



Intomart GfK

## **Risicogedrag bij het online bestellen van geneesmiddelen**

Een online onderzoek in opdracht van het  
Ministerie van VWS

Uitgevoerd door: Intomart GfK bv

Uw contact: Kim Versluijs

Tel.: +31 (0)35-6258411 / Fax: +31 (0)35-6246532

E-mail: [kim.versluijs@gfk.com](mailto:kim.versluijs@gfk.com)

Projectnummer: 30489

Datum: 27-12-2012



Intomart GfK

© **Auteursrecht voorbehouden**

Niets uit dit document mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, digitale verwerking of anderszins, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de hiervoor genoemde instanties.

**INHOUD**

	<b>Pagina</b>
<b>Management samenvatting</b>	<b>4</b>
<b>Management summary</b>	<b>7</b>
<b>Hoofdstuk 1. Inleiding</b>	<b>10</b>
<b>Hoofdstuk 2. Profielschets kopers en overwegers</b>	<b>11</b>
2.1 Omvang van de doelgroep	11
2.2 Gebruik van een doktersrecept	11
2.3 Beschrijving van de doelgroep	12
2.4 Motieven voor het online bestellen	13
2.5 Motieven van overwegers	15
2.6 Samenvatting profielschets kopers en overwegers	16
<b>Hoofdstuk 3. Koopgedrag</b>	<b>17</b>
3.1 Oriëntatie	17
3.2 De aankoop	20
3.3 Beoordeling van de online aanschaf	21
3.4 Samenvatting koopgedrag	22
<b>Hoofdstuk 4. Risicoperceptie</b>	<b>24</b>
4.1 Bekendheid van de risico's	24
4.2 Inschatting van de gezondheidsrisico's	24
4.3 Inschatting betrouwbaarheid informatiebronnen, websites en geneesmiddelen	26
4.4 Samenvatting risicoperceptie	27
<b>Hoofdstuk 5. Informatiebehoefte</b>	<b>28</b>
5.1 Samenvatting informatiebehoefte	29

**BIJLAGEN:**

Screeningsvragenlijst

Hoofdvragenlijst

## **Management samenvatting**

Begin 2009 en in oktober 2012 heeft Intomart GfK in opdracht van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) een kwantitatief onderzoek uitgevoerd om zicht te krijgen op de doelgroep van online bestellers van geneesmiddelen en van mensen die dit overwegen te doen. Deze metingen geven inzicht in de ontwikkeling van de achtergrond en motieven van de bestellers, het gedrag, de risicoperceptie en de informatiebehoefte.

### **Profielschets kopers en overwegers**

In het najaar van 2012 gaf 13% van de 18-plussers aan wel eens online medicijnen te hebben aangeschaft. Daarnaast heeft 6% van de 18-plussers wel eens overwogen online medicijnen te kopen.

Online medicijnen worden vaak zonder doktersrecept gekocht. Het percentage Nederlanders dat wel eens online medicijnen kocht zonder doktersrecept is gestegen van 3% in 2009 naar 11% in 2012.

Nederlanders die medicijnen niet online kopen en dit ook niet overwegen, zijn gemiddeld ouder en iets lager opgeleid dan Nederlanders die dat wel doen. Iets meer vrouwen dan mannen kopen medicijnen online.

Medicijnen worden met name vanwege het gemak online gekocht, de mogelijkheden om buiten kantooruren te bestellen en het thuisbezorgen worden als een groot voordeel ervaren. Motieven om toch van online kopen af te zien zijn zeer divers, maar hebben met name te maken met onduidelijke informatie.

### **Koopgedrag**

Medicijnen worden online vaak zonder recept gekocht (van 30% bij antibiotica tot 96% bij afslankmiddelen). In de oriëntatie op de online aanschaf van medicijnen wordt lang niet altijd een arts geconsulteerd. Toch is er behoefte aan informatie, en niet zelden wordt er naar gegoogled.

Hoewel meer Nederlanders online medicijnen bestellen, is de frequentie van het online kopen gedaald. Medicijnen worden vaker incidenteel online gekocht.

De medicijnen worden voornamelijk bij Nederlandse websites besteld. De tevredenheid met de bestelde middelen is groot, net als de geneigdheid het een ander aan te raden; ruim de helft van de kopers (55%) zou een ander aanraden het gekochte middel online aan te schaffen. Dit geldt met name voor anticonceptiemiddelen en pijnstillers.

Over het online bestellen van slaapmiddelen, middelen tegen het roken en afslankmiddelen is men het minst tevreden. Ontevredenheid komt vooral voort uit het feit dat men niet beter slaapt, niet van het roken is afgekomen of onvoldoende is afgevallen.

### **Risicoperceptie**

De risico's van het online bestellen van medicijnen zijn onder kopers en overwegers in grote mate bekend. Twee derde van de kopers en overwegers weet dat de controle van de apotheek dan kan ontbreken en dat de samenstelling van het product anders kan zijn. Ruim de helft weet dat de bijsluiter kan ontbreken, onduidelijk kan zijn of dat het etiket niet klopt.

Ondanks dat de bekendheid van de risico's van het online bestellen van geneesmiddelen gelijk is onder kopers en overwegers, verschilt de inschatting van de aanwezigheid van de risico's aanzienlijk voor de twee groepen. Bijvoorbeeld de inschatting van de aanwezigheid van vervalste medicijnen is 28% onder kopers en 52% onder overwegers.

Kopers zijn zich bewust van de risico's, menen die te kunnen overzien en bestellen hun medicijnen online. Overwegers zijn voorzichtiger.

Als grootste risico wordt gezien dat er geen controle is op eventuele bijwerkingen in combinatie met andere medicijnen. De overige risico's worden bijna even groot ingeschat. Degenen die al een ander middel gebruiken, kunnen op dit risico van bijwerkingen in combinatie met andere middelen worden gewezen. Voor mensen die geen andere medicijnen gebruiken, heeft deze boodschap geen enkel afschrikkend effect.

### **Informatiebehoefte**

Overwegers hebben vaker behoefte aan informatie dan kopers (kopers: 31%, overwegers: 43%). De informatiebehoefte is in 2012 iets toegenomen ten opzichte van de vorige meting in 2009.

Kopers van online geneesmiddelen die behoefte hebben aan informatie over het veilig online bestellen van medicijnen zeggen met name via de eigen apotheek informatie te zullen zoeken. Overwegers zoeken primair naar informatie op het internet.

Het Ministerie van VWS voorziet kopers en overwegers via onder andere de website internetpillen.nl van informatie over bijvoorbeeld het herkennen van aanbieders van nepmedicijnen en het veilig online bestellen. De naamsbekendheid is met 3% van de kopers en 2% van de overwegers laag te noemen. De website wordt door de doelgroep niet gevonden of niet herinnerd.

Over de meest logische afzender van informatie over het veilig online bestellen van geneesmiddelen zijn de meningen verdeeld. Er zijn meerdere geloofwaardige partijen die informatie kunnen verschaffen. Kopers lijken een lichte voorkeur te hebben voor de eigen apotheek, overwegers voor de huisarts. Door beide groepen worden ook het Ministerie van VWS en het RIVM vaak genoemd als logische afzender.

**Conclusies**

Steeds meer Nederlanders bestellen medicijnen en geneesmiddelen online, vaak zonder het raadplegen van een arts. Zij zijn in grote mate tevreden over het geleverde product en bevelen dit aan anderen aan. Vanwege de grote tevredenheid bij een grote groep Nederlanders valt te verwachten dat het online bestellen van medicijnen en geneesmiddelen de komende jaren verder toe zal nemen en zelfs gemeengoed zal worden.

Ondanks dat online kopers van medicijnen bekend zijn met de risico's van het online aanschaffen van geneesmiddelen, hebben zij het idee de aanbieders te kunnen beoordelen op betrouwbaarheid. Als grootste risico wordt gezien dat er geen controle is op eventuele bijwerkingen in combinatie met andere medicijnen. Degenen die al een ander middel gebruiken, kunnen op dit risico van bijwerkingen in combinatie met andere middelen worden gewezen. De eigen apotheek is hiervoor de aangewezen partij, omdat die door kopers als een logische en betrouwbare afzender van informatie hierover wordt gezien.

## Management summary

Intomart GfK has, by order of the Dutch Ministry of Health, Welfare and Sport, conducted a quantitative research in early 2009, and a second wave in October 2012. The aim of the research is to gain insight in the target group of people who have purchased medication on-line or who consider doing so ('considerers'). This research provides insights in the background details of on-line purchasers and developments in their motives, behaviour, risk perception and need for information.

### Profile people purchasing and considering on-line purchase

13% of the of the adults (18+) indicate, in Autumn 2012, ever having purchased medication on-line. A further 6% of the adults have at some point in time considered purchasing medication on-line.

On-line medication is often purchased without a doctor's prescription. The percentage of Dutchmen that have purchased medication on-line without a prescription at some point in their lives increased from 3% in 2009 to 11% in 2012.

Dutchmen who do not purchase medication on-line are, on average, older and tend to have a slightly lower level of education than those who do. Female consumers buy medication on-line slightly more often than male consumers.

The prime motive for purchasing medication on-line is convenience; the possibility to order outside office hours and home delivery are considered great advantages. The motives for not buying medication on-line are widely divergent, but mostly concern lack of clarity of the information.

### Purchase behaviour

On-line medication is often purchased without a doctor's prescription (ranging from 30% for antibiotics to 96% for diet pills). Usually people do not consult their doctor when considering the on-line purchase of medication. However, people do have a need for information, and they often look for it on the internet.

Although more and more Dutchmen order medication on-line, the frequency of the purchases has decreased. Medication is bought on-line rather occasionally.

For ordering medication, people usually go to Dutch websites. Customer satisfaction with the medication ordered is high, as is the willingness to promote the on-line purchase of medication to others; over half of the customers (55%) would recommend others to buy their medication on-line. This especially holds true for contraceptives and painkillers.

Satisfaction with on-line purchase is lowest for hypnotic medication, anti-smoking medication and diet pills. The most common reasons for dissatisfaction are the lack of improvement of sleep, failure to quit smoking or insufficient weight loss.

### **Risk perception**

People who have purchased medication on-line and considerers are to a large degree aware of the risks involved. Two in three buyers and considerers acknowledge that control by a pharmacist's may be lacking, and the composition of a product may be different. More than half of the customers know that the Patient Information Leaflet (PIL) may be missing or is unclear, or that the product has the wrong label.

Even though buyers and considerers are equally aware of the different risk factors associated with the on-line purchase of medication, there is a difference between these two groups in the perception of the magnitude of the risks these pose for one's health. For example, buyers estimate the risk of on-line medication being falsified at 28%, whereas considerers estimate this risk at 52%.

Buyers are aware of the risks but think they can manage them, and therefore they purchase their medication on-line. Considerers are more cautious.

The greatest perceived risk is the lack of checks on possible side effects due to interactions with other medication. However, the other risk factors are estimated as being at an almost equally high level. The risks of side effects due to interactions can be brought to the attention of people currently already using other medications. For people currently not using any medications, this message will have no deterrent effect whatsoever.

### **Need for information**

Considerers often have a higher demand for information than buyers (buyers: 31%, considerers: 43%). The need for information has, in 2012, increased somewhat since the previous wave of 2009.

On-line buyers of medication who seek information about ordering medication on-line safely, mostly declare to do so via their regular pharmacy. The primary source of information for considerers is the internet.

The Dutch Ministry of Health uses the website [internetpillen.nl](http://internetpillen.nl), along with other sources, to provide buyers and considerers with information about, for example, how to identify suppliers of counterfeit medication and how to order medication on-line safely. The website is mostly unknown, with only 3% awareness amongst buyers and 2% amongst considerers. The target audience either does not find its way to, or does not remember, the website.



Opinions vary widely about which would be the most obvious source of information about safely purchasing medication on-line. There are several credible parties that could provide the information. Buyers seem to have a slight preference for their regular pharmacy, while considerers prefer the general practitioner. Both groups also name the Ministry of Health and the RIVM (the National Institute of Public Health and Environment of the Netherlands) as obvious providers of the information.

### **Conclusions**

More and more Dutchmen order their medication on-line, often without consulting a physician. To a large degree they are satisfied with the delivered product, and recommend it to others. In light of the high degree of satisfaction among a large group of Dutchmen, it can be expected that the on-line purchase of medication will increase further, and will even become widely accepted, in the years to come.

Even though on-line buyers of medication are aware of the risks involved with the on-line purchase of medication, they are confident that they are capable of assessing a provider's trustworthiness. The lack of any check on possible side effects due to interactions with other medication is considered the greatest risk. The risks of side effects due to interactions can be brought to the attention of people currently already using other medications. Buyers see their regular pharmacy as an obvious and reliable source of information, making it the logical choice as a provider of information about the risk of purchasing medication on-line.

## 1. Inleiding

Bij het online bestellen van geneesmiddelen liggen er twee risico's op de loer. Naast het legale online bestellen, via een erkende internetapotheek en met een doktersrecept, zijn er de volgende opties. Enerzijds is het mogelijk om via internet 'legale' geneesmiddelen aan te schaffen via een illegale aanbieder. Dit kan bijvoorbeeld gaan om geneesmiddelen die in Nederland alleen op recept mogen worden verkocht. Het zonder recept aanbieden van deze middelen is bij wet verboden. Het risico dat men in een dergelijke situatie loopt is dat het gebruik van een dergelijk middel niet onder toezicht van een arts gebeurt. Anderzijds is een groot deel van de via internet aangeboden geneesmiddelen vervalst. In deze vervalste geneesmiddelen kunnen verkeerde werkzame stoffen zitten, foute doseringen of vervuilingen. Ze kunnen gevaarlijk zijn voor de gezondheid en kunnen leiden tot (ernstige) bijwerkingen.

Begin 2009 en in het najaar van 2012 heeft Intomart GfK in opdracht van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) een kwantitatief onderzoek uitgevoerd om zicht te krijgen op de doelgroep van online bestellers van geneesmiddelen en diegenen die dit overwegen te doen. Deze metingen geven inzicht in de achtergrond en motieven van de bestellers, het gebruik van een recept, het koopgedrag, de risicoperceptie en de informatiebehoefte.

### **Opzet van het onderzoek**

De doelgroep van het onderzoek bestaat zowel uit mensen die reeds (genees)middelen via internet hebben aangeschaft als uit mensen die dit overwegen of overwogen hebben. Allereerst is met een beperkt aantal vragen onder het gehele Intomart GfK online panel vastgesteld welk deel van de Nederlanders online geneesmiddelen bestelt en in welke mate dit met een doktersrecept gebeurt. Aan het screeningsonderzoek hebben in totaal 67.519 panelleden meegedaan; hiervan zijn er 66.383 18 jaar of ouder. De resultaten van de screening zijn Nederlands representatief gewogen naar geslacht, leeftijd, opleiding, regio, huishoudgrootte en internetgebruik.

Daarna is onder 801 respondenten (502 bestellers en 299 overwegers) nader onderzoek gedaan naar hun motieven, gedrag en risicoperceptie rond het online bestellen van geneesmiddelen.

In dit rapport worden de resultaten van 2012 waar mogelijk vergeleken met de resultaten van de eerdere meting in 2009.

## 2. Profielschets kopers en overwegers

In dit hoofdstuk wordt gekeken naar de doelgroep van mensen die via internet (genees)-middelen aanschaffen of overwegen aan te schaffen. Er wordt gekeken naar de omvang en samenstelling van de doelgroep. Daarnaast wordt uiteengezet welk type (genees)middel zij kopen of overwegen te kopen.

### 2.1 Omvang van de doelgroep

In een grootschalig screeningsonderzoek onder het gehele Intomart GfK online panel is gevraagd of men wel eens medicijnen of geneesmiddelen via het internet heeft aangeschaft of heeft overwogen dat te doen.

In september 2012 gaf 13% van de 18-plussers aan wel eens online medicijnen te hebben aangeschaft. Daarnaast heeft 6% van de 18-plussers wel eens overwogen online medicijnen te kopen.

Tabel 2.1 Middelen die worden gekocht en overwogen

	Koopt online % van kopers	Overweegt % van overwegers
<b>Geneesmiddel</b>	n=8.946	n=3.867
pijnstillers	40%	38%
afslankmiddelen	29%	26%
slaapmiddel of kalmeringsmiddel	11%	15%
anticonceptie of morning after pil	10%	8%
seks gerelateerd (zoals Viagra)	7%	11%
antibiotica	6%	5%
middelen tegen roken	6%	9%
spierversterkers	4%	3%
virusremmers (zoals Tamiflu)	3%	4%
middelen tegen kaalheid	2%	3%

Pijnstillers en afslankmiddelen zijn de meest online aangeschafte middelen. Deze worden ook het meest overwogen. Seksgerelateerde middelen worden vaker overwogen dan aangeschaft. Kennelijk roept het bestellen van dit product twijfel op.

### 2.2 Gebruik van een doktersrecept

In het screeningsonderzoek is nagegaan welk deel van de online kopers de geneesmiddelen zonder recept aanschafte. Dit blijkt sterk te verschillen per middel. We zetten hieronder de resultaten uiteen.

**Tabel 2.2**      *Gebruik van doktersrecept per geneesmiddel*

	Koopt zonder recept	Koopt met recept
Geneesmiddel	n=8.946	n=8.946
afslankmiddelen	96%	4%
middelen tegen kaalheid	82%	18%
pijnstillers	77%	23%
seks gerelateerd (zoals Viagra)	76%	24%
middelen tegen roken	76%	24%
spierversterkers	74%	26%
slaapmiddel of kalmeringsmiddel	59%	41%
virusremmers (zoals Tamiflu)	54%	46%
anticonceptie of morning after pil	46%	54%
antibiotica	30%	70%

Met name afslankmiddelen (96%), middelen tegen kaalheid (82%), pijnstillers (77%), seksgerelateerde middelen zoals Viagra (76%), middelen tegen roken (76%) en spierversterkers (74%) worden zonder recept online gekocht.

Aan de hand van tabel 2.2 valt af te leiden dat veel online kopers van geneesmiddelen daarvoor geen recept gebruiken. Maar liefst 82% van de online kopers van geneesmiddelen doet dat wel eens zonder recept. Daarmee komt het percentage Nederlanders dat online medicijnen koopt zonder doktersrecept op 11%. Of de zonder recept aangeschafte geneesmiddelen receptplichtig zijn, valt op basis van het screeningsonderzoek niet vast te stellen omdat niet specifiek is vastgesteld om welke middelen het ging.

In 2009 kocht 3% van de Nederlanders medicijnen via het internet zonder recept. Dit percentage is in 2012 dus fors gestegen (naar 11%).

### **2.3 Beschrijving van de doelgroep**

De meeste Nederlanders die online medicijnen bestellen, doen dat voor zichzelf: 88% van de online bestelde medicijnen is voor eigen gebruik (in 2009 ook 88%). De overige bestellingen worden gedaan voor anderen, zoals de partner, kinderen of (schoon)ouders.

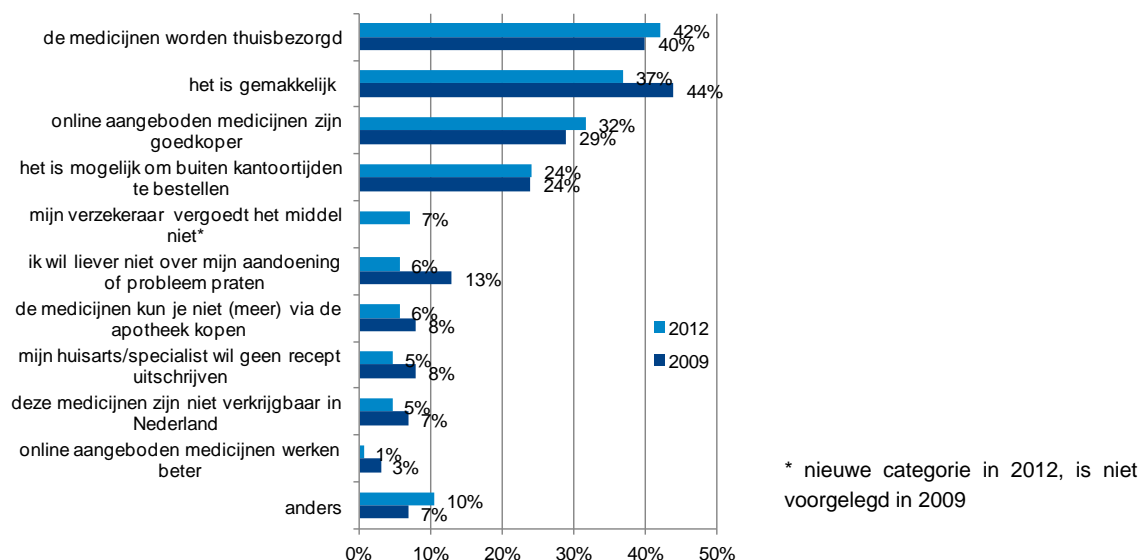
Uit het screeningsonderzoek is afgeleid wat de achtergrondkenmerken zijn van de doelgroepen van het onderzoek. Nederlanders die niet online medicijnen kopen en dit ook niet overwegen, zijn gemiddeld ouder en iets lager opgeleid dan Nederlanders die dat wel doen. Iets meer vrouwen dan mannen kopen medicijnen online.

**Tabel 2.3** Verdeling van de doelgroepen naar geslacht, leeftijd en opleiding

	Koopt zonder recept (n=7.220)	Koper (n=8.946)	Overweger (n=3.867)	Koopt niet en overweegt niet (n=53.504)
<b>Geslacht</b>				
man	45%	46%	54%	49%
vrouw	55%	54%	46%	51%
<b>Leeftijd</b>				
18 tot 34 jaar	32%	32%	31%	25%
35-50 jaar	32%	31%	32%	28%
50 jaar of ouder	36%	37%	37%	46%
<b>Opleiding</b>				
laag	24%	25%	22%	28%
middelbaar	41%	41%	44%	40%
hoog	34%	34%	33%	32%

## 2.4 Motieven voor het online bestellen

De belangrijkste reden voor het online bestellen van medicijnen is het feit dat de medicijnen worden thuisbezorgd, daarna volgt het gemak. Door een derde van de kopers wordt aangegeven dat online bestelde medicijnen goedkoper zijn. De resultaten zijn vergelijkbaar met die in 2009, alleen was toen het gemak de belangrijkste reden, voor het thuisbezorgen.

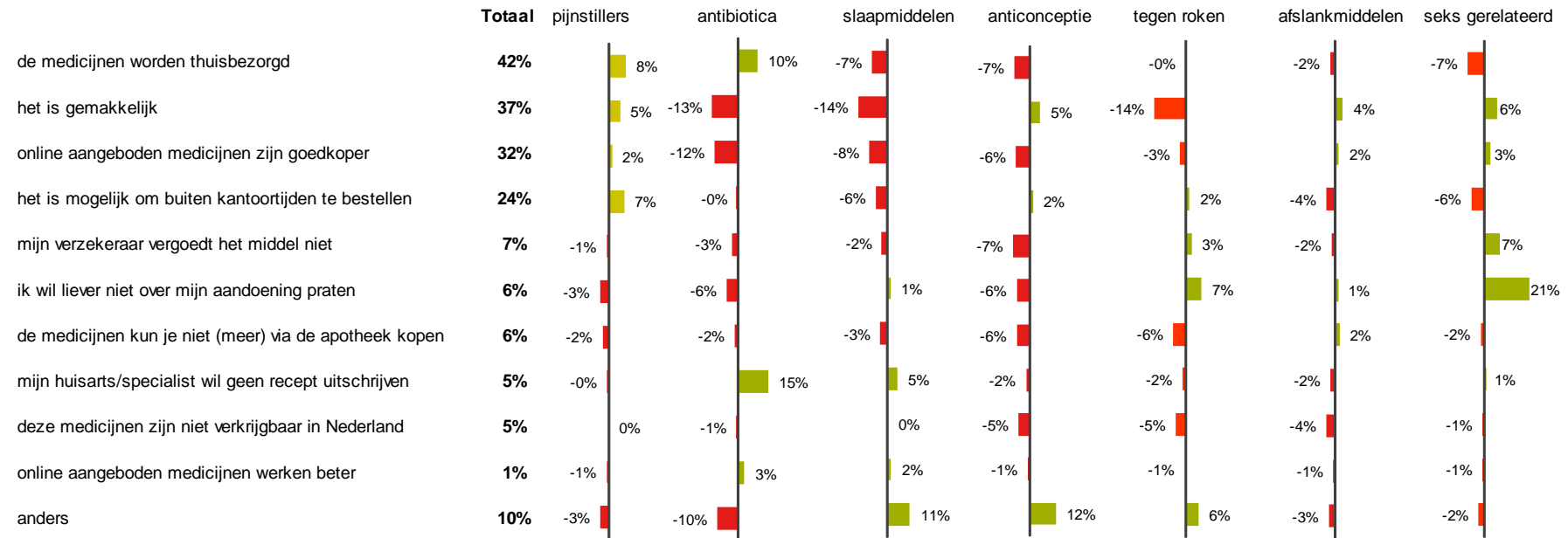
**Figuur 2.1** Motieven voor online aanschaf van medicijnen (basis: kopers)


De motieven verschillen soms bij bepaalde medicijnen. Zie figuur 2.2 op de volgende pagina voor een overzicht van de verschillen voor de medicijnen waarover minimaal 25 respondenten zijn bevroegd ten opzichte van het gemiddelde.



Intomart GfK

Figuur 2.2 Motieven voor online aanschaf per medicijn (basis: kopers, n > 25 per medicijn)



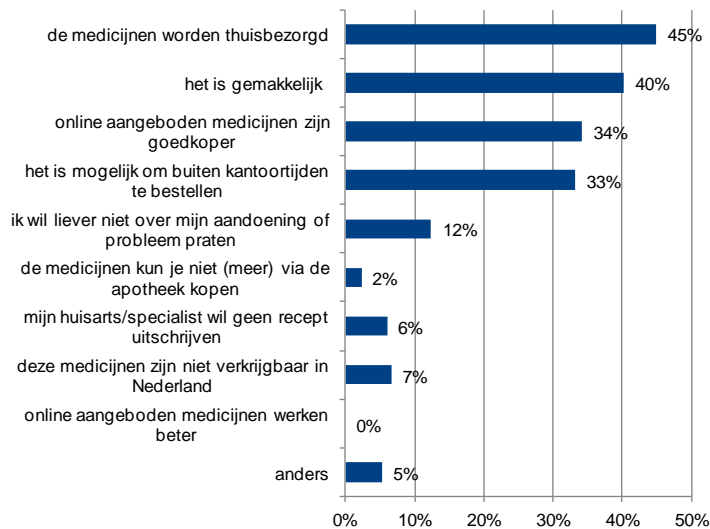
Mensen die seksgerelateerde medicijnen online kopen, willen vaker niet over het probleem praten met de huisarts.

In tabel 2.2 zien we dat antibiotica online vaak met recept worden besteld (in 70% van de gevallen). Maar toch geldt voor de antibiotica die online worden besteld vaker dat de huisarts of specialist geen recept wil uitschrijven.

## 2.5 Motieven van overwegers

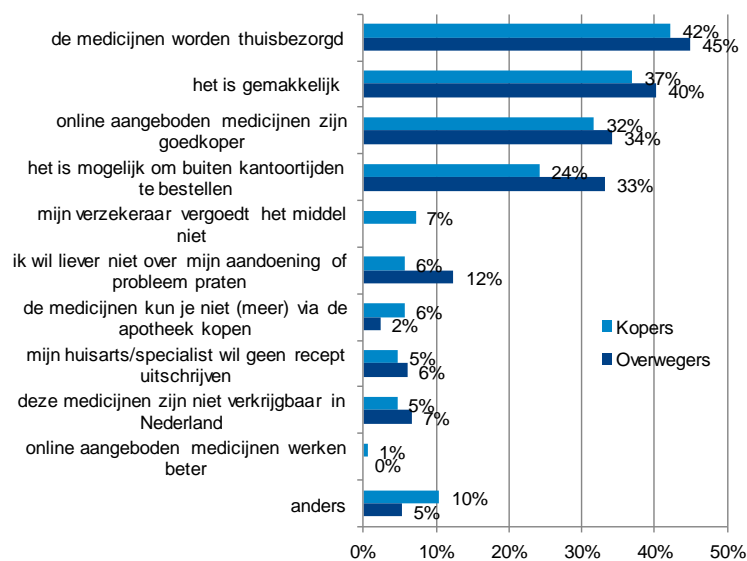
Voor overwegers zijn de belangrijkste motieven om het online aanschaffen van medicijnen te overwegen dat de medicijnen worden thuisbezorgd en het gemak (zie figuur 2.3).

*Figuur 2.3 Motieven voor online aanschaf van medicijnen (basis: overwegers)*



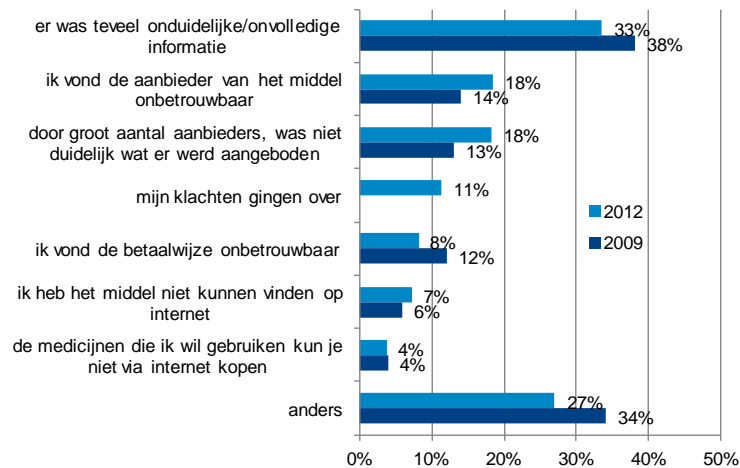
De motieven van overwegers om geïnteresseerd te zijn in het online bestellen van geneesmiddelen verschillen niet wezenlijk van die van kopers (zie figuur 2.4).

*Figuur 2.4 Vergelijking van de motieven van kopers en overwegers*



Overwegers nemen vervolgens de beslissing om de medicijnen toch niet online te bestellen. In de volgende figuur is opgenomen welke motieven eraan bijdragen dat zij afzien van het online bestellen. De resultaten komen in sterke mate overeen met de meting in 2009.

*Figuur 2.5 Motieven om toch niet online te kopen (basis: overwegers)*



Andere nadelen van het online bestellen die door overwegers worden genoemd zijn zeer divers, bijvoorbeeld dat de online bestelde medicijnen bij de burens worden afgegeven als je niet thuis bent, dat het in verband met de levertijd sneller is om de medicijnen bij een apotheek te halen en dat het vanwege de verzendkosten goedkoper is om naar de apotheek te gaan. Een enkele respondent meldt de medicijnen te hebben gekocht tijdens een reis in het buitenland, online aanschaffen was toen niet meer nodig.

## 2.6 Samenvatting profielschets kopers en overwegers

Het percentage Nederlanders dat wel eens online medicijnen kocht zonder doktersrecept is gestegen van 3% in 2009 naar 11% in 2012.

Nederlanders die medicijnen niet online kopen en dit ook niet overwegen zijn gemiddeld ouder en iets lager opgeleid dan Nederlanders die dat wel doen. Iets meer vrouwen dan mannen kopen medicijnen online.

Medicijnen worden met name vanwege het gemak online gekocht, de mogelijkheden om buiten kantooruren te bestellen en het thuisbezorgen worden als een groot voordeel ervaren.

Motieven om toch van online kopen af te zien zijn zeer divers, maar hebben met name te maken met onduidelijke informatie.



### 3. Koopgedrag

In dit hoofdstuk wordt het koopgedrag behandeld, van de oriëntatie tot het bestelproces en de evaluatie van het geleverde product.

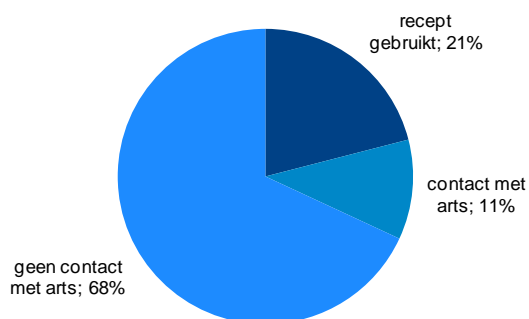
#### 3.1 Oriëntatie

In hoofdstuk 2 hebben we gezien dat veel geneesmiddelen online zonder recept worden besteld. Maar wanneer er zonder recept wordt besteld, kan er nog wel contact zijn geweest met een arts. Het gebruik van online bestelde receptplichtige geneesmiddelen brengt met name risico's met zich mee wanneer geen medisch advies is ingewonnen.

Vandaar dat we de vraag over het receptgebruik opnieuw hebben gesteld in het hoofdonderzoek. Vervolgens is aan de respondenten die geen recept hebben gebruikt gevraagd of zij een arts hebben geraadpleegd. Wanneer we die twee vragen met elkaar combineren, komen we tot de volgende resultaten.

Bij 21% van de online gekochte medicijnen is gebruik gemaakt van een recept. Daarnaast is over 11% van de medicijnen contact geweest met een arts.

*Figuur 3.1 Contact met een arts voor de online aanschaf per medicijn (basis: kopers)*

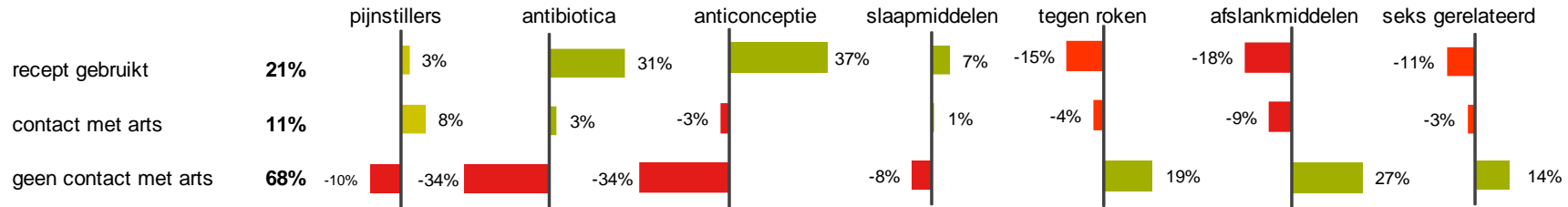


Een grote groep online bestellers van geneesmiddelen heeft geen recept en heeft over de bestelling geen enkel contact met een arts. In figuur 3.2 op de volgende pagina tonen we voor de middelen met minimaal 25 waarnemingen of er afwijkingen zijn van het totaal.



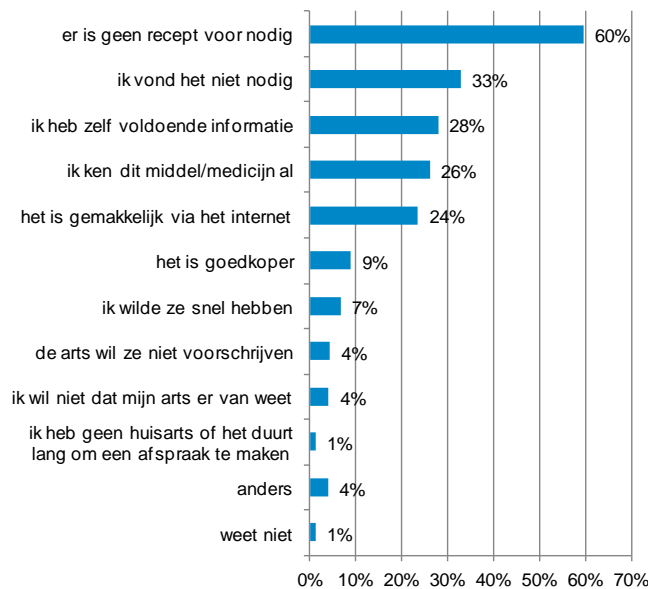
Intomart GfK

**Figuur 3.2** Contact met een arts voor de online aanschaf per medicijn (basis: kopers, n > 25 per medicijn)



In bovenstaande figuur is te zien dat antibiotica en anticonceptie vaker op recept worden besteld dan de andere middelen. Middelen tegen roken, afslankmiddelen en seksgerelateerde middelen worden vaker zonder enig contact met een arts online besteld.

**Figuur 3.3** Redenen om niet eerst contact te hebben met een arts (n=442)

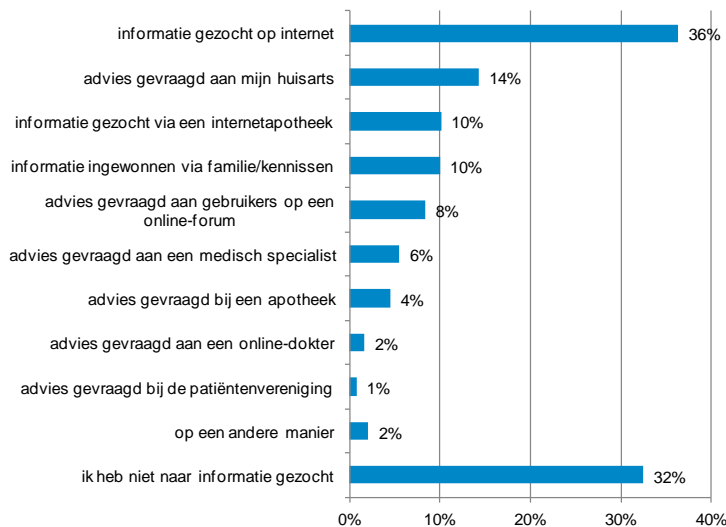


De redenen om niet eerst een arts te raadplegen zijn divers. De respondenten menen vaak dat er geen recept nodig is (60%), vinden het niet nodig (33%), denken voldoende informatie te hebben (28%) of kennen het middel al (26%).

Bij pijnstillers is de reden om geen contact te hebben met een arts vaker dat er geen recept voor nodig is (73%) en dat het middel al bekend is (46%). Bij middelen tegen roken is de reden om geen contact op te nemen met een arts vaker dat de respondent dit niet nodig vond (58%). Bij seksgerelateerde medicijnen is de reden vaker dat men niet wil dat een arts ervan weet (15%) en dat het gemakkelijk is te bestellen via internet (48%).

Wanneer er geen contact is met een arts voor de online aankoop, dan kan er toch informatie worden ingewonnen. Informatie wordt met name van het internet (36%) en via de huisarts (14%) verkregen. Een grote groep van 32% zoekt niet naar informatie.

**Figuur 3.4** Informatie ingewonnen voor aanschaf (basis: kopers)

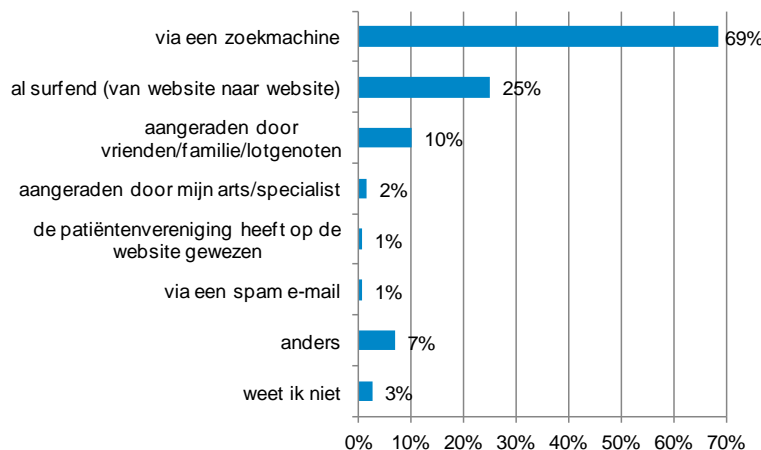


In die groep die geen informatie zoekt, zijn bestellers van pijnstillers en anticonceptie oververtegenwoordigd.

Bestellers van afslankmiddelen en seksgerelateerde middelen zoeken met name informatie op het internet (respectievelijk 55% en 69%).

De website waarop de informatie wordt gezocht, wordt overwegend (in ruim twee derde van de gevallen) met een zoekmachine gevonden.

**Figuur 3.5** Terecht komen op de informatieve website (basis: kopers)

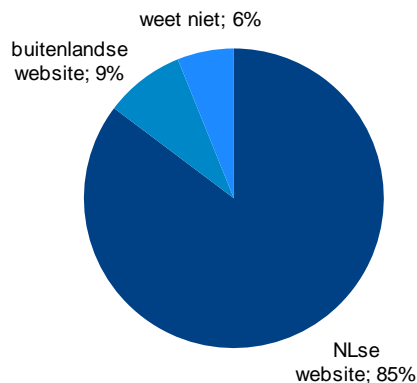


Met name kopers van seksgerelateerde middelen zoeken via zoekmachines en al surfend naar informatie (zoekmachine: 86%, al surfend: 37%).

### 3.2 De aankoop

Medicijnen en (genees)middelen worden met name via Nederlandse websites gekocht.

**Figuur 3.6** Herkomst website aanbieder (basis: kopers)



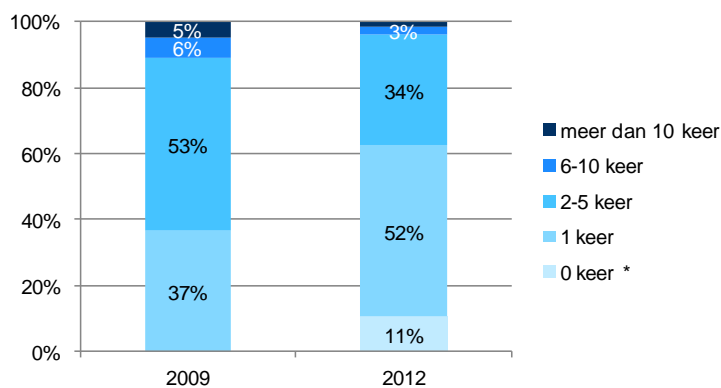
Anticonceptiemiddelen worden vaker bij Nederlandse websites besteld (97%), seksgerelateerde medicijnen worden vaker via buitenlandse websites besteld (18%).

Het merendeel van de kopers geeft aan niet te weten bij welke website de middelen zijn besteld. Daarna wordt de eigen apotheek het meest genoemd. Respondenten die nog wel weten waar ze het middel hebben besteld, noemen met name de volgende websites:

- drogisterij.nl
- drogisterij.net
- efarma.nl
- thuisapotheek.nl
- nationale-apotheek.nl

Wanneer een koper een zoekmachine gebruikt om de bestelsite te vinden, is dit in bijna 100% van de gevallen via Google. In Google wordt als zoekterm de naam of het type middel ingevoerd dat men wil bestellen.

**Figuur 3.7** Koopfrequentie (basis: kopers)



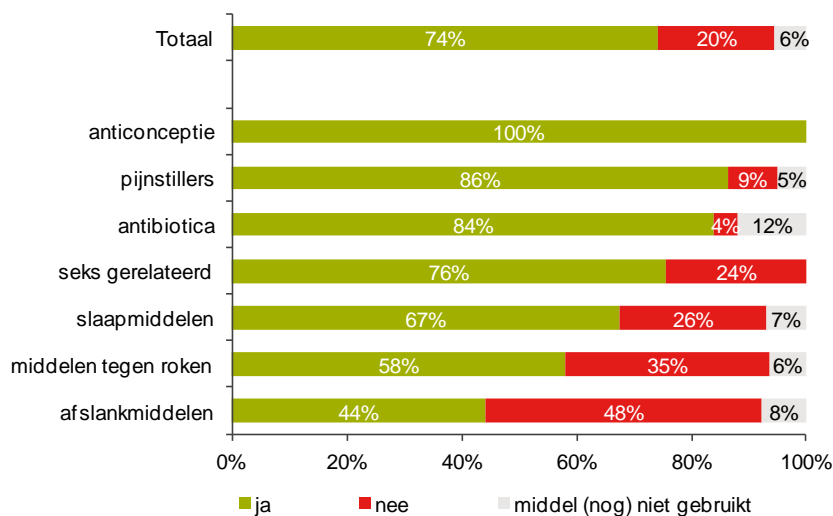
Hoewel meer Nederlanders online medicijnen bestellen, is de frequentie daarvan gedaald. Medicijnen worden vaker incidenteel online gekocht.

\* nieuwe categorie in 2012, is niet voorgelegd in 2009

### 3.3 Beoordeling van de online aanschaf

Over drie kwart (74%) van de online aangeschafte geneesmiddelen is men tevreden. De tevredenheid met het geleverde geneesmiddel blijkt sterk te variëren naar type middel. Het merendeel van de kopers is tevreden over de geleverde anticonceptiemiddelen, pijnstillers en antibiotica. Met name over online bestelde afslankmiddelen en middelen tegen het roken zijn de kopers niet tevreden; dit geldt voor respectievelijk de helft en een derde van de kopers.

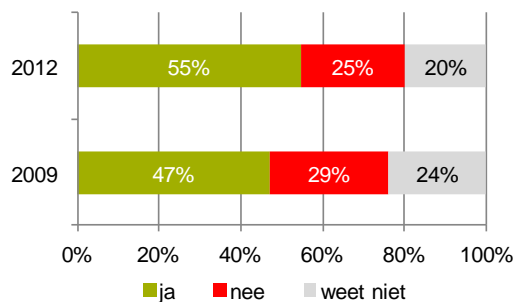
*Figuur 3.8*      *Tevredenheid over aanschaf per type (genees)middel (basis: kopers)*



Zes procent van de online aangeschafte geneesmiddelen is (nog) niet gebruikt. De meest aangedragen redenen voor het (nog) niet gebruiken van het middel is dat de respondenten er nog niet aan toe zijn gekomen of dat de klacht vanzelf verdwenen is.

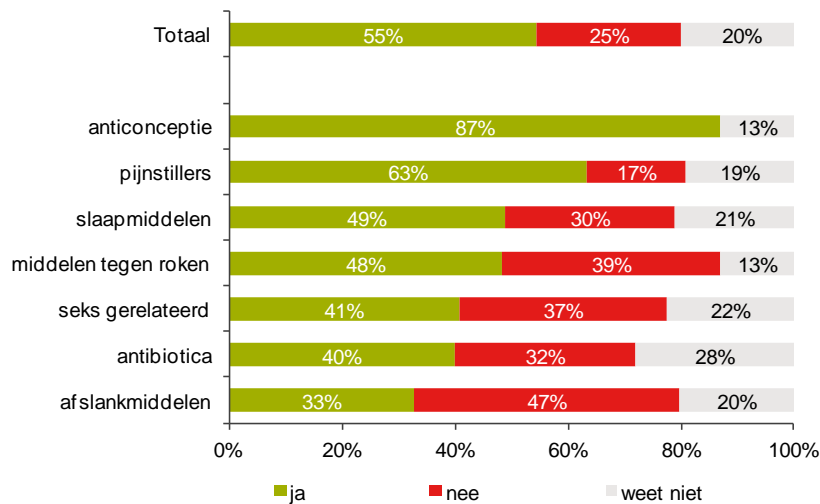
De geneigdheid om anderen aan te raden hun medicijnen online te bestellen is iets toegenomen sinds 2009 (van 47% naar 55%). Dus niet alleen zijn er meer online bestellers van (genees)middelen, er zijn ook meer promotors onder deze grotere groep.

*Figuur 3.9*      *Anderen aanraden (genees)middelen online aan te schaffen (basis: kopers)*



Anderen aanraden een geneesmiddel online aan te schaffen, hebben we uitgesplitst per geneesmiddel.

*Figuur 3.10 Aanraden per (genees)middelen (basis: kopers)*



Met name over anticonceptiemiddelen zegt men anderen aan te raden deze online te bestellen (87%). Voor afslankmiddelen geldt dit in veel mindere mate (33%). Het aanraden vertoont grote overeenkomsten met de tevredenheid (vergelijk figuren 3.8 en 3.10). Voor antibiotica zien we dat dit een hogere ranking heeft op tevredenheid dan op de geneigdheid dit anderen aan te raden (van plaats 3 naar plaats 6).

De positieve aspecten van het online bestellen die bij een dergelijk advies genoemd worden, komen voor een belangrijk deel overeen met de motieven om online te bestellen. Het is gemakkelijk, de middelen worden thuisbezorgd, er wordt een snelle service geleverd, je hebt geen wachttijd bij de apotheek, bestellen is 24 uur per dag mogelijk, het is goedkoop en er wordt discreet bezorgd.

Genoemde redenen om het online bestellen niet aan te raden zijn dat er eigenlijk een arts naar zou moeten kijken, dat er bijwerkingen kunnen optreden, dat het niet heeft geholpen (met name bij middelen tegen roken en afslankmiddelen), dat je aan bijvoorbeeld slaapmiddelen verslaafd kunt raken en dat de respondent zich er niet verantwoordelijk voor wil voelen als er dan iets mis gaat.

### 3.4 Samenvatting koopgedrag

Online worden medicijnen vaak zonder recept gekocht. In de oriëntatie op de online aanschaf van medicijnen wordt lang niet altijd een arts geconsulteerd. Toch is er behoefte aan informatie, niet zelden wordt daar op internet naar gegoogled.

Hoewel meer Nederlanders online medicijnen bestellen, is de frequentie daarvan gedaald. Medicijnen worden vaker incidenteel online gekocht.

De medicijnen worden voornamelijk bij Nederlandse websites besteld. De tevredenheid met de bestelde middelen is groot, de geneigdheid het een ander aan te raden ook. Dit geldt met name voor anticonceptiemiddelen en pijnstillers.

Over het online bestellen van slaapmiddelen, middelen tegen het roken en afslankmiddelen is men het minst tevreden. Ontevredenheid komt vooral voort uit het feit dat men niet van het roken is afgekomen of onvoldoende is afgevallen.

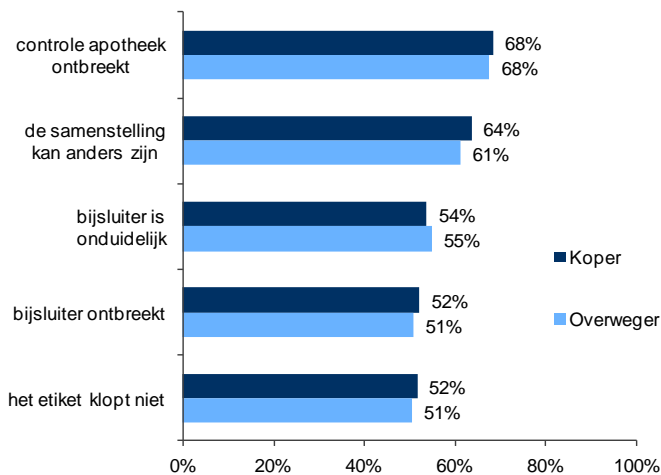
## 4. Risicoperceptie

Beseffen mensen die online medicijnen aanschaffen dat ze hierbij gezondheidsrisico's lopen?

### 4.1 Bekendheid van de risico's

Kopers en overwegers blijken niet van elkaar te verschillen in de bekendheid van de risico's van het online bestellen van medicijnen.

*Figuur 4.1 Bekendheid van de risico's van het online bestellen van medicijnen*



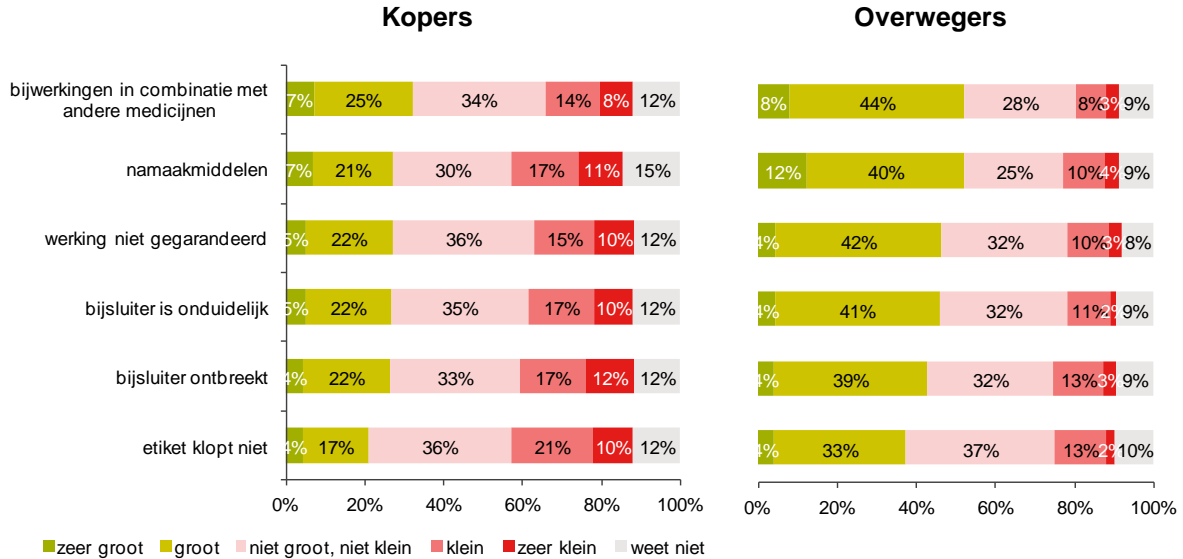
In figuur 4.1 is af te lezen dat het ontbreken van de controle van de apotheek en het daarmee samenhangende gevaar dat de online bestelde medicijnen in combinatie met andere medicijnen voor bijwerkingen zorgen, als het grootste risico wordt gezien.

### 4.2 Inschatting van de gezondheidsrisico's

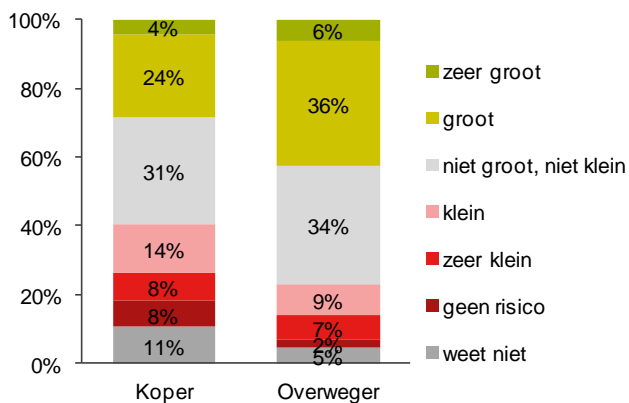
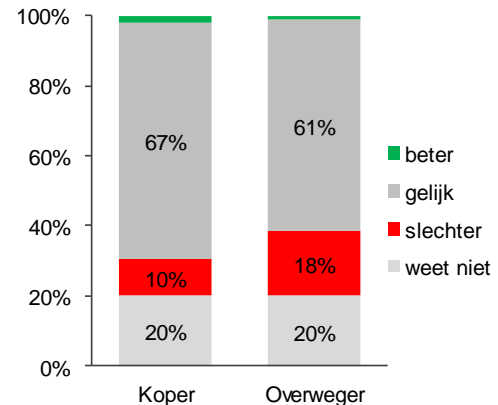
Ondanks dat de bekendheid van de risico's gelijk is onder kopers en overwegers, verschilt de inschatting dat men bij het online bestellen van medicijnen met de risico's te maken krijgt, aanzienlijk. Veel minder kopers dan overwegers schatten in te maken te krijgen met bijwerkingen in combinatie met andere medicijnen (kopers: 32%, overwegers: 52%), zie figuur 4.2 op de volgende pagina.

In 2009 werden de risico's ongeveer gelijk ingeschat. Ook in 2009 werd het risico op bijwerkingen in combinatie met andere medicijnen door het ontbreken van controle van de apotheek als het grootste risico ervaren.



**Figuur 4.2** *Inschatting van het risico bij online bestelde medicijnen*


Het is dan ook niet zo verwonderlijk dat in figuur 4.3 valt af te lezen dat de inschatting van de gezondheidsrisico's aanzienlijk verschillen. Meer overwegers schatten dat het gezondheidsrisico (zeer) groot is (kopers: 28%, overwegers: 42%). Meer overwegers denken dat de werkzaamheid van een online middel slechter is (kopers: 10%, overwegers: 18%).

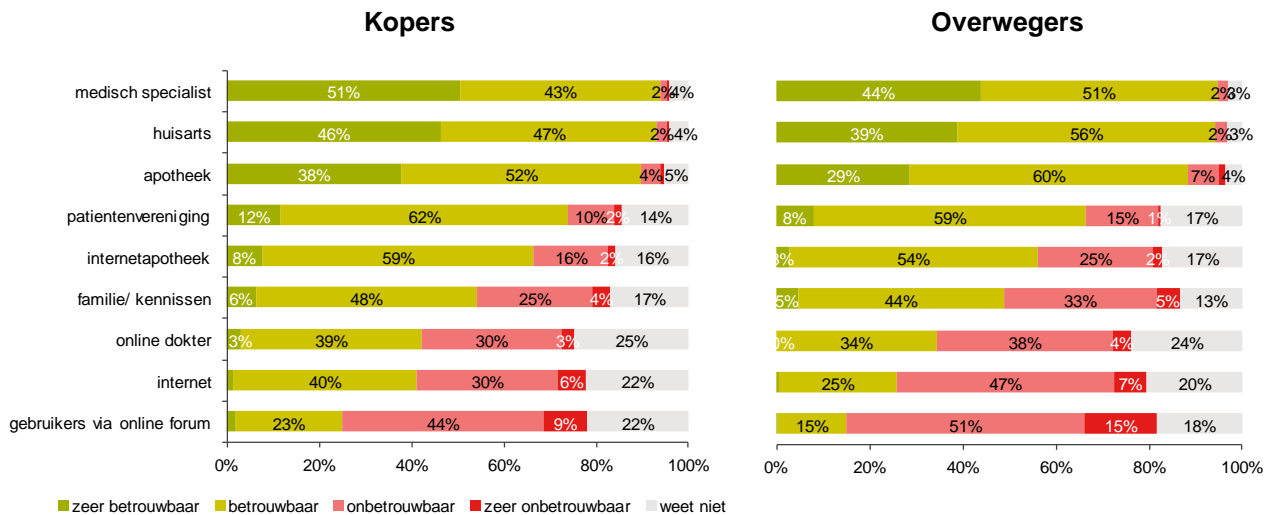
**Figuur 4.3** *Inschatting van het gezondheidsrisico*

**Figuur 4.3** *Werkzaamheid online geneesmiddel*


De inschatting van de werkzaamheid van de online geneesmiddelen verschilt tussen kopers en overwegers. Toch meent maar liefst 10% van de kopers dat de werkzaamheid van online bestelde medicijnen slechter is dan die van de apotheek of drogist. De resultaten van deze vraag komen overeen met die van 2009.

### 4.3 Inschatting betrouwbaarheid informatiebronnen, websites en geneesmiddelen

Enkele informatiebronnen over het online aanschaffen van medicijnen zijn beoordeeld op betrouwbaarheid. De adviezen van andere gebruikers van het product die via een online forum worden gedeeld, worden door een minderheid van de kopers en overwegers vertrouwd.

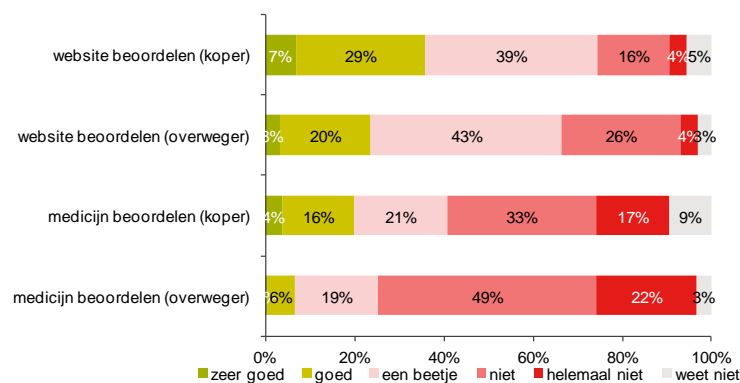
*Figuur 4.4* **Betrouwbaarheid van informatiebronnen**



Overwegers geven vaker aan de informatie van een patiëntenvereniging, internetapotheek, online-dokter, internet en andere gebruikers op een online forum onbetrouwbaar te vinden.

Een belangrijk onderdeel van de risicoperceptie is of kopers en overwegers de betrouwbaarheid van een website voor het bestellen van medicijnen en de geleverde medicijnen kunnen beoordelen. In onderstaande figuur zien we dat een aanzienlijk deel van de kopers (36%) en bijna een kwart van de overwegers (24%) meent websites te kunnen beoordelen. Het beoordelen van een geleverd medicijn vervalst is, blijkt lastiger te worden gevonden.

*Figuur 4.5* **Beoordelingsvermogen voor een website en geleverde medicijnen**



#### **4.4 Samenvatting risicoperceptie**

Ondanks dat de bekendheid van de risico's van het online bestellen van geneesmiddelen gelijk is onder kopers en overwegers, verschilt de inschatting van de aanwezigheid van de risico's aanzienlijk voor de twee groepen. Bijvoorbeeld de inschatting van de aanwezigheid van vervals-te medicijnen is 28% onder kopers en 52% onder overwegers.

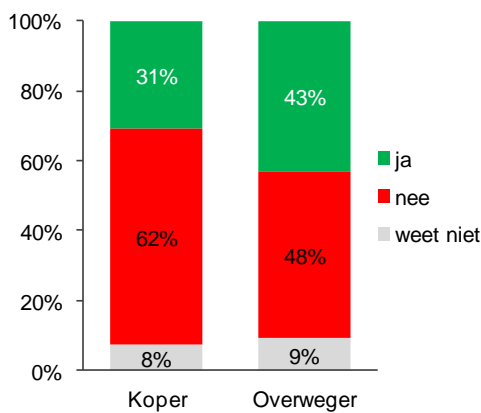
Kopers zijn zich bewust van de risico's, menen die te kunnen overzien en bestellen hun medicijnen online. Overwegers zijn voorzichtiger.

Als grootste risico wordt gezien dat er geen controle is op eventuele bijwerkingen in combinatie met andere medicijnen. De overige risico's worden bijna even groot ingeschat. Degenen die al een ander middel gebruiken, kunnen op dit risico van bijwerkingen in combinatie met andere middelen worden gewezen. Voor mensen die geen andere medicijnen gebruiken, heeft deze boodschap geen enkel afschrikkend effect.

## 5. Informatiebehoefte

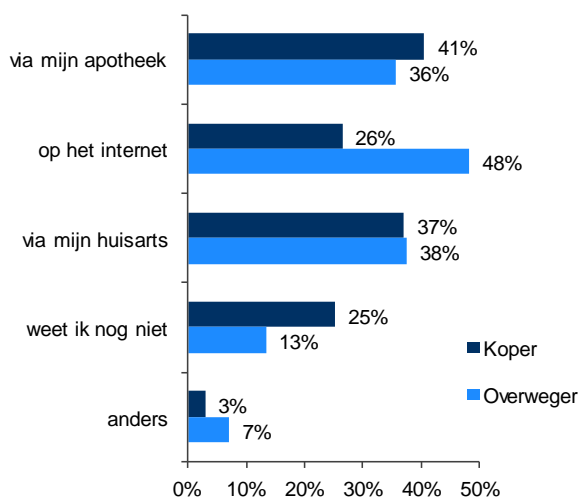
Aan de respondenten is gevraagd of zij behoefte hebben aan informatie over het veilig online bestellen van geneesmiddelen. Overwegers hebben vaker behoefte aan informatie dan kopers (kopers: 31%, overwegers: 43%). In 2009 gaf een derde van de respondenten (kopers en overwegers samen) aan behoefte te hebben aan informatie; de informatiebehoefte lijkt iets te zijn toegenomen ten opzichte van de vorige meting.

*Figuur 5.1 Behoefte aan informatie per doelgroep*



Kopers van online geneesmiddelen die behoefte hebben aan informatie over het veilig online bestellen van medicijnen zeggen met name via de apotheek informatie te zullen zoeken. Overwegers zoeken primair naar informatie op het internet (zie figuur 5.2).

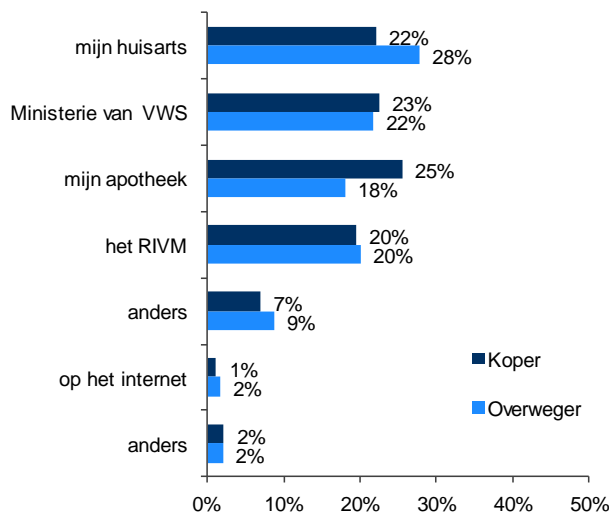
*Figuur 5.2 Bron waar informatie gezocht zal worden per doelgroep*



De geholpen naamsbekendheid van de website internetpillen.nl is 3% onder kopers en 2% onder overwegers. De doelgroep komt niet in aanraking met de website met informatie over het herkennen van (aanbieders van) nepmedicijnen en het veilig online bestellen van medicijnen. Of de doelgroep herinnert zich het bezoek aan de website niet.

Over de meest logische afzender van informatie over het veilig online bestellen van geneesmiddelen zijn de meningen verdeeld. Kopers hebben een lichte voorkeur voor de apotheek, overwegers voor de huisarts. Door beide groepen worden ook het Ministerie van VWS en het RIVM vaak genoemd.

*Figuur 5.3 Logische afzender van de informatie*



### 5.1 Samenvatting informatiebehoefte

Veel kopers en overwegers hebben behoefte aan informatie over het veilig online bestellen van geneesmiddelen (kopers: 31%, overwegers: 43%).

De informatie wordt door kopers men name via de eigen apotheek gezocht: de eigen apotheek wordt door kopers als de meest logische afzender gezien van informatie over het veilig online bestellen van geneesmiddelen.



Intomart GfK

**BIJLAGEN:**

**Screeningsvragenlijst  
Hoofdvragenlijst**

**VWS online medicijnen - screeningsvragen**  
**Projectnummer 30489 - Versie 2**  
**Zoeken van kopers en overwegers van online medicijnen/geneesmiddelen**

**Selectie: Allen**

S1 Welke van de onderstaande medicijnen/geneesmiddelen heeft u wel eens via internet aangeschaft? Er zijn meerdere antwoorden mogelijk. [M]

1. pijnstillers
2. spierversterkers
3. virusremmers (zoals Tamiflu)
4. antibiotica
5. slaapmiddelen of kalmeringsmiddelen
6. anticonceptiemiddelen of de morning after pil
7. middelen tegen roken
8. afslankmiddelen
9. middelen tegen kaalheid
10. seksgerelateerde medicijnen (zoals Viagra)
11. ander soort medicijnen of geneesmiddelen
12. geen van deze [S]
13. weet niet/ wil niet zeggen [S]

**Selectie: S1=geen van deze of weet niet/ wil niet zeggen**

S2 Heeft u wel eens overwogen de hiervoor genoemde medicijnen/geneesmiddelen via internet aan te schaffen? [S]

- 1 ja
- 2 nee
- 3 weet niet/wil niet zeggen

**Selectie: S2=ja**

S3 Welke medicijnen heeft u overwogen om via internet aan te schaffen? Er zijn meerdere antwoorden mogelijk. [M]

1. pijnstillers
2. spierversterkers
3. virusremmers (zoals Tamiflu)
4. antibiotica
5. slaapmiddelen of kalmeringsmiddelen
6. anticonceptiemiddelen of de morning after pil
7. middelen tegen roken
8. afslankmiddelen
9. middelen tegen kaalheid
10. seksgerelateerde medicijnen (zoals Viagra)
11. ander soort medicijnen of geneesmiddelen
12. weet niet/ wil niet zeggen [S]

**Selectie: S1<12 of (S2=ja en S3<12)**

S4 <IF S1<12> Heeft u deze online aangeschafte medicijnen/geneesmiddelen op doktersrecept besteld? <IF S2=ja en S3<12> Zou u deze via het internet aan te schaffen medicijnen/geneesmiddelen dan op doktersrecept bestellen? [S]

*Grid: in rows, toon de antwoorden van S1 and S3*

1. pijnstillers
2. spierversterkers
3. virusremmers (zoals Tamiflu)
4. antibiotica
5. slaapmiddelen of kalmeringsmiddelen
6. anticonceptiemiddelen of de morning after pil
7. middelen tegen roken
8. afslankmiddelen
9. middelen tegen kaalheid
10. seksgerelateerde medicijnen (zoals Viagra)
11. ander soort medicijnen of geneesmiddelen

*Grid: in columns*

- 1 ja
- 2 nee
- 3 weet niet/wil niet zeggen

**EINDE SCREENINGSVRAGENLIJST**



**VWS online medicijnen - vragenlijst**  
**Projectnummer 30489 - Versie 1**  
**Gedrag en overwegingen van mensen die medicijnen kopen via internet of dat overwe-**  
**gen**

**A INTRODUCTIE**

**Selection: All**

A1 Welke van de onderstaande medicijnen/geneesmiddelen heeft u wel eens via internet aangeschaft? Er zijn meerdere antwoorden mogelijk. [M]

1. pijnstillers, ontstekingsremmers
2. spierversterkers
3. virusremmers (zoals Tamiflu)
4. antibiotica
5. slaapmiddelen of kalmeringsmiddelen
6. stimulerende middelen (zoals Ritalin)
7. anticonceptiemiddelen of de morning after pil
8. middelen tegen roken
9. antidepressiva
10. afslankmiddelen
11. middelen tegen kaalheid
12. seksgerelateerde medicijnen (zoals Viagra)
13. ander soort medicijnen of geneesmiddelen, namelijk ... [O]
14. geen van deze [S]
15. weet niet/ wil niet zeggen [S]

**Selection: A1=14 OR 15 (geen koper)**

A2 Heeft u wel eens overwogen de hiervoor genoemde medicijnen/geneesmiddelen via internet aan te schaffen? [S]

- |                             |  |
|-----------------------------|--|
| 1 ja                        | continue in the questionnaire (go to A3) |
| 2 nee                       | screen out                               |
| 3 weet niet/wil niet zeggen | screen out                               |

**Selection: A2=1 (overweger)**

A3 Welke medicijnen heeft u overwogen om via internet aan te schaffen? Er zijn meerdere antwoorden mogelijk. [M]

1. pijnstillers, ontstekingsremmers
2. spierversterkers
3. virusremmers (zoals Tamiflu)
4. antibiotica
5. slaapmiddelen of kalmeringsmiddelen

6. stimulerende middelen (zoals Ritalin)
7. anticonceptiemiddelen of de morning after pil
8. middelen tegen roken
9. antidepressiva
10. afslankmiddelen
11. middelen tegen kaalheid
12. seksgerelateerde medicijnen (zoals Viagra)
13. ander soort medicijnen of geneesmiddelen, namelijk ... [O]
14. weet niet/ wil niet zeggen [S]                      screen out

#### Quota

Total: n=800

Koper (A1 < 14): n=500

Overweger (A2=1 and A3 ≠ 14): n=400

#### Selection: A1 < 14 (koper)

A4      Hoe vaak gebruikt u <show answer A1> over het algemeen? [S]

*TPM: ask question for all answers of A1*

- 1 dagelijks
- 2 2 tot 6 keer per week
- 3 één keer per week
- 4 een paar keer per maand
- 5 één keer per maand
- 6 een paar keer per jaar
- 7 één keer per jaar of minder vaak

**B AANKOOPGEDRAG HERHALEN VOOR MAXIMAAL 2 MIDDELEN**

*TPM: The questions of Block B should be about the medicine answered at A1. We want to repeat the questions of Block B for a maximum of two times. So if the respondent uses 3 or more types of medicine, please select the two most used ones. The frequency of the use is in question A4. Code 1 means daily, and is the most often that respondents can say.*

**Selection: A1 < 14 (koper)**

B1 Wat was voor u de reden de aanschaf van <show answer A1> via het internet te doen? Er zijn meerdere antwoorden mogelijk. [M]

*TPM: toon random*

- 1 online aangeboden medicijnen zijn goedkoper
- 2 online aangeboden medicijnen werken beter dan medicijnen van de reguliere apotheek
- 3 de medicijnen worden thuisbezorgd
- 4 het is mogelijk om de medicijnen buiten kantoor tijden te bestellen
- 5 mijn huisarts/specialist wil voor deze medicijnen geen recept uitschrijven
- 6 het is gemakkelijk om online medicijnen te bestellen
- 7 deze medicijnen zijn niet verkrijgbaar in Nederland
- 8 ik wil liever niet met mijn huisarts of iemand anders over mijn aandoening of probleem praten
- 9 de medicijnen die ik wil gebruiken kun je niet (meer) via de apotheek kopen
- 10 mijn verzekeraar vergoedt het middel niet
- 11 anders, namelijk... [O] *TPM: fixed onderaan*

**Selection: A1 < 14 (koper)**

B2 Wanneer heeft u voor het laatst <show answer A1> via het internet aangeschaft? [S]

- 1 minder dan een maand geleden
- 2 een maand tot een half jaar geleden
- 3 een half jaar tot een jaar geleden
- 4 een jaar tot twee jaar geleden
- 5 langer dan twee jaar geleden
- 6 weet niet

**Selection: A1 < 14 (koper)**

B3 Hoe vaak heeft u in het afgelopen jaar <show answer A1> aangeschaft via internet? [S]

- 1 1 keer
- 2 2-5 keer
- 3 6-10 keer
- 4 meer dan 10 keer

**Selection: A1 < 14 (koper)**

B4 Voor wie heeft u <show answer A1> via het internet aangeschaft?

Er zijn meerdere antwoorden mogelijk. [M]

- 1 voor mijzelf
- 2 voor mijn partner
- 3 voor mijn (pleeg)kinderen
- 4 voor mijn (schoon)ouders
- 5 voor anderen

**Selection: A1 < 14 (koper)**

B5 Heeft u de aangeschafte <show answer A1> via een Nederlandse website of een buitenlandse website besteld? [S]

- 1 via Nederlandse website(s)
- 2 via buitenlandse website(s)
- 3 weet niet

**Selection: A1 < 14 (koper)**

B6 Wat is het adres van de website waar u <show answer A1> heeft besteld?

- 1 mijn eigen apotheek
- 2 anders, namelijk ... [O]
- 3 weet niet

**Selection: A1 < 14 (koper)**

B7 Heeft u tijdens uw bestelling via het internet van <show answer A1> gebruik gemaakt van een recept van uw huisarts, medisch specialist of tandarts? [S]

- 1 ja
- 2 nee
- 3 weet niet

**Selection: B7=1 (gebruik gemaakt van een recept)**

B8 Heeft u met uw huisarts, medisch specialist of apotheker besproken dat u van plan was de <show answer A1> online te bestellen?  
Er zijn meerdere antwoorden mogelijk. [M]

- 1 ja, met mijn huisarts
- 2 ja, met mijn medisch specialist
- 3 ja, met mijn apotheker
- 4 nee [S]

**Selection: B8=4 (niet met arts besproken dat middelen online gekocht worden)**

B9 Kunt u aangeven waarom u niet met uw huisarts, medisch specialist of apotheker besproken heeft dat u van plan was de <show answer A1> online te bestellen? [O]

<OPEN INVULVELD>

**Selection: B7=2 (geen gebruik gemaakt van recept)**

B10 Heeft u de aanschaf van de <show answer A1 - waarvoor geen doktersrecept was> eerst met uw huisarts, medisch specialist of apotheker besproken?  
Er zijn meerdere antwoorden mogelijk. [M]

- 1 ja, met mijn huisarts
- 2 ja, met mijn medisch specialist
- 3 ja, met mijn apotheker
- 4 nee [S]

**Selection: B10=4 (aanschaf niet met arts besproken)**

B11 Kunt u aangeven waarom u de aanschaf van de <show answer A1 - waarover niet met een arts is gesproken> niet met uw huisarts, medisch specialist of apotheker heeft besproken?

Er zijn meerdere antwoorden mogelijk. [M]

1. er is geen recept voor nodig
2. ik ken dit middel/medicijn al
3. de arts wil ze niet voorschrijven
4. ik heb zelf voldoende informatie
5. ik heb geen huisarts of het duurt lang om een afspraak te maken
6. het is goedkoper om via internet medicijnen aan te schaffen
7. ik wil niet dat mijn arts er van weet
8. het is gemakkelijk via het internet
9. ik vond het niet nodig
10. ik wilde ze snel hebben
11. anders, namelijk ... [O]
12. weet niet [S]

**Selection: A1 < 14 (koper)**

B12 Heeft u voor de online aankoop naar informatie gezocht over deze <toon middel A1>?

Er zijn meerdere antwoorden mogelijk. [M]

- 1 Ja, advies gevraagd aan mijn huisarts
- 2 Ja, advies gevraagd aan een medisch specialist
- 3 Ja, advies gevraagd bij een apotheek
- 4 Ja, informatie gezocht via een internetapotheek
- 5 Ja, advies gevraagd aan een online-dokter
- 6 Ja, advies gevraagd bij de patiëntenvereniging
- 7 Ja, advies gevraagd aan andere gebruikers op een online-forum
- 8 Ja, informatie ingewonnen via familie/kennissen die al ervaring hebben met dit product
- 9 Ja, informatie gezocht op internet
- 10 Ja, op een andere manier, namelijk.... [O]
- 11 Nee, ik heb niet naar informatie gezocht [S]

**Selection: B12=11 (niet naar informatie gezocht)**

B13 Kunt u aangeven waarom u vooraf geen informatie heeft gezocht over de via het internet aangeschafte <show answer A1>? [O]

<OPEN INVULVELD>

**Selection: B12=4, 5, 7 OR 9 (online informatie gezocht)**

B14 Heeft u alleen op Nederlandse websites gezocht naar informatie over de <show answer A1> of ook op buitenlandse websites? [S]

- 1 alleen Nederlandse websites
- 2 alleen op buitenlandse websites
- 3 op Nederlandse en op buitenlandse websites
- 4 weet niet

**Selection: B12=4, 5, 7 OR 9 (online informatie gezocht)**

B15 Wat is het adres van de website(s) die u heeft bezocht met informatie over de via het internet aangeschafte <show answer A1>? [O]

<OPEN INVULVELD>

**Selection: B12=4, 5, 7 OR 9 (online informatie gezocht)**

B16 Kunt u aangeven hoe u op deze website terecht bent gekomen?  
Er zijn meerdere antwoorden mogelijk. [M]

1. de website is aangeraden door vrienden/familie/lotgenoten
2. de website is aangeraden door mijn arts/specialist
3. de patiëntenvereniging heeft op de website gewezen
4. via een zoekmachine (zoals bijvoorbeeld Google of Bing)
5. al surfend (van website naar website, zonder zoekmachine)
6. via een spam e-mail
7. anders
8. weet ik niet [S]

**Selection: B16=4 (zoekmachine gebruikt om informatie te zoeken)**

B17 Welke zoekmachine(s) heeft u gebruikt om op deze website te komen?  
Er zijn meerdere antwoorden mogelijk. [M]

1. Google.nl
2. Bing.nl
3. Yahoo.com
4. Altavista.nl
5. Vinden.nl
6. KlikKlik.nl
7. Lycos.nl
8. Ixquick.com
9. AskJeeves.com
10. Kobala.nl
11. Zoeken.nl
12. anders, namelijk..... [O]
13. weet niet [S]

**Selection: B16=4 (zoekmachine gebruikt om informatie te zoeken)**

B18 Met welke zoekterm heeft u informatie gezocht over <show answer A1>? [O]

<OPEN INVULVELD>  
weet niet

**Selection: A1 < 14 (koper)**

B19 Bent u tevreden over de <show answer A1> die u via het internet heeft aangeschaft?  
[S]

- 1 ja
- 2 nee
- 3 ik heb het middel nog niet gebruikt



**Selection: B19 = 3 (middel nog niet gebruikt)**

B20 Waarom heeft u <show answer A1> nog niet gebruikt? [S]

- 1 mijn klacht is verdwenen
- 2 ik heb het middel recent aangeschaft en ben er nog niet aan toe gekomen het te gebruiken
- 3 het product zag er niet betrouwbaar uit
- 4 de bijsluiter was onduidelijk
- 5 de bijsluiter ontbrak
- 6 ik ben bang voor bijwerkingen
- 7 anders, namelijk ... [O]

**Selection: A1 < 14 (koper)**

B21 Zou u anderen aanraden <show answer A1> online aan te schaffen? [S]

- 1 ja
- 2 nee
- 3 weet niet

**Selection: B21 = 1 OR B21 = 2 (raadt anderen wel of niet aan medicijn online aan te schaffen)**

B22 Kunt u toelichten waarom u anderen <IF B21=1: wel><IF B21=2: niet> zou aanraden <show answer A1> online aan te schaffen? [O]

<OPEN INVULVELD>

**BLOK B - AANKOOPGEDRAG –  
HERHALEN VOOR ELK MIDDEL (A1), VOOR MAXIMAAL 2 MIDDELEN**

**C OVERWEGERS****Selection: A2 = 1 and A3 ≠ 14 (overweger)**

C1 Wat was voor u de reden dat u heeft overwogen de aanschaf van de medicijnen via het internet te doen?

Er zijn meerdere antwoorden mogelijk. [M]

- 1 online aangeboden medicijnen zijn goedkoper
- 2 online aangeboden medicijnen werken beter dan medicijnen van de apotheek
- 3 de medicijnen worden thuisbezorgd
- 4 het is mogelijk om de medicijnen buiten kantooruren te bestellen
- 5 mijn huisarts/specialist wil voor deze medicijnen geen recept uitschrijven
- 6 het is gemakkelijk om online medicijnen te bestellen
- 7 deze medicijnen zijn niet verkrijgbaar in Nederland
- 8 ik wil liever niet met mijn huisarts of iemand anders over mijn aandoening of probleem praten
- 9 de medicijnen die ik wil gebruiken kun je niet (meer) via de apotheek kopen
- 10 anders, namelijk... [O]

**Selection: A2 = 1 and A3 ≠ 14 (overweger)**

C2 U heeft overwogen <show answer A3> via het internet aan te schaffen, maar heeft dat uiteindelijk niet gedaan. Waarom niet?

Er zijn meerdere antwoorden mogelijk. [M]

*TPM: repeat for all answers of A3*

- 1 door het grote aantal aanbieders online, was niet meer duidelijk wat er werd aangeboden
- 2 ik vond de betaalwijze onbetrouwbaar
- 3 ik vond de aanbieder van het middel onbetrouwbaar
- 4 er was teveel onduidelijke/onvolledige informatie
- 5 ik heb het middel niet kunnen vinden op internet
- 6 de medicijnen die ik wil gebruiken kun je niet via internet kopen
- 7 mijn klachten gingen over
- 8 anders, namelijk... [O]

**D INSCHATTING VAN DE RISICO'S****Selection: All**

D1 Hoe groot is in het algemeen het risico voor uw eigen gezondheid als u medicijnen via het internet aanschaft, zonder hierover eerst met een arts of specialist te overleggen? [S]

- 1 zeer groot
- 2 groot
- 3 niet groot, niet klein
- 4 klein
- 5 zeer klein
- 6 geen risico
- 7 weet niet

**Selection: All**

D2 Kunt u aangeven of u denkt dat de werkzaamheid van medicijnen die via internet aangeboden worden beter, gelijk of slechter is dan van medicijnen die via de apotheek of drogisterij te verkrijgen zijn? De werkzaamheid van medicijnen die via internet worden aangeboden is ... [S]

- 1 beter
- 2 gelijk
- 3 slechter
- 4 weet niet

**Selection: All**

D3 Kunt u aangeven of u informatie over het online aanschaffen van medicijnen van de volgende bronnen (zeer) betrouwbaar of (zeer) onbetrouwbaar vindt?

## ITEMS IN RIJ:

- 1 Advies van mijn huisarts
- 2 Advies van een medisch specialist
- 3 Advies van een apotheek
- 4 Informatie via een internetapotheek
- 5 Advies van een online-dokter
- 6 Advies van een patiëntenvereniging
- 7 Advies van andere gebruikers op een online-forum
- 8 Informatie via familie/kennissen die al ervaring hebben met dit product
- 9 informatie van internet

ANTWOORDEN IN KOLOM:

- 1 zeer betrouwbaar
- 2 betrouwbaar
- 3 onbetrouwbaar
- 4 zeer onbetrouwbaar
- 5 weet niet

**Selection: All**

D4 Heeft u het idee dat u kunt beoordelen of een website voor het online aanschaffen van medicijnen betrouwbaar is? [S]

- 1 ik kan dit zeer goed inschatten
- 2 ik kan dit goed inschatten
- 3 ik kan dit een beetje inschatten
- 4 ik kan dit niet inschatten
- 5 ik kan dit helemaal niet inschatten
- 6 ik weet het niet

**Selection: All**

D5 Heeft u het idee dat u kunt beoordelen of een medicijn vervalst is? [S]

- 1 ik kan dit zeer goed inschatten
- 2 ik kan dit goed inschatten
- 3 ik kan dit een beetje inschatten
- 4 ik kan dit niet inschatten
- 5 ik kan dit helemaal niet inschatten
- 6 ik weet het niet

**Selection: All**

D6 Heeft u wel eens gehoord dat van medicijnen die online worden aangeboden:

ITEMS IN RIJ:

- 1 de samenstelling anders kan zijn, waardoor de werking van het medicijn niet gegarandeerd is?
- 2 de etiketten niet kloppen?
- 3 de bijsluiter soms onduidelijk is?
- 4 de bijsluiter soms ontbreekt?
- 5 controle van de apotheek op eventuele bijwerkingen in combinatie met andere medicijnen kan ontbreken?

ANTWOORDEN IN KOLOM:

- 1 ja
- 2 nee

**Selection: All**

D7 Hoe groot schat u de kans dat wanneer u medicijnen via internet aanschaft u te maken krijgt met:

## ITEMS IN RIJ:

- 1 medicijnen waarvan de werking niet gegarandeerd is
- 2 de etiketten niet kloppen
- 3 de bijsluiter onduidelijk is
- 4 de bijsluiter ontbreekt
- 5 namaakmiddelen
- 6 eventuele bijwerkingen in combinatie met andere medicijnen

## ANTWOORDEN IN KOLOM:

- 1 zeer groot
- 2 groot
- 3 niet groot, niet klein
- 4 klein
- 5 zeer klein
- 6 weet niet

**E INFORMATIEBEHOEFTE****Selection: All**

E1 Heeft u behoefte aan informatie over het veilig online bestellen van medicijnen? [S]

- 1 ja
- 2 nee
- 3 weet niet

**Selection: All**

E2 Gaat u informatie over het veilig online bestellen van medicijnen aanvragen of opzoeken? [S]

- 1 zeker niet
- 2 waarschijnlijk niet
- 3 neutraal
- 4 waarschijnlijk wel
- 5 zeker wel
- 6 weet niet

**Selection: E2 = 4 OR 5 (intentie om zich te informeren)**

E3 Waar gaat u informatie over het veilig online bestellen van medicijnen aanvragen of opzoeken? Er zijn meerdere antwoorden mogelijk. [M]

- 1 op het internet, namelijk via ... [O]
- 2 via mijn huisarts
- 3 via mijn apotheek
- 4 op een andere manier, namelijk ... [O]
- 5 weet ik nog niet

**Selection: All**

E4 Wie is volgens u de meest logische afzender voor informatie over het veilig online bestellen van medicijnen? [S]

*TPM: show random*

- 1 mijn huisarts
- 2 familie en/of vrienden
- 3 het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS)
- 4 het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM)
- 5 de GGD
- 6 mijn apotheek
- 7 anders, namelijk ... [O] *TPM: fixed onderaan*

**Selection: All**

E5 Bent u bekend met de website internetpillen.nl? [S]

- 1 ja
- 2 nee

**F ACHTERGRONDKENMERKEN**

**Selection: All**

F1 Beschouwt u zichzelf als chronisch ziek? [S]

- 1 ja
- 2 nee
- 3 weet niet/wil niet zeggen

**EINDE VRAGENLIJST HOOFDONDERZOEK**