

## ONLINE INZAGE IN HET MEDISCH DOSSIER VAN DE HUISARTSENPRAKTIJK

### Ervaringen van huisartsenpraktijken met online inzage resultaten tweede meting, najaar 2021

In het najaar van 2021 heeft het Nivel voor de tweede keer huisartsenpraktijken gevraagd naar hun ervaringen met online inzage in het medisch dossier door patiënten. Sinds juli 2020 zijn huisartsen namelijk wettelijk verplicht om patiënten dit elektronisch aan te bieden. Het gaat daarbij om inzage in een samenvatting van de persoonlijke medische gegevens, zoals de lab-uitslagen, diagnose van de huisarts, allergieën en medicatie. Er zijn veel overeenkomsten met de resultaten uit de eerste meting, maar ook enkele opvallende verschillen. Zo hebben meer praktijken zich een mening kunnen vormen over online inzage, waar momenteel 12% van de patiënten gebruik van maakt. In het najaar van 2022 volgt de derde meting over dit onderwerp.

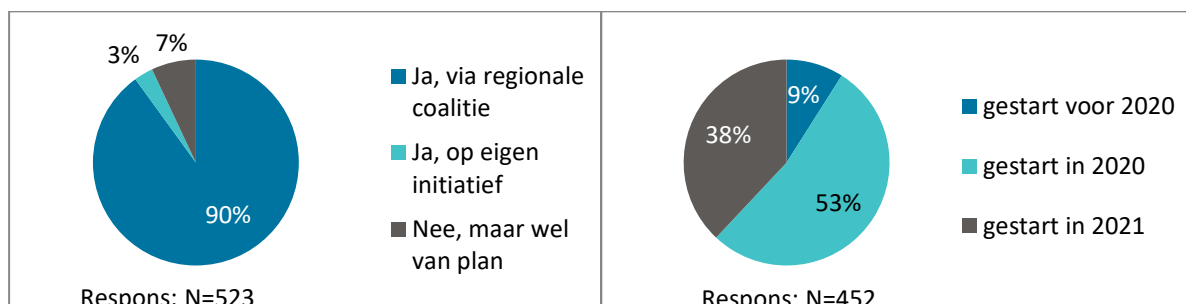
#### Samenvatting

- 93% van de ondervraagde praktijken biedt online inzage in het medisch dossier aan, 53% is hiermee in 2020 gestart en 38% is hiermee in 2021 begonnen.
- Ruim een derde van de praktijken (37%) is zelf overwegend positief over online inzage, dit is vergelijkbaar met de vorige peiling. Het percentage overwegend positieve ervaringen is opnieuw hoger voor praktijken die al langer online inzage aanbieden.
- Bijna twee derde van de praktijken geeft aan dat het aantal e-consulten is toegenomen door online inzage. Een bijna even groot deel geeft aan dat het aantal administratieve handelingen hierdoor is toegenomen. Dat zijn relatief meer praktijken dan bij de vorige peiling. De toename is hoger voor praktijken die al langer online inzage aanbieden.
- Praktijken zijn nu meer alert op de actualiteit van de dossiergegevens dan de vorige meting.

#### Merendeel huisartsenpraktijken biedt sinds 2020 online inzage aan

Uit deze tweede meting blijkt dat 90% van de 523 ondervraagde huisartsenpraktijken online inzage aanbiedt en dat zij daarvoor deel uitmaken van een regionale coalitie. Slechts een klein deel biedt op eigen initiatief online inzage aan (3%) en 7% van de praktijken past nog geen online inzage toe. Ten opzichte van de vorige peiling (eind 2020) is er wat dat betreft weinig veranderd. Het merendeel van de praktijken (53%) is in 2020 gestart met het aanbieden van online inzage, ruim een derde (38%) is in 2021 gestart en 9% al voor 2020 (figuur 1).

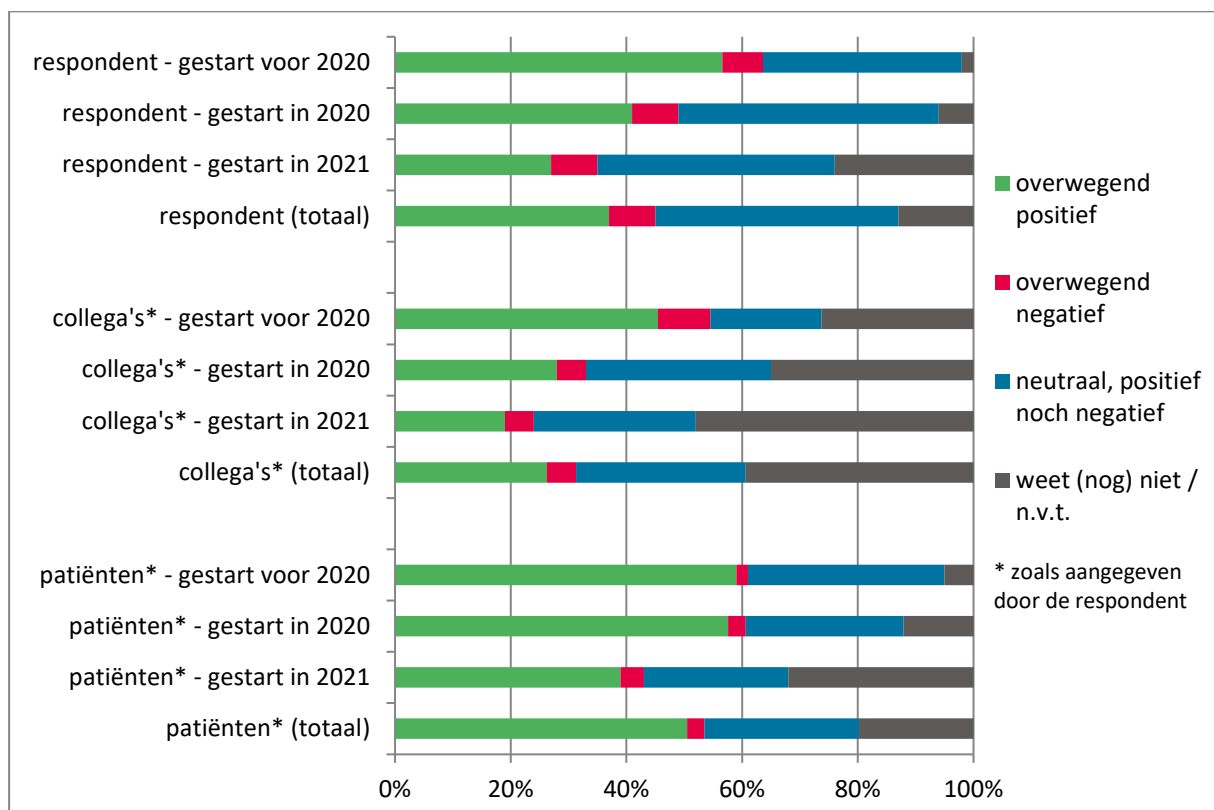
Figuur 1 Biedt u op dit moment patiënten online inzage in het medisch dossier aan? Indien ja, sinds wanneer?; peiling 2021



## Huisartsenpraktijken die al langer online inzage aanbieden zijn hierover vaker positief

Bijna alle respondenten zijn ‘neutraal, positief noch negatief’ (42%) of overwegend positief (37%) over online inzage, zo blijkt uit de web-enquête. Een vergelijkbaar beeld is er volgens deze respondenten voor hun collega’s en patiënten. Ten opzichte van de peiling in 2020 is – zoals kon worden verwacht – het percentage dat zich hierover nog geen mening heeft kunnen vormen afgenomen. Verder blijkt uit een nadere analyse dat respondenten van praktijken die al langer online inzage aanbieden, overwegend positiever zijn over online inzage, en dat zij dat ook aangeven voor hun collega’s en patiënten (zie figuur 2). Dit zagen we ook in de eerste peiling.

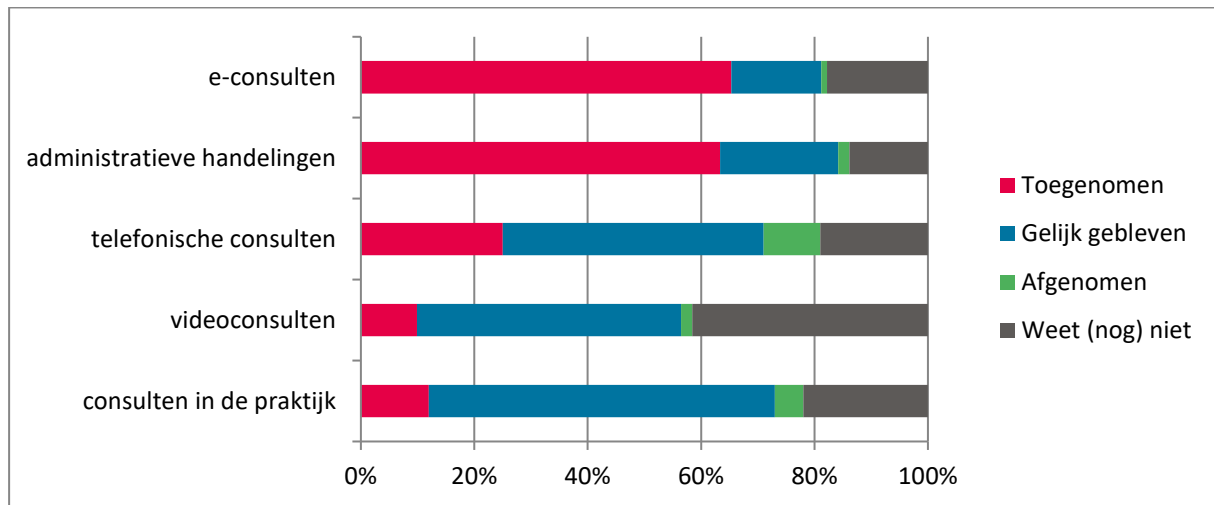
*Figuur 2 Ervaringen van huisartsenpraktijken en hun patiënten met online inzage, zoals aangegeven door de respondent, totaal en onderverdeeld naar startjaar; peiling 2021 (N=450-482)*



## Merendeel praktijken ervaart dat online inzage leidt tot meer administratieve handelingen

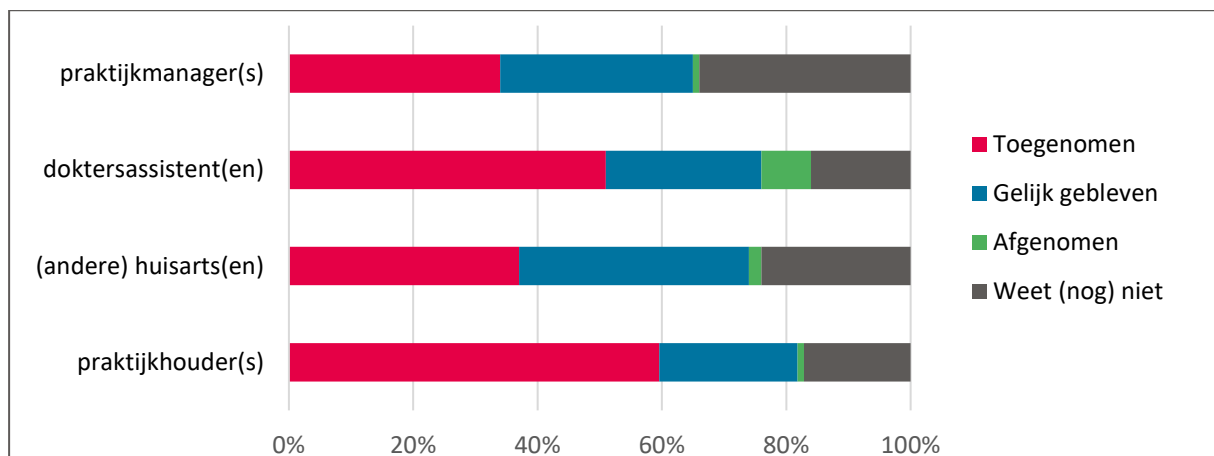
Uit ons onderzoek blijkt verder dat twee derde (66%) van de praktijken aangeeft dat het aantal e-consulten is toegenomen door online inzage. Bijna een zelfde percentage (64%) zegt dat het aantal administratieve handelingen ook is toegenomen door online inzage. In de vorige meting was dit percentage voor beide categorieën nog 44%. Dat dit percentage nu hoger is, kan mede verklaard worden doordat minder respondenten de categorie ‘weet (nog) niet’ hebben aangevinkt – waarschijnlijk omdat ze inmiddels meer ervaring hebben met het gebruik ervan. Het aantal (fysieke) consulten in de praktijk en het aantal doorverwijzingen (niet in de figuur weergegeven) is gelijk gebleven, volgens ruim de helft van de respondenten (55-61%), vergelijkbaar met de vorige meting. Het aantal videoconsulten en het aantal telefonische consulten is ook gelijk gebleven, geeft ongeveer de helft van de praktijken aan (respectievelijk 47% en 46%), iets hoger dan bij de vorige peiling. Tenslotte valt op dat een deel van praktijken juist een afname ervaart in het aantal telefonische consulten (10%) en (fysieke) consulten (5%). Deze percentages zijn vergelijkbaar met de meting die in 2020 is verricht.

*Figuur 3 Ervaren veranderingen in de werkbelasting van de praktijk door online inzage, specifiek in het aantal consulten en administratieve handelingen; peiling 2021 (N=450-477)*



Online inzage en de daarbij ervaren toename in het aantal administratieve handelingen heeft ook effect op de ervaren werkdruk in de praktijk, zo blijkt uit figuur 4. Deze figuur laat zien dat de tijdsbelasting door online inzage, volgens de respondent, vooral voor doktersassistenten en praktijkmanagers is toegenomen. Respectievelijk 51% en 34% van de respondenten geeft dit aan, terwijl dat in 2020 nog respectievelijk 30% en 15% was. Voor de praktijkhouder zelf – die veelal de respondent van de web-enquête is – geldt dat zo’n 59% aangeeft dat hun tijdsbelasting is toegenomen door online inzage. Uit nadere analyse blijkt verder dat praktijken die al langer gebruik maken van online inzage, vaker aangeven dat de tijdsbelasting is toegenomen in vergelijking met praktijken die recenter zijn gestart. Zij geven echter ook iets vaker aan dat de tijdsbelasting voor doktersassistenten juist is afgenomen. Hierbij dient wel opgemerkt te worden dat praktijken die recenter zijn gestart, relatief vaker ‘weet (nog) niet’ invullen bij deze stellingen. De coronapandemie heeft waarschijnlijk ook een belangrijk effect (gehad) op de werkbelasting van de praktijk, waardoor het voor de respondent mogelijk lastig is te schatten is wat het daadwerkelijke effect van online inzage hierop was. In 2020 bleek bijvoorbeeld uit eerder onderzoek van het Nivel (van Tuyl et al., 2020) dat de coronacrisis namelijk zorgde voor een toenemend aantal videoconsulten in de huisartsenpraktijk en een toenemende werkbelasting en administratieve belasting in de praktijk.

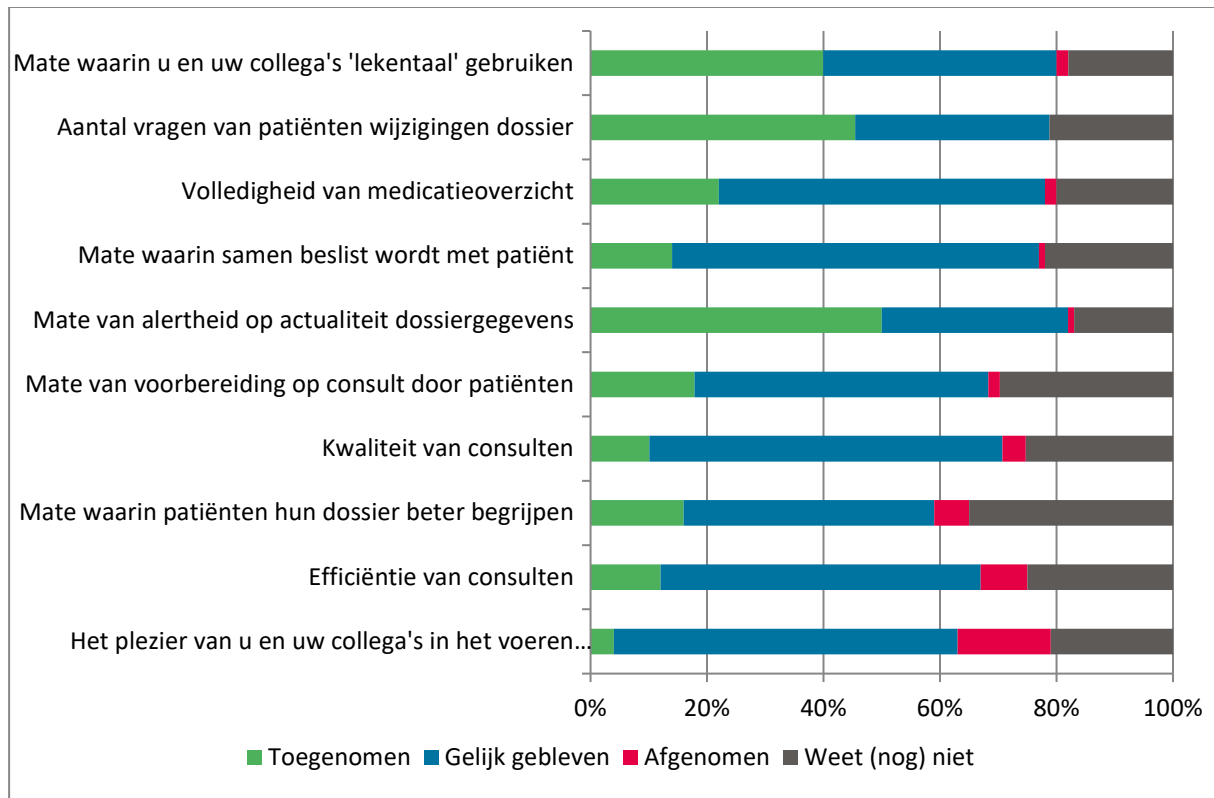
*Figuur 4 Veranderingen in de werkbelasting van de praktijk door online inzage, specifiek in de tijdsbelasting van verschillende functies in de huisartsenpraktijk; peiling 2021 (N=458-478)*



## Praktijken zijn alerter op de actualiteit van het dossier door online inzage

Respondenten hebben bij deze meting opnieuw aangegeven welke invloed online inzage volgens hen verder heeft op een tiental werkbelasting-items voor de praktijk (figuur 5). Nieuw hierbij is dat we voor elk item hebben uitgevraagd of deze is toegenomen, gelijk gebleven of is afgenomen vanwege online inzage of dat de respondent het (nog) niet weet. In de vorige peiling werd voor dezelfde items gevraagd of de respondent het eens, neutraal of oneens was met een stelling of dat die het (nog) niet wist. Daarom zijn deze resultaten mogelijk minder goed vergelijkbaar met de vorige meting.

Figuur 5 Ervaring van praktijken met 10 mogelijke effecten van online inzage op de werkbelasting in de praktijk; peiling 2021 (N=468-475)



Figuur 5 laat zien dat een kleiner deel van de praktijken 'weet (nog) niet' aangeeft ten opzichte van de vorige meting. Daarnaast valt op dat de meeste praktijken aangeven dat de werkbelasting gelijk is gebleven voor de praktijk. Net als bij de vorige meting is bijna 40% van de respondenten vaker 'lekentaal' gaan gebruiken in het dossier vanwege online inzage. Daarnaast geeft bijna de helft van de respondenten aan dat het aantal vragen van patiënten over het wijzigen van het medisch dossier (45%) is toegenomen, net als de alertheid op actualiteit van de dossiergegevens (50%). Bij de vorige meting gaf 21% van de respondenten aan het eens te zijn met de stelling "door online inzage nemen onze patiënten vaker contact op met de praktijk" en gaf 13% aan het eens te zijn met de stelling "door online inzage kunnen wij het dossier beter actueel houden". Ook valt de groep respondenten op die minder plezier heeft gekregen in het voeren van consulten (16%) door online inzage, terwijl maar een kleine groep aangeeft dat dit juist is toegenomen (4%). In 2020 zagen we een vergelijkbare uitkomst: een klein percentage (4%) gaf toen aan dat zij het eens waren met de stelling dat zij "door online inzage meer plezier hebben in het voeren van consulten" en 29% gaf aan het niet eens te zijn met deze stelling.

In de web-enquête konden de respondenten hun antwoorden op de bovenstaande stellingen toelichten. Andere toegenomen veranderingen in de (werkbelasting van de) praktijk door online inzage die zijn genoemd, betreffen onder andere:

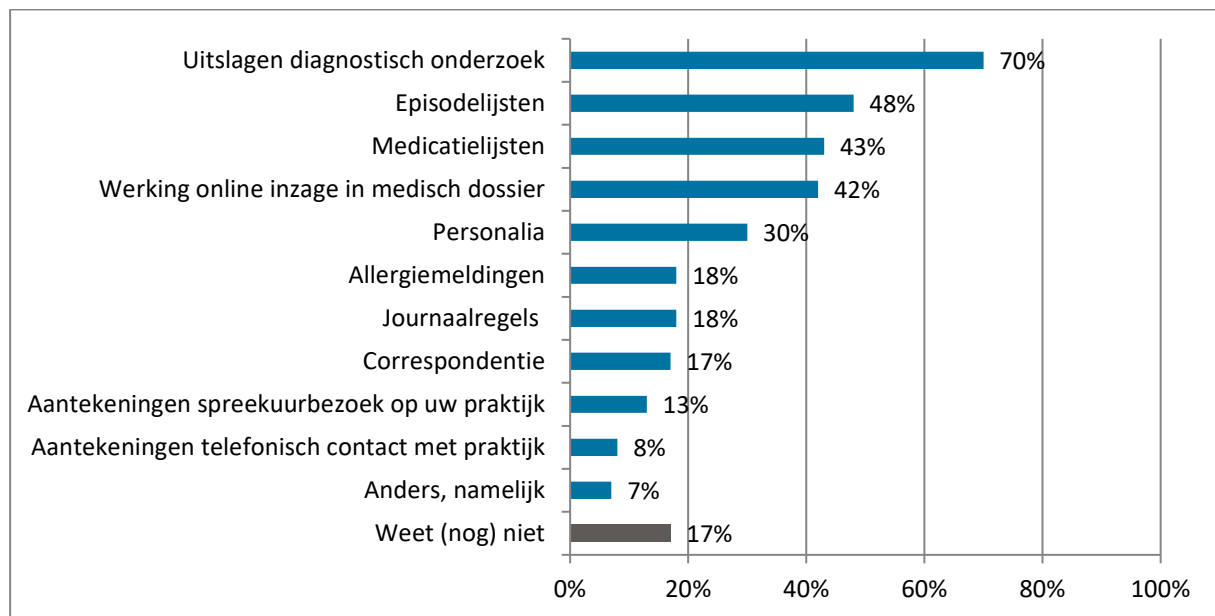
- achterdocht in de patiënt-arts relatie
- de mate van ongerustheid bij een patiënt
- agressie onder patiënten
- het aantal eisen dat patiënten stellen
- het aantal zorgvragen
- patiënttriage op het spreekuur
- de tijd die nodig is om consulten voor te bereiden of goed te verwerken in het dossier
- automatiseringsvragen waar de praktijk geen antwoord op heeft
- de bijbehorende ICT kosten
- verbeterde overdracht van het medisch dossier bij met name nieuwe patiënten
- online aanvragen van recepten
- zorgen over veiligheid/communicatie aan kinderen en mantelzorgers, en
- het aantal (digitale) contacten.

Verder vonden we dat praktijken die eerder gestart zijn met het aanbieden van online inzage, vaker aangeven lekentaal te gebruiken en dat de mate van samen beslissen met de patiënt is toegenomen. Wel geven zij iets vaker aan dat het plezier in het voeren van consulten is afgenomen, ten opzichte van praktijken die in 2021 met online inzage zijn gestart.

### **Online inzage leidt tot vragen van patiënten over met name de diagnostiek, episodelijsten, medicatielijsten en de werking van online inzage.**

Respondenten geven bij deze tweede meting aan dat zij door de invoering van online inzage door patiënten vooral benaderd worden over de uitslagen van hun diagnostisch onderzoek (70%), episodelijsten (48%), medicatielijsten (43%) en de werking van online inzage in het medisch dossier (42%), zo blijkt ook uit figuur 6. Een episodelijst is een overzicht van alle gezondheidsproblemen die ooit aanwezig zijn geweest of op dit moment aanwezig zijn bij een patiënt. In vergelijking met de peiling in 2020 liggen de percentages bij de eerste drie categorieën hoger (bij de vorige meting waren deze percentages respectievelijk 46%, 32% en 32%), wat mede verklaard kan worden doordat minder respondenten dit keer 'weet (nog) niet' invulden. Bij de categorie 'anders' geeft 7% van de respondenten aan dat zij vragen krijgen over verschillende andere zaken. Ten eerste betreffen dit praktische vragen over: het verkrijgen van online inzage, moeite met inloggen, iets niet kunnen vinden in het dossier en meldingen vanuit het portaal. Ten tweede zijn er vragen over de dossierinhoud: de (on)volledigheid ervan, contra-indicaties, foto's van huidandoeningen en medische zaken. En ten derde zijn er vragen over het gebruik van het dossier voor juridische doeleinden, het maken van afspraken, het verwijderen van zaken die genoteerd zijn en verwarring over het type consult.

Figuur 6 Waarover benaderen patiënten uw praktijk naar aanleiding van online inzage (meerdere antwoorden mogelijk)?; peiling 2021 (N=482)



Daarnaast ervaren enkele respondenten juist dat er geen of nauwelijks (meer) contact wordt opgenomen door patiënten. Zij geven daarbij bijvoorbeeld aan dat zij denken dat patiënten het gebruik van online inzage weinig lijkt te interesseren en het weinig toevoegt. Tenslotte zien we ook bij deze vraag dat het uitmaakt hoe lang praktijken online inzage aanbieden. Praktijken die al langer ervaring hebben met online inzage geven relatief vaker aan dat patiënten hen benaderen over:

- Uitslagen diagnostisch onderzoek
- Episodelijsten
- Personalialia
- Medicatielijsten
- Correspondentie
- Werking van online inzage

Praktijken die al voor 2020 zijn gestart, hebben daarnaast relatief veel minder vaak de categorie 'weet ik (nog) niet' aangevinkt ten opzichte van praktijken die in 2021 zijn gestart (5% vs. 29%).

### Conclusie en discussie

Met deze factsheet bieden we een geactualiseerd inzicht in de ervaringen van huisartsenpraktijken met het aanbieden van online inzage in het medisch dossier aan hun patiënten. Uit deze tweede peiling, gehouden in het najaar van 2021, blijkt dat het effect ervan beter is in te schatten door veel respondenten, omdat minder vaak de antwoordoptie 'weet (nog) niet' werd gebruikt vergeleken met de vorige peiling. Deze tweede peiling bevestigt veel van de resultaten van de eerste peiling. Online inzage wordt door praktijkhouders en -managers in het algemeen als (overwegend) positief ervaren, ook schatten zij in dat dat voor hun collega's en hun patiënten zo is. Maar bij verder doorvragen ervaart een aanzienlijk deel ook de nodige negatieve effecten voor met name werkdruk en werkbelasting in de praktijk en ervaart een klein deel zelfs minder plezier in het voeren van consulten. Het is belangrijk om aandacht te schenken aan deze effecten en met praktijken in gesprek te (blijven) gaan of te onderzoeken hoe deze verminderd kunnen worden. Daarvoor blijft het van belang om de effecten van online inzage en de ervaringen ermee ook in de komende jaren te blijven monitoren en de implementatie ervan te blijven ondersteunen. Bij de interpretatie van de resultaten is het verder goed om in acht te nemen dat het vanwege de coronacrisis mogelijk lastig is om het 'pure' effect van online inzage op de werkbelasting en andere aspecten in te schatten. Enkele respondenten gaven dat ook aan in de open antwoorden die zij konden geven in de web-enquête.

---

## Wetenschappelijk onderzoek in het kader van OPEN

Sinds juli 2020 zijn huisartsen wettelijk verplicht om patiënten elektronische inzage in hun medische gegevens aan te bieden. Het OPEN programma helpt huisartsen bij online inzage voor patiënten. OPEN is een versnellingsprogramma van de huisartsenorganisaties InEen, de Landelijke Huisartsen Vereniging (LHV) en het Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG), met subsidie van het ministerie van VWS, om huisartsenpraktijken te helpen bij het veilig online delen van medische gegevens met hun patiënten. Dit onderzoek wordt in opdracht van OPEN uitgevoerd door het Nivel in samenwerking met het Radboudumc en Universiteit Maastricht. In dit kader vroeg het Nivel huisartsenpraktijken onder andere naar wanneer zij zijn gestart met het aanbieden van online inzage, wat de eerste ervaringen van praktijkmedewerkers en hun patiënten hiermee zijn, en welke impact het zoal heeft op de werkbelasting in de praktijk.

## Methode

De vragen over online inzage, waarover in deze factsheet wordt gerapporteerd, zijn onderdeel van een arbeidsmarktenquête die het Nivel jaarlijks uitzet en die in samenwerking met het Radboudumc, Universiteit Maastricht, InEen, LHV en het NHG is opgesteld. De enquête is een online vragenlijst, die eind oktober 2021 via een uitnodigingsmail verstuurd is naar bijna 4.000 huisartsenpraktijken die we hebben kunnen bereiken van de in totaal bijna 5.000 praktijken die er in Nederland zijn. Door middel van een persoonlijke link naar de vragenlijst, kon een praktijkmedewerker deze namens de praktijk (doorgaans de praktijkhouder) invullen tot en met eind november 2021. Dit is de tweede jaarlijkse enquête in een reeks van in totaal drie enquêtes over online inzage. De totale respons bij deze vragen bedroeg ongeveer 500 huisartsenpraktijken.

## Over de Nivel Huisartspraktijkenregistratie

Sinds 2007 worden in het kader van de Nivel Huisartsenregistratie alle (bijna 5.000) huisartspraktijken in Nederland geënuquêteerd. Het doel van deze registratie is personeels- en organisatiegegevens te verzamelen en te actualiseren. Sinds 2010 gebeurt dit via een online portal van het Nivel, sinds 2018 via een uitgebreide arbeidsmarktenquête.

## Meer weten?

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

Meer informatie over het Nivel-onderzoek naar de effecten van online inzage in het dossier bij de huisarts:

<https://www.nivel.nl/nl/project/effect-van-online-inzage-het-elektronisch-patientendossier-bij-de-huisarts-h-epd>

## Titelgegevens van deze publicatie

De gegevens uit deze publicatie mogen met de volgende bronvermelding worden gebruikt: Keuper, J., Batenburg, R., & Verheij, R. Ervaringen van huisartsenpraktijken met online inzage: resultaten tweede meting, najaar 2021. Online inzage in het medisch dossier van de huisartsenpraktijk. Utrecht: Nivel, 2022.

## Literatuur

Keuper, J., Batenburg, R., Vis, E., Flinterman, L. & Verheij, R. Eerste inzichten in de ervaringen van huisartsenpraktijken met online inzage. Online inzage in het medisch dossier van de huisartsenpraktijk. Utrecht: Nivel, 2021.

Tuyl, L. van, Leemrijse, C., Batenburg, R. Hoe hebben huisartsenpraktijken de administratieve lasten ervaren tijdens de coronapandemie? Utrecht: Nivel, 2020.

Tuyl LHD van, Batenburg R, Keuper JJ, Meurs M & Friele R. Toename gebruik e-health in de huisartsenpraktijk tijdens de coronapandemie. Organisatie van zorg op afstand in coronatijd. Utrecht: Nivel, 2020.