

# **De aankoop van geneesmiddelen via internet**

Een onderzoek naar het koopgedrag, de motieven, risicoperceptie en informatiebehoefte van online kopers van geneesmiddelen

Door: Rosa Koenraadt en Marit de Haan

2016

## **De aankoop van geneesmiddelen via internet**

Een onderzoek naar het koopgedrag, de motieven, risicoperceptie en informatiebehoefte van online kopers van geneesmiddelen

Onderzoek in opdracht van het Ministerie van VWS

Contactgegevens:

Rosa Koenraadt  
Universiteit Utrecht  
Boothstraat 6  
3512 BW Utrecht  
r.m.koenraadt@uu.nl

Wanneer informatie uit dit rapport wordt gebruikt, noteer dan de volgende referentie:

Koenraadt, R. & de Haan, M. (2016). *De aankoop van geneesmiddelen via internet. Een onderzoek naar het koopgedrag, de motieven, risicoperceptie en informatiebehoefte van online kopers van geneesmiddelen*. Utrecht: Willem Pompe Instituut.

## INHOUDSOPGAVE

<b>I. Samenvatting</b>	4
<b>II. Summary</b>	6
<b>1. Inleiding</b>	8
<b>2. Methode</b>	10
<b>3. Profielschets kopers in Nederland</b>	13
3.1 Type geneesmiddel online	13
3.2 Beschrijving van de doelgroep	14
<b>4. Aankoopgedrag kopers via internet</b>	16
4.1 Motieven online aankoop	16
4.2 Type website	17
4.3 Contact met verkoper	19
4.4 Frequentie en omvang aankoop	19
4.5 Contact huisarts	20
4.6 Samenvatting aankoopgedrag	21
<b>5. Tevredenheid aankoop</b>	23
5.1 Vertrouwen website en tevredenheid	23
5.2 Samenvatting tevredenheid	24
<b>6. Overwegers</b>	26
6.1 Overwegingen	26
6.2 Samenvatting overwegers	28
<b>7. Risicoperceptie kopers en overwegers</b>	30
7.1 Werkzaamheid en gezondheidsrisico's	30
7.2 Inschatting risico's	30
7.3 Betrouwbaarheid informatiebron	31
7.4 Samenvatting risicoperceptie	32
<b>8. Informatiebehoefte kopers en overwegers</b>	33
8.1 Opzoeken van informatie	33
8.2 Afzender van informatie	33
8.3 Samenvatting informatiebehoefte	35
<b>9. Vergelijking met voorgaand onderzoek</b>	36
9.1 Vergelijking profielschets	36
9.2 Vergelijking koopgedrag	37
9.3 Vergelijking risicoperceptie	37
9.4 Vergelijking informatiebehoefte	38
<b>10. Discussie en conclusie</b>	39
<b>11. Literatuur</b>	40
<b>12. Bijlagen</b>	41

## **I. SAMENVATTING**

In opdracht van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) is in 2009 en 2012 door Intomart Gfk een kwantitatief onderzoek uitgevoerd naar het online bestellen van geneesmiddelen. Dit onderzoek heeft inzichtelijk gemaakt welke geneesmiddelen via het internet gekocht worden, wat de motieven zijn en of er wel of geen recept bij de aankoop gebruikt wordt. Daarnaast is gekeken naar het koopgedrag, de risicoperceptie en informatiebehoefte van kopers. Het thans voor u liggende onderzoek betreft een vervolg op deze twee voorgaande onderzoeken. Opnieuw is gekeken naar het online bestellen van geneesmiddelen, waarbij in het huidige onderzoek onderscheid is gemaakt tussen kopers van receptplichtige geneesmiddelen (R-geneesmiddelen) en kopers van niet-receptplichtige geneesmiddelen (NR-geneesmiddelen).

### **Respondenten**

Er zijn vier screeningsvragen voorgelegd aan het gehele panel van Intomart Gfk om respondenten te selecteren voor het onderzoek. In dit screeningsonderzoek werd gevraagd of respondenten ooit geneesmiddelen via internet hebben aangeschaft, of dit receptplichtige geneesmiddelen betrof en of er bij aankoop een doktersrecept is gebruikt. De screeningsvragen zijn afgenomen bij 56.700 respondenten waarna de hoofdvragenlijst door 592 respondenten is ingevuld. Dit betrof 447 kopers en 145 overwegers.

### **Profielschets**

Uit de analyse van het grootschalig screeningsonderzoek blijkt dat 10% van de Nederlanders weleens medicijnen via het internet koopt. Bij ten minste 1,6% van de Nederlanders gaat het om de aankoop van receptplichtige geneesmiddelen zonder recept en geneesmiddelen die in Nederland niet verkrijgbaar zijn. In deze gevallen kan men ervan uitgaan dat het geneesmiddelen betreft die buiten het Nederlandse reguliere circuit zijn gekocht. Het is echter aannemelijk dat het bestellen van geneesmiddelen buiten het reguliere circuit op grotere schaal plaatsvindt: door 6,9% van de Nederlanders worden NR-geneesmiddelen online aangeschaft, waarbij in dit onderzoek niet achterhaald kon worden of dit via een legale of illegale aanbieder werd gekocht. Het aantal geneesmiddelen dat door Nederlanders online buiten het Nederlandse reguliere circuit wordt gekocht, wordt zodoende op 1,6% van de bevolking gesteld, maar is waarschijnlijk hoger. Door 3,8% van de mensen die nooit geneesmiddelen via het internet of andere kanalen hebben gekocht, wordt overwogen dit in de toekomst wel via internet te bestellen. Geneesmiddelen worden het meeste online gekocht door personen tussen de 20 en 30 jaar en neemt daarna geleidelijk af. Geneesmiddelen worden evenveel door mannen als vrouwen online gekocht, maar geneesmiddelen buiten het reguliere circuit vaker door mannen dan door vrouwen. De medicijnen die het meest online gekocht worden, zijn pijnstillers, afslankmiddelen, seksgerelateerde middelen en slaap- en kalmeringsmiddelen.

### **Aankoopgedrag**

Het gemak van het online aankopen van geneesmiddelen wordt door respondenten als een van de belangrijkste motieven aangedragen. Daarnaast speelt de prijs een rol, respondenten geven aan dat (illegale) geneesmiddelen online over het algemeen goedkoper zijn. Populaire websites voor het kopen van geneesmiddelen betreffen vooral internetapothekers en tweedehands verkoopsites, vaak gevonden en bereikt via een online zoekmachine. De meeste

geneesmiddelen worden gekocht via een Nederlandse website, maar voor de receptplichtige geneesmiddelen geldt dat een aanzienlijk deel via buitenlandse websites wordt gekocht (38%). Het kopen van geneesmiddelen via internet betreft in een groot deel van de gevallen een anoniem proces, in ongeveer 80% van de gevallen vindt geen persoonlijk contact plaats via email of telefoon met de verkoper. Over het algemeen worden de geneesmiddelen niet zeer frequent – ongeveer 45% koopt eenmaal per jaar en 52% koopt twee tot vijfmaal per jaar geneesmiddelen online – maar in behoorlijk grote hoeveelheden gekocht (20 eenheden of meer). Ongeveer twee derde van de respondenten bespreekt niet met de huisarts van plan te zijn het geneesmiddel te gaan gebruiken. Dat wordt onnodig bevonden, men beschikt naar eigen mening over voldoende informatie of – en dit geldt vooral voor de receptplichtige geneesmiddelen – men wil niet dat de arts het weet. Wel zeggen kopers over het algemeen een goede relatie met de huisarts te hebben.

Voor overwegers gelden overeenkomstige motieven om in de toekomst eventueel over te gaan tot de online aankoop van geneesmiddelen: zij stellen dat het gemakkelijker en goedkoper is. Redenen waarom overwegers uiteindelijk toch afzien van de aankoop lopen uiteen. Zo worden de gezondheidsrisico's als te groot ervaren of de websites als onbetrouwbaar beoordeeld. Daarnaast speelt mee dat er onduidelijkheid bestaat door het grote aanbod of dat door de omgeving wordt afgeraden geneesmiddelen via het internet te kopen.

### **Tevredenheid**

De meeste mensen die geneesmiddelen kopen via het internet, hebben vertrouwen in de website van aankoop. Mogelijk heeft dit te maken met een toename in het aantal reguliere websites van drogisterijen of apothekers, waardoor ook steeds meer reguliere en betrouwbare medische producten online verkrijgbaar zijn. Naast het vertrouwen, zijn kopers over het algemeen tevreden over de aankoop, ongeveer 50% van de respondenten zou anderen aanraden het geneesmiddel online aan te schaffen. Het merendeel van de kopers (van zowel R-geneesmiddelen als NR-geneesmiddelen) geeft aan tevreden of zelfs zeer tevreden te zijn over de kwaliteit van de online aangeschafte geneesmiddelen. Dit blijkt ook uit het gegeven dat kopers regelmatig terugkeren naar dezelfde online aanbieder voor vervolgaankopen.

### **Risicoperceptie en informatiebehoefte**

Overwegers hebben het minste vertrouwen in medicijnen die online verkocht worden. Zij menen dat de kwaliteit van online geneesmiddelen afwijkt van de kwaliteit van geneesmiddelen via de arts of apotheek. Ook hebben overwegers in lijn der verwachting minder vertrouwen dan de kopers in hun eigen vermogen om de betrouwbaarheid en kwaliteit van geneesmiddelen in te schatten. Zij achten de kans groter dat zij te maken krijgen met illegale geneesmiddelen.

### **Conclusie**

Een op de tien Nederlanders heeft weleens geneesmiddelen online besteld. Daarbij heeft ten minste 1,6% van de Nederlanders weleens geneesmiddelen buiten het Nederlandse reguliere circuit via het internet besteld, zoals receptgeneesmiddelen zonder daar een doktersrecept bij te gebruiken of geneesmiddelen die niet in Nederland geregistreerd zijn. De meest populaire geneesmiddelen om online te kopen, zijn de pijnstillers, afslankmiddelen, seksgerelateerde geneesmiddelen en slaap- en kalmeringsmiddelen. In dit rapport is niet geanalyseerd welke mogelijke gezondheidsrisico's aan het gebruik van (illegale) geneesmiddelen kleeft. Maar juist omdat een op de tien Nederlanders wel eens online geneesmiddelen koopt, en het gebruik vaak niet met de arts besproken wordt, is het van belang dat kopers betrouwbare informatie hebben waar en hoe zij het beste online geneesmiddelen kunnen aanschaffen.

## **II. SUMMARY**

In 2009 and 2012, Intromart Gfk conducted a quantitative study on the online purchase of pharmaceuticals, commissioned by the Ministry of Health, Wellbeing and Sports (VWS). This study provided insights in which types of pharmaceuticals are purchased online, motives of buyers and whether a doctor's prescription is used. Risk perception, purchasing habits and the need for information were analyzed as well. The current research is a follow-up study on these two studies, again providing insights in the online purchase of medicines, motives to buy medicines online and the need for information. This research distinguishes between two categories of buyers: buyers of prescription medicines (in the research defined as R-geneesmiddelen) and buyers of non-prescription medicines (NR-geneesmiddelen).

### **Respondents**

Four screening questions were posed to the complete Intomart Gfk panel to select respondents. In the screening study respondents were asked if they ever purchased medicines online, whether this concerned a prescription medicine, and if a doctor's prescription was used during the purchase. The screening questions were answered by 56.700 respondents of which eventually 592 respondents completed the main questionnaire about the online purchase of medicines. Out of the 592 respondents, 447 bought medicines online and 145 considered to purchase medicines online in the future.

### **Profile**

The screening data shows that 10% of the Dutch population purchases or has ever purchased medicines online. In at least 1.6% of the cases, this concerns medicines for which no prescription was used during the online purchase or medicines that are only available abroad. However, it is likely that purchasing medicines outside the Dutch regulated supply chain takes place on a larger scale. It is not known whether the non-prescription medicines (NR-geneesmiddelen) were sold by a legal or illegal supplier. Therefore, the actual percentage of the Dutch population that purchases medicines online outside the Dutch regulated supply chain could be higher, 1,6% is only a minimal indication. In total 3.8% of the Dutch population considers to purchase medicines online in the future. Consumers between the age of 20 and 30 are most likely to buy medicines online. Men buy medicines online as much as women, but unregulated medicines are being bought more often by men. Painkillers, slimming products, sex-related medicines and sleep- or calming medicines are the most popular medicines to be bought online.

### **Purchase behavior**

Respondents mostly refer to the ease (or convenience) as an important motive to buy medicines online. The price is an important factor too: respondents state that (illicit) medicines are often less expensive online than in the pharmacy. Popular websites to purchase medicines are mainly internet-pharmacies and secondhand vending websites, often reached by online search engines. Most medicines are bought on Dutch websites, but for prescription medicines (R-geneesmiddelen) a considerable part is bought on foreign websites (38%). Most buyers purchase the medicines for themselves, and in lesser extent for someone else. The online purchase of medicines is often an anonymous process, 80% of the buyers does not have personal contact, such as by phone or email with the supplier. The frequency in which medicines are

bought is usually low – around 45% purchases medicines once a year online and around 52% two till five times a year- but the size of the purchase can be quite considerable (20 units or more). About one third of the respondents does not tell his or her doctor about the plans to use a certain medicine. Respondents consider this unnecessary, are of the opinion to have sufficient information themselves or - mostly in case of prescription medicines - do not want the doctor to know. In general, buyers have a good relationship with their doctor.

People who consider to purchase medicines online, have more or less the same motives as the actual buyers. Low prices and convenience are often referred to as important motives. Reasons to refrain from the online purchase vary. Health risks are estimated to be substantial, websites are seen as unreliable or confusion is caused by the large amount of medicines that is offered online. Also, in some cases the social environment advised against to buy medicines online.

### **Satisfaction**

Most people who buy medicines online, trust the website of purchase. This could be a result of the fact that the number of websites of regular drugstores and pharmacies is increasing, therefore also more regular and trustworthy medical products are offered online. Besides trust, buyers are often satisfied with the purchase, about 50% of the respondents would recommend others to buy medicines online. The majority of the buyers, of both R- and NR-medicines, is pleased or even very satisfied with the quality of the online purchased medicine. This is evident from the fact that buyers return to previous online suppliers too.

### **Risk perception and need for information**

People who consider to buy, have the least confidence in the medicines that are offered online. They are of opinion that the quality of online medicine differs from the quality of medicines purchased via a doctor or pharmacy. Furthermore, people who consider to buy have less confidence in their own ability to judge. They consider it more likely to be confronted with counterfeit medicines, medicines with an incorrect label or lacking an information leaflet.

### **Conclusion**

One-tenth of the Dutch population ever purchased medicines online. At least 1.6% of the Dutch population purchased medicines online outside the Dutch regulated supply chain such as prescription medicines without presenting a prescription or unlicensed medicines. The most popular medicines to purchase online, are painkillers, slimming products, sex-related medicines and sleep- or tranquillizing medicines. This report has not focused on potential health risks of consuming (illicit) medicines. However, because one in ten of the Dutch population purchases or has ever purchased medicines online, while often the use is not discussed with a doctor, it is important that consumers are aware of where and how they can safely purchase pharmaceuticals online.

## 1. INLEIDING

In de jaren 2009 en 2012 is door Intomart Gfk in opdracht van het ministerie van VWS een kwantitatief onderzoek uitgevoerd naar het online bestellen van geneesmiddelen. In deze studies is onderzocht welke geneesmiddelen via het internet gekocht werden, als ook het aankoopgedrag, motieven, risicoperceptie en informatiebehoefte van kopers (Intomart 2009; 2012). Het voorliggende onderzoek betreft een vervolg op deze twee voorgaande onderzoeken. In opdracht van VWS is ook in het huidige onderzoek een kwantitatief onderzoek uitgevoerd naar het online bestellen van geneesmiddelen.

De afgelopen jaren wordt in steeds meer landen gewaarschuwd voor de mogelijke gezondheidsschade door toedoen van het gebruik van illegale geneesmiddelen.<sup>1</sup> Voor de illegale geneesmiddelen geldt dat controle op het productieproces en de kwaliteit van de geneesmiddelen ontbreekt waardoor medische producten verkeerde of gevaarlijke bestanddelen, of verkeerde verhoudingen kunnen bevatten (WHO, 2012). Daarnaast worden de illegale geneesmiddelen veelal buiten de arts om besteld en gebruikt, waardoor medische controle en begeleiding ontbreekt.

Over de handel en het gebruik van illegale geneesmiddelen bestaat tot op heden nog weinig kennis. Er komt langzaam meer aandacht voor het onderwerp in de media, er bestaan verschillende internationale rapporten over de geneesmiddelenhandel (IRCAM, 2013; UNICRI, 2012) en door Interpol wordt jaarlijks een internationale actieweek Pangea georganiseerd waarbij inspecties en opsporingsonderzoeken naar de online handel in geneesmiddelen worden geïntensiveerd. Echter, wetenschappelijk onderzoek naar de gebruikers, de rol van het internet en de organisatie van de handel staat nog veelal in de kinderschoenen.

In Nederland worden voornamelijk lifestyle geneesmiddelen illegaal verhandeld en gebruikt. Lifestyle geneesmiddelen worden gedefinieerd als medicijnen waarvan het gebruik op de scheidslijn tussen een medische noodzaak en een verbetering van de lifestyle ligt (Gilbert, 2000). Door het RIVM is in 2014 een rioolonderzoek uitgevoerd waarbij de hoeveelheid gebruikte erectiemiddelen in drie Nederlandse steden nauwkeurig geschat kon worden. Uit dit onderzoek bleek dat ten minste 60% van de erectiemiddelen niet uit de legale apotheek afkomstig is en via andere kanalen, zoals het internet, is aangeschaft (Venhuis et al., 2014). Andere populaire lifestyle geneesmiddelen betreffen afslankproducten, middelen tegen roken of haaruitval. Een tweede categorie van populaire geneesmiddelen die via het internet gekocht worden betreft receptgeneesmiddelen zoals de sterke pijnstillers en antidepressiva (Lavorgna, 2014).

In de media en door gezondheidszorginstanties wordt verondersteld dat het internet een grote rol speelt in het bestellen van geneesmiddelen. Vanwege het gemak, de schaamte en de financiële overwegingen verkiezen consumenten de aankoop via internet (Intomart, 2012).

---

<sup>1</sup> In dit rapport wordt gebruik gemaakt van de term *geneesmiddelen gekocht buiten het Nederlandse reguliere circuit*. Met deze term worden zowel vervalste en illegale geneesmiddelen bedoeld als ook geneesmiddelen die uitsluitend in het buitenland verkrijgbaar zijn. Vervalste geneesmiddelen zijn geneesmiddelen met een valse voorstelling van identiteit (verpakking, etikettering, naam of samenstelling), oorsprong (fabrikant, houder van de handelsvergunning, land van herkomst) of geschiedenis (blijkend uit de documentatie over distributie). In feite gaat het om alle geneesmiddelen die op enigerlei wijze worden gepresenteerd als legaal geproduceerd of gedistribueerd. Illegale geneesmiddelen zijn geneesmiddelen die zonder fabrikantenvergunning van VWS zijn vervaardigd, dan wel geneesmiddelen die zonder handelsvergunning van het College ter beoordeling van geneesmiddelen (CBG) in de handel worden gebracht. Vervalste geneesmiddelen zullen vaak ook illegaal zijn vervaardigd of geïmporteerd en illegaal worden verhandeld. Van de geneesmiddelen die uitsluitend in het buitenland verkrijgbaar zijn, is het lastig de kwaliteit te achterhalen. Dit kunnen geneesmiddelen omvatten gewoonweg niet verkrijgbaar zijn in Nederland, maar ook geneesmiddelen die niet aan de Nederlandse kwaliteitseisen voldoen, vervalst of illegaal zijn.



Gebruikers kopen geneesmiddelen buiten een arts of reguliere winkels om en wel om uiteenlopende redenen. Hierbij kan onderscheid gemaakt worden tussen enerzijds de gebruikers die de geneesmiddelen wegens een medische reden gebruiken maar liever een doktersbezoek omzeilen vanwege schaamte, gemak of financiële redenen. Anderzijds zijn er de recreatieve gebruikers die geen medische noodzaak hebben maar geneesmiddelen voor extra spanning, stimulans of ontspanning gebruiken (Koenraadt, 2012; Lavorgna, 2014).

Een van de belangrijkste valkuilen van de internetverkoop van geneesmiddelen is dat vaak onbekend is wie de aanbieders achter de websites zijn. Hoewel steeds meer reguliere apothekers overgaan op de online verkoop van geneesmiddelen en medische producten, bestaat er een grote groep online verkopers die geen licentie hebben voor de verkoop of vervalste geneesmiddelen aanbieden. Zo kan er onderscheid gemaakt worden tussen drie soorten internetapothekers: *de reguliere apotheker*, *de illegale apotheker* en *de imitatie apotheker* (Di Giorgio, 2011). *De reguliere apotheker* bezit de benodigde vergunningen om geneesmiddelen online aan te bieden; *illegale apothekers* doen zich voor als een reguliere online apotheker maar er is geen vergunning voor de verkoop; *imitatie apothekers* doen zich tevens voor als reguliere online apotheker maar betaalde geneesmiddelen worden niet geleverd (Di Giorgio, 2011). Verkopers van illegale of vervalste geneesmiddelen doen zich voor als reguliere internetapothekers waardoor het voor de koper niet altijd duidelijk is met wat voor een aanbieder men zich inlaat. De omvang van de online handel in geneesmiddelen laat zich lastig meten, maar schattingen stellen dat het aantal vervalsingen online tussen de 10% en 50% ligt (WHO, 2012).

In het huidige onderzoek is getracht onderscheid te maken tussen de kopers van receptgeneesmiddelen (hierna: R-geneesmiddelen) en niet-receptplichtige geneesmiddelen (hierna: NR-geneesmiddelen). R-geneesmiddelen betreffen de geneesmiddelen met een potentieel verhoogd risico en kunnen daarom alleen verkregen worden op doktersvoorschrift. Het geneesmiddel mag alleen bij de correcte indicatie, juiste hoeveelheid en omstandigheden worden voorgeschreven. De NR-geneesmiddelen behoren daarentegen tot de zelfzorg-geneesmiddelen en deze kunnen zonder tussenkomst van een arts verkregen worden. De NR-geneesmiddelen kunnen opgedeeld worden in de Algemene Verkoop (AV), Uitsluitend bij Apotheek en Drogist (UAD) en Uitsluitend Apotheek (UA) geneesmiddelen.

Wanneer R-geneesmiddelen via internet gekocht worden, moet er door de online apotheker om een doktersvoorschrift gevraagd worden. Via illegale of imitatie internetapothekers is het echter niet nodig om een recept door te geven en kunnen R-geneesmiddelen gemakkelijk zonder recept aangeschaft worden. Wanneer de R-geneesmiddelen dus zonder recept aangeschaft kunnen worden, kan men ervan uitgaan dat dit geneesmiddelen buiten het Nederlandse reguliere circuit betreft. Voor de NR-geneesmiddelen geldt dat geen recept vereist is en deze geneesmiddelen kunnen dus door online aanbieders zonder recept verkocht worden. Het is bij de categorie van NR-geneesmiddelen daarom lastig te achterhalen of de producten wel of niet via een reguliere internetapotheker worden gekocht.

In het rapport is onderzoek gedaan naar de aankoop van R-geneesmiddelen buiten het Nederlandse reguliere circuit verkocht (categorie 2B in tabel 1). Deze groep is vervolgens vergeleken met de NR-geneesmiddelen (categorieën 1A en 1B). In de vorige onderzoeken van Intomart zijn de groepen 1A, 1B en 2B niet uitgesplitst.

Tabel 1. Recept gevraagd door online apotheek

	A. Reguliere online apotheek	B. Illegale/imitatie online apotheek
1. NR-geneesmiddelen	1A. Er wordt <b>geen</b> recept gevraagd	1B. Er wordt <b>geen</b> recept gevraagd
2. R-geneesmiddelen	2A. Er wordt <b>wel</b> om een recept gevraagd	2B. Er wordt <b>geen</b> recept gevraagd

## 2. METHODE

In het huidige onderzoek is gekozen voor het afnemen van een survey onder het grootschalige panel van marktonderzoeksbureau Intomart Gfk. Het panel van Intomart is geselecteerd op geslacht, leeftijd, woongebied en opleiding om tot een zo representatief mogelijke spreiding in populatie te komen. Onder het panel van Intomart zijn vier screeningsvragen voorgelegd om op die manier de juiste doelgroep te selecteren voor de hoofdvragenlijst. In de screeningsvragen is gevraagd of respondenten ooit geneesmiddelen via het internet of andere kanalen hebben aangeschaft, welk type geneesmiddel dit betreft, of voor dit geneesmiddel een doktersrecept vereist is en of zij voor de online aankoop een doktersrecept moesten laten zien (zie bijlage I). Aan het eerste screeningsonderzoek namen 56.700 respondenten deel, waarbij 1.800 respondenten voldeden aan de criteria dat de geneesmiddelen online besteld zijn, dit een receptgeneesmiddel betrof en er bij de online aankoop geen doktersrecept werd gebruikt. Vervolgens is op basis van deze criteria een steekproef getrokken uit de 1.800 respondenten en is de hoofdvragenlijst afgenomen bij 447 kopers via internet. In de selectievragen is ook gevraagd naar de aankoop van medicijnen via andere kanalen zoals via vrienden, familie, handelaren of onder de toonbank. De resultaten van deze vragen worden niet uitgebreid behandeld in het huidige rapport, maar zullen in vervolgonderzoek nader geanalyseerd worden.

Naast de doelgroep van kopers van geneesmiddelen via internet is een categorie overwegers geselecteerd. In het screeningsonderzoek is de vraag gesteld of respondenten ooit hebben overwogen geneesmiddelen te kopen via het internet. Deze doelgroep is geselecteerd om te onderzoeken waarom mensen uiteindelijk toch afzien van de aankoop. Dit is belangrijke informatie om te gebruiken voor voorlichting en publiekscampagnes. De gehele hoofdvragenlijst over de aankoop via internet is in de periode tussen 17 en 30 april 2015 afgenomen bij 592 respondenten, bestaande uit 447 kopers en 145 overwegers.

De hoofdvragenlijst is opgedeeld in verschillende onderdelen: koopgedrag, tevredenheid, overwegingen, risicoperceptie en informatiebehoefte. In de hoofdvragenlijst zijn de screeningsvragen herhaald ter controle, om na te gaan of respondenten in de juiste categorie zijn ingedeeld. Hierbij was opvallend dat een grote groep van de kopers geen eenduidig antwoord gaf op de vraag of er een receptgeneesmiddel gekocht was. Zo gaven de 447 geselecteerde kopers in het eerste screeningsonderzoek aan dat zij R-geneesmiddelen hebben gekocht, zonder daarvoor een recept te hebben gebruikt. Op basis van de controlevragen en het herhaalde screeningsonderzoek gaven 210 respondenten aan dat het toch om NR-geneesmiddelen ging. Mogelijk is de vraagstelling van deze screeningvraag niet geheel duidelijk geweest waardoor na de eerste screening een bredere doelgroep werd geselecteerd dan alleen de kopers van R-geneesmiddelen buiten het Nederlandse reguliere circuit.

Hoewel een brede doelgroep is geselecteerd op basis van het screeningsonderzoek, heeft dit voor het hoofdonderzoek geen verdere gevolgen gehad. Het is lastig gebleken te achterhalen of de NR-geneesmiddelen via een reguliere of illegale apotheker zijn aangeschaft, maar deze informatie kan toch bijdragen aan een beter begrip van het online bestellen van geneesmiddelen (of dit nu geneesmiddelen binnen of buiten het reguliere circuit betreft). Er is zodoende besloten de groepen uit te splitsen naar R-geneesmiddelen en NR-geneesmiddelen. Van de R-geneesmiddelen kan met grote zekerheid gesteld worden dat deze geneesmiddelen buiten het reguliere circuit gekocht zijn aangezien geen recept wordt gevraagd voor receptplichtige geneesmiddelen. De NR-geneesmiddelen kunnen zowel via een reguliere als een illegale aanbieder afkomstig zijn. Het is daarom interessant de kopers van deze geneesmiddelen en bijbehorende motieven met elkaar te vergelijken. In de vorige onderzoeken van Intomart (2009; 2012) is geen onderscheid gemaakt tussen kopers van geneesmiddelen waar wel of geen recept voor nodig was. Zo werd in 2012 gesteld dat 11% van de kopers geneesmiddelen online zonder

recept koopt, maar was onbekend of dit dan ook een receptplichtig geneesmiddel betrof.

De verschillende onderdelen uit de vragenlijst zijn op thema behandeld in het huidige rapport. In het rapport zijn de resultaten uitgesplitst naar respondenten die weten dat hun aankoop receptgeneesmiddelen betreft, een groep waarbij mensen NR-geneesmiddelen hebben aangeschaft en de overwegers. In tabel 2 is een overzicht te vinden van de respondenten.

Tabel 2. Aantal respondenten per categorie

Categorie	Aantal respondenten
<b>Totaal kopers</b>	447
<b>Kopers R-geneesmiddelen</b>	237
<b>Kopers NR-geneesmiddelen</b>	210
<b>Overwegers</b>	145
<b>Totaal</b>	<b>592</b>

Omdat het respondenten tijdens het screeningsonderzoek niet altijd duidelijk was of een doktersrecept verplicht is, is voor het hoofdonderzoek een brede doelgroep van zowel R- als NR-geneesmiddelen geselecteerd. In de hoofdvragenlijst is het screeningsonderzoek herhaald en is tevens de naam van het geneesmiddel opgevraagd, waardoor nagegaan kon worden of voor het geneesmiddel inderdaad wel of geen recept benodigd was. Doordat een brede doelgroep van kopers is geselecteerd geeft het onderzoek inzicht in de online aankoop van verschillende geneesmiddelen.

Om echter op grote schaal uitspraken te doen over de gehele populatie, is het grootschalig screeningsonderzoek herhaald. Zo was het voor de selectie van het hoofdonderzoek geen bezwaar dat een brede doelgroep aan online kopers is geselecteerd, maar om een schatting te maken hoeveel geneesmiddelen in Nederland buiten het reguliere circuit gekocht worden, is een tweede screeningsonderzoek uitgevoerd. Hierbij is de vraagstelling of een recept vereist is en of dit bij de aankoop gebruikt is, iets herzien (zie bijlage II). De informatie uit paragraaf 3 over het kopersprofiel is zodoende gebaseerd op de informatie uit het tweede herhaalde screeningsonderzoek.

Dit screeningsonderzoek vond plaats in augustus 2015 onder 50.860 panelleden. Van de 50.860 bleken 4.797 respondenten weleens geneesmiddelen via internet te hebben gekocht. Van deze kopers is vervolgens achterhaald of zij een recept hebben gebruikt bij de aankoop ( $n=820$ ), of voor het geneesmiddel geen recept vereist is ( $n=3.263$ ), of er wel een recept vereist is maar dit niet getoond hoefde te worden ( $n=320$ ) of dat er geen recept is gebruikt omdat de geneesmiddelen niet in Nederland verkrijgbaar zijn ( $n=424$ ). In het tweede onderzoek is een onderscheid gemaakt tussen *alle* geneesmiddelen die online gekocht worden en de geneesmiddelen die gekocht zijn *buiten het reguliere Nederlandse circuit*. Wanneer receptplichtige geneesmiddelen zonder recept aangeschaft kunnen worden, kan men ervan uitgaan dat dit niet via een reguliere apotheker gebeurt en veelal illegale geneesmiddelen betreft. Een andere indicatie is wanneer deze geneesmiddelen niet in Nederland geregistreerd zijn. Deze categorie betreft geneesmiddelen die wel in het buitenland verkocht worden maar niet in Nederland verkrijgbaar zijn, bijvoorbeeld vanwege de kwaliteitseisen van de Nederlandse markt. Daarnaast worden via buitenlandse websites ook illegale of vervalste geneesmiddelen aangeboden.

Omdat van alle 50.860 panelleden van het screeningsonderzoek de demografische gegevens, zoals leeftijd, gender en opleiding bekend zijn, kan een afspiegeling gemaakt worden ten opzichte van de Nederlandse bevolking. Zodoende kan het aantal online kopers van geneesmiddelen in Nederland geschat worden en is het mogelijk kennis te vergaren over de achtergrond van de kopers. Voor deze analyses zijn de gewogen waarden door middel van een inverse probability weight gebruikt en is op basis van een viertal demografische gegevens

gecorrigeerd. Zodoende is een nauwkeurige schatting gemaakt van hoeveel geneesmiddelen in Nederland online gekocht worden, en is dit gelinkt aan de leeftijd, gender en opleiding van de koper. De bevindingen van het grootschalig onderzoek worden uitgelicht in hoofdstuk 3. De bevindingen van het hoofdonderzoek naar de motieven en het koopgedrag worden behandeld in de rest van het rapport vanaf hoofdstuk 4.

### 3. PROFIELSCHETS KOPERS IN NEDERLAND

In deze sectie wordt onderzocht hoeveel mensen in Nederland geneesmiddelen via internet kopen, welke geneesmiddelen het meest populair zijn en is zo mogelijk achterhaald of dit buiten het Nederlandse reguliere circuit is gekocht. Er is een nauwkeurige schatting gemaakt van de hoeveelheid geneesmiddelen die in Nederland online gekocht worden, waarbij leeftijd, geslacht en opleiding van de kopers nader geanalyseerd zijn.

#### 3.1 Type geneesmiddel online

Uit de gegevens van het grootschalige screeningsonderzoek onder 50.860 panelleden komt naar voren dat in 2015 10% van de populatie weleens online medicijnen zonder doktersrecept heeft aangeschaft, ongeacht of dit illegale of andere geneesmiddelen betreft. Daarnaast gaf 3,8% van de populatie die nog nooit geneesmiddelen via internet of andere kanalen heeft gekocht aan dat zij weleens overwogen hebben om online geneesmiddelen te bestellen. Uit het vorige onderzoek van Intomart uit 2012 bleek dat 13% weleens online medicijnen had gekocht en 6% had overwogen. In 2009 betrof dit 3% kopers en 2% overwegers. Het aantal kopers en overwegers is dus gestegen ten opzichte van 2009 maar iets gedaald ten opzichte van 2012.

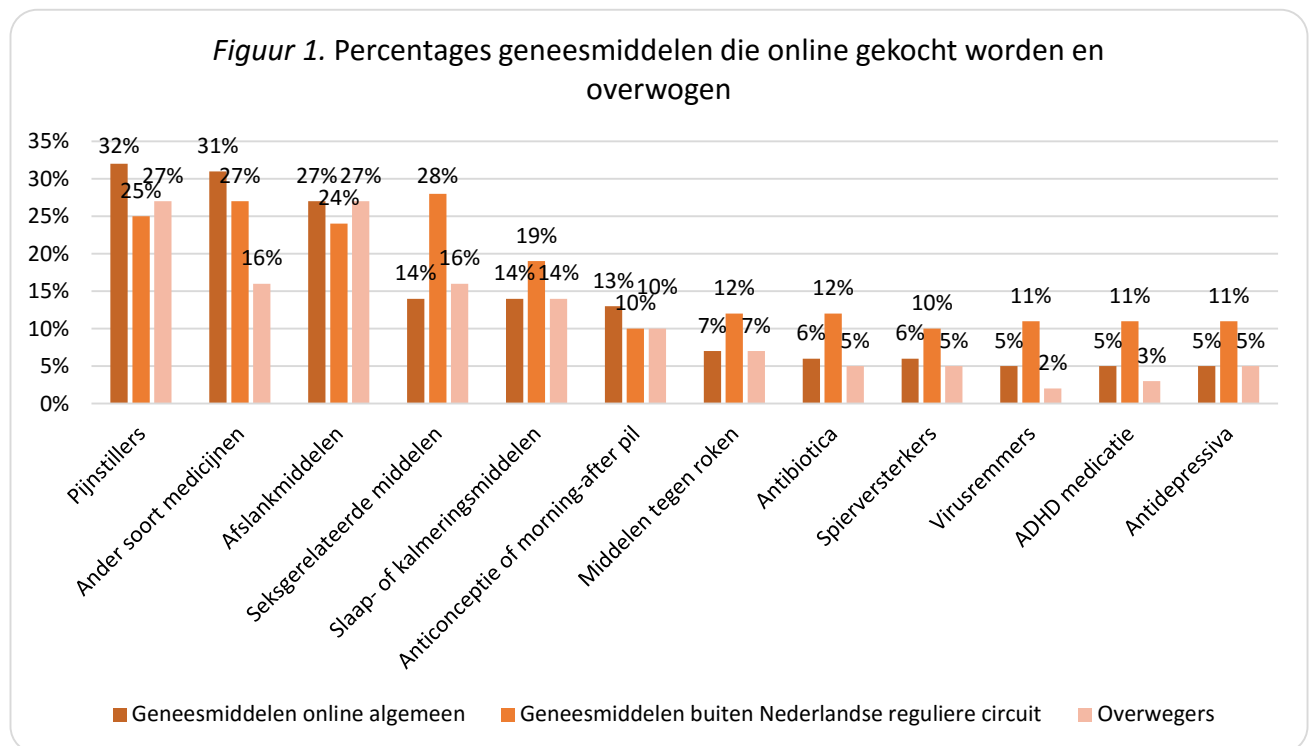
Tabel 3. Percentage kopers en overwegers online geneesmiddelen

	2009		2012		2015	
	Kopers	Overwegers	Kopers	Overwegers	Kopers	Overwegers
Percentage bevolking	3%	2%	13%	6%	10%	3,8%

Omdat legale apothekers en drogisterijen ook steeds vaker producten online aanbieden, is het van belang te weten welk percentage *buiten het Nederlandse reguliere circuit* om gekocht wordt. Van de 4.797 kopers van geneesmiddelen uit het screeningsonderzoek stellen 820 kopers een doktersrecept te hebben gebruikt bij de online aankoop en stellen 3.263 kopers geen recept nodig te hebben. Daarnaast stellen 320 kopers geen recept te hebben gebruikt terwijl dit officieel wel nodig is en 424 kopers stellen dat de geneesmiddelen niet in Nederland verkocht mogen worden. Na weging blijkt dat in de volwassen Nederlandse populatie 10% weleens medicijnen online bestelt, dat 6,9% van de volwassen populatie weleens geneesmiddelen bestelt waarvoor geen recept nodig is en dat 1,6% van de bevolking weleens receptgeneesmiddelen zonder recept of niet-geregistreerde medicijnen bestelt. Zo kan gesteld worden dat 1,6% van de bevolking online geneesmiddelen buiten het Nederlandse reguliere circuit koopt. Dit cijfer gaat slechts om het aantal illegale receptgeneesmiddelen en de medicijnen die niet in Nederland verkrijgbaar zijn: van de NR-geneesmiddelen is niet achterhaald of dit legale of illegale geneesmiddelen betrof. Het aantal geneesmiddelen buiten het reguliere circuit dat door Nederlanders online wordt gekocht, ligt dus op ten minste 1,6% van de bevolking, maar dit is slechts een ondergrens. Door 3,8% van de Nederlandse bevolking wordt overwogen in de toekomst online geneesmiddelen te bestellen.

In figuur 1 zijn de percentages te vinden van de geneesmiddelen die in Nederland online gekocht worden. Vooral pijnstillers, afslankmiddelen, seksgerelateerde en slaap- en kalmeringsmiddelen worden in het algemeen online gekocht. Voor de geneesmiddelen die online buiten het Nederlandse reguliere circuit worden gekocht geldt dat de erectiemiddelen, pijnstillers en afslankmiddelen het meest populair zijn. Bij de categorie Andere medicijnen

gaven respondenten onder andere aan maagzuurremmers, middelen tegen astma, anti-histamine of malariatabletten te bestellen. Overwegers geven aan in de toekomst mogelijk pijnstillers of afslankmiddelen online aan te schaffen.



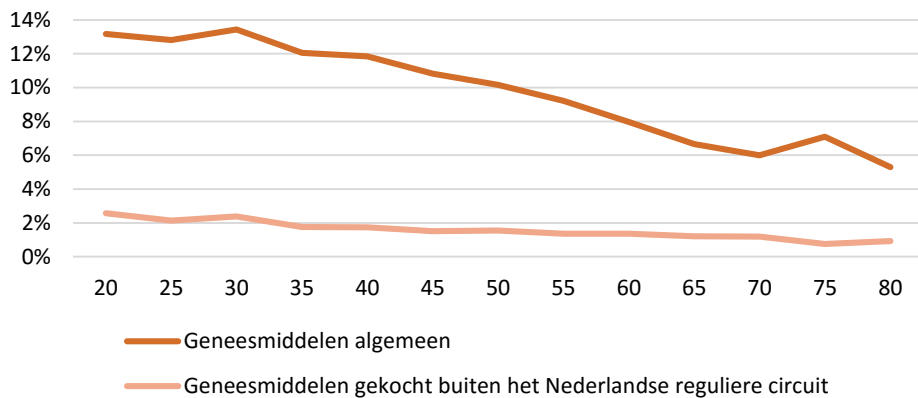
*Toelichting figuur 1: de weergegeven percentages betreffen de percentages van het totaal aantal kopers of overwegers. Bijvoorbeeld: 32% van alle online kopers heeft wel eens pijnstillers online gekocht, 27% van alle overwegers geeft aan in de toekomst mogelijk online pijnstillers te kopen.*

In de vragenlijst is tevens gevraagd naar de aankoop van geneesmiddelen die niet via het internet, maar via andere kanalen zoals vrienden of familie gekocht zijn. Uit de screeningvragen bleek dat 6.605 respondenten weleens geneesmiddelen via familie, vrienden of andere kanalen heeft aangeschaft. Zo gaven 6.605 respondenten aan in totaal 10.367 typen geneesmiddelen via andere kanalen te hebben gekocht, voornamelijk pijnstillers, slaapmiddelen, antibiotica en afslankmiddelen. Hoewel over de kwaliteit van deze geneesmiddelen geen verdere uitspraken gedaan kunnen worden, blijkt wel dat er een grote mate van oneigenlijk gebruik van geneesmiddelen plaatsvindt. Als meest belangrijke kanalen buiten het internet worden genoemd: via vrienden, via familie, onder de toonbank of via apotheek in het buitenland. Een uitgebreide analyse van deze resultaten zal in een aankomende publicatie besproken worden.

### 3.2 Beschrijving van de doelgroep

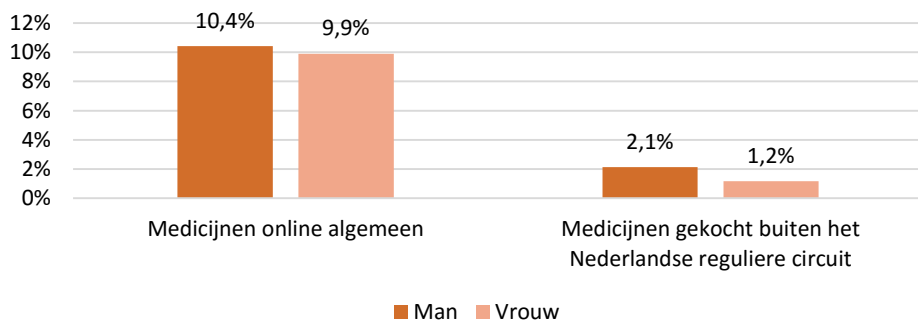
Van de respondenten uit het screeningsonderzoek is verschillende demografische informatie beschikbaar. In figuur 2, 3 en 4 is een overzicht te vinden van de achtergrondgegevens van de kopers uit het panel. Uit de analyses is gebleken dat jongeren in de leeftijdscategorie tussen de 20 en 30 de meeste geneesmiddelen en ook de meeste illegale geneesmiddelen kopen. Zoals uit figuur 2 blijkt, neemt dit geleidelijk af met het toenemen van leeftijd.

**Figuur 2. Percentage Nederlanders per leeftijdscategorie dat geneesmiddelen online koopt**

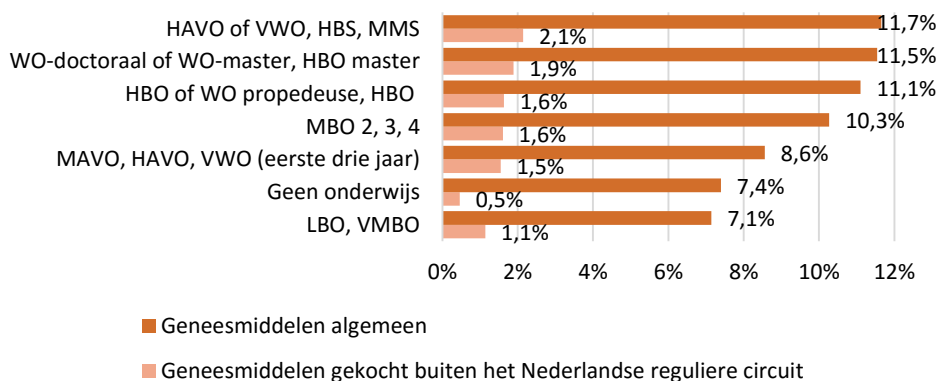


Daarnaast is in figuur 3 de verhouding mannen en vrouwen weergegeven. Mannen en vrouwen kopen ongeveer even vaak geneesmiddelen online, maar mannen blijken vaker geneesmiddelen buiten het reguliere circuit te kopen. Het percentage mannen of vrouwen loopt sterk uiteen per type geneesmiddel. Ten slotte is gekeken naar het opleidingsniveau en de percentages geneesmiddelen die worden gekocht. Deze bevindingen zijn in figuur 4 weergegeven.

**Figuur 3. Percentages mannen en vrouwen in Nederland dat geneesmiddelen online koopt**



**Figuur 4. Percentage Nederlanders dat medicijnen online koopt verdeeld over opleidingsniveau**

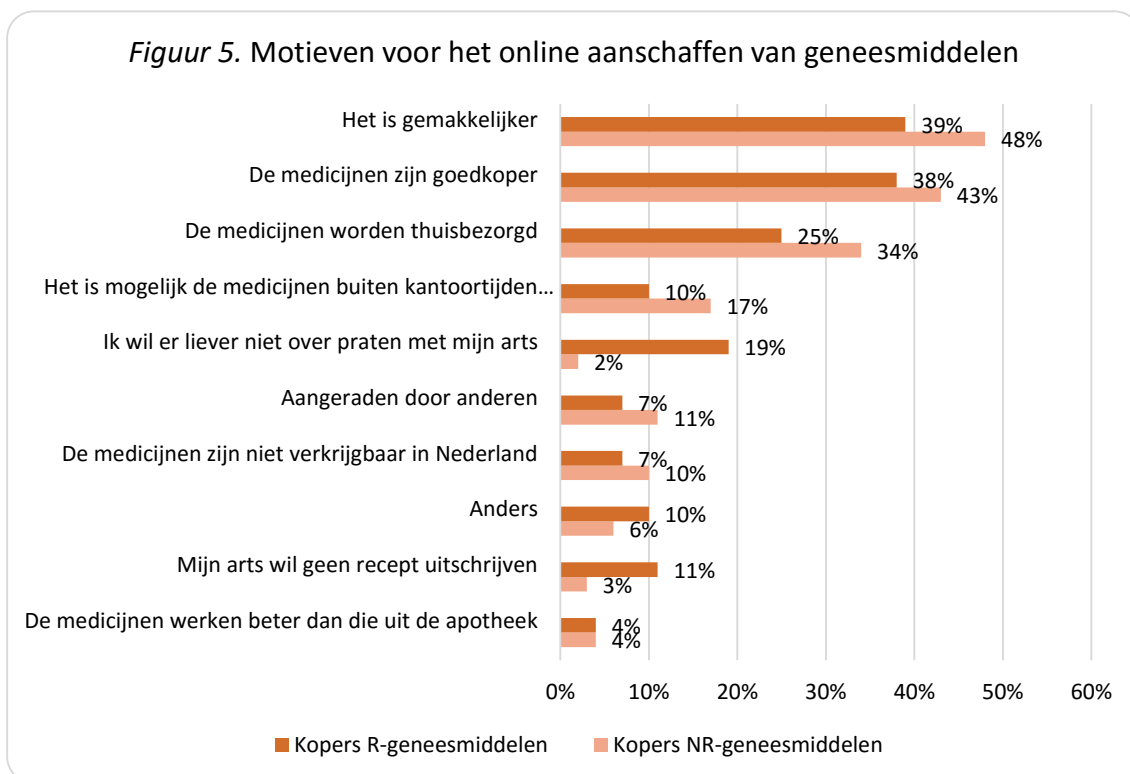


## 4. AANKOOPGEDRAG KOPERS VIA INTERNET

De volgende sectie beschrijft het aankoopgedrag van personen die geneesmiddelen kopen via het internet. De bevindingen zijn gebaseerd op het onderzoek onder 592 kopers en overwegers van geneesmiddelen via het internet. Op basis van de uitgebreide hoofdvragenlijst is nader onderzocht welke motieven kopers aandragen voor de online aankoop, voor wie de geneesmiddelen worden aangeschaft, de websites die gebruikt worden en in welke mate er contact is geweest met de verkoper en arts. Deze informatie maakt inzichtelijk hoe en waarom consumenten overgaan tot de aankoop van geneesmiddelen via het internet. In het hoofdonderzoek zijn de kopers van receptplichtige geneesmiddelen vergeleken met kopers van middelen waar geen recept voor nodig is. Voor beide groepen geldt dat er geen recept is gebruikt bij de online aankoop, waardoor gesteld kan worden dat de R-geneesmiddelen buiten het reguliere circuit zijn gekocht, van de NR-geneesmiddelen is dit niet bekend.

### 4.1 Motieven online aankoop

Voor zowel de kopers van R- als NR-geneesmiddelen geldt dat prijs en gemak als belangrijkste motieven worden genoemd om geneesmiddelen online te kopen. Zoals in figuur 5 te zien is, worden financiële redenen en het gemak van online bestellen het meest vaak genoemd. Opvallend is dat 19% van de kopers van R-geneesmiddelen aangeeft liever niet met de arts te praten over de aankoop, ten opzichte van slechts 2% van de kopers van NR-geneesmiddelen. Deze laatste groep heeft echter ook geen recept nodig van de arts, omdat het middel in dat geval zonder recept verkrijgbaar is. In de categorie ‘Anders’ geven mensen bijvoorbeeld aan dat het mogelijk is via internet meer dan de wettelijke hoeveelheid te bestellen of dat het middel niet meer verkrijgbaar is bij de dichtstbijzijnde apotheek.



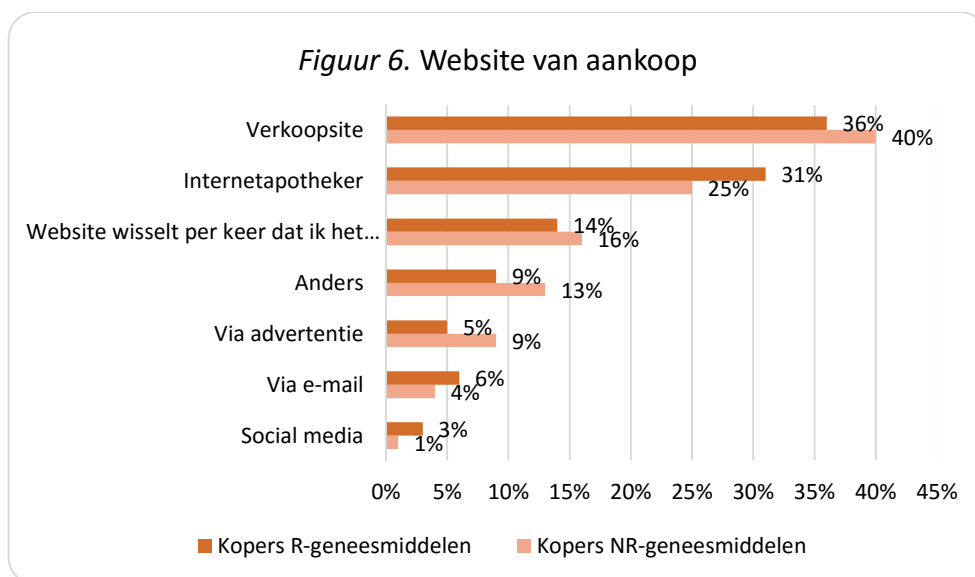
Toelichting figuur 5: In totaal hebben 447 personen de vraag over motieven ingevuld (237 kopers R-geneesmiddelen en 210 kopers NR-geneesmiddelen). Respondenten meerdere antwoorden geven.



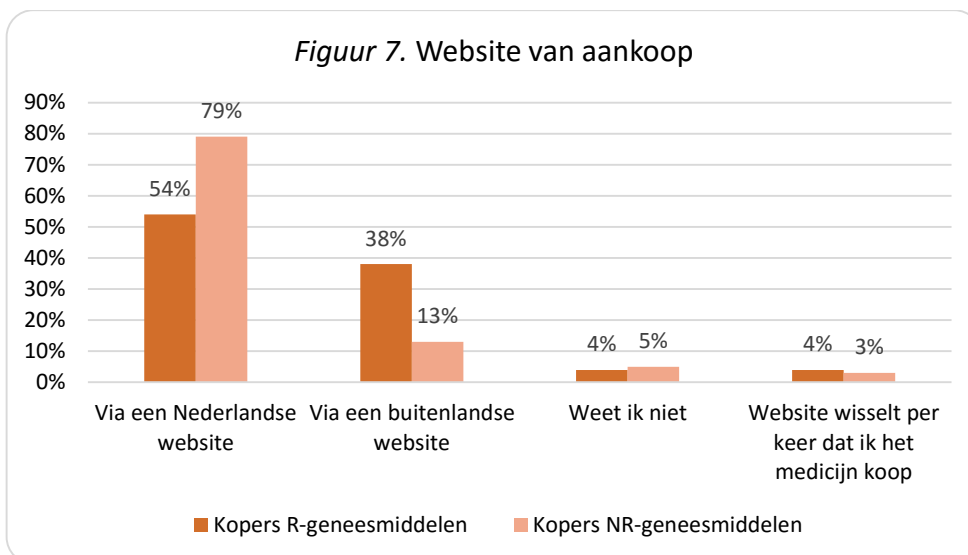
De meeste mensen die geneesmiddelen kopen via het internet, doen dit voor zichzelf. Hierin is weinig verschil te zien tussen kopers van R-geneesmiddelen en kopers van de NR-geneesmiddelen. De percentages liggen respectievelijk op 85,2% en 83,8 %. Een kleinere groep, in beide gevallen iets minder dan 9%, koopt de geneesmiddelen voor zijn of haar partner. Daarnaast worden de geneesmiddelen in sommige gevallen voor anderen gekocht (4% voor R-geneesmiddelen en 2% voor NR-geneesmiddelen).

#### 4.2 Type website

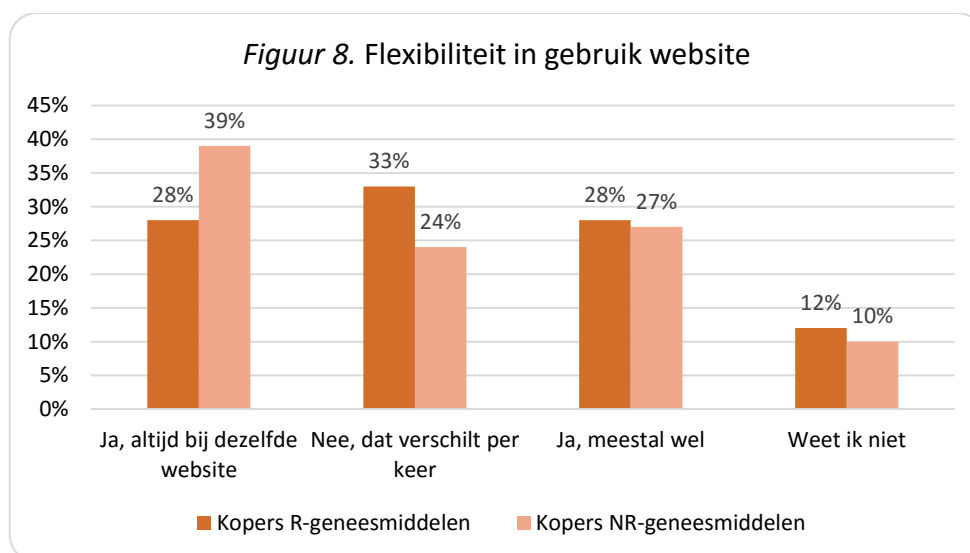
Zoals blijkt uit figuur 6 worden er verschillende soorten websites gebruikt, maar betreft dit in de meeste gevallen een verkoopsite of internetapotheker. Onder verkoopsites worden veelal de websites verstaan waar een groot scala aan goederen verkocht wordt, zoals bol.com of betreffen de websites waar tweedehands goederen op verhandeld worden, zoals Marktplaats of Ebay. Kopers van NR-geneesmiddelen schaffen in 40% van de gevallen geneesmiddelen aan via een verkoopsite ten opzichte van 36% van de kopers van R-geneesmiddelen. Een deel van de NR-geneesmiddelen werd via tweedehands websites aangeboden, wat ook op geneesmiddelen buiten het reguliere circuit duidt. Vooral voor kopers van R-geneesmiddelen is de internetapotheker populair, 31% geeft aan via deze bron medicijnen te kopen ten opzichte van 25% van de kopers van NR-geneesmiddelen. Ook hier geldt dat het niet altijd te achterhalen is of het legale of illegale internetapothekers betreft, omdat respondenten de naam van de website niet vermeldden.



De meeste geneesmiddelen worden gekocht via een Nederlandse website. Voor de NR-geneesmiddelen betreft dit 79%. Dit percentage ligt een stuk hoger dan bij de kopers van R-geneesmiddelen, hiervan koopt 54% de geneesmiddelen via een Nederlandse website. Bij de aankoop van geneesmiddelen via een buitenlandse website is een ander patroon te zien. Hierbij is het aandeel van kopers van R-geneesmiddelen aanzienlijk groter, 38% ten opzichte van slechts 13% van de kopers van NR-geneesmiddelen. Mogelijk komt dit doordat sommige geneesmiddelen waarvoor in Nederland een recept verplicht is, in het buitenland wel vrij verkrijgbaar zijn. Zo is het mogelijk dat er meer aanbod en minder controle bestaat bij de aankoop van sommige geneesmiddelen via buitenlandse websites (zie figuur 7).



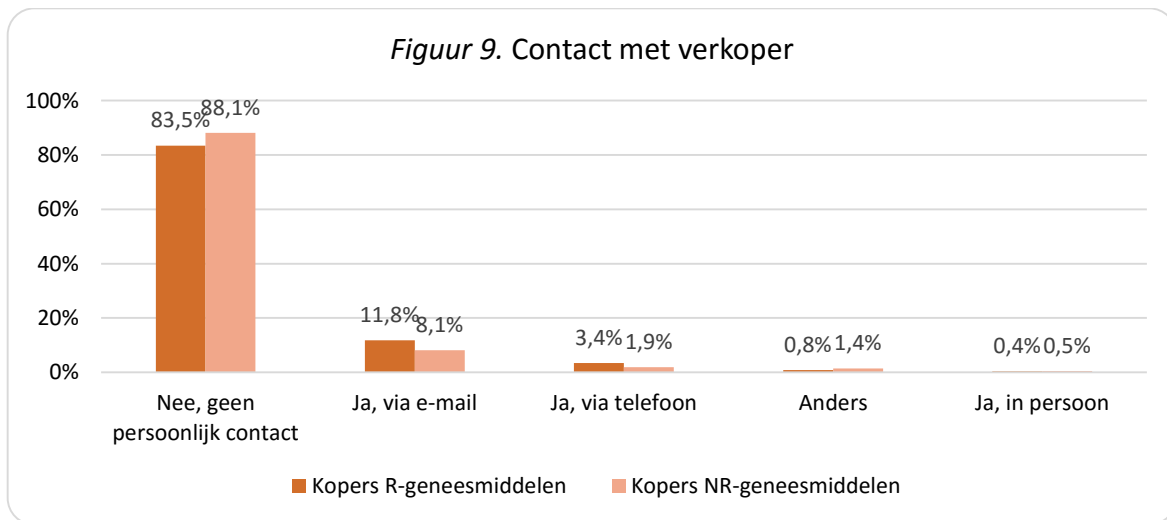
Zoals uit figuur 8 blijkt, geeft 39% van de kopers van NR-geneesmiddelen aan het medicijn altijd via dezelfde website te kopen. Dit speelt minder onder kopers van R-geneesmiddelen, 33% van deze groep geeft aan dat de website per keer verschilt. Een mogelijke verklaring voor het verschil tussen deze twee groepen is dat kopers van NR-geneesmiddelen weten dat zij de websites kunnen vertrouwen, bijvoorbeeld via een website van de bekende drogisterijen in Nederland, waardoor de controle en kwaliteit van de producten beter gewaarborgd is. Voor de kopers van R-geneesmiddelen geldt dit echter niet. De kwaliteit is niet gecontroleerd waardoor een aanzienlijke kans bestaat dat de geneesmiddelen gevaarlijke of verkeerde bestanddelen bevatten (of niet geleverd worden). Wanneer kopers echter een voor hen betrouwbare website hebben gevonden, blijven zij daarnaar teruggaan.



De website waarop de medicijnen gekocht worden, wordt overwegend via een online zoekmachine gevonden (58% van de kopers van R-geneesmiddelen en 48% van de kopers NR-geneesmiddelen). Daarnaast bereiken mensen de website in mindere mate via andere kanalen zoals via advertenties, vrienden, familie of reviews van anderen.

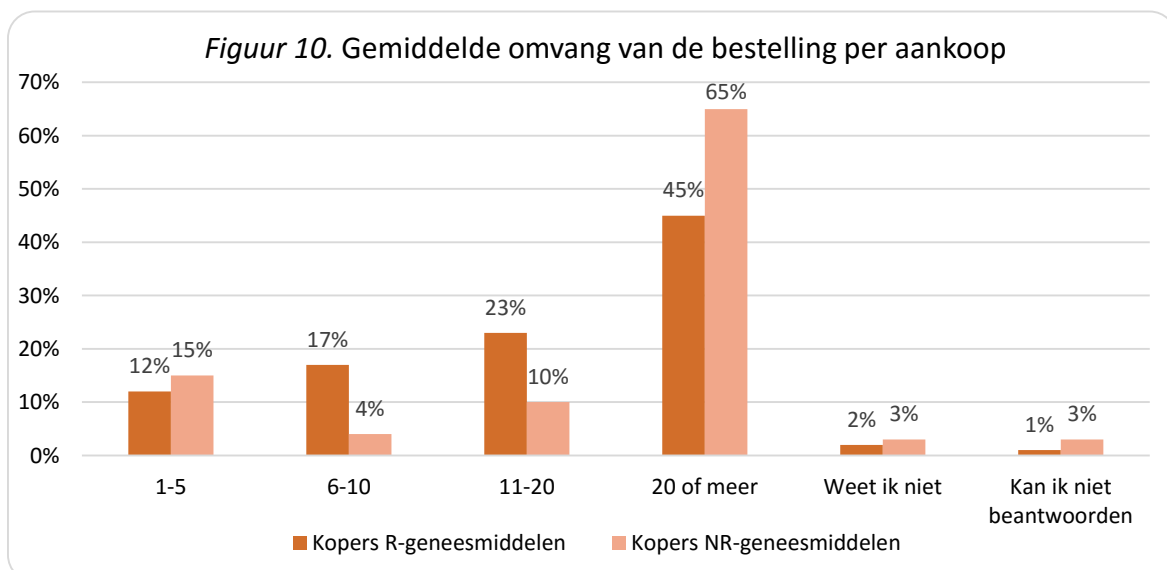
### 4.3 Contact met verkoper

Het kopen van geneesmiddelen via internet betreft in een groot deel van de gevallen een anoniem proces. Zoals in figuur 9 te zien is, geeft meer dan 80% van beide groepen aan dat er geen persoonlijk contact is geweest met de verkoper. Dit percentage ligt iets hoger voor de kopers van NR-geneesmiddelen, 88,1% ten opzichte van 83,5% van de kopers van R-geneesmiddelen. Deze laatste groep heeft iets vaker contact gehad met de verkoper, dit gebeurt dan meestal via e-mail en in mindere mate bijvoorbeeld via de telefoon. In minder dan één procent van de gevallen is er contact geweest in persoon.



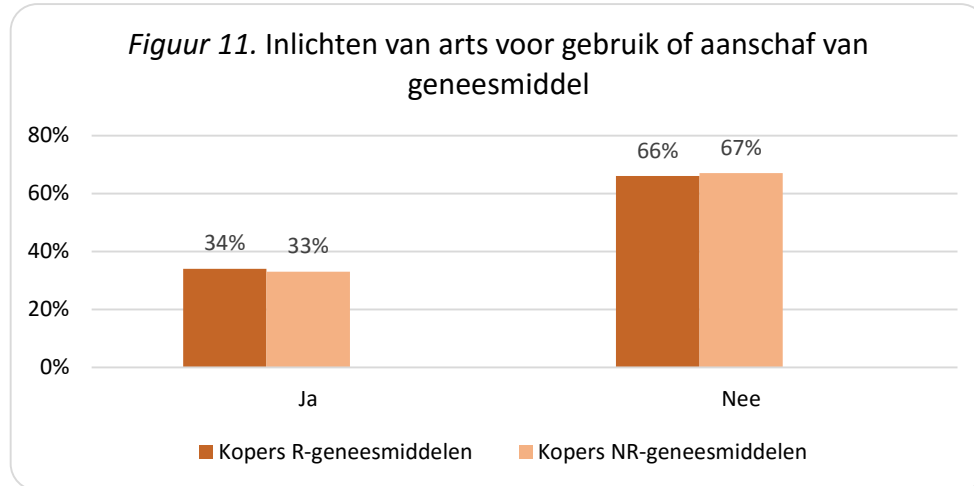
### 4.4 Frequentie en omvang van aankoop

In de meeste gevallen vindt het aanschaffen van geneesmiddelen niet zeer frequent plaats. Het grootste deel van de kopers van medicijnen via internet doet dit 2 tot 5 keer per jaar (51 en 53%). Daarnaast geeft een grote groep aan slechts één keer per jaar geneesmiddelen online te kopen (46 en 44%). De hoeveelheid die per keer besteld wordt is echter behoorlijk groot, bij NR-geneesmiddelen bestaat de aankoop in 65% van de gevallen uit 20 of meer eenheden (o.a. pillen of capsules). Ook onder de kopers van R-geneesmiddelen koopt 45% van de mensen 20 of meer stuks per keer. Figuur 10 biedt een overzicht van deze gegevens.



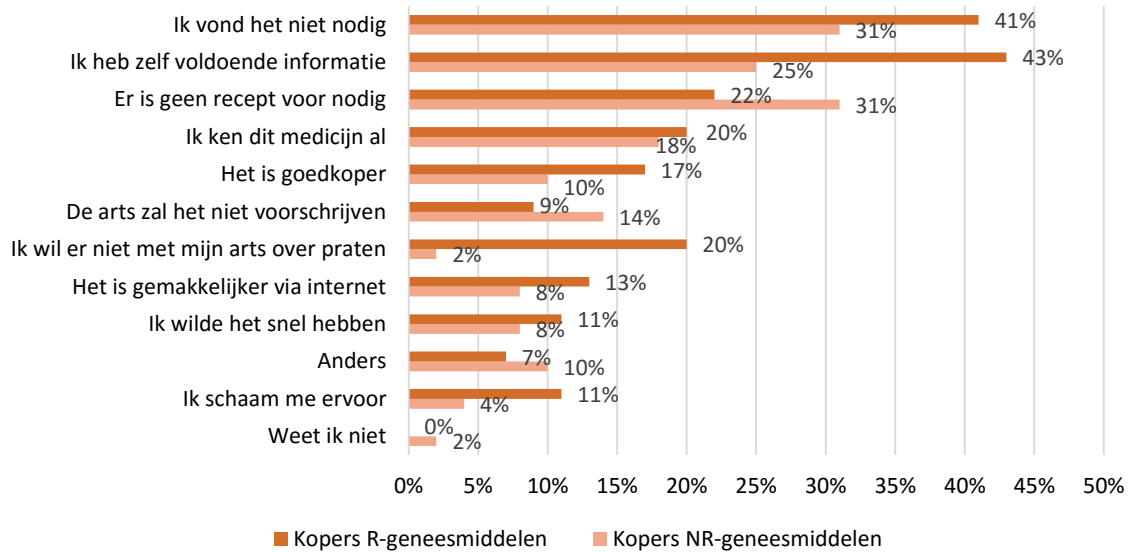
#### 4.5 Contact huisarts

Ongeveer twee derde van de respondenten bespreekt niet met de huisarts van plan te zijn het geneesmiddel te gebruiken. Dit is vrijwel gelijk in beide groepen. De resultaten zijn te vinden in figuur 11.



Redenen waarom het online aanschaffen van geneesmiddelen vaak niet wordt besproken met de huisarts, zijn te vinden in figuur 12. Zo vinden veel mensen het niet nodig (31% van de kopers van NR-geneesmiddelen ten opzichte van 41% van de kopers van R-geneesmiddelen) of geven zij aan zelf over voldoende informatie te beschikken (25% ten opzichte van 43% bij R-geneesmiddelen). Opvallend is dat 22% van de gebruikers van R-geneesmiddelen als reden aangeeft dat er geen recept nodig is voor het middel dat zij willen aanschaffen. Dit geeft blijk van het ontbreken van kennis en informatie in deze groep, wat van invloed zou kunnen zijn op de mate van risico inschatting bij het gebruik van deze online aangeschafte geneesmiddelen die uitsluitend op recept verkrijgbaar zijn. Mogelijk is deze groep niet volledig op de hoogte van de bijgaande gezondheidsrisico's. Verder blijkt schaamte mee te spelen als redenen om de online aankoop niet te bespreken met de arts. Zo geeft 20% van de kopers van R-geneesmiddelen aan dat zij niet met een arts willen spreken of niet willen dat de arts weet van het gebruik van de geneesmiddelen.

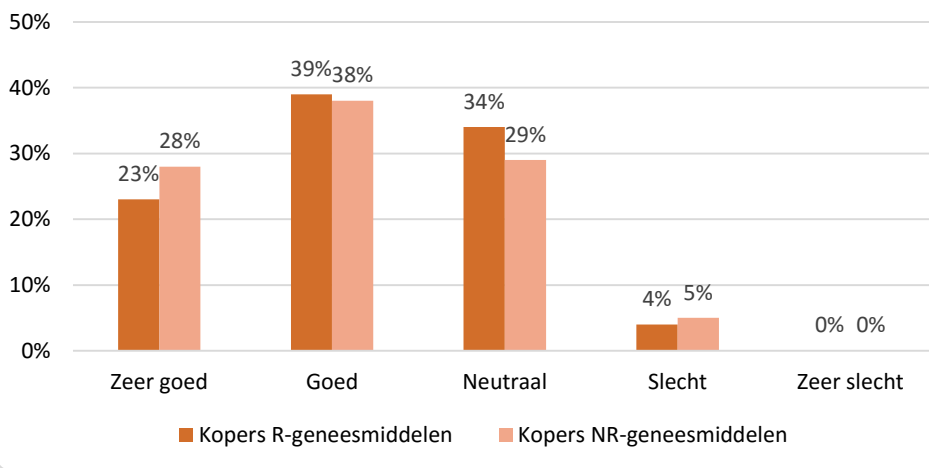
**Figuur 12. Redenen voor het ontbreken van contact met de arts**



*Toelichting figuur 12: In totaal hebben 97 personen de vraag over motieven ingevuld. Bij deze vraag konden respondenten meerdere antwoorden geven.*

Over het algemeen zeggen de kopers van medicijnen via het internet een goede relatie met de huisarts te hebben. Zoals te zien is in figuur 13 geldt voor 62% van de kopers van R-geneesmiddelen en 66% van de kopers van NR-geneesmiddelen dat zij een goede of zeer goede relatie hebben. Slechts 4% en 5% van de kopers van geneesmiddelen zonder recept geeft aan een slechte relatie te hebben met de huisarts.

**Figuur 13. Relatie met de huisarts**



#### 4.6 Samenvatting aankoopgedrag

Uit de voorgaande sectie is gebleken dat het kopen van geneesmiddelen via het internet grotendeels anoniem verloopt. Hierin is weinig verschil te ontdekken tussen kopers van R- en NR-geneesmiddelen. Met de verkoper vindt zeer zelden contact in persoon plaats en ook de arts is vaak niet op de hoogte van plannen om geneesmiddelen aan te schaffen via het internet. Als

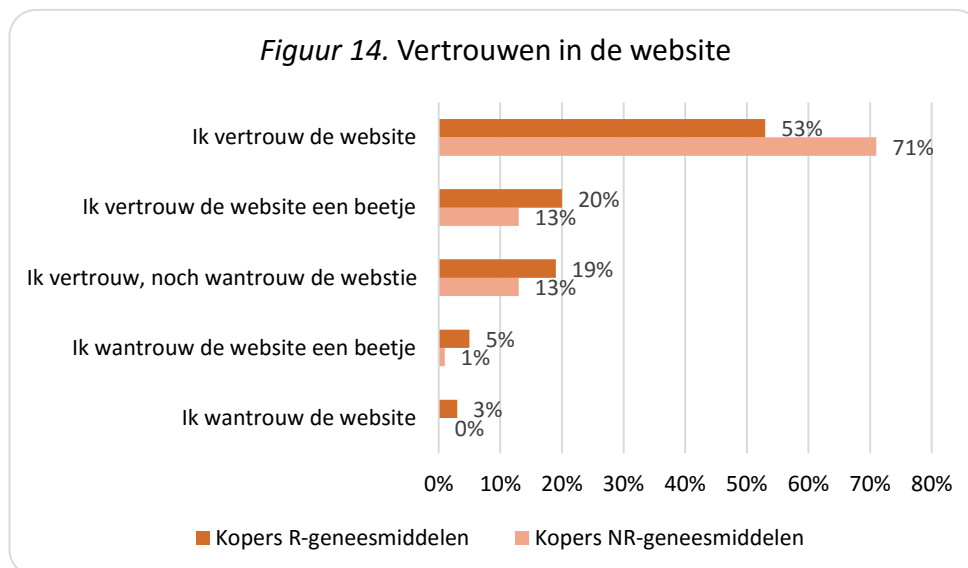
voornaamste redenen geven kopers hierbij aan dat ze het niet nodig vinden of zelf over voldoende informatie beschikken. Vaak genoemde motieven voor het online kopen van geneesmiddelen zijn gemak, lagere prijzen en de mogelijkheid tot het thuis laten bezorgen. Vooral voor kopers van R-geneesmiddelen speelt mee dat ze er liever niet over praten met de arts. Hoewel de geneesmiddelen over het algemeen niet erg frequent worden besteld, gaat het meestal wel om grote hoeveelheden (45% bij R-geneesmiddelen en 65% bij NR-geneesmiddelen bestelt meer dan 20 eenheden per keer). Over het algemeen hebben kopers een goede relatie met de huisarts. Populaire websites voor het kopen van geneesmiddelen betreffen vooral internetapothekers en verkoopsites, vaak gevonden en bereikt via een online zoekmachine.

## 5. TEVREDENHEID AANKOOP

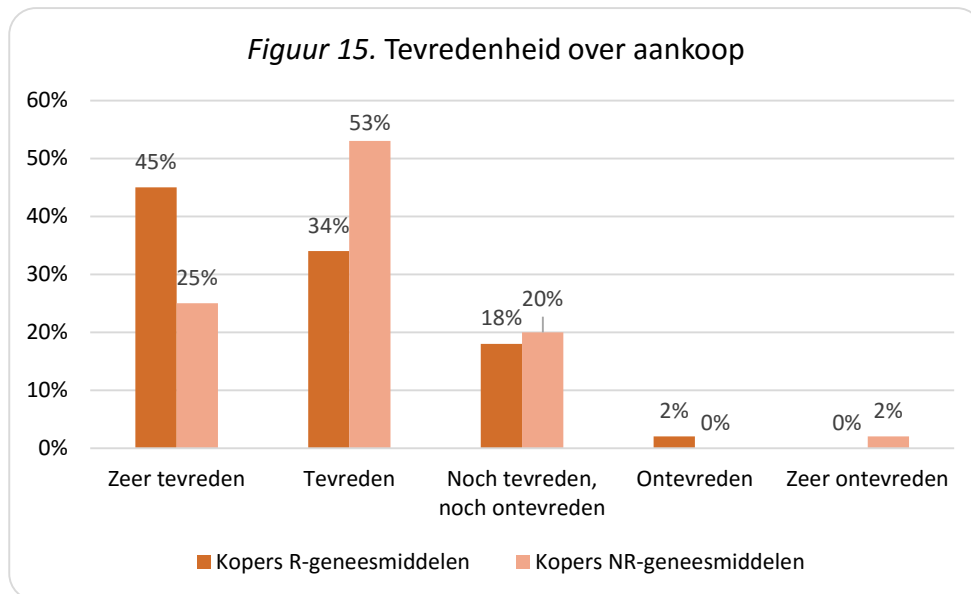
Uit het voorgaande is duidelijk geworden dat het kopen van R-geneesmiddelen via het internet niet altijd op legale wijze of via een reguliere aanbieder gebeurt. Voornamelijk vanwege gemak, lagere prijs en de mogelijkheid om de geneesmiddelen thuis te laten bezorgen gaan mensen over tot online aanschaf. Maar hoe tevreden zijn kopers over de geneesmiddelen en informatie verkregen via het internet? In dit hoofdstuk zal inzichtelijk gemaakt worden in welke mate sprake is van vertrouwen in de websites waarop geneesmiddelen worden gekocht.

### 5.1 Vertrouwen website en tevredenheid

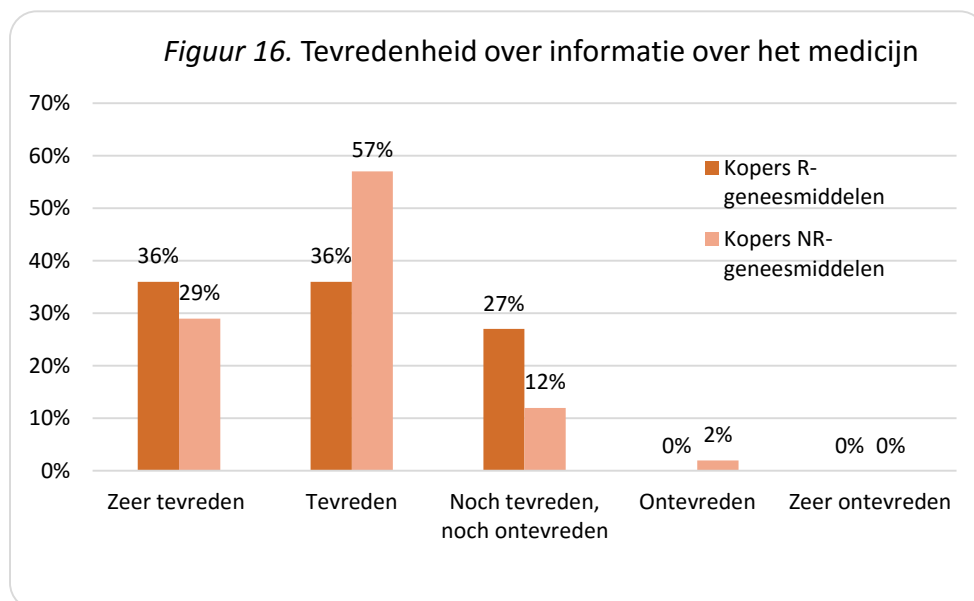
Het merendeel van de kopers van geneesmiddelen via het internet geeft aan dat zij de website van aankoop vertrouwen. Voor kopers van NR-geneesmiddelen is dit zelfs 71%, ten opzichte van 53% van de kopers van R-geneesmiddelen. In deze eerste groep is er zelfs helemaal geen sprake van wantrouwen en bij de R-geneesmiddelen wantrouwt slechts 3% van de kopers de website, zoals te zien is in figuur 14. Dit heeft ook te maken met het toegenomen aantal reguliere websites van drogisterijen of apothekers.



Kopers zijn over het algemeen tevreden over de aankoop van de online geneesmiddelen. Wat betreft de kwaliteit van de geneesmiddelen, geeft 78% van de kopers van R-geneesmiddelen en 79% van de kopers van NR-geneesmiddelen aan dat zij tevreden of zeer tevreden zijn. De resultaten zijn weergegeven in figuur 15.



Ook over de verkregen informatie is men tevreden. Van de kopers van R-geneesmiddelen geeft 72% aan tevreden of zeer tevreden te zijn. Bij de kopers van NR-geneesmiddelen is de tevredenheid nog groter, 86% geeft aan tevreden of zeer tevreden te zijn met de verkregen informatie over het medicijn. De resultaten zijn weergegeven in figuur 16.



Voorals kopers van NR-geneesmiddelen zouden anderen aanraden het geneesmiddel aan te schaffen via het internet (58%). Ook het grootste deel van de groep R-geneesmiddelen lijkt tevreden, zo zou 47% het anderen aanraden.

### 5.3 Samenvatting tevredenheid

De meeste mensen die geneesmiddelen kopen via het internet, hebben vertrouwen in de website. Voor kopers van NR-geneesmiddelen geeft zelfs 71% aan de website waarop ze bestellen te vertrouwen. Ook is er sprake van tevredenheid, 58% van de NR-geneesmiddelen kopers zou anderen aanraden het geneesmiddel via internet aan te schaffen, ten opzichte van 47% in de R-



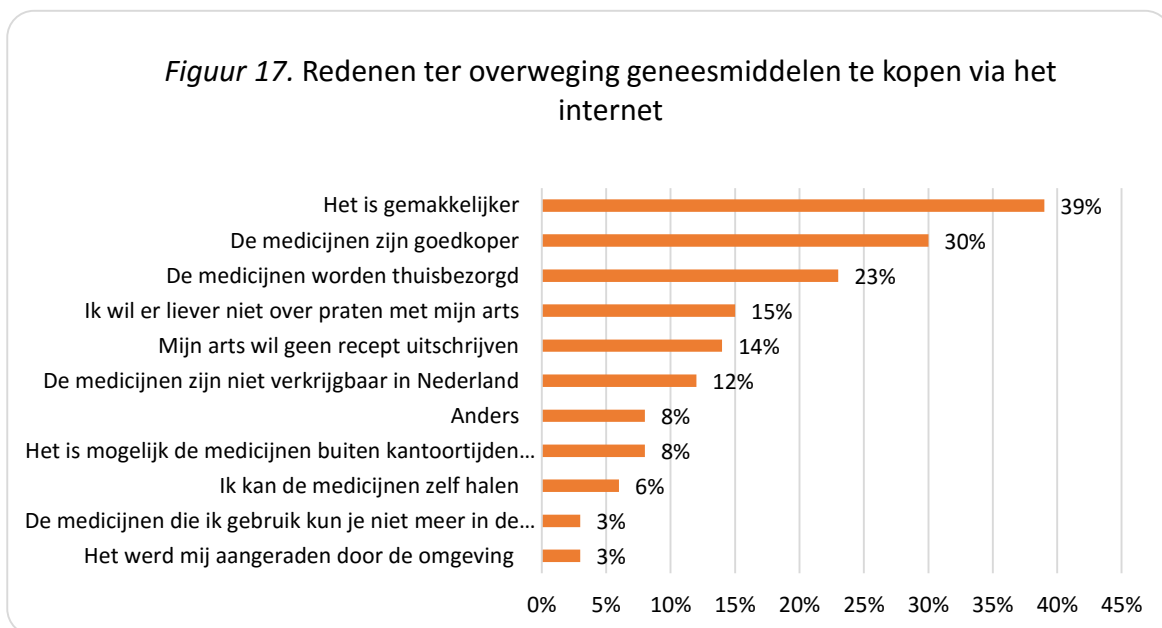
geneesmiddelen groep. Ook het gegeven dat kopers terugkeren naar dezelfde online aanbieder is indicatief voor tevredenheid over de website, de prijs of het gebruik van de geneesmiddelen. Hoewel gebruikers van de online gekochte geneesmiddelen over het algemeen tevreden zijn, zegt dit nog weinig over de daadwerkelijke kwaliteit van de medicijnen.

## 6. OVERWEGERS

In de vorige hoofdstukken is gekeken naar kopers van geneesmiddelen via het internet, waarbij onderscheid werd gemaakt tussen kopers van R- en NR-geneesmiddelen. Er bestaat echter ook een groep mensen die overweegt in de toekomst mogelijk geneesmiddelen aan te schaffen via het internet. In dit hoofdstuk wordt behandeld welke motieven deze overwegers aandragen om geneesmiddelen aan te schaffen via het internet en waarom overwegers hier uiteindelijk toch vanaf zien.

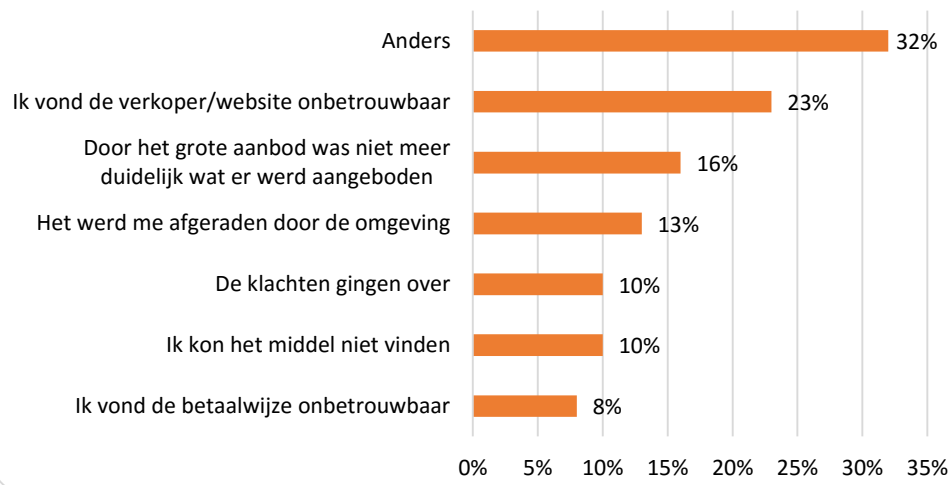
### 6.1 Overwegingen

Redenen die worden gegeven waarom men mogelijk zal overgaan tot de online aankoop van geneesmiddelen zijn dat het gemakkelijker is (39%), de medicijnen goedkoper zijn (30%), de medicijnen worden thuisbezorgd (23%) en men niet met de arts wil spreken (15%). Ook de motieven dat de arts geen recept wil uitschrijven (14%) en de medicijnen niet in Nederland verkrijgbaar zijn (12%) spelen mee in de overweging. Een overzicht van deze aangegeven redenen ter overweging van de online aankoop is te vinden in figuur 17.



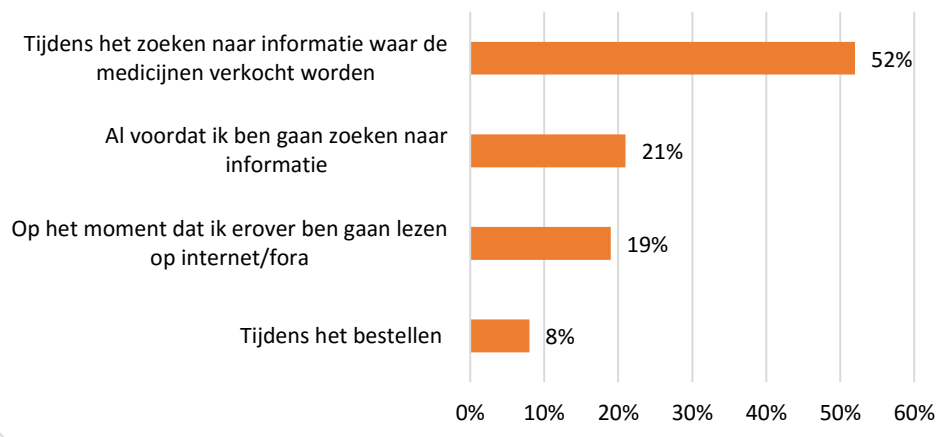
Redenen van overwegers om uiteindelijk toch af te zien van de aankoop lopen sterk uiteen. Uit figuur 18 blijkt dat 32% van de respondenten het antwoord 'Anders' gaf, daarbij werd onder andere aangegeven dat men bang was voor gezondheidsrisico's, er niet aan toe kwam of uiteindelijk niet durfde. Verder speelt mee dat de website onbetrouwbaar bevonden wordt (23%), door het grote aanbod niet duidelijk is wat er wordt aangeboden (16%) of dat door de omgeving is afgeraden via internet te kopen (13%).

**Figuur 18. Redenen toch af te zien van online aankoop**

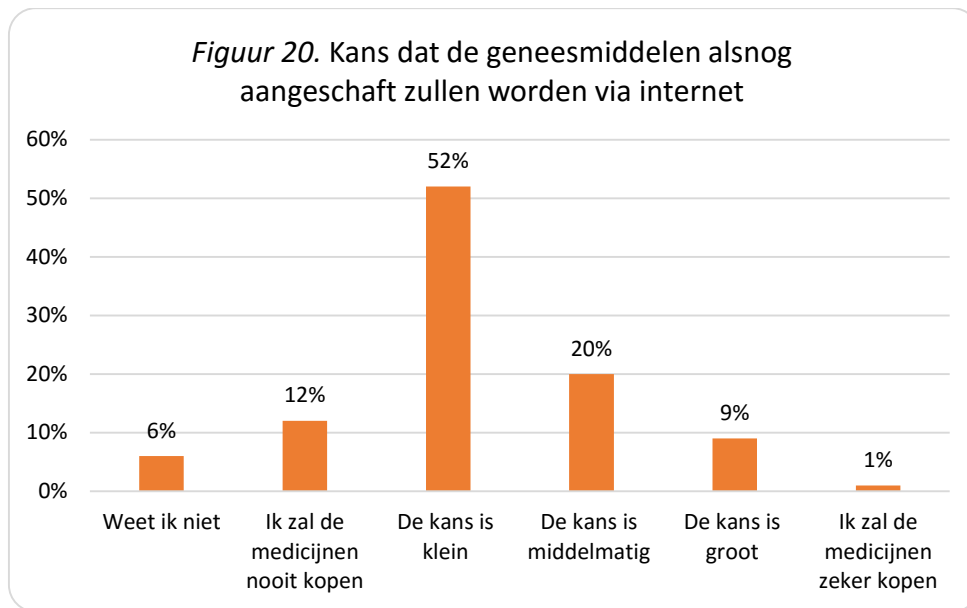


Meer dan de helft van de overwegers geeft aan dat zij van de aankoop heeft afgezien op het moment van zoeken naar informatie of websites waar de geneesmiddelen worden aangeboden (52%). Dit komt overeen met het resultaat zoals weergegeven in figuur 18, waarbij 23% de aankoop heeft gestaakt omdat de website onbetrouwbaar wordt gevonden of door de grote hoeveelheid aan informatie (16%). Verder wordt er in sommige gevallen al vóór het zoeken naar informatie afgezien van de aankoop (21%) of wanneer overwegers op internetfora zoeken naar informatie of overleggen met anderen (19%). Een kleiner percentage (8%) is tijdens het bestellen niet tot de aankoop overgegaan.

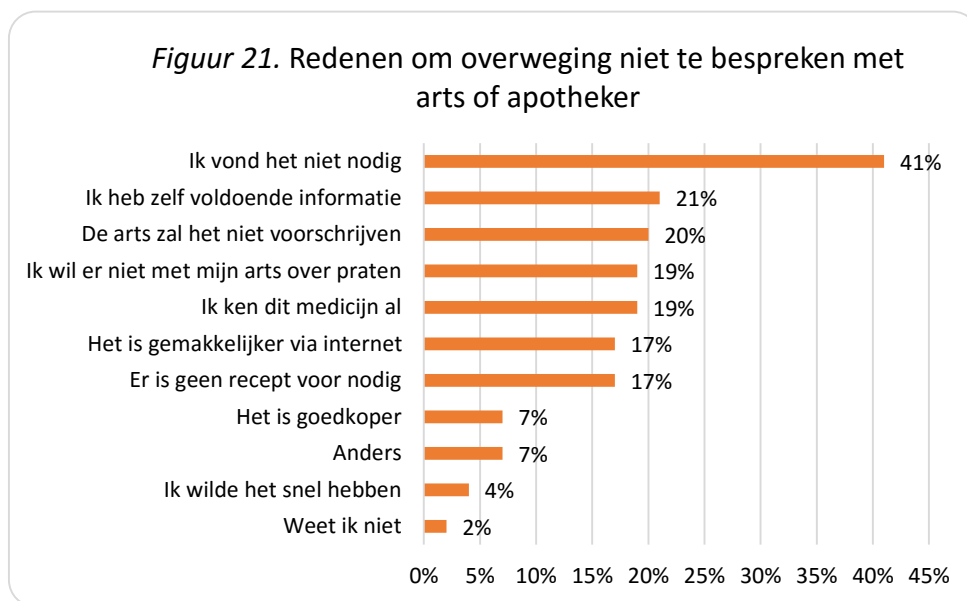
**Figuur 19. Moment waarop besloten is toch af te zien van aankoop**



De kans dat overwegers uiteindelijk toch overgaan op de aankoop is niet zeer groot. Zoals blijkt uit figuur 20, geeft meer dan de helft van de overwegers aan dat de kans klein is (52%) dat de geneesmiddelen alsnog worden gekocht en 12% geeft aan dat ze de geneesmiddelen nooit zullen kopen. Voor een kleinere groep is de kans middelmatig (20%), groot (9%) of zullen de geneesmiddelen wel online gekocht worden (1%).



Van de overwegers heeft een groot percentage (95%) niet met de arts of apotheker besproken dat ze de medicijnen overwegen te kopen. Slechts 5% gaf aan overwegingen wel met de arts te bespreken. Als reden voor het niet bespreken geeft 41% aan dat het niet nodig gevonden wordt en 21% geeft aan dat er al genoeg informatie verzameld is. Daarnaast wordt als reden aangedragen dat de arts het niet zal voorschrijven (20%) of dat men niet met de arts wil praten over het gebruik van het geneesmiddel (19%). Deze verschillende redenen zijn te vinden in figuur 21.



## 6.2 Samenvatting overwegers

In dit hoofdstuk is onderzocht welke redenen overwegers aandragen voor het mogelijk wel of niet online aanschaffen van geneesmiddelen. De motieven van overwegers om mogelijk over te gaan tot online aankoop van geneesmiddelen, verschillen niet tot nauwelijks van de motieven van kopers. De belangrijkste motieven die worden aangedragen door overwegers zijn dat het gemakkelijker is (39%), de geneesmiddelen goedkoper zijn (30%) en de geneesmiddelen worden thuisbezorgd (23%).

Toch zien veel overwegers uiteindelijk af van aankoop, dit gebeurt in 23% van de gevallen doordat de website als onbetrouwbaar bevonden wordt. Daarnaast speelt mee dat onduidelijkheid ontstaat door het grote aanbod of dat door de omgeving wordt afgeraden geneesmiddelen via het internet te kopen. In ruim 50% van de gevallen wordt dan ook al van aankoop afgezien tijdens het proces van het zoeken naar informatie of websites waar de geneesmiddelen verkrijgbaar zijn. In slechts 8% van de gevallen wordt van de aankoop afgezien tijdens het proces van het bestellen zelf, bijvoorbeeld op het moment dat tot betaling overgegaan moet worden.

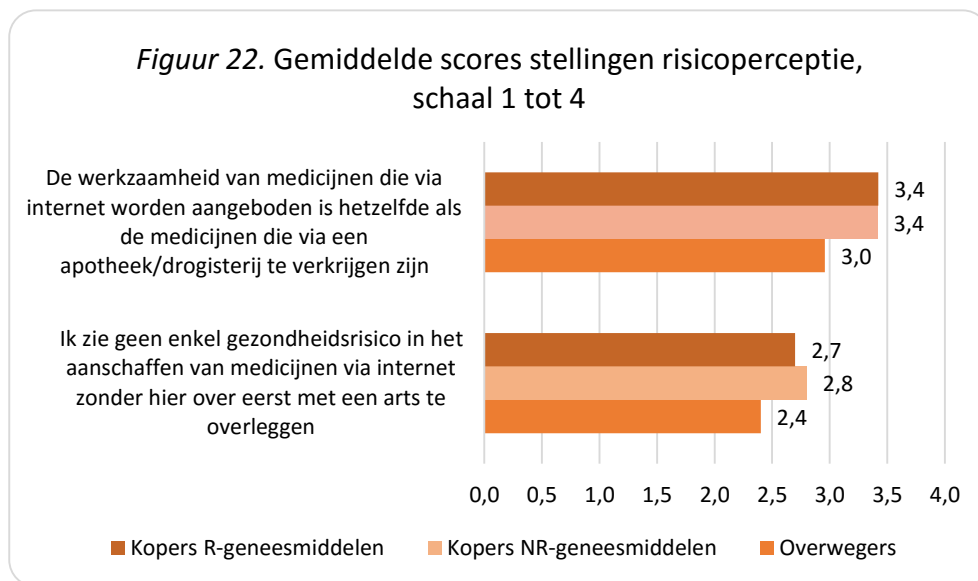
De kans is niet zeer groot dat overwegers op een later moment toch nog overgaan tot aankoop van online geneesmiddelen. Slechts 1% weet zeker de geneesmiddelen te gaan kopen, een grotere groep van 52% geeft aan dat de kans klein is dat ze nog over zullen gaan tot aankoop. Opvallend is dat 95% van de groep de overwegingen om een geneesmiddel online aan te schaffen niet met de arts of apotheker bespreekt. De voornaamste redenen die hiervoor worden aangedragen zijn dat men het niet nodig acht (41%), men van mening is zelf over voldoende informatie te beschikken (21%) of denkt dat de arts het geneesmiddel niet zal voorschrijven (20%).

## 7. RISICOPERCEPTIE KOPERS EN OVERWEGERS

In de volgende sectie wordt behandeld in hoeverre kopers, zowel van R- als NR-geneesmiddelen, en de overwegers een inschatting maken van de gezondheidsrisico's die gerelateerd zijn aan het online kopen van geneesmiddelen. Respondenten konden bij de vragen antwoord geven in hoeverre een antwoord op hen van toepassing was. Naar aanleiding van deze gegevens zijn de antwoorden omgescoord en de gemiddelden berekend. De antwoorden zijn gegeven op een schaal van 1 tot 4 of van 1 tot 5. Bij figuur 22 tot en met 24 is een schaal 1 tot 4 gehanteerd, bij figuur 25 is een schaal 1 tot 5 gebruikt.

### 7.1 Werkzaamheid en gezondheidsrisico's

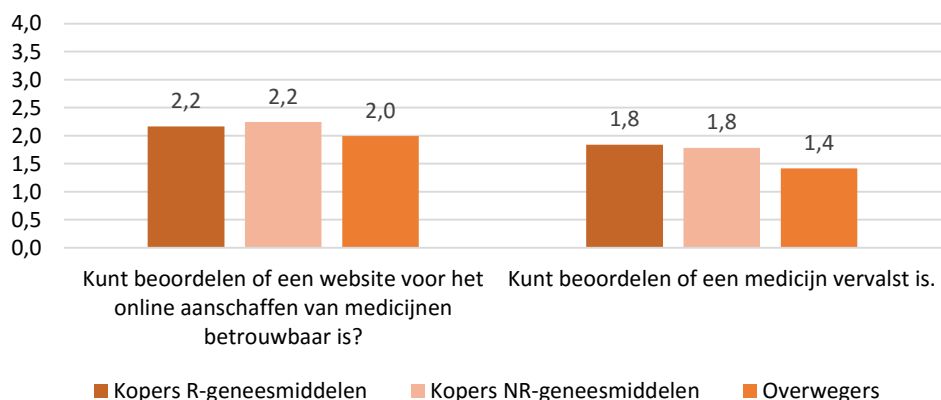
Figuur 22 laat zien in welke mate de verschillende groepen het eens zijn met een aantal stellingen over de werkzaamheid van de geneesmiddelen en inschatting van risico's. Hierbij is het gemiddelde van de groepen genomen, op een schaal van 1 tot 4. Overwegers zijn in mindere mate dan kopers eens met de stelling dat de werkzaamheid van medicijnen via internet niet afwijkt van medicijnen via de apotheek of drogist. Ook wat betreft het inschatten van het gezondheidsrisico zijn overwegers meer kritisch, zij zien meer gezondheidsrisico's in het aanschaffen van medicijnen.



### 7.2 Inschatting risico's

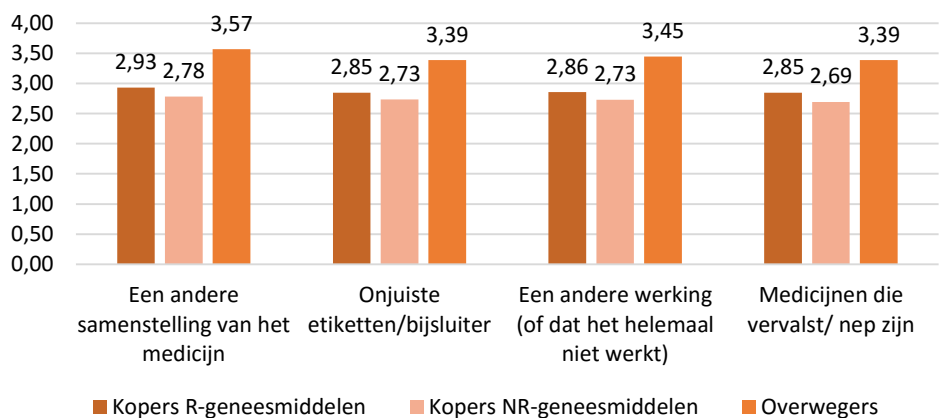
Overwegers geven aan meer moeite te hebben met het beoordelen of een website betrouwbaar is. Met betrekking tot vervalsing valt het zelfde patroon te zien, overwegers geven aan in mindere mate dan de andere groepen te kunnen beoordelen of een medicijn vervalst is. Tussen de kopers van R- of NR-geneesmiddelen is weinig verschil waarneembaar. Deze informatie is te vinden in figuur 23, uitgedrukt in een gemiddelde score per groep op een schaal van 1 tot 4.

**Figuur 23. Gemiddelde scores inschatting betrouwbaarheid en kwaliteit van geneesmiddel, schaal 1 tot 4**



Tevens is respondenten gevraagd hoe groot zij de kans achten om met bepaalde situaties te maken te krijgen. In figuur 24 wordt gekeken naar samenstelling, etiket of bijsluiter, werking en vervalsing. Duidelijk te zien is dat overwegers de kans groter inschatten om een medicijn te ontvangen met een andere samenstelling, onjuist etiket, andere werking of medicijnen die vervalst of nep zijn. Daarnaast is te zien dat er ook een klein verschil is tussen de kopers van R- en NR-geneesmiddelen. Deze laatste groep acht de kans het kleinst om met de eerdergenoemde gevallen in aanraking te komen.

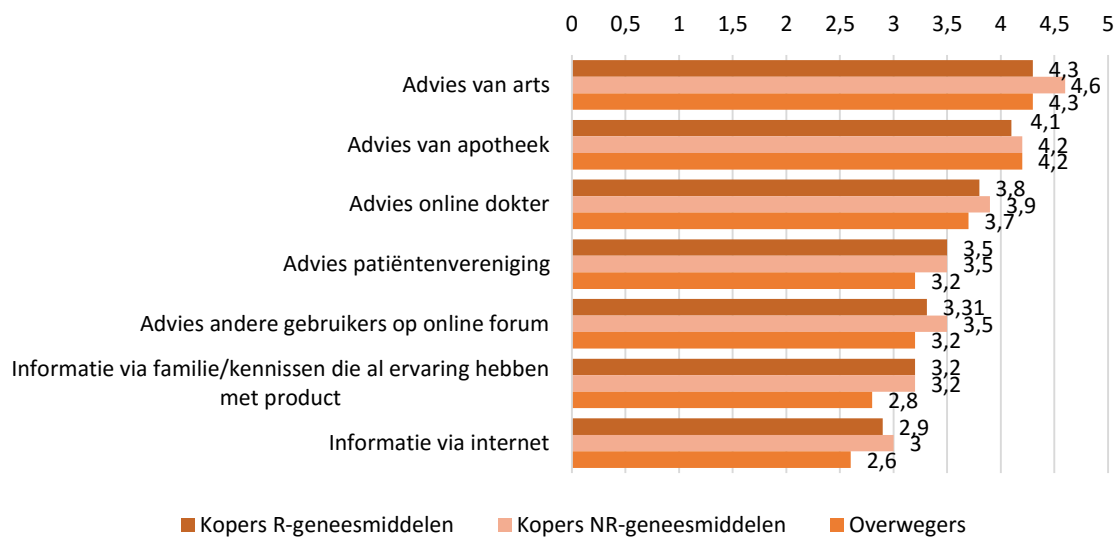
**Figuur 24. Gemiddelde scores bij inschatting mogelijke problemen met samenstelling, etikettering, bijsluiter of vervalsing geneesmiddel, schaal 1 tot 4**



### 7.3 Betrouwbaarheid informatiebron

De betrouwbaarheid van informatie wordt uiteenlopend beoordeeld door de verschillende groepen. In figuur 25 is te zien dat overwegers een aantal informatiebronnen als iets minder betrouwbaar beoordelen dan kopers (van zowel R- als NR-geneesmiddelen). Informatie van de arts wordt in alle groepen als het meest betrouwbaar gezien, informatie via internet als het minst betrouwbaar. De resultaten zijn gebaseerd op de gemiddelde score van de groepen, op een schaal van 1 tot 5.

**Figuur 25. Gemiddelde beoordeling betrouwbaarheid informatiebronnen, schaal 1 tot 5**



#### 7.4 Samenvatting risicoperceptie

Overwegers hebben het minste vertrouwen in medicijnen die verkocht worden via het internet. Zij menen dat de kwaliteit van de online geneesmiddelen afwijkt van de kwaliteit van geneesmiddelen via de arts of apotheek. Ook wat betreft de stelling over het ontbreken van gezondheidsrisico's bij het aanschaffen van medicijnen via internet of bekenden buiten de arts om, is de groep overwegers het in mindere mate eens met de stelling dan de kopers.

Overwegers hebben in lijn der verwachting minder vertrouwen dan de kopers in hun eigen vermogen om de betrouwbaarheid en kwaliteit van geneesmiddelen in te schatten. Daarnaast achten zij de kans groter dan de kopers dat zij te maken krijgen met vervalste geneesmiddelen of geneesmiddelen met een andere samenstelling, een onjuist etiket of bijsluiter. Over het algemeen wordt advies van de arts en de apotheek, als meest betrouwbaar ervaren, informatie via het internet als het minst betrouwbaar. Het blijkt dat overwegers veel van de uitgevraagde informatiebronnen (internetdokter, patiëntenvereniging, fora, bekenden en het internet) als minder betrouwbaar beoordelen dan de kopers.

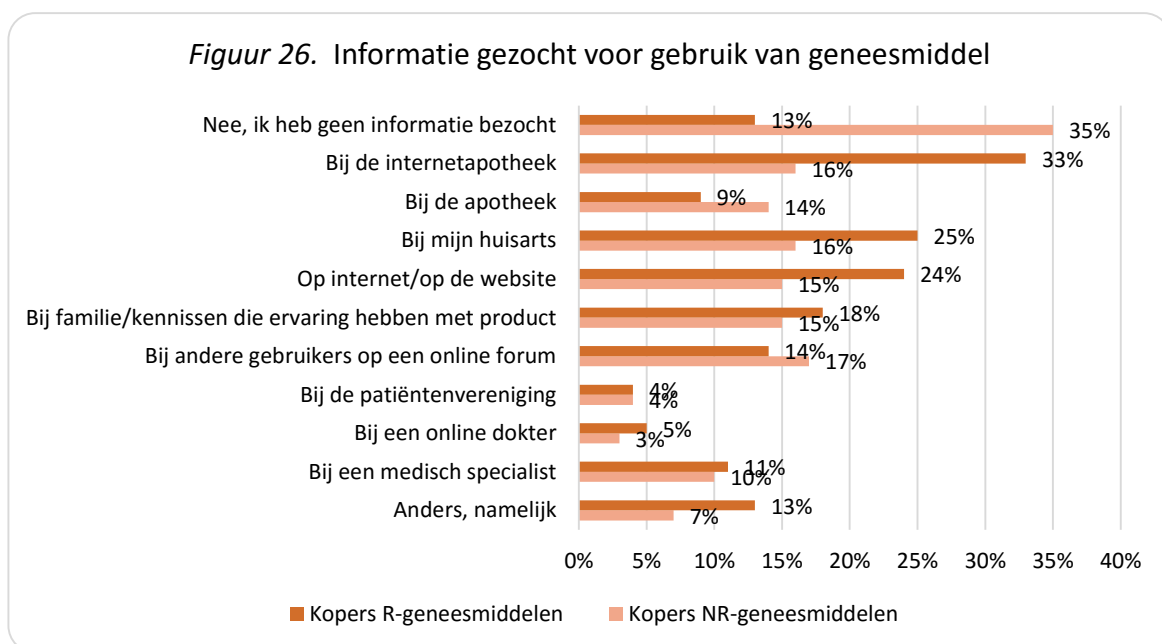


## 8. INFORMATIEBEHOEFTE KOPERS EN OVERWEGERS

Het volgende hoofdstuk kijkt naar de informatiebehoefte met betrekking tot het veilig online bestellen van geneesmiddelen van overwegers, kopers van receptgeneesmiddelen en kopers van niet-receptgeneesmiddelen.

### 8.1 Opzoeken van informatie

De mate waarin de verschillende groepen informatie zoeken is zeer uiteenlopend. Opvallend is dat kopers van NR-geneesmiddelen in veel gevallen aangeven dat zij geen informatie hebben gezocht over het gebruik van het geneesmiddel (35%). Kopers van R-geneesmiddelen zoeken vaker naar informatie, vooral via de internetapotheker (33%) en bij de huisarts (25%) zoals te zien is in figuur 26.

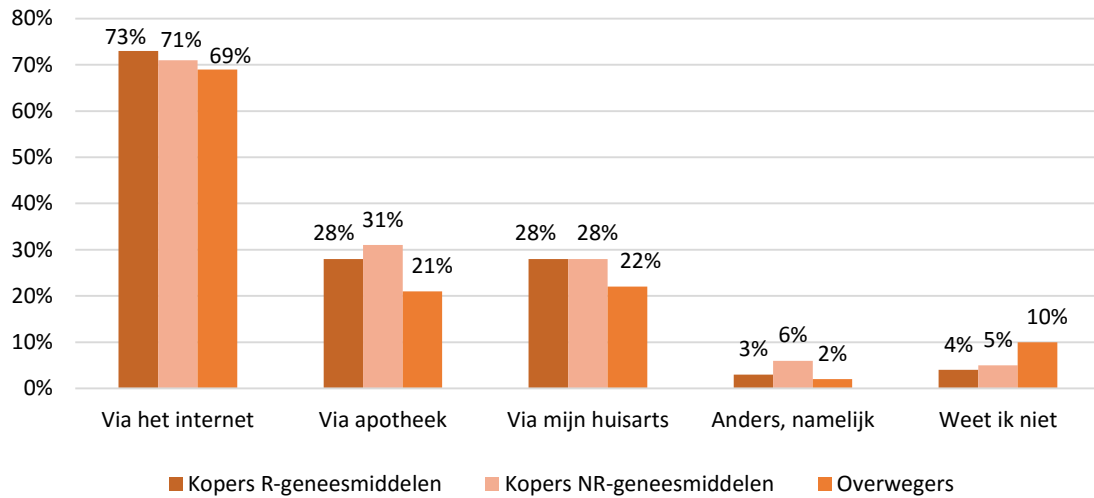


Op de vraag of men in de toekomst informatie zal opzoeken over het veilig (online) bestellen van geneesmiddelen, geeft de meerderheid van de respondenten (69% van de overwegers/ 70% NR-geneesmiddelen /72% R-geneesmiddelen) aan dat ze dit waarschijnlijk wel of zeker wel zullen doen.

### 8.2 Afzender van informatie

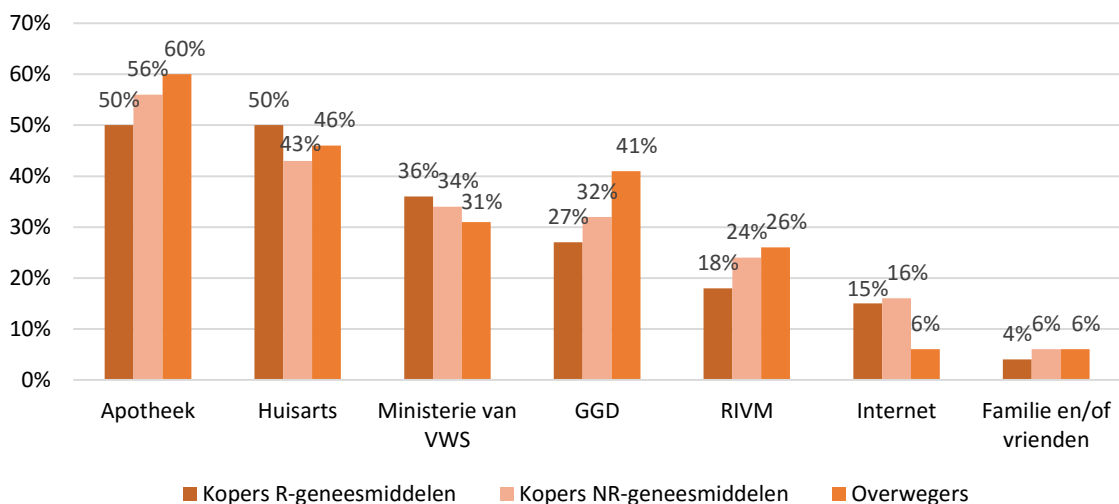
Over het algemeen wordt het internet het meest gebruikt om informatie op te zoeken over het veilig bestellen van geneesmiddelen. Zo geeft 73% van de kopers van R-geneesmiddelen, 71% van de kopers van NR-geneesmiddelen en 69% van de overwegers aan het internet te raadplegen. Daarnaast worden de apotheek en huisarts in mindere mate door respondenten aangegeven als bron om informatie op te vragen. Figuur 27 biedt een overzicht van deze gegevens.

**Figuur 27. Waar zou u informatie opvragen over het veilig bestellen van geneesmiddelen?**



Het internet lijkt dus voor veel respondenten een belangrijke bron te vormen voor het opvragen van informatie over het veilig online bestellen van geneesmiddelen. Toch wordt niet het internet, maar de apotheek en ook de huisarts, als meest logische afzenders van informatie gezien, vooral door overwegers. Opvallend is dat de GGD in veel sterkere mate als logische afzender gezien wordt door de groep overwegers. In deze groep is dit 41% ten opzichte van 27% bij kopers van R-geneesmiddelen en 32% bij de kopers van NR-geneesmiddelen. Kopers van R-geneesmiddelen via het internet zien de huisarts en apotheek in gelijke mate als logische afzender voor het verstrekken van informatie. Ook het Ministerie van VWS wordt door de verschillende groepen genoemd als logische afzender van informatie (zie figuur 28)

**Figuur 28. Logische afzender voor informatie over veilig bestellen online geneesmiddelen**



### *8.3 Samenvatting informatiebehoefte*

Niet alle groepen hebben in gelijke mate behoefte aan informatie. Kopers geven aan niet altijd informatie op te zoeken over het gebruik van het geneesmiddel of doen dit voornamelijk via internet, apotheek of huisarts. De meerderheid van de respondenten (rond de 70%) geeft echter aan wel behoefte te hebben aan betrouwbare informatie over het veilig bestellen van geneesmiddelen via het internet.

Onder de kopers van receptgeneesmiddelen vormt de internetapotheker een belangrijke bron voor het zoeken naar informatie, in sterkere mate dan voor de andere groepen. Het internet is in alle groepen een populaire bron voor het opzoeken van informatie. Toch wordt dit niet als de meest logische afzender voor informatie gezien. Vooral de apotheek en huisarts worden beoordeeld als logische afzenders voor informatie over veilig (online) bestellen van geneesmiddelen. Onder overwegers is ook de GGD in sterke mate aangegeven als logische afzender. Ten slotte wordt het Ministerie van VWS in alle groepen genoemd als veilige bron van informatie.

## 9. VERGELIJKING MET VOORGAAND ONDERZOEK

In het jaar 2009 en 2012 is door Intomart in opdracht van het Ministerie van VWS onderzoek gedaan naar het online bestellen van geneesmiddelen. Het huidige onderzoek betreft een vervolg op deze onderzoeken, met een aantal aanvullingen. Zo is in het huidige rapport onderscheid gemaakt tussen geneesmiddelen waar wel of geen recept voor nodig is, zijn ook jongeren onder de 18 jaar meegenomen in het onderzoek en is een aantal nieuwe onderzoeksvragen gesteld. In dit hoofdstuk worden de belangrijkste bevindingen uit de voorgaande rapporten vergeleken met de resultaten van dit onderzoek. Omdat in het huidige onderzoek soms aanvullende informatie is opgevraagd, is een vergelijking met deze nieuwe vragen en de voorgaande rapporten niet altijd mogelijk. In vervolgonderzoek zal dit wel vergeleken kunnen worden. In dit hoofdstuk wordt gekeken naar veranderingen in het kopersprofiel, koopgedrag, risicoperceptie en informatiebehoefte.

### 9.1 *Vergelijking profielschets*

In het rapport van 2012 wordt gesteld dat 13% van de Nederlanders weleens online medicijnen heeft aangeschaft. Het aantal Nederlanders dat medicijnen zonder recept had besteld, was destijds gestegen van 3% in 2009 naar 11% in 2012. Uit het huidige onderzoek blijkt dat 10% van de Nederlanders weleens medicijnen zonder recept online heeft besteld. Het totale aantal kopers en overwegers dat online medicijnen zonder recept koopt is dus gestegen ten opzichte van 2009 maar iets gedaald ten opzichte van 2012. Bij de voorgaande onderzoeken ontbreekt echter de kennis over de vraag in hoeveel gevallen de aankoop om een receptgeneesmiddel gaat. In het huidige rapport is wel uitgezocht of het medicijn daadwerkelijk receptplichtig is. Alleen met die kennis is het van belang te weten of de geneesmiddelen zonder recept gekocht worden. Zo is het goed mogelijk dat steeds meer Nederlanders reguliere NR-medicijnen zonder recept online bestellen omdat daar geen recept vereist is.

Uit het huidige rapport komt naar voren dat ten minste 1,6% van de Nederlanders online geneesmiddelen buiten het Nederlandse reguliere circuit bestelt zonder daar een doktersrecept voor te gebruiken. Omdat de medicijnen niet in Nederland verkocht mogen worden of omdat er geen recept is gebruikt bij de aankoop van receptplichtige geneesmiddelen kan men ervan uitgaan dat minstens 1,6% van de Nederlanders weleens receptgeneesmiddelen buiten het reguliere circuit via het internet heeft besteld. Het is aannemelijk dat het bestellen van dergelijke geneesmiddelen op grotere schaal plaatsvindt: van de NR-geneesmiddelen is niet achterhaald of dit legale of illegale geneesmiddelen betrof. Het aantal geneesmiddelen dat door Nederlanders online buiten het reguliere circuit wordt gekocht ligt dus op 1,6% van de bevolking, maar dit is slechts een ondergrens. Omdat in de voorgaande onderzoeken van Intomart geen onderscheid is gemaakt tussen kopers van R- en NR-geneesmiddelen, kan dit niet vergeleken worden met de resultaten van het huidige onderzoek.

Uit het huidige onderzoek is gebleken dat mannen en vrouwen evenveel medicijnen online kopen, maar daarbij blijken mannen vaker geneesmiddelen buiten het reguliere circuit te kopen dan vrouwen. Uit het vorige onderzoek bleek dat vrouwen net iets vaker geneesmiddelen online kopen. Er is tevens een verschil in leeftijd te zien. Op basis van het huidige rapport blijkt dat personen in de leeftijd tussen 20 en 30 de meeste kans hebben om geneesmiddelen online te kopen. In het voorgaande rapport werd gesteld dat vooral personen in de leeftijdscategorie 50+ medicijnen online bestellen. Dit kan mede verklaard worden doordat in het huidige onderzoek gewogen waarden zijn gebruikt. Zo is het mogelijk dat in de steekproef een groter percentage vrouwen en personen in de leeftijdscategorie 50+ zitten, maar is dit niet representatief voor de gehele bevolking. In het huidige rapport is daarom gebruikt gemaakt van de inverse probability

weights om een representatieve schattingen te kunnen maken op basis van de steekproef. Uit deze analyses komt naar voren dat mannen vaker geneesmiddelen buiten het reguliere Nederlandse circuit kopen dan vrouwen en dat jongeren tussen de 20 en 30 jaar het vaakst geneesmiddelen online aanschaffen.

### *9.2 Vergelijking koopgedrag*

Vergelijkbaar met het rapport uit 2012, worden grotere hoeveelheden per keer besteld, maar is de frequentie van het aantal aankopen iets gedaald. De medicijnen die het meest online gekocht worden zijn pijnstillers, afslankmiddelen, seksgerelateerde middelen en slaap- en kalmeringsmiddelen. Dit komt overeen met het vorige rapport, hoewel in de huidige studie procentueel minder pijnstillers en meer seksgerelateerde middelen worden gekocht. Wat betreft de websites die gebruikt worden, werd in 2012 gevonden dat 85% een Nederlandse website gebruikt en 9% aangaf op een buitenlandse website te kopen. Hier is een toename in het gebruik van buitenlandse websites waarneembaar: uit het huidige rapport blijkt 79% van de kopers van niet-receptgeneesmiddelen via een Nederlandse website te kopen, ten opzichte van 54% van de kopers van receptgeneesmiddelen. R-geneesmiddelen worden in 38% van de gevallen via buitenlandse websites besteld. Uit het huidige onderzoek is gebleken dat het kopen van medicijnen grotendeels anoniem gebeurt. In veruit de meeste gevallen is er geen contact tussen koper en verkoper (84% en 88%). In de vorige jaren is dit niet aan bod gekomen.

Motieven om geneesmiddelen online te bestellen zijn grotendeels onveranderd ten opzichte van voorgaande jaren. Medicijnen worden online gekocht omdat het wordt thuisbezorgd, vanwege het gemak en omdat de producten online goedkoper zijn. Het motief dat de geneesmiddelen online goedkoper zijn, lijkt een iets belangrijkere rol te spelen. Daarnaast is het opvallend dat vooral voor kopers van receptgeneesmiddelen meespeelt dat zij dit niet met de arts willen bespreken (dit gold voor 6% van de kopers in 2009, 13% in 2012 en in 2015 gaf 2% van de kopers van NR-geneesmiddelen en 19% van R-geneesmiddelen dit als doorslaggevende reden op).

Tevredenheid met de aangeschafte geneesmiddelen is nog steeds groot. Waar in 2012 ruim de helft van de kopers anderen zou aanraden de geneesmiddelen online te kopen, ligt dit in 2015 ook op 47% voor de R- en 58% voor de NR-geneesmiddelen. Dit blijkt ook uit het gegeven dat kopers regelmatig teruggaan naar de website waar zij eerder geneesmiddelen hebben gekocht.

### *9.3 Vergelijking risicoperceptie*

In vergelijking met voorgaande jaren zijn kopers en overwegers zich in grote mate bewust van het feit dat het online bestellen van geneesmiddelen risico's met zich kan brengen. Overwegers schatten deze risico's hoger in dan kopers. Deze resultaten zijn vergelijkbaar met bevindingen uit de voorgaande onderzoeken. Kopers lijken zich bewust van de risico's, achten zichzelf in staat deze te overzien en gaan over op de aankoop. Bij overwegers blijven er meer twijfels bestaan.

Kopers en overwegers voelen zich meer in staat de betrouwbaarheid van de websites in te schatten dan de kwaliteit van het medicijn zelf. In alle rapporten worden de risico's beduidend groter ingeschat door de overwegers. In overeenstemming met de bevindingen van voorgaande jaren lijken kopers zich ook enigszins bewust van de risico's, maar menen zij deze beter in kunnen inschatten en gaan vervolgens over op de aankoop. Voor overwegers spelen verschillende motieven mee om online geen geneesmiddelen te kopen. Zo worden de risico's als te groot ervaren, achten zij zichzelf niet in staat de betrouwbaarheid van een website in te schatten, of is er te veel informatie beschikbaar.

Informatie van de huisarts en apotheek wordt als het meest betrouwbaar gezien, informatie via het internet als minst betrouwbaar. Het is opvallend dat het advies van een online arts in het huidige onderzoek als betrouwbaar wordt gezien, in de voorgaande jaren werd deze bron nog als minder betrouwbaar ingeschat.

#### *9.4 Vergelijking informatiebehoefte*

In 2012 was de behoefte aan informatie iets toegenomen ten opzichte van 2009. Waar in 2012 kopers aangeven vooral via de eigen apotheek informatie te zullen zoeken, wordt in 2015 aangegeven dat kopers en overwegers vooral het internet zullen raadplegen. Wat door de respondenten als meest logische afzender van informatie wordt gezien, is onveranderd gebleven. Gelijk aan de bevindingen in 2012 worden overwegend de huisarts en apotheek als meest betrouwbare bron van informatie gezien. In beide voorgaande onderzoeken worden ook het Ministerie van VWS en het RIVM als betrouwbaar genoemd. In 2015 komt ook de GGD als betrouwbare bron naar voren. Het is interessant dat kopers en overwegers in het huidige rapport aangeven het internet niet als zeer betrouwbare bron te zien, maar hoogstwaarschijnlijk het internet wel zullen gebruiken voor het opzoeken van informatie.

## 10. DISCUSSIE EN CONCLUSIE

In dit rapport is verslag gedaan van het surveyonderzoek naar kopers van geneesmiddelen via internet. Er is gebruik gemaakt van het panel van marktonderzoeksbureau Intomart Gfk om de doelgroep te selecteren en de vragenlijst af te nemen. In totaal hebben 592 respondenten aan het hoofdonderzoek en 50.860 respondenten aan het tweede screeningsonderzoek deelgenomen.

Over het gebruik en de handel in illegale geneesmiddelen bestaat nog altijd weinig kennis. De grootte van de markt is lastig te schatten en gebruikers en verkopers zijn vaak moeilijk te bereiken. Het huidige onderzoek tracht een inschatting te geven van het aantal online kopers in Nederland en een aantal demografische kenmerken van de consumenten. Uit de resultaten van het grootschalig tweede screeningsonderzoek is gebleken dat 10% van de Nederlanders weleens geneesmiddelen online zonder recept bestelt, waarvan ten minste 1,6% van de Nederlanders receptgeneesmiddelen koopt. In dit rapport is bewust niet geanalyseerd welke gezondheidsrisico's aan het gebruik van (illegale) geneesmiddelen kleeft. Op basis van de beschikbare informatie van het screeningsonderzoek en nadere hoofdvragenlijst is het niet mogelijk hier uitspraken over te doen. Wel geeft het rapport een gedocumenteerde inkijk in het koopgedrag, de motieven, risicoperceptie en informatiebehoefte van de online kopers en overwegers.

Over het algemeen zijn kopers via het internet tevreden over de kwaliteit en prijs van de geneesmiddelen. Kopers lijken zich bewust van de risico's en menen in staat te zijn deze goed in te schatten en gaan vervolgens over op de aankoop. Hoewel van de kwaliteit van geneesmiddelen met het blote oog nauwelijks een inschatting te maken is, achten kopers zich daar wel toe in staat. Het idee dat dit met het blote oog niet te onderscheiden valt, is dus een belangrijk aanknopingspunt. Bij overwegers blijven er meer twijfels bestaan en zij achten zichzelf minder in staat de kwaliteit van medicijnen te beoordelen.

Juist omdat kopers over het algemeen erg tevreden zijn met de aankoop, de prijs en kwaliteit van de geneesmiddelen, is het tevens van belang dat kopers betrouwbare informatie hebben waar zij het beste online geneesmiddelen kunnen aanschaffen. Hoewel sommige kopers een bewuste afweging zullen maken om illegale geneesmiddelen buiten een arts om te kopen – en zij minder ontvankelijk zullen zijn voor meer informatie over de mogelijke gezondheidsrisico's – is het van belang dat mensen die deze gevaren niet inzien, daarvan op de hoogte worden gebracht. Zo is het van belang dat mensen inzicht krijgen in het gemak waarmee aanbieders zich online anders kunnen voordoen en dat illegale geneesmiddelen nauwelijks van legale te onderscheiden zijn.

De meerderheid van alle respondenten (rond de 70%) geeft aan behoefte te hebben aan betrouwbare informatie over het veilig bestellen van geneesmiddelen via het internet. Daarbij wordt advies van de arts en de apotheek als meest betrouwbaar ervaren, informatie via het internet als het minst betrouwbaar. Het internet is echter in alle groepen wel een populaire bron voor het opzoeken van informatie en respondenten geven aan ook in de toekomst via het internet informatie te zullen opzoeken.

## 11. LITERATUUR

Centraal Bureau voor de Statistiek, CBS (2015). Bevolking en bevolkingsontwikkeling; per maand, kwartaal en jaar. Ontleend aan:  
<http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?VW=T&DM=SLNL&PA=37943ned&LA=NL>.

Di Gioglio (2011). *Counterfeit medicines*, AIFA/EDQM publishing.

Gilbert, D., Walley, T., & New, B. (2000). Lifestyle medicines. *BMJ: British Medical Journal*, 321(7272), 1341.

Intomart GfK (2009). *Geneesmiddelen op internet: een internet-onderzoek in opdracht van het ministerie van volksgezondheid*. Intomart GfK bv.

Intomart (2012). *Risicogedrag bij het online bestellen van geneesmiddelen*. Intomart GfK bv.

IRACM (2013). Counterfeit Medicines and Criminal Organizations. Ontleend aan:  
<http://www.iracm.com/flip2/english/IRACM.html>.

Koenraadt, R.M. (2012). *Blauwe pillen op de zwarte markt. Een exploratief onderzoek naar het gebruik en de verkoop van illegale erectiemiddelen in Nederland*. Oisterwijk: Wolf Legal Publishers.

Lavorgna, A. (2014). The online trade in counterfeit pharmaceuticals: new criminal opportunities, trends, and challenges. *The European Journal of Criminology*, Vol. 12 No. 2, pp. 226-241.

Interpol (2014). *Operation Pangea VII Report. International Internet Week of Action*. The Hague.

UNICRI (2012). United Nations Interregional Crime and Justice Research Institute. *Counterfeit medicines and organized crime*. Retrieved from:  
[http://www.unicri.it/topics/counterfeiting/medicines/report/Ctf\\_medicines\\_and\\_oc\\_advance\\_unedited2013.pdf](http://www.unicri.it/topics/counterfeiting/medicines/report/Ctf_medicines_and_oc_advance_unedited2013.pdf).

Venhuis, B.J., de Voogt, P., Emke, E., Causanilles, A., & Keizers, P.H.J. (2014). Success of rogue online pharmacies: sewage study of sildenafil in the Netherlands. *BMJ*, 349, g4317–g4317.

World Health Organization, WHO (2010). General information on counterfeit medicines. Ontleend aan: <http://www.who.int/medicines/services/counterfeit/overview/en>.



## BIJLAGE I SCREENINGSONDERZOEK I

### IV. SCREENER

Base: all respondents

S01 [M]

Welke van de volgende medicijnen/middelen heeft u weleens gekocht via het internet of andere kanalen (bv. via vrienden, familie, markten of andere kanalen buiten de arts om)?

*U kunt meerdere antwoorden geven.*

*Show random except for 12, 13, 14:*

1. Pijnstillers
2. Spierversterkers
3. Virusremmers
4. ADHD medicatie
5. Antibiotica
6. Afslankmiddelen
7. Seksgerelateerde middelen (o.a. Viagra/Kamagra)
8. Slaapmiddelen of kalmeringsmiddelen
9. Anticonceptiemiddelen of morning-after pil
10. Middelen tegen roken
11. Antidepressiva
12. Ander soort medicijnen [fixed]
13. Geen van bovenstaande [s, fixed]
14. Weet ik niet/wil ik niet zeggen [s, fixed]

Base: if S01 = 1 until 12 (heeft medicijnen/ middelen via internet of andere kanalen aangeschaft)

S02 [S, GRID]

U heeft aangegeven de volgende medicijnen/ middelen te hebben gekocht via het internet of andere kanalen (bv. via vrienden, familie, markten of andere kanalen buiten de arts om).

Heeft u deze medicijnen/middelen op doktersrecept gekocht?

*ROWS, show answers given at S01.*

*Columns:*

1. Ja, ik had een doktersrecept en heb dit ook gebruikt bij de aankoop
2. Nee, er is normaal gesproken geen doktersrecept nodig om dit middel te kopen
3. Nee, ik hoefde geen doktersrecept te laten zien maar het middel is wel op doktersrecept verkrijgbaar
4. Weet ik niet

Base: if S01 = 13 or 14 (heeft geen medicijnen/ middelen via internet of andere kanalen aangeschaft)

S03 [M]

Heeft u weleens overwogen een van de volgende middelen te kopen via het internet of via andere kanalen buiten de arts om?

*Show random except for 12, 13, 14:*

1. Pijnstillers
2. Spierversterkers
3. Virusremmers
4. ADHD medicatie
5. Antibiotica
6. Afslankmiddelen
7. Seksgerelateerde middelen (oa. Viagra/Kamagra)
8. Slaapmiddelen of kalmeringsmiddelen
9. Anticonceptiemiddelen of morning-after pil
10. Middelen tegen roken
11. Antidepressiva
12. Ander soort medicijnen [fixed]

13. Geen van bovenstaande [s, fixed]
14. Weet ik niet/wil ik niet zeggen [s, fixed]

Base: if S01 = 1 until 12 or if S03 = 1 until 12.

S04 [M]

Via welke kanalen buiten de arts om heeft u weleens medicijnen gekocht/overwogen te kopen?

1. Via het internet
2. Via vrienden, familie, markten of andere kanalen buiten de reguliere arts om
3. Ik heb nog nooit medicijnen gekocht/ overwogen te kopen via kanalen buiten de arts om [S]->  
SCREENOUT

Scripter: If S01 = 13 or 14 **AND** S03 = 13 or 14 -> SCREENOUT

## BIJLAGE II SCREENINGSONDERZOEK II

Base: all respondents

LC1 [M]

Welke van de onderstaande medicijnen heeft u weleens **via internet** aangeschaft of besteld?  
Denk hierbij bijvoorbeeld aan de internetapotheker, verkoopsite of andere websites waar u medicijnen kunt aanschaffen/bestellen.  
Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.

*show random except for 11, 12, 13:*

1. Pijnstillers
2. Spierversterkers
3. Virusremmers
4. ADHD medicatie
5. Antibiotica
6. Afslankmiddelen
7. Seksgerelateerde middelen (oa. Viagra/Kamagra)
8. Slaapmiddelen of kalmeringsmiddelen
9. Anticonceptiemiddelen of morning-after pil
10. Middelen tegen roken
11. Antidepressiva
12. Ander soort medicijnen [fixed]
13. Geen van bovenstaande [s, fixed]
14. Weet ik niet/wil ik niet zeggen [s, fixed]

Base: all respondents

LC2 [M]

Welke van de onderstaande medicijnen heeft u weleens **via andere kanalen** aangeschaft?  
*Met andere kanalen bedoelen wij medicijnen die u bijvoorbeeld via vrienden, familie, bekenden, of op andere manieren hebt aangeschaft.*  
*Met andere kanalen bedoelen wij niet de normale kanalen, zoals de reguliere drogist of apotheek of winkel waar u deze medicijnen kunt kopen.*  
Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.

*show random except for 11, 12, 13:*

1. Pijnstillers
2. Spierversterkers
3. Virusremmers
4. ADHD medicatie
5. Antibiotica
6. Afslankmiddelen
7. Seksgerelateerde middelen (oa. Viagra/Kamagra)
8. Slaapmiddelen of kalmeringsmiddelen
9. Anticonceptiemiddelen of morning-after pil
10. Middelen tegen roken
11. Antidepressiva
12. Ander soort medicijnen [fixed]
13. Geen van bovenstaande [s, fixed]
14. Weet ik niet/wil ik niet zeggen [s, fixed]

Base: LC1 = 13 AND LC2 = 13 (heeft geen medicijnen/ middelen via internet of andere kanalen aangeschaft)

LC3 [M]

Heeft u weleens overwogen een van de onderstaande medicijnen **via internet** aan te schaffen?  
Denk hierbij bijvoorbeeld aan de internetapotheker, verkoopsite of andere websites waar u medicijnen kunt aanschaffen/bestellen.

Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.  
*show random except for 11, 12, 13:*

1. Pijnstillers
2. Spierversterkers
3. Virusremmers
4. ADHD medicatie
5. Antibiotica
6. Afslankmiddelen
7. Seksgerelateerde middelen (oa. Viagra/Kamagra)
8. Slaapmiddelen of kalmeringsmiddelen
9. Anticonceptiemiddelen of morning-after pil
10. Middelen tegen roken
11. Antidepressiva
12. Ander soort medicijnen [fixed]
13. Geen van bovenstaande [s, fixed]
14. Weet ik niet/wil ik niet zeggen [s, fixed]

Base: if LC1 = 1 until 11 or if LC2 = 1 until 11.

LC4 [S, GRID]

U heeft aangegeven medicijnen via internet of andere kanalen te hebben aangeschaft. Heeft u bij uw aankoop via het internet/andere kanalen een doktersrecept gebruikt?

#### Rows

Please insert the answers given at LC1 under the heading '*via internet*', also insert the answers given at LC3 under the heading '*via andere kanalen*'.

#### Columns

1. Ja, ik had een doktersrecept via mijn arts en heb dit ook gebruikt bij de aankoop
2. Nee, er is officieel geen doktersrecept nodig om dit middel te kopen
3. Nee, ik heb geen doktersrecept gebruikt maar het middel is via reguliere kanalen wel op doktersrecept verkrijgbaar
4. Nee, ik hoefde geen doktersrecept te laten zien, het middel is officieel niet in Nederland verkrijgbaar
5. Weet ik niet/wil ik niet zeggen

## BIJLAGE III HOOFDVRAGENLIJST

### Master Questionnaire Template

UU – Illegale medicijnen  
37801

<This survey is about illegal medicines>

Length of interview: minutes

Start fieldwork:

End fieldwork:

Uitleg bij de codes om type vraag aan te geven:

- S = Single vraag – slechts één antwoord mogelijk
- M = Multiple vraag – meerdere antwoorden mogelijk
- Q = Numerieke vraag – er moet een getal ingevuld worden
- O = Open vraag – vrij invul veld waarin tekst wordt getypt
- OL = Open listing – kleine tekst velden voor invullen namen/merken/producten

#### IV. SCREENER

Base: all respondents

S01 [M]

Welke van de volgende medicijnen/middelen heeft u weleens gekocht via het internet of andere kanalen (bv. via vrienden, familie, markten of andere kanalen buiten de arts om)?

*U kunt meerdere antwoorden geven.*

Show random except for 12, 13, 14:

1. Pijnstillers
2. Spierversterkers
3. Virusremmers
4. ADHD medicatie
5. Antibiotica
6. Afslankmiddelen
7. Seksgerelateerde middelen (oa. Viagra/Kamagra)
8. Slaapmiddelen of kalmeringsmiddelen
9. Anticonceptiemiddelen of morning-after pil
10. Middelen tegen roken
11. Antidepressiva
12. Ander soort medicijnen [fixed]
13. Geen van bovenstaande [s, fixed]
14. Weet ik niet/wil ik niet zeggen [s, fixed]

Base: if S01 = 1 until 12 (heeft medicijnen/ middelen via internet of andere kanalen aangeschaft)

S02 [S, GRID]

U heeft aangegeven de volgende medicijnen/ middelen te hebben gekocht via het internet of andere kanalen (bv. via vrienden, familie, markten of andere kanalen buiten de arts om).

Heeft u deze medicijnen/middelen op doktersrecept gekocht?

ROWS, show answers given at S01.

Columns:

1. Ja, ik had een doktersrecept en heb dit ook gebruikt bij de aankoop
2. Nee, er is normaal gesproken geen doktersrecept nodig om dit middel te kopen
3. Nee, ik hoefde geen doktersrecept te laten zien maar het middel is wel op doktersrecept verkrijgbaar
4. Weet ik niet

Base: if S01 = 13 or 14 (heeft geen medicijnen/ middelen via internet of andere kanalen aangeschaft)

S03 [M]

Heeft u weleens overwogen een van de volgende middelen te kopen via het internet of via andere kanalen buiten de arts om?

Show random except for 12, 13, 14:

1. Pijnstillers
2. Spierversterkers
3. Virusremmers
4. ADHD medicatie
5. Antibiotica
6. Afslankmiddelen
7. Seksgerelateerde middelen (oa. Viagra/Kamagra)
8. Slaapmiddelen of kalmeringsmiddelen
9. Anticonceptiemiddelen of morning-after pil
10. Middelen tegen roken
11. Antidepressiva
12. Ander soort medicijnen [fixed]
13. Geen van bovenstaande [s, fixed]
14. Weet ik niet/wil ik niet zeggen [s, fixed]

Base: if S01 = 1 until 12 or if S03 = 1 until 12.

S04 [M]

Via welke kanalen buiten de arts om heeft u weleens medicijnen gekocht/overwogen te kopen?

1. Via het internet
2. Via vrienden, familie, markten of andere kanalen buiten de reguliere arts om
3. Ik heb nog nooit medicijnen gekocht/ overwogen te kopen via kanalen buiten de arts om [S]-> SCREENOUT

Scripter: If S01 = 13 or 14 **AND** S03 = 13 or 14 -> SCREENOUT

## II. QUOTA

Scripter, please do not show the following text to respondents.

Nog nader te bepalen hoeveel mensen in welke groep.

Total net n=1000

1. If S01 = 1 until 12 and S04 = ONLY 1 count in quota group 'Internet kopers' = (n =nog te bepalen)
2. If S01 = 1 until 12 and S04 = ONLY 2 count in quota group 'Via Bekenden kopers' = (n =nog te bepalen)
3. If S01 = 1 until 12 and S04 = 1 AND 2 count in quota group 'Internet & Via bekenden kopers' = (n =nog te bepalen)
4. If S03 = 1 until 12 and S04 = ONLY 1 count in quota group 'Overwegers Internet' = (n =nog te bepalen)
5. If S03 = 1 until 12 and S04 = ONLY 2 count in quota group 'Overwegers Via bekenden' = (n =nog te bepalen)
6. If S03 = 1 until 12 and S04 = 1 AND 2 count in quota group 'Overwegers Internet & Via bekenden' = (n =nog te bepalen)

## V. MAIN QUESTIONNAIRE

### A AANKOOPGEDRAG INTERNET KOPERS

Base: IF Quota = 1 OR QUOTA =3

A01 [M]

U heeft aangegeven weleens medicijnen te hebben besteld via het internet.

Welke medicijnen heeft u weleens **via het internet** besteld?

Hier zijn meerdere antwoorden mogelijk.

Random

1. Pijnstillers
2. Spierversterkers

3. Virusremmers
4. ADHD medicatie
5. Antibiotica
6. Afslankmiddelen
7. Seksgerelateerde middelen (oa. Viagra/Kamagra)
8. Slaapmiddelen of kalmeringsmiddelen
9. Anticonceptiemiddelen of morning-after pil
10. Middelen tegen roken
11. Antidepressiva
12. Ander soort medicijnen, namelijk [O, fixed]

Base: IF multiple answers at A01

A02 [S]

U heeft aangegeven de volgende medicijnen weleens via internet te hebben besteld.  
Welke medicijnen heeft u **het vaakst** via het internet gekocht?

*Scripter, show list of answers given at A01.*

*Scripter, if answer at A01 is one answer, please count that answer here.*

Base: (QUOTA =1 OR QUOTA =3) AND

A03 [S]

U heeft aangegeven het volgende medicijn het vaakst (of als enige) besteld te hebben: <scripter, show answer given at A02>

Om welk medicijn gaat het specifiek?

*Indien u niet weet om welk specifiek medicijn het gaat, vult u dan alstublieft 'ik weet het niet' in.*

*Pijnstillers (show if A02 = 1)*

1. Paracetamol
2. Ibuprofen
3. Panadol
4. Tramadol
5. Zaldiar
6. Naproxen
7. Morfine
8. Oxydocine
9. Diclofenac
10. Anders, nl [open veld]
11. Ik weet het niet

*Spierversterkers (show if A02 = 2)*

12. Testosteron
13. Androgel
14. Stackers
15. Whey
16. Creatine
17. Anabolen
18. Anders, nl [open veld]
19. Ik weet het niet

*Virusremmers (show if A02 = 3)*

20. Aciclovir
21. Azitromycine
22. Doxycycline
23. Ofloxacin
24. Anders, nl [open veld]
25. Ik weet het niet

*Antibiotica (show if A02 = 5)*

26. Penicilline
27. Floxapen
28. Tozacin
29. Anders, nl [open veld]
30. Ik weet het niet

*ADHD medicatie (show if A02 = 4)*

31. Concerta
32. Ritalin
33. Dexamfenamine
34. Methylfenidaat
35. Anders, nl [open veld]
36. Ik weet het niet

*Afslankmiddelen (show if A02 = 6)*

37. Sibutramine
38. Green coffee
39. Slimex
40. Xenical
41. Orlistat
42. Stackers
43. Stevia
44. Alli
45. Anders, nl [open veld]
46. Ik weet het niet

*Seksgerelateerde middelen (oa. Viagra/Kamagra) (show if A02 = 7)*

47. Viagra
48. Cialis
49. Levitra
50. Kamagra
51. Camagra
52. Silagra
53. Lovegra
54. Anders, nl [open veld]
55. Ik weet het niet

*Slaapmiddelen of kalmeringsmiddelen (show if A02 = 8)*

56. Lormetazepam
57. Nitrazepam
58. Flunitrazepam
59. Melatonine
60. Stilnoct
61. Zoldipem
62. Anders, nl [open veld]
63. Ik weet het niet

*Anticonceptiemiddelen of morning-after pil (show if A02 = 9)*

64. Yasmin
65. Microgynon 30
66. Nuvaring
67. Marvelon
68. Lovette
69. Anders, nl [open veld]



70. Ik weet het niet

*Middelen tegen roken (show if A02 = 10)*

71. Nicotine
72. Nicorette
73. Champix
74. Zyban
75. Anders, nl [open veld]
76. Ik weet het niet

*Antidepressiva (show if A02 = 11)*

77. Diazepam
78. Alprazolam
79. Lorazepam
80. Temesta
81. Bromazepam
82. Prozac
83. Paroxetine
84. Anders, nl [open veld]
85. Ik weet het niet

*Scripter, please show the italic words as headings above the answer categories.*

Base: IF QUOTA =1 OR QUOTA =3

**Scripter:** for all instructions below that write <Scripter, please insert medicine of A03>, if A03= '11,19,25,30,36,46,55,63,70,76 or 85', please show the answer of A02 instead of A03.

A06 [S]

Moeten deze <Scripter, please insert medicine of A03> normaal gesproken op recept gekocht worden?

1. Ja
2. Nee
3. Weet ik niet

Base: IF QUOTA =1 OR QUOTA =3

A07 [M]

Kunt u aangeven welk van onderstaande redenen een rol spelen in uw besluit om de medicijnen online te kopen?

*U kunt meerdere antwoorden geven.*

*Show following answer categories randomly:*

1. De medicijnen zijn goedkoper
2. De medicijnen werken beter dan die uit de apotheek
3. De medicijnen worden thuisbezorgd
4. Aangeraden door anderen
5. Het is mogelijk de medicijnen buiten kantooruren te halen/bestellen
6. Mijn arts wil geen recept uitschrijven
7. Het is gemakkelijker
8. De medicijnen zijn niet verkrijgbaar in Nederland
9. Ik wil er liever niet over praten met mijn arts
10. Anders, namelijk [O, fixed]

Base: IF QUOTA =1 OR QUOTA =3

A04 [S]

Voor wie heeft u <Scripter, insert medicine of A03> via het internet aangeschaft?

1. Voor mijzelf

2. Voor mijn partner
3. Voor mijn (pleeg) kinderen
4. Voor mijn (schoon) ouders
5. Voor anderen

Base: IF QUOTA =1 OR QUOTA =3

A05a [M]

In welke vorm heeft u <Scripter, insert medicine of A03> aangeschaft?

*U kunt meerdere antwoorden geven.*

*Random*

1. Pillen
2. Capsules
3. Supplementen
4. Creme
5. Spray
6. Poeder
7. Pleisters
8. Vloeistof
9. Anders [fixed]

Base: IF QUOTA =1 OR QUOTA =3 AND A05a = 1/2/3

A05 [Q]

Hoeveel kosten de medicijnen ongeveer?

Geef naast de prijs alstublieft ook de vorm aan waarin u <Scripter, please insert medicine of A03> heeft gekocht (bijvoorbeeld: 8 euro voor 10 pillen).

[open numeric text box] euro voor [open numeric text box]

Scripter, could you please show a drop-down menu behind the second open numeric text box including the answers given at A05a. If only one answer is given at A05a, please show this answer behind the second open numeric text box.

*Scripter, in both numeric boxes, please allow an answer of 3 digits, with a maximum of 500.*

Scripter, please also allow respondents to answer with 1 decimal (in the first open numeric text box), they should for instance be allowed to answer 1.25.

Ik weet het niet [S]

Base: IF QUOTA =1 OR QUOTA =3

A08 [S]

Wanneer heeft u voor het laatst <Scripter, please insert medicine of A03> via het internet aangeschaft?

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 ik niet

Base: IF A08 = 1, 2 or 3

A09 [S]

Hoe vaak heeft u, in het afgelopen jaar, <Scripter, please insert medicine of A03>, via het internet aangeschaft?

1. 1 keer
2. 2 tot 5 keer
3. 6 tot 10 keer
4. Meer dan 10 keer

Base: IF A08 = 1, 2 or 3

A09B [S]

Hoeveel <Scripter, please insert medicine of A03>, bestelt u gemiddeld per keer?

1. 1-5
2. 6-10
3. 11- 20
4. 20 of meer
5. Weet ik niet
6. Kan ik niet beantwoorden

Base: IF QUOTA =1 OR QUOTA =3

A17 [S]

Koopt u <Scripter, please insert medicine of A03> altijd op dezelfde website?

1. Ja, altijd bij dezelfde website
2. Ja, meestal wel
3. Nee, dat verschilt per keer
4. Weet ik niet

Base: IF QUOTA =1 OR QUOTA =3

A11 [S]

Wat voor een website gebruikt u meestal om <Scripter, please insert medicine of A03> te kopen?

Random

1. Internetapotheker
2. Social media
3. Verkoopsite
4. Via advertentie
5. Via e-mail
6. Anders, namelijk [O, fixed]
7. Website wisselt per keer dat ik het medicijn aanschaf [fixed]

Base: IF QUOTA =1 OR QUOTA =3

A12 [S]

Heeft u <Scripter, please insert medicine at A03> via een Nederlandse of buitenlandse website aangeschaft?

Denkt u hierbij aan de website waar u <Scripter, please insert medicine at A03> het vaakst koopt.

1. Via een Nederlandse website
2. Via een buitenlandse website
3. Weet ik niet
4. Website wisselt per keer dat ik het medicijn koop.

Base: IF QUOTA =1 OR QUOTA =3

A13 [O]

Wat is de naam van deze website?

Als u <Scripter, please insert medicine of A03> via verschillende websites koopt, noteert u hier dan alstublieft in elk geval 1 website.

[open tekst box]

Weet ik niet meer [S]

Base: IF QUOTA =1 OR QUOTA =3

A15 [M]

Hoe bent u bij deze website terecht gekomen?

Het gaat hier nog steeds om de website waar u <Scripter, please insert medicine of A03> het vaakst koopt.

*U kunt meerdere antwoorden geven.*

*Random*

1. Gevonden via online zoekmachine
2. Aangeraden door familie
3. Aangeraden door vrienden
4. Aangeraden door arts/apotheker
5. Via een advertentie
6. De website heeft officieel keurmerk
7. Door de reviews van andere
8. Anders, namelijk [O, fixed]

Base: IF A15 = 1

A10 [O]

U heeft aangegeven de website gevonden te hebben via een online zoekmachine.  
Welke exacte zoekwoorden heeft u ingetypt?

[open text box]

Weet ik echt niet meer [S]

Base: IF QUOTA =1 OR QUOTA =3

A14 [S]

Kunt u aangeven in hoeverre u deze website vertrouwt? Het gaat hier nog steeds om de website waar u <Scripter, please insert medicine of A03> het vaakst koopt.

1. Ik vertrouw de website
2. Ik vertrouw de website een beetje
3. Ik vertrouw, noch wantrouw de website
4. Ik wantrouw de website een beetje
5. Ik wantrouw de website

Base:IF QUOTA =1 OR QUOTA =3 and A14 = 1, 2 OR 3

A16 [M]

Waarom vindt u het internet een betrouwbare manier om <scripter, please insert medicine of A03> te bestellen?

*U kunt meerdere antwoorden geven.*

*Random*

1. Omdat er duidelijke informatie over de verkoper en de medicijnen vermeld staat
2. Omdat ik de verkoper van de website ken
3. Omdat er een duidelijk overzicht van de medicijnen gegeven wordt
4. Omdat de verkoper verstand van medicijnen heeft
5. Omdat ik de reviews van andere gebruikers kan nalezen
6. Anders, namelijk [open answer box, fixed]

Base: IF QUOTA =1 OR QUOTA =3

A18 [S]

Toen u uw laatste aankoop deed van <scripter, please insert medicine of A03> via het internet, heeft u toen persoonlijk contact gehad met de verkoper?

1. Nee, geen persoonlijk contact
2. Ja, via email
3. Ja, via telefoon
4. Ja, in persoon
5. Anders, namelijk [open answer box]

Base: IF QUOTA =1 OR QUOTA =3

A21 [S]

Werd er tijdens uw laatste online bestelling van <scripter, please insert medicine of A03> gevraagd om een dokters recept?

1. Ja, ik heb mijn dokters recept opgestuurd
2. Nee
3. Nee, maar ik kreeg wel een paar vragen over mijn gezondheid
4. Nee, maar ik had wel contact met een online arts
5. Anders, namelijk [open vraag]
6. Weet ik niet

Base: IF QUOTA =1 OR QUOTA =3

A19 [M]

Zijn er ook medicijnen die u niet online zou bestellen? *Hier zijn meerdere antwoorden mogelijk.*

*show randomly:*

1. Nee ik zou alle medicijnen wel online kunnen bestellen [S, fixed]
2. Ja, ik zou nooit afslankmiddelen online bestellen
3. Ja, ik zou nooit pijnstillers online bestellen
4. Ja, ik zou nooit erectiemiddelen online bestellen
5. Ja, ik zou nooit slaapmiddelen online bestellen
6. Ja, ik zou nooit ADHD medicatie online bestellen
7. Ja, ik zou nooit antidepressiva online bestellen
8. Anders nl [O, fixed]

Base: Base: IF QUOTA =1 OR QUOTA =3 AND A19 ≠ 1

A20 [O]

U heeft aangegeven dat u bepaalde medicijnen niet via internet zou bestellen.

Waarom zou u deze medicijnen niet via internet bestellen?

[large open text box]

**B GEBRUIK ONLY SHOW THIS BLOCK IF A26/A04 = 1**

Scripter: FOR QUOTA GROUP 3: if only 1 answer given at A01 AND only 1 answer is given at A22 AND A03 and A25 = the same answer (for example: A03 =3 and A25 = 3), show B48 until B52 for this (the same) medicine and skip question block B\_2.

Scripter: FOR QUOTA GROUP 3: if A03 and A25 ≠ the same answer (for example: A03 =3 and A25 = 4), show B48 until B52 for A03 and block B\_2 for A25.

*Scripter, if I write <Scripter, please insert medicine of A03/A25>, for quota group 1, insert A03, if quota group 2, insert A25.*

De volgende vragen gaan over het gebruik van <Scripter, please insert medicine of A03/A25>.

Base: IF QUOTA = 1, 2 OR 3.

B48 [S]

Hoe vaak gebruikt u <Scripter please insert medicine of A03/A25> over het algemeen?

1. Dagelijks
2. 2 tot 6 keer per week
3. Een keer per week
4. Een paar keer per maand
5. Een keer per maand
6. Een paar keer per jaar
7. Een keer per jaar of minder vaak
8. Ik heb het medicijn (nog) niet gebruikt

Base: Base: IF QUOTA = 1, 2 OR 3.and B48 ≠ 8

B49 [S]

Wanneer was de laatste keer dat u <Scripter please insert medicine of A03/A25> heeft gebruikt?

1. Vorige week
2. Vorige maand
3. Vorig jaar
4. Twee jaar geleden
5. Drie jaar geleden
6. Ik weet het niet

Base: IF QUOTA = 1, 2 OR 3 and B48 ≠ 8

B53 [Grid, S]

Kunt u aangeven in hoeverre de volgende redenen een rol spelen in het gebruik van <Scripter please insert medicine of A03/A25>?

*Rows, please show random*

1. Medische redenen
2. Tegen de pijn
3. Voor extra ontspanning
4. Om beter de kunnen slapen
5. Uit nieuwsgierigheid
6. Extra stimulans (voor de lol)

*Columns*

1. Een hele grote rol
2. Een grote rol
3. Noch een grote, noch een kleine rol
4. Een kleine rol
5. Een hele kleine rol

Base: IF QUOTA = 1, 2 OR 3 and B48 ≠ 8

B54 [S]

Wat is voor u de belangrijkste reden om <Scripter, please insert medicine of A03/A25> te gebruiken?

*Random*

1. Medisch gebruik
2. Het helpt tegen de pijn
3. Het helpt me in slaap te vallen
4. Ik word er vrolijk van
5. Het helpt me gewicht te verliezen
6. Ik word er sterker van
7. Ik krijg er zelfvertrouwen van
8. Anders, namelijk [O, fixed]

Base: IF QUOTA = 1, 2 OR 3 and B48 ≠ 8

B55 [S]

Weten mensen in uw omgeving dat u <Scripter please insert medicine of A03/A25> gebruikt?

1. Ja, dat is algemeen bekend
2. Ja, redelijk wat mensen weten dat
3. Alleen mijn partner/familie weten dat
4. Alleen mijn vrienden weten dat
5. Nee, niet veel mensen weten dat
6. Nee, niemand

Base: IF QUOTA = 1, 2 OR 3

B50 [S]

Heeft u met uw huisarts besproken dat u van plan was/ bent <Scripter please insert medicine of A03/A25> te gebruiken?

1. Ja
2. Nee

Base: IF B50 = 2

B51 [M]

Kunt u aangeven waarom u niet met uw huisarts heeft besproken om <Scripter please insert medicine of A03/A25> te gebruiken/ te gaan gebruiken?

*U kunt meerdere antwoorden geven.*

*Random*

1. Er is geen recept voor nodig
2. Ik ken dit medicijn al
3. De arts zal het niet voorschrijven
4. Ik heb zelf voldoende informatie
5. Ik heb geen huisarts/duurt lang om een afspraak te maken
6. Het is goedkoper
7. Ik wil niet met mijn arts over praten/wil niet dat arts het weet
8. Het is gemakkelijker via internet
9. Ik vond het niet nodig
10. Ik wilde het snel hebben
11. Ik schaam me ervoor
12. Anders, namelijk [O, fixed]
13. Weet ik niet [S, fixed]

Base: IF QUOTA = 1, 2 OR 3.

B52 [S]

Hoe zou u uw relatie met uw huisarts beschrijven?

1. Zeer goed
2. Goed
3. Neutraal
4. Slecht
5. Zeer slecht

**B\_2 GEBRUIK VAN TWEDE PRODUCT**

**IF QUOTA = 1, 2 OR 3 AND 2 or more answers given at A01 OR A22**

*Scripter: for instructions quota group 3, please see purple highlighted instructions.*

*Scripter, QUOTA = 1, 2 and if 2 or more answers given at A01 OR A22, ask question B48 to B52 again for **one** other medicine answered at A01 OR A22 (randomly chosen, but not the answer given at A03 OR A25). When I write, <Scripter, please include the randomly chosen answer of A01/A22>, please include the randomly chosen medicine from A01/A22.*

De volgende vragen gaan over het gebruik van <Scripter, please include the randomly chosen answer of A01/A22>.

Base: IF QUOTA = 1, 2 OR 3 AND 2 or more answers given at A01

B48\_2 [S]

Hoe vaak gebruikt u <Scripter, please include the randomly chosen answer of A01/A22> over het algemeen?

1. Dagelijks
2. 2 tot 6 keer per week
3. Een keer per week
4. Een paar keer per maand
5. Een keer per maand
6. Een paar keer per jaar
7. Een keer per jaar of minder vaak
8. Ik heb het medicijn (nog) niet gebruikt

Base: IF QUOTA = 1, 2 OR 3 AND 2 or more answers given at A01/A22 and B48\_2 ≠ 8

B49\_2 [S]

Wanneer was de laatste keer dat u <Scripter, please include the randomly chosen answer of A01/A22> heeft gebruikt?

1. Vorige week
2. Vorige maand
3. Vorig jaar
4. Twee jaar geleden
5. Drie jaar geleden
6. Ik weet het niet

Base: IF QUOTA = 1, 2 OR 3 AND 2 or more answers given at A01/A22 and B48\_2 ≠ 8

B53\_2 [Grid, S]

Kunt u aangeven in hoeverre de volgende redenen een rol spelen in het gebruik van <Scripter, please include the randomly chosen answer of A01/A22>?

*Rows, please show random*

1. Medische redenen
2. Tegen de pijn
3. Voor extra ontspanning
4. Om beter de kunnen slapen
5. Uit nieuwsgierigheid
6. Extra stimulans (voor de lol)

*Columns*

1. Een hele grote rol
2. Een grote rol
3. Noch een grote, noch een kleine rol
4. Een kleine rol
5. Een hele kleine rol

Base: IF QUOTA = 1, 2 OR 3 AND 2 AND 2 or more answers given at A01/A22 and B48\_2 ≠ 8

B54\_2 [S]

Wat is voor u de belangrijkste reden om <Scripter, please insert medicine of A03/A25> te gebruiken?

*Random*

1. Medisch gebruik
2. Het helpt tegen de pijn
3. Het helpt me in slaap te vallen
4. Ik word er vrolijk van
5. Het helpt me gewicht te verliezen
6. Ik word er sterker van
7. Ik krijg er zelfvertrouwen van
8. Anders, namelijk [O, fixed]

Base: IF QUOTA = 1, 2 OR 3 AND 2 or more answers given at A01/A22 and B48\_2 ≠ 8

B55\_2 [S]

Weten mensen in je omgeving dat je <Scripter, please include the randomly chosen answer of A01/A22> gebruikt?

1. Ja, dat is algemeen bekend
2. Ja, redelijk wat mensen weten dat
3. Alleen mijn partner/familie weten dat
4. Alleen mijn vrienden weten dat
5. Nee, niet veel mensen weten dat
6. Nee, niemand

Base: IF QUOTA = 1, 2 OR 3 AND 2 or more answers given at A01/A22

B50\_2 [S]



Heeft u met uw huisarts besproken dat u van plan was/ bent <Scripter, please include the randomly chosen answer of A01/A22> te gebruiken?

1. Ja
2. Nee

Base: IF QUOTA = 1, 2 OR 3 AND 2 or more answers given at A01/A22 & IF B50 = 2

B51\_2 [M]

Kunt u aangeven waarom u niet met uw huisarts heeft besproken om <Scripter, please include the randomly chosen answer of A01/A22> te gebruiken/ te gaan gebruiken?

*U kunt meerdere antwoorden geven.*

*Random*

1. Er is geen recept voor nodig
2. Ik ken dit medicijn al
3. De arts zal het niet voorschrijven
4. Ik heb zelf voldoende informatie
5. Ik heb geen huisarts/duurt lang om een afspraak te maken
6. Het is goedkoper
7. Ik wil niet met mijn arts over praten/wil niet dat arts het weet
8. Het is gemakkelijker via internet
9. Ik vond het niet nodig
10. Ik wilde het snel hebben
11. Ik schaam me ervoor
12. Anders, namelijk [O, fixed]
13. Weet ik niet [S, fixed]

Base: IF QUOTA = 1, 2 OR 3 AND 2 or more answers given at A01/A22

B52\_2 [S]

Hoe zou u uw relatie met uw huisarts beschrijven?

1. Zeer goed
2. Goed
3. Neutraal
4. Slecht
5. Zeer slecht

**C TEVREDENHEID INTERNETKOPERS (PLEASE SHOW INFO TEKST ONLY IF QUOTA 1 OR 3)**

De volgende vragen gaan over uw tevredenheid over <Scripter, please insert medicine of A03> dat u via internet aangeschaft heeft.

Base: IF QUOTA = 1 OR 3

C56 [Grid, S]

Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van <Scripter, please insert medicine of A03>?

*Rows, random*

1. Informatie over medicijn
2. Prijs
3. Kwaliteit

*Columns*

1. Zeer tevreden
2. Tevreden
3. Noch tevreden, noch ontevreden
4. Ontevreden
5. Zeer ontevreden

Base: IF QUOTA = 1 OR 3

C58 [M]

Wanneer u <Scripter, please insert medicine of A03>bestelt via internet, op welke manier schat u de kwaliteit in?

*U kunt meerdere antwoorden geven.*

*Random*

1. Ik herken het aan de buitenkant van het medicijn
2. Ik vertrouw de verkoper/website
3. Ik lees reviews
4. Doordat het is aangeraden door een vriend/familielid
5. Ik check het keurmerk
6. Anders, namelijk [O, fixed]
7. Ik weet het niet [fixed]

Base: IF QUOTA = 1 OR 3

C57 [S]

Zou u anderen aanraden <Scripter, please insert medicine of A03> via internet aan te schaffen?

1. Ja
2. Nee,
3. Weet ik niet

Base: IF QUOTA = 1 OR 3

C59 [S]

Waar wordt <Scripter, please insert medicine of A03> volgens u gemaakt?

*Random*

1. Europa
2. VS of Canada
3. Afrika
4. Azië
5. Zuid-Amerika
6. Australië
7. Anders [fixed]
8. Weet ik niet [fixed]

## D OVERWEGERS

Base: IF Quota =4, 5 OR 6

D41 [M]

U heeft aangegeven te overwegen om medicijnen te kopen via het internet en/of andere kanalen buiten de arts om.

Waarom overweegt u deze medicijnen via een ander kanaal te kopen?

*Hier zijn meerdere antwoorden mogelijk.*

*Random*

1. De medicijnen zijn goedkoper
2. De medicijnen werken beter dan uit de apotheek
3. De medicijnen worden thuisbezorgd
4. Ik kan de medicijnen zelf halen
5. Het is mogelijk de medicijnen buiten kantooruren te halen/bestellen
6. Mijn arts wil geen recept uitschrijven
7. Het is gemakkelijker
8. De medicijnen zijn niet verkrijgbaar in Nederland
9. Ik wil er liever niet over praten met mijn arts
10. Het werd mij aangeraden door de omgeving
11. De medicijnen die ik gebruik kun je niet meer in de apotheek kopen

12. Anders, namelijk [O, fixed]

Base: IF Quota =4, 5 OR 6

D43 [M]

U heeft aangegeven dat u overwogen heeft medicijnen te kopen, waarom heeft u dat uiteindelijk (nog) niet gedaan?

*U kunt meerdere antwoorden geven.*

*Random*

1. Door het grote aanbod was niet meer duidelijk wat er werd aangeboden
2. Ik vond de betaalwijze onbetrouwbaar
3. Ik vond de verkoper/website onbetrouwbaar
4. Ik kon het middel niet vinden
5. Het werd me afgeraden door de omgeving
6. De klachten gingen over
7. Anders, namelijk [O, fixed]

Base: IF Quota =4, 5 OR 6

D44 [S]

Op welk moment heeft u besloten niet door te gaan tot aankoop?

1. Al voordat ik ben gaan zoeken naar informatie
2. Tijdens het zoeken naar informatie over websites of plaatsen waar de medicijnen verkocht worden
3. Op het moment dat ik erover ben gaan lezen op internet/fora
4. Tijdens het bestellen

Base: IF Quota =4, 5 OR 6

D45 [S]

Hoe groot acht u de kans dat u alsnog medicijnen zult aanschaffen via het internet en/of andere kanalen buiten de arts om?

1. Ik weet zeker dat ik de medicijnen ga kopen
2. De kans is groot dat ik de medicijnen ga kopen
3. De kans is middelmatig dat ik de medicijnen ga kopen
4. De kans is klein dat ik de medicijnen ga kopen
5. Ik zal de medicijnen nooit kopen
6. Weet ik niet

Base: IF Quota =4,5 OR 6

D46 [S]

Heeft u met uw huisarts/apotheker besproken dat u overwogen heeft een of meerdere middelen buiten de arts om te kopen?

1. Ja met een huisarts/apotheker
2. Nee, niet met een huisarts/apotheker besproken

Base: IF D46 = 2

D47 [M]

Kunt u aangeven waarom u niet met uw huisarts/apotheker heeft besproken dat u een of meerdere middelen buiten de arts om overwoog te kopen?

*Hier zijn meerdere antwoorden mogelijk.*

*Random*

1. Er is geen recept voor nodig
2. Ik ken dit medicijn al
3. De arts zal het niet voorschrijven
4. Ik heb zelf voldoende informatie
5. Ik heb geen huisarts/duurt lang om een afspraak te maken

6. Het is goedkoper
7. Ik wil niet met mijn arts over praten/wil niet dat arts het weet
8. Het is gemakkelijker via internet
9. Ik vond het niet nodig
10. Ik wilde het snel hebben
11. Anders, namelijk [o, fixed]
12. Weet ik niet [fixed]

## E INSCHATTING RISICO'S (ALL RESPONDENTS)

De volgende vragen gaan over de inschatting van risico's die mogelijk optreden bij het gebruik van medicijnen.

Base: all respondents

E61 [GRID, S]

In hoeverre bent u het eens, dan wel oneens met de volgende stellingen?

Rows, random

1. Ik zie geen enkel gezondheidsrisico in het aanschaffen van medicijnen via internet/ bekende, zonder hier over eerst met een arts te overleggen.
2. De werkzaamheid van medicijnen die via internet/ via een bekende worden aangeboden is hetzelfde als de medicijnen die via een apotheek/drogisterij te verkrijgen zijn.

Columns

1. Helemaal mee eens
2. Mee eens
3. Niet mee eens, niet mee oneens
4. Niet mee eens
5. Helemaal niet mee eens

Base: all respondents

E63 [Grid, S]

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

Rows, random

1. Advies van arts
2. Advies van apotheek
3. Advies online dokter
4. Advies patiëntenvereniging
5. Advies andere gebruikers op online forum
6. Informatie via familie/kennissen die al ervaring hebben met product
7. Informatie via internet

Columns

1. Zeer betrouwbaar
2. Betrouwbaar
3. Noch betrouwbaar, noch onbetrouwbaar
4. Onbetrouwbaar
5. Zeer onbetrouwbaar

Base: all respondents

E64 [S]

Kunt u aangeven of u..

Rows, random

1. Kunt beoordelen of een website voor het online aanschaffen van medicijnen betrouwbaar is?
2. Kunt beoordelen of een medicijn vervalst is.

*Columns*

1. Ik kan dit zeer goed inschatten
2. Ik kan dit goed inschatten
3. Ik kan dit een beetje inschatten
4. Ik kan dit helemaal niet inschatten
5. Weet ik niet

Base: all respondents

E66 [Grid, S]

Heeft u weleens gehoord dat van medicijnen die online of via andere kanalen worden aangeboden:

*Rows, random*

1. De samenstelling anders is
2. Etiketten niet kloppen
3. De bijsluiter onduidelijk is
4. De werking anders is (of dat het helemaal niet werkt)
5. De producten vervalst/nep zijn

*Columns*

1. Ja
2. Nee

Base: all respondents

E67 [Grid, S]

Hoe groot acht u de kans dat wanneer u medicijnen via internet of andere kanalen aanschaft u te maken krijgt met:

*Rows, random*

1. Een andere samenstelling
2. Onjuiste etiketten
3. Onduidelijke bijsluiter
4. Een andere werking (of dat het helemaal niet werkt)
5. Producten die vervalst/ nep zijn

*Columns*

1. Die kans acht ik zeer groot
2. Die kans acht ik groot
3. Die kans acht ik noch groot, noch klein
4. Die kans acht ik klein
5. Die kans acht ik zeer klein
6. Ik weet het niet

**F INFORMATIEBEHOEFTE (ALL RESPONDENTS)**

De volgende vragen gaan over uw informatiebehoefte over medicijnen.

Base: all respondents

F68 [M]

Heeft u informatie gezocht over het gebruik van <Scripter, please insert medicine of A03/A25/if QUOTA = 4, 5 or 6 'de medicijnen die u overwoog aan te schaffen'>? (o.a. in boeken, Nederlandse websites, buitenlandse websites).

Scripter, if quota 3, please chose medicine randomly out of A03 or A25.

*Hier zijn meerdere antwoorden mogelijk.*

*Random, except for 9, 10 and 11*

1. Ja, ik heb advies gevraagd aan mijn huisarts

2. Ja, ik heb advies gevraagd aan medisch specialist
3. Ja, ik heb advies gevraagd bij apotheek
4. Ja, ik heb informatie gezocht bij internetapotheek
5. Ja, ik heb advies gevraagd bij een online dokter
6. Ja, ik heb advies gevraagd bij de patiëntenvereniging
7. Ja, ik heb advies gevraagd aan andere gebruikers op een online forum
8. Ja, ik heb informatie ingewonnen bij familie/kennissen die ervaring hebben met product
9. Ik heb informatie gezocht op internet, op de website: [O, fixed]
10. Anders, namelijk [O, fixed]
11. Nee, ik heb geen informatie gezocht [S, fixed]

Base: IF F68 = 11

F69 [O]

Kunt u aangeven waarom u geen informatie heeft gezocht over <Scripter, please insert medicine of A03/A25/if QUOTA = 4, 5 or 6 'de medicijnen die u overwoog aan te schaffen'>?

[large open text box]

Ik weet het niet [S]

Base: IF F68 = 4,5,7,9

F70 [S]

U heeft aangegeven dat u informatie heeft gezocht via internet, op welke manier bent u bij deze informatie terecht gekomen?

*Random*

1. Aangeraden door vrienden, familie, lotgenoten
2. Aangeraden door arts
3. Aangeraden door patiëntenvereniging
4. Via zoekmachine
5. Al surfend
6. Anders, namelijk [O, fixed]
7. Ik weet het niet [fixed]

Base: all respondents

F71 [S]

Zou u informatie over het veilig (online) bestellen van medicijnen bekijken of opzoeken?

1. Zeker niet
2. Waarschijnlijk niet
3. Neutraal
4. Waarschijnlijk wel
5. Zeker wel
6. Weet ik niet

Base: IF F71 = 3, 4 or 5

F73 [S]

Waar zou u informatie over het veilig (online) bestellen van medicijnen aanvragen of opzoeken?

*Random*

1. Via het internet
2. Via mijn huisarts
3. Via apotheek
4. Anders, namelijk [O, fixed]
5. Weet ik niet [fixed]

Base: all respondents

F74 [S]

Wie is volgens u de meest logische afzender voor informatie over het veilig (online) bestellen van medicijnen?

Show random except for 8

1. Huisarts
2. Familie en/of vrienden
3. Ministerie van VWS
4. RIVM
5. GGD
6. Internet
7. Apotheek
8. Anders, namelijk [open answer box]

Base: all respondents

F72 [S]

Bent u bekend met de website internetpillen.nl?

1. Ja, ik heb de website bezocht
2. Ja, ik heb er weleens over gehoord, maar ik heb de website niet bezocht
3. Nee, ik ken het niet

## G ACHTERGRONDINFORMATIE (ALL RESPONDENTS)

Tot slot willen we u nog een achtergrond vraag stellen.

Base: all respondents

G79 [Grid, S]

Hoe vaak heeft u een van de volgende middelen gebruikt in het afgelopen jaar?

Rows, random

1. Sigaretten
2. Alcohol
3. Marihuana
4. XTC

Columns

1. Dagelijks
2. 2 tot 6 keer per week
3. Een keer per week
4. Een paar keer per maand
5. Een keer per maand
6. Een paar keer per jaar
7. Een keer per jaar of minder vaak
8. Ik heb dit nog nooit gebruikt

END OF QUESTIONNAIRE