer baat bij de informatie heeft. Tot slot lijkt het erop dat frequente internetgebruikers (minimaal één keer per dag op internet) de informatie op kiesBeter.nl begrijpelijker en vollediger vinden dan de minder frequente internetgebruikers.

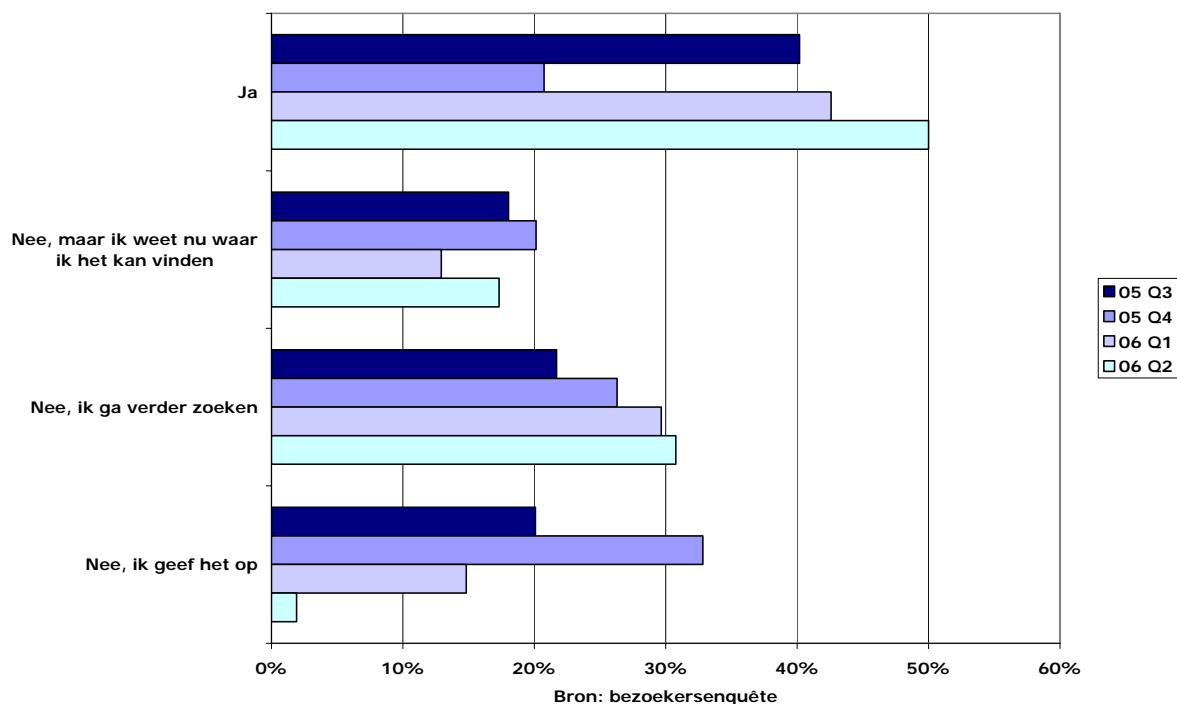
Als we de beoordeling van de informatie vergelijken met de grootste concurrenten, blijkt het volgende.



Figuur 20: Oordeel informatie ten opzichte van andere pagina's

KiesBeter.nl wordt duidelijk beter beoordeeld dan de andere sites op het gebied van actualiteit. Qua begrijpelijkheid blijft kiesBeter.nl een beetje achter bij de anderen.

Tot slot bekijken we of bezoekers ook daadwerkelijk de informatie vinden die ze zoeken.

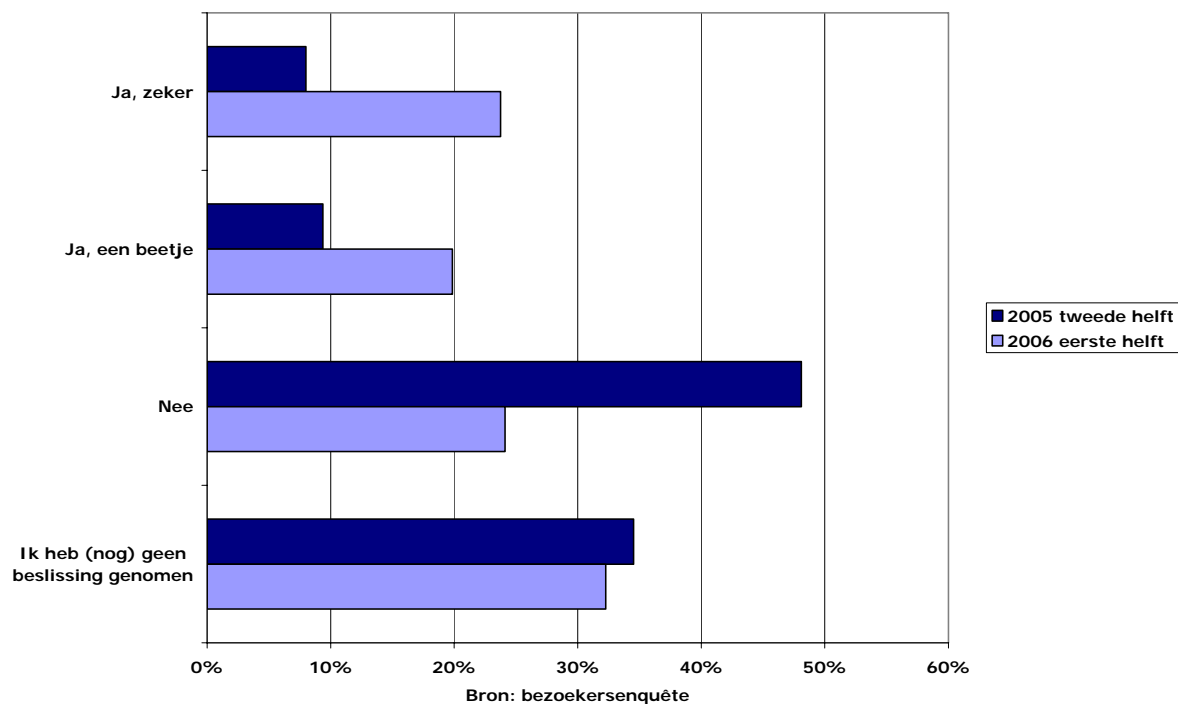


Figuur 21: Heeft u op de site gevonden wat u zocht?

In het laatste kwartaal vond 50% van de bezoekers wat hij/zij zocht. Het aandeel dat absoluut niet vond wat hij/zij zocht ("Nee, ik geef het op") is aanzienlijk gedaald.

KiesBeter.nl en beslissen

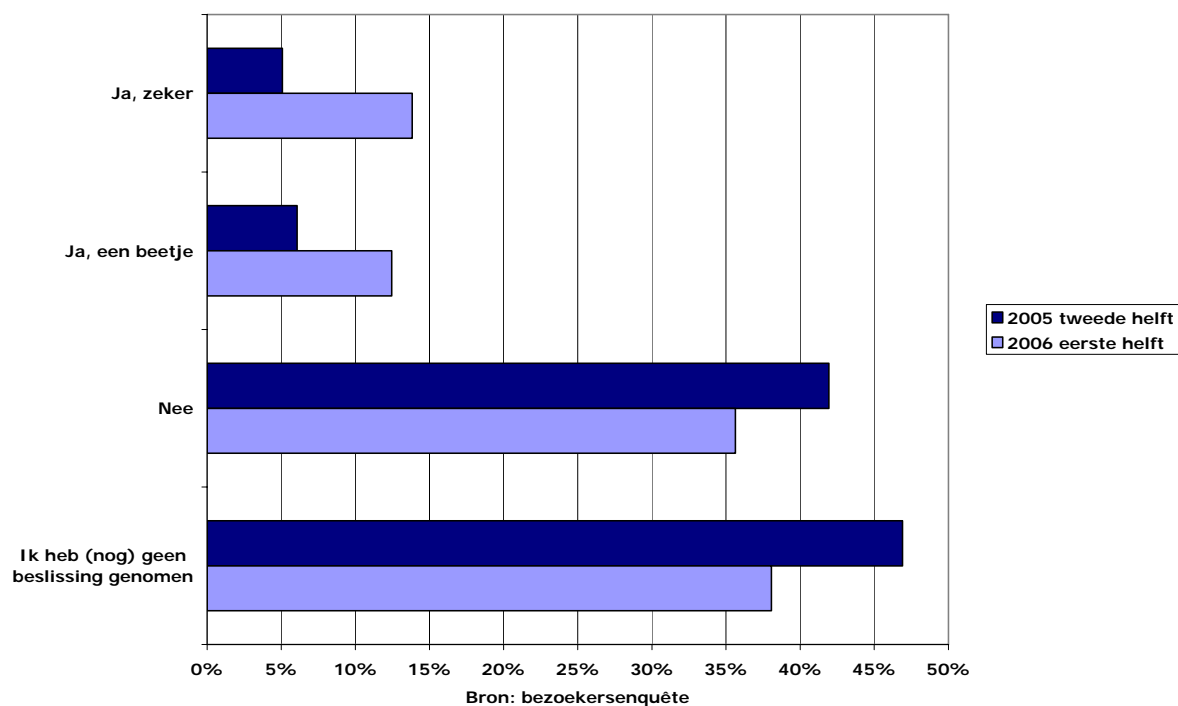
Na het lezen van de informatie op kiesBeter.nl, is de bezoeker wellicht geholpen bij het nemen van een beslissing. Er blijkt het volgende:



Figuur 22: Heeft de informatie op kiesBeter.nl u geholpen bij uw beslissing?

Duidelijk is dat in de eerste helft van 2006 kiesBeter.nl een veel groter aandeel van de bezoekers heeft geholpen bij het nemen van een beslissing dan in de tweede helft van 2005.

Op de vraag of men een andere beslissing heeft genomen door de informatie op kiesBeter.nl antwoordt men het volgende:



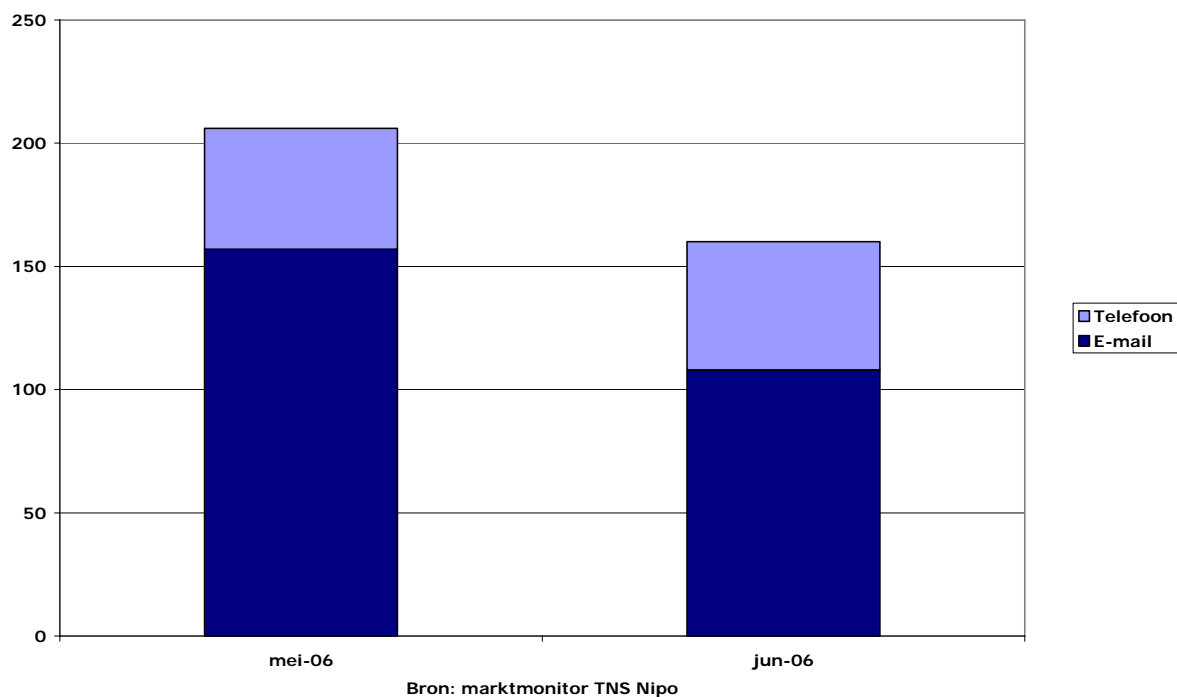
Figuur 23: Heeft u door de informatie op kiesBeter.nl een andere beslissing genomen dan zonder?

Het percentage mensen dat een andere beslissing heeft genomen door de informatie op kiesBeter.nl is gestegen in de eerste helft van 2006 ten opzichte van de laatste helft van 2005. KiesBeter.nl speelt dus een steeds belangrijkere rol in het beslissingsproces van de bezoekers.

De antwoordmogelijkheid “Er viel niks te beslissen” is uit deze analyse weggelaten, omdat de mensen die dat gekozen hebben nooit geholpen kunnen zijn bij hun beslissing door de informatie op kiesBeter.nl.

6. Consumentenvragen

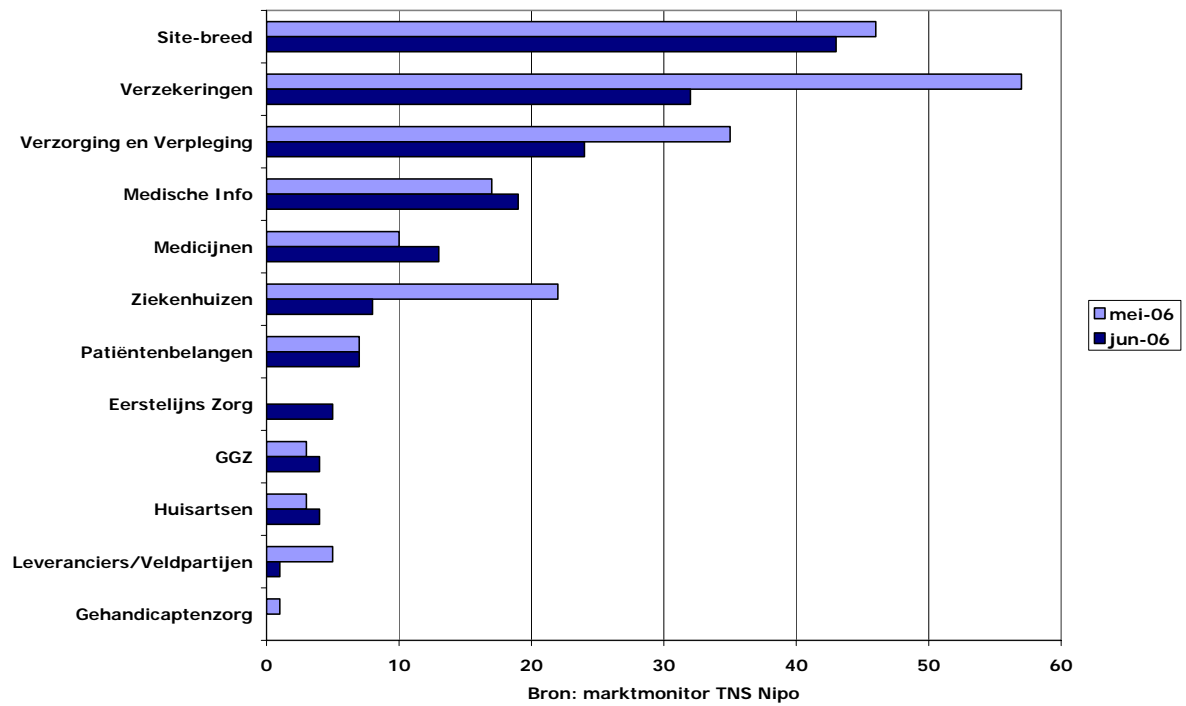
Sinds 1 mei is kiesBeter.nl ook bereikbaar voor vragen per telefoon. Zoals uit de grafiek hieronder blijkt, komen er nog steeds meer vragen per e-mail binnen.



Figuur 24: Aantal vragen aan informatiepunt

Er bellen relatief veel beroepskrachten; 36,5% van de telefoontjes betreft beroepskrachten tegenover 23,1% van de e-mails.

Er is ook gekeken naar het soort vragen dat gesteld wordt. Hieruit blijkt dat de meeste vragen betrekking hebben op de site als geheel of op verzekeringen. Er is wel een lichte stijging te zien in vragen met betrekking tot medische informatie en medicijnen. Telefonisch werden er meer vragen gesteld over verzekeringen en via de e-mail meer vragen met betrekking tot de site als geheel.



Figuur 25: Soort vragen aan informatiepunt

7. Planning 2006

Inmiddels bestrijkt de site een dusdanig breed terrein, dat met recht van een portal gesproken kan worden. Uit de consumentenpanels die we regelmatig houden blijkt dat consumenten onder de indruk zijn van wat de site te bieden heeft. KiesBeter.nl moet eind 2007 de portal zijn met de meeste bezoekers van alle Nederlandse sites op het gebied van gezondheid en zorg. Om dat te bereiken zal allereerst de naamsbekendheid verder moeten worden vergroot.

KiesBeter.nl wordt momenteel echter vooral geassocieerd met zorgverzekeringen. Daarnaast voldoen de bezoekersaantallen nog niet aan de gestelde doelen (zie hiervoor RIVM rapport 270042004). Het is daarom nu tijd om meer te investeren in de bekendheid van de site. Daarvoor is een werkplan opgesteld waarin vooral de samenwerking wordt gezocht met “intermediaire” organisaties, die elk op hun terrein en via hun eigen kanalen communiceren met de doelgroep van kiesBeter.nl: alle Nederlanders van 16 jaar en ouder. KiesBeter.nl is een gezamenlijk product van alle toeleverende organisaties en kan daarom (in elk geval voorlopig) niet te nadrukkelijk als RIVM product worden gepresenteerd. Wel wordt consequent de toevoeging ‘product van het RIVM’ gehanteerd. Promotie zal zich vooral richten op relevante klantcontactmomenten.

Het gemiddelde bezoekersaantal van tweeduizend per dag zal nog dit jaar moeten worden opgevoerd naar vijfduizend. De vindbaarheid via zoekmachines zal verder worden verbeterd.

De analyse van het feitelijk gebruik van de site zal meer structureel gaan plaatsvinden, zodat de site (mede) op basis daarvan continu verder kan worden verbeterd. In dat kader wordt ook gewerkt aan een tool om bezoekers meteen na afloop kort te ondervragen. Ook de vragen die binnenkomen bij de dienstverlenende organisaties (zoals bibliotheken) gaan een belangrijke bron van kennis vormen voor het verder verbeteren van de site.

Verder is er een update van de brochure uitgebracht, die in onder andere de wachtkamers van huisartsen en bij de patiëntenvoorlichting in ziekenhuizen geplaatst zal worden. Aan het eind van 2006 zal aangehaakt worden bij de campagne zorgverzekeringen van VWS.

Literatuur

1. Graaf ML van der (red). Geboortjaar kiesBeter.nl in feiten en cijfers. Bilthoven: Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM), 2005. Rapport nr.: 270042004.
2. IPM Research en advies. Onderzoek naar informatiebehoefte met betrekking tot gezondheid, zorg en zorgverzekeringen, en de kennis van en ervaring ten aanzien van kiesBeter.nl. Bilthoven, juli 2005. (ter inzage)
3. Jansen, P. Medische informatie zoeken op Internet. Nijmegen, januari 2006. ISBN 90 229 5000 X.
4. Loon AJM van (red). Ontwerprapport 2006/2007 kiesBeter.nl. Bilthoven: Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM), 2006. Rapport nr.: 270042003.

Bijlage: overzicht vergelijkbare websites

Gezond Leven	www.gezondheidsnet.nl/ www.gezondheidsplein.nl/ www.goedgezien.nl/gezondheid.htm www.zelfzorg.nl/ www.kennisring.nl/ www.gezondheid.be/ www.netdokter.nl www.lcr.nl www.alcoholinfo.nl www.hartstichting.nl www.stivoro.nl www.soaids.nl www.voedingscentrum.nl www.veiligheid.nl www.drugsinfo.nl www.zwangerstraks.nl www.seniorweb.nl www.gezondportaal.nl/
Medicijnen	www.consumed.nl/ www.ziekenhuis.nl/ www.apotheek.nl/ www.extra-apotheek.nl www.e-gezondheid.nl www.medicijnkosten.nl
Medische Informatie	www.gezondheid.nl/ www.consumed.nl/ www.dokter.nl/ www.dokterdokter.nl/ www.gezondheidsnet.nl/ www.ziekenhuis.nl/ www.gezondheidsplein.nl/ nl.wikipedia.org/wiki/Portaal:Geneeskunde www.kennisring.nl/ nhg.artsennet.nl/ www.gezondzoeken.nl/ www.gezondheid.be/ www.medicinfo.nl www.netdokter.nl www.werkendlichaam.nl www.e-gezondheid.nl www.gezondportaal.nl/ www.ggdgezondheidsinfo.nl
Patiëntenbelangen	www.apotheek.nl/ www.kennisring.nl/ http://www.jadokterneedokter.nl/

Verpleging	www.kiesmetzorg.nl/
Verzorging	www.gezondheid.be/
Thuiszorg	thuiszorg-gids.nl www.thuiszorg.nl
Ziekenhuizen	www.ziekenhuis.nl/ www.kindenziekenhuis.nl/ www.wachtlijsthulp.nl/ www.medischestartpagina.nl/ www.zorgkiezer.nl www.independer.nl/ www.ziekenhuizen transparant.nl
Zorgverzekeringen	www.basisverzekeringwijzer.nl/ www.consumentenbond.nl/ www.geencentteveel.nl/basisverzekering/ www.independer.nl/ www.verzekeringssite.nl/zorgverzekering/ www.zorgplanet.nl/ www.basispolis.com