

## Perceptie van de Nederlandse bevolking op digitale toepassingen in de zorg tijdens de coronapandemie

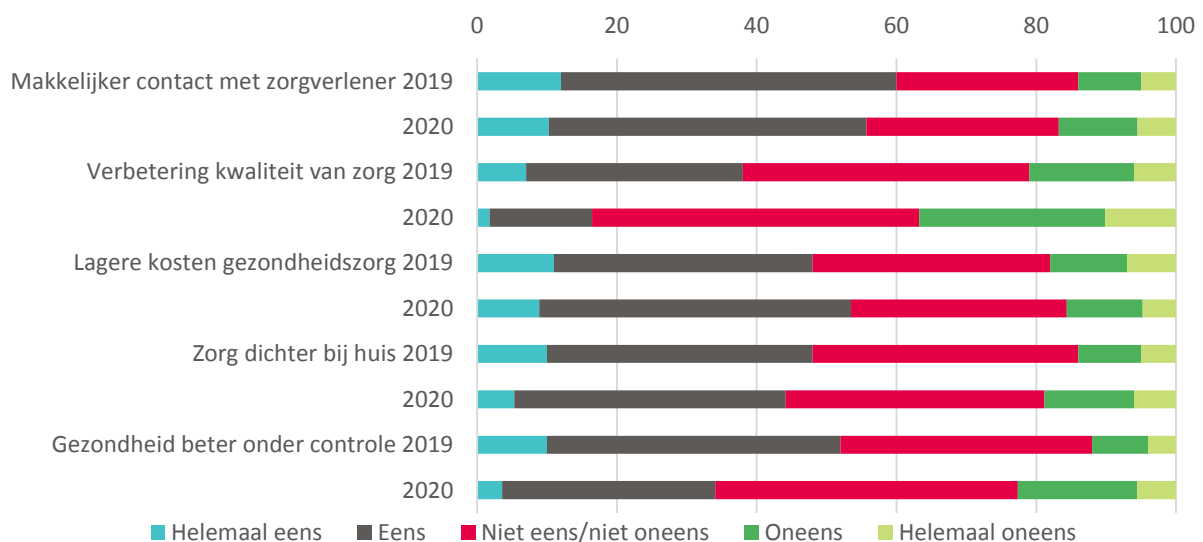
De coronapandemie heeft veel invloed gehad op de inzet van digitale toepassingen in de gezondheidszorg<sup>1</sup>. We hadden verwacht dat dit effect zou hebben op de percepties van mensen op digitale toepassingen in de zorg. We zien weinig verschillen tussen de antwoorden uit 2019 en 2020, maar wel zien we dat men minder positief is gaan denken over de bijdrage van digitale toepassingen aan de kwaliteit van zorg en het beter onder controle houden van de eigen gezondheid.

De bevindingen komen voort uit de resultaten van een peiling in het Consumentenpanel Gezondheidszorg die het Nivel in opdracht van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) heeft uitgezet. Het doel van deze peiling was om het gebruik van digitale toepassingen in de gezondheidszorg ten tijde van de coronapandemie in Nederland in kaart te brengen en waar mogelijk te vergelijken met voorgaande jaren. Alle vragen hebben betrekking op de periode van de uitbraak van het coronavirus in Nederland, te weten de maanden maart, april en mei 2020. Van de 1.500 deelnemers hebben 889 de vragenlijst ingevuld; een respons van 59%.

### Ervaren meerwaarde digitale toepassingen in de zorg niet verbeterd

Figuur 1 vergelijkt de perceptie van Nederlanders op digitale toepassingen in de zorg in 2020 met die van het jaar daarvoor (Wouters e.a. 2019).

*Figuur 1 Percentage dat aangeeft in welke mate digitale toepassingen een bijdrage kunnen leveren aan de zorg in 2019 en 2020 'Digitale toepassingen in de zorg kunnen zorgen voor ...'*



<sup>1</sup> Uit analyse van de websites van huisartsenpraktijken blijkt dat 67% van de homepages van huisartsenpraktijken informatie bevat over digitale zorgverlening. Slechts 8% van de homepages bevat informatie over beeldbellen voor patiënten.

In de peiling is iets meer dan de helft het eens met de stellingen dat digitale toepassingen in de zorg ervoor zorgen dat mensen makkelijker contact kunnen leggen met hun zorgverlener en dat kosten van de gezondheidszorg lager worden. Iets minder dan de helft is het in 2020 eens met de stelling dat digitale toepassingen in de zorg ervoor kunnen zorgen dat mensen zorg dichterbij huis kunnen krijgen. Deze reacties zijn sterk vergelijkbaar met die in 2019. De coronapandemie en de bijkomende veranderingen in zorgverlening lijken hier dus weinig invloed op te hebben gehad.

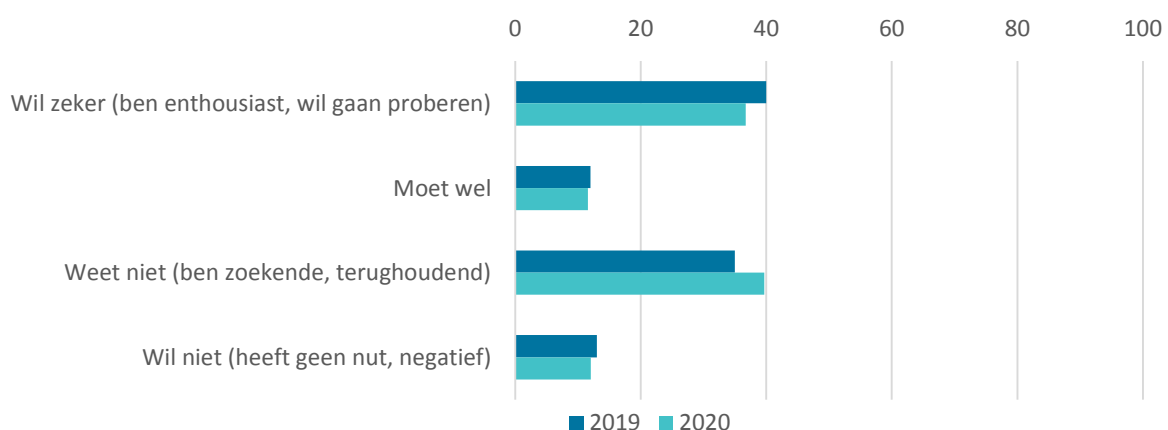
Men is wel minder positief gaan denken over de bijdrage van digitale toepassingen aan de kwaliteit van zorg en het beter onder controle houden van de eigen gezondheid: een derde is het eens met de stelling dat mensen hun gezondheid beter onder controle kunnen houden met behulp van digitale toepassingen en slechts 16% vindt digitale toepassingen bijdragen aan een verbetering van de kwaliteit van zorg. Deze beide stellingen werden in 2019 door een groter deel van de Nederlanders positief gewaardeerd. Verder heeft een substantieel deel geen uitgesproken mening over de stellingen.

In de vragenlijst konden respondenten aangeven of zij tijdens de coronapandemie meer gebruik zijn gaan maken van digitale manieren van communicatie in het algemeen. Wanneer we kijken naar de groep Nederlanders die hier inderdaad meer gebruik van is gaan maken (55%), dan zien we dat zij positievere scores op alle stellingen. Zo denkt een meerderheid in deze groep dat digitale toepassingen in de zorg kunnen zorgen voor makkelijker contact met de zorgverlener, lagere kosten van de gezondheidszorg en zorg dichterbij huis. Wel is nog steeds slechts 20% het eens met de stelling dat digitale toepassingen in de zorg kunnen bijdragen aan het verbeteren van de kwaliteit van zorg. De groep Nederlanders die aangeeft dat zij tijdens de coronapandemie *niet* meer gebruik zijn gaan maken van digitale communicatie (45%), antwoordt vaker *niet eens / niet oneens*.

## Meningen over het gebruik van digitale toepassingen in de zorg onveranderd

In figuur 2 is te zien dat in deze peiling ruim een derde van de respondenten enthousiast is over het gebruik van digitale middelen in de zorg in 2020.

*Figuur 2 Percentage met een bepaalde mening over digitale toepassingen in de zorg in 2019 en 2020: 'Hoe denkt u in het algemeen over deze digitale toepassingen in de zorg?'*



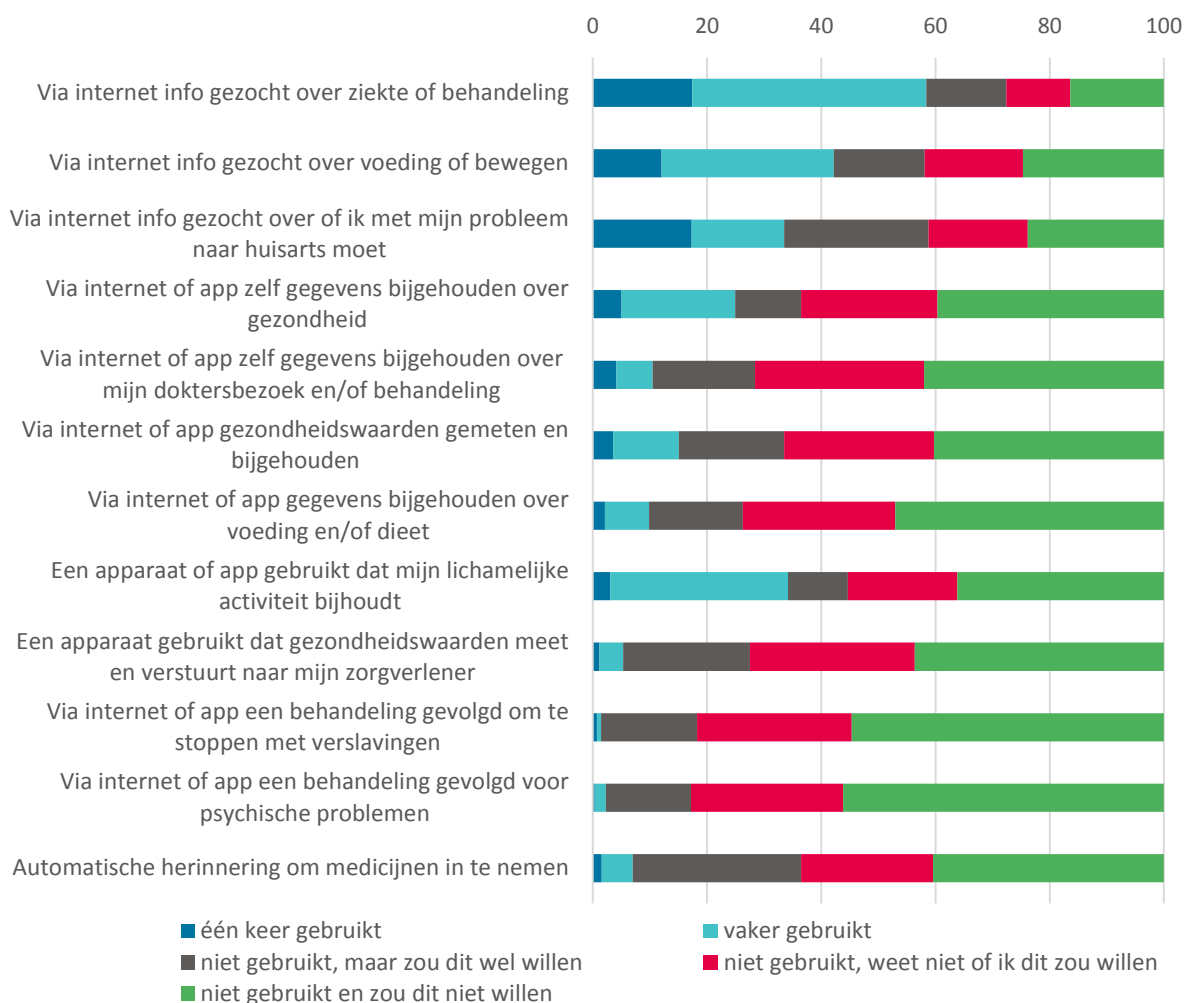
Van de respondenten geeft 11% aan dat ze wel gebruik zullen *moeten* maken van digitale zorg omdat dit beter zou zijn voor hun gezondheid en omdat het hoort bij deze tijd. Verder is 40% nog zoekende of terughoudend en geeft 12% aan het nut er niet van in te zien of er negatief tegenover te staan. De coronapandemie heeft blijkbaar weinig invloed gehad op de mening van Nederlanders over digitale toepassingen in de zorg, aangezien de meningen in 2020 sterk overeenkomen met die in 2019.

Wel zien we opnieuw verschillen wanneer we kijken naar de reacties van Nederlanders die aangeven dat zij tijdens de coronapandemie *wel* of *niet* meer gebruik zijn gaan maken van digitale manieren van communicatie. De groep die meer gebruik is gaan maken van digitale communicatie rapporteert vaker enthousiast te zijn over digitale toepassingen in de zorg (50%) dan de groep die dit niet is gaan doen (20%).

### Zelfmanagement tijdens de coronapandemie

Over zelfmanagement – zoals het online zoeken naar informatie over gezondheid en het bijhouden van gegevens over de eigen gezondheid – zijn respondenten overwegend positief, wel verschilt dit per toepassing (figuur 3).

Figuur 3 Percentage dat op digitale wijze informatie over gezondheid zocht of bijhield: ‘Tijdens de coronapandemie heb ik ....’



In figuur 3 is te zien dat het percentage dat één keer of vaker online informatie zocht over ziekten of behandelingen gedurende de maanden maart, april en mei 2020, op zo’n 58% lag; bij online informatie over voeding en bewegen was dit 42%; bij online informatie over de vraag of je met een bepaald probleem naar de huisarts moet was dit 33%.

Ook is te zien dat ongeveer een kwart van de respondenten aangaf dat zij gegevens bijhielden over de eigen gezondheid en ongeveer een derde over lichamelijke activiteit. Slechts een kleine minderheid hield gegevens bij over andere dingen, zoals doktersbezoeken of -behandeling (10%), de eigen gezondheidswaarden (15%) of waarden over voeding en/of dieet (10%). Telemonitoring – het gebruik van een apparaat dat geregeld gezondheidswaarden meet en verstuurt naar zorgverlener of ziekenhuis – werd door 5% van de respondenten toegepast. Een substantieel percentage geeft aan geen behoefte te hebben aan het bijhouden van gezondheidsgegevens, of niet te weten of ze hier behoefte aan hebben. Dit is te verwachten in deze groep van overwegend gezonde respondenten. Deze gegevens over het gebruik van het internet of apps ten behoeve van de gezondheid zijn niet eenvoudig vergelijkbaar met de antwoorden op dezelfde vraag in de eHealth-monitor van 2019, omdat de vraag in deze monitor betrekking had op een geheel jaar. Aangezien de huidige peiling betrekking had op slechts drie maanden en de percentages die hier gerapporteerd zijn niet meer dan 10% afwijken met die van de eHealth-monitor, is het aannemelijk dat zelfmanagement zoals beschreven in figuur 3 eerder is toegenomen dan afgenomen ten opzichte van het vorige jaar.

## Conclusie en beschouwing

Deze factsheet geeft inzicht in de perceptie van de Nederlandse bevolking op het gebruik van e-health-toepassingen in de gezondheidszorg en de mogelijke invloed die de coronapandemie hierop heeft gehad, tot nu toe. Vanwege de grote veranderingen in digitale communicatie tijdens de coronapandemie, was het onze verwachting dat de perceptie van Nederlanders op de meerwaarde van digitale toepassingen in de zorg ten opzichte van het jaar 2019 positiever zou zijn geworden. Dit blijkt niet het geval te zijn, aangezien de perceptie grotendeels onveranderd is. Opmerkelijk is wel het verschil in perceptie van Nederlanders tussen de jaren 2019 en 2020 ten aanzien van kwaliteit van zorg: in vergelijking met 2019 lijken minder Nederlanders van mening dat digitale toepassingen bijdragen aan de verbetering van de kwaliteit van zorg dan in 2019 het geval was. Ook de Nederlanders die gedurende de coronapandemie meer digitale manieren van communicatie zijn gaan toepassen, zijn negatiever over de rol van e-health ten aanzien van de kwaliteit van zorg dan in 2019. In een eerdere rapportage over deze peiling (Meurs e.a. 2020) zagen we dat de kleine groep die gedurende de coronapandemie gebruik had gemaakt van digitale toepassingen in de zorg, dit als prettig ervaarden en aangaven dat hun zorgvraag voldoende werd beantwoord. Het is de vraag waarom Nederlanders minder positief zijn gaan denken over kwaliteitsverbetering door digitale toepassingen in de zorg ten opzichte van 2019. Mogelijk heeft de plotselinge noodzaak van zorg op afstand de indruk gewekt dat digitale zorg 'second best' is; of speelt de ervaring die veel Nederlanders hebben opgedaan met beeldbellen in persoonlijke of professionele sfeer een rol. Aanvullend onderzoek is nodig om deze verandering in perceptie te verklaren.

Deze peiling geeft geen uitsluitsel over de verandering in het online zoeken naar en bijhouden van gezondheidswaarden onder de Nederlandse bevolking, omdat de maanden maart, april en mei van dit uitzonderlijke jaar 2020 niet vergelijkbaar zijn met de uitvraag over het gehele jaar 2019. Wel doet het relatief kleine verschil tussen de peilingen vermoeden dat het gebruik is toegenomen, iets wat in vervolgonderzoek bevestigd zou moeten worden.

De verdere toename van het aanbod van digitale gezondheidsinformatie, zelfmanagementapplicaties en andere vormen van zorg op afstand – onder invloed van de aanhoudende coronapandemie – zal ervoor zorgen dat steeds meer Nederlanders in aanraking komen met digitale zorgverlening. Verdere monitoring van hun ervaringen is wenselijk om het aanbod goed af te stemmen op de gebruikers.

---

## Over het onderzoek

In mei 2020 ontving een steekproef (N=1.500) uit het Consumentenpanel Gezondheidszorg, representatief naar leeftijd en geslacht voor de bevolking van 18 jaar en ouder, een vragenlijst over e-health. De resultaten beschreven in dit factsheet zijn gebaseerd op de antwoorden van 889 respondenten (respons van 59%). De uiteindelijke respons was, op basis van leeftijd en geslacht, niet helemaal representatief voor de bevolking in Nederland. Wanneer er gesproken wordt over de algemene bevolking, is er een weging toegepast om hiervoor te corrigeren.

## Over het Consumentenpanel Gezondheidszorg

Het Nivel Consumentenpanel Gezondheidszorg peilt hoe burgers in Nederland denken over de gezondheidszorg en wat hun ervaringen zijn met die zorg. Deze informatie wordt verzameld in peilingen. Peilingen zijn vragenlijsten die schriftelijk en/of via internet worden afgenomen. Het panel bestaat momenteel uit ongeveer 11.000 personen van achttien jaar en ouder. Van deze panelleden is een groot aantal achtergrondkenmerken bekend, zoals leeftijd, geslacht en opleidingsniveau. Om met het panel een representatieve afspiegeling te kunnen vormen van de algemene bevolking in Nederland, worden regelmatig nieuwe leden geworven.

## Referenties

- Wouters, M., Huygens, M., Voogdt, H., Meurs, M., Groot, J. de, Bruin, K. de, Brabers, A., Hofstede, C., Friele, R., Gennip, L. van. Samen aan zet! eHealth-monitor 2019. Den Haag/Utrecht: Nictiz, Nivel, 2019.
- Meurs, M., Sankatsing, V., Batenburg, R., Keuper, J.J., Jong, J. de, Tuyl, L.H.D. van. Nederlandse bevolking overwegend positief gestemd over het gebruik van digitale toepassingen in de zorg in coronatijd. Organisatie van zorg op afstand in coronatijd. Utrecht: Nivel, 2020.

## Meer weten?

U vindt deze publicatie en alle andere Nivel-publicaties op [www.nivel.nl/publicaties](http://www.nivel.nl/publicaties).

Meer informatie over Nivel-onderzoek naar corona: ga naar [Corona Actueel](#) en in het bijzonder [Organisatie van zorg op afstand in coronatijd](#).

## Contact

Dr. Lilian van Tuyl, programmaleider Organisatie en Kwaliteit van Zorg

[E] [l.vantuyl@nivel.nl](mailto:l.vantuyl@nivel.nl)

[T] 030 272 97 00

## Titelgegevens van deze publicatie

De gegevens uit deze publicatie mogen met de volgende bronvermelding worden gebruikt:

Meurs, M., Sankatsing, V., Jong, J. de, Tuyl, L.H.D. van. Perceptie van de Nederlandse bevolking op digitale toepassingen in de zorg tijdens de coronapandemie. Organisatie van zorg op afstand in coronatijd. Utrecht: Nivel, 2020.

---