Jongvolwassenen met een chronische aandoening over digitale zorg

Een onderzoek in het Nivel Panel Jong & Sterk

Femke van Schelven, Merel Willard, Jelle Keuper, Lilian van Tuyl, Marcia Vervloet



NIVEL
Kennis voor betere zorg

Belangrijkste bevindingen



Ongeveer de helft van de jongvolwassenen met een chronische aandoening zegt dat hun **voorkeur** voor fysiek of digitaal contact met zorgverleners **afhangt van de situatie**. De andere helft heeft vooral voorkeur voor een **fysieke afspraak**.



Videobellen, chatten en WhatsAppen vinden jongvolwassenen de prettigste vormen van digitaal contact met hun zorgverlener(s), gevolgd door **e-consulten en mail**.



Ruim de helft van de jongvolwassenen met een chronische aandoening had het afgelopen jaar **digitaal contact** met hun zorgverlener(s).



Jongvolwassenen zien **tijdsbesparing** en **makkelijk contact leggen** met zorgverleners als belangrijke voordelen van digitaal contact. De meest genoemde nadelen zijn **minder persoonlijk contact** en het gevoel dat **zorgverleners niet goed weten hoe het met hen gaat**.

Over het onderzoek



Digitaal contact

Er is steeds meer vraag naar zorg. **Digitale zorg** kan helpen om de zorg **beschikbaar** te houden voor iedereen die deze nodig heeft. Dit betekent dat het **contact met zorgverleners** soms digitaal is, in plaats van fysiek. Deze rapportage gaat over de ervaringen van **jongvolwassenen met een chronische aandoening** met dit digitale contact.

Deze rapportage

We beschrijven de uitkomsten van **vragenlijsten** over digitale zorg die we in 2026 voorlegden aan **jongvolwassenen** (18–30 jaar) met een chronische aandoening. Zij zijn lid van het **Nivel Panel Jong & Sterk**, een panel van ruim 300 jongvolwassenen die elke twee weken hun ervaringen delen over verschillende onderwerpen.

Monitor Digitale zorg

In deze rapportage laten we ook het percentage **volwassenen** met een chronische aandoening zien dat digitaal contact heeft gehad. Dit cijfer komt uit de **Monitor Digitale Zorg*** en heeft betrekking op 2025. Omdat dit percentage onder volwassenen over de jaren heen **weinig verandert**, biedt het wel een indicatie om de uitkomst onder jongvolwassenen in perspectief te plaatsen.

**De meest recente rapportage van de Monitor Digitale Zorg incl. onderzoeksmethoden is hier te vinden. In 2025 vulden 1531 volwassenen met een chronische aandoening uit het Nivel Panel Samen Sterk een vragenlijst in over hun ervaringen met digitale zorg.*

Over het onderzoek

In **twee korte vragenlijsten** op hun telefoon deelden Jong & Sterk-leden hun mening.

De vragenlijsten bestonden uit **drie thema's**.



Voorkeur fysiek of digitaal contact

We vroegen aan alle jongvolwassenen of zij een voorkeur hadden voor fysiek of digitaal contact, en welke vormen van digitaal contact zij het prettigst vinden. Ze konden dit in een open vraag toelichten.

Digitaal contact het afgelopen jaar

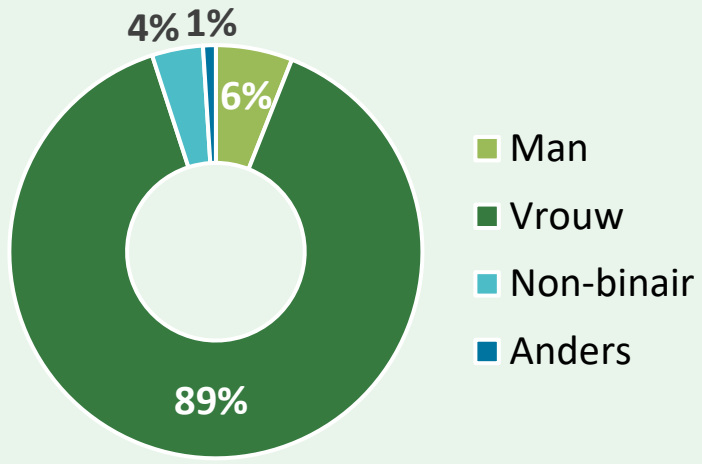
Ook vroegen we aan het hele panel of zij in de afgelopen twaalf maanden digitaal contact hebben gehad met hun zorgverlener(s).

Ervaringen met digitaal contact

Tot slot legden we ze zes stellingen voor over mogelijke positieve en negatieve ervaringen met digitaal contact met zorgverlener(s).

Er deden 113 jongvolwassenen mee aan het onderzoek

Ik voel mij…



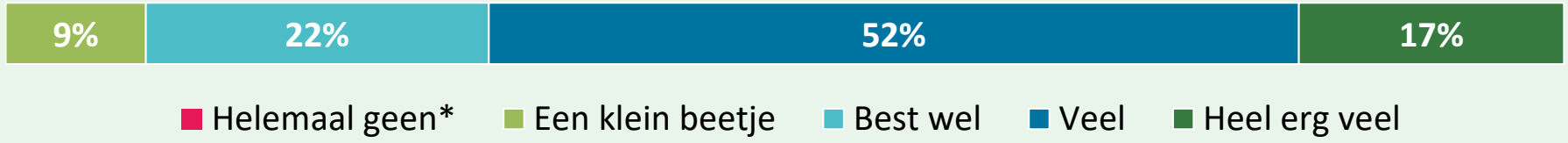
Gemiddelde leeftijd

25 jaar: de jongste is 16, de oudste 30

Chronische aandoeningen

Onder andere: hart- en vaatziekten, hersen- en zenuwziekten, astma, reuma, kanker, diabetes, maag-, darm- en leverziekten, chronische pijn en vermoeidheid, endometriose, en visuele en auditieve beperkingen.

Last van chronische ziekte en/of beperking in het dagelijks leven

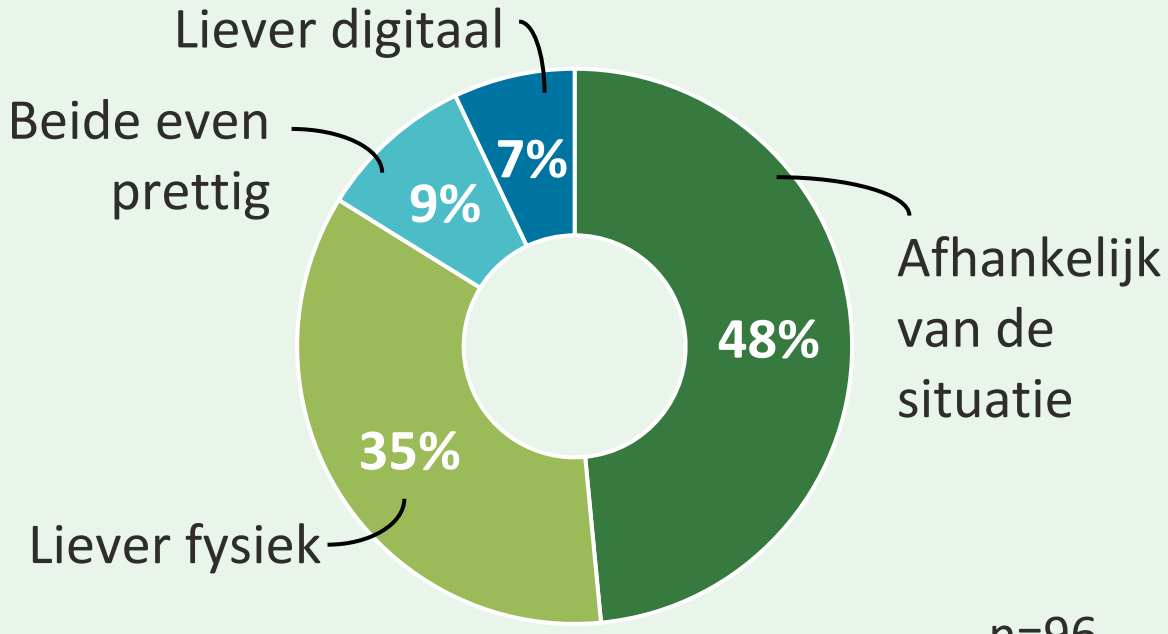


** 'Helemaal geen' was ook een antwoordoptie, maar werd door geen enkele deelnemer gekozen.*

Voorkeuren in (digitaal) contact met zorgverleners

Van jongvolwassenen met een chronische aandoening

Liever fysiek of digitaal contact?



n=96

Welke vorm van digitaal contact heeft de voorkeur?

Meer dan één antwoord mogelijk

1. Videobellen (43%)
2. Chat of WhatsApp (39%)
3. E-consult (30%)
4. E-mail (27%)

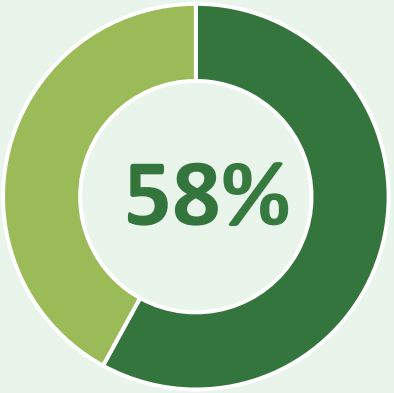
n=94

“Ik vind het fijn als ik op een snelle en makkelijke manier tussen de consulten door een vraag kan stellen als ik meer klachten heb.”

Jongvolwassene met een chronische aandoening (20, man)



Hoeveel jongvolwassenen hadden digitaal contact met hun zorgverlener(s)?



Meer dan de helft van de **jongvolwassenen** met een chronische aandoening had het **afgelopen jaar digitaal contact** met hun zorgverlener(s).

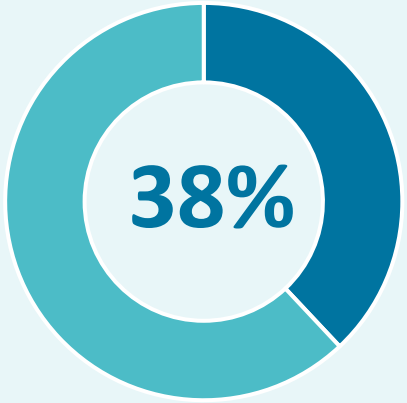
Ze hadden vooral **schriftelijk digitaal contact**, bijvoorbeeld via mail, e-consult of chat (53%).
Een kleiner deel maakte gebruik van **videobellen** (21%).

n=97

Cijfers uit: Nivel Panel Jong & Sterk

Vergelijking

Van de volwassenen met een chronische aandoening had



het afgelopen jaar digitaal contact met hun zorgverlener(s).

Cijfer uit: Monitor Digitale Zorg

Jong & Sterk leden vertellen…

Belangrijkste thema's uit de open antwoorden

…digitale zorg is fijn, maar niet voor alles

Digitaal contact heeft voordelen. Het is **laagdrempelig**, **kost minder energie en reistijd,** is **makkelijker in te plannen** en vooral handig voor **korte vragen.** Ook is het fijn dat je iets kunt **teruglezen** en even kunt **nadenken voordat je antwoordt.**

Bij **lastige vragen** of **belangrijke onderwerpen** is het fijn om een zorgverlener **persoonlijk** te spreken.

De voorkeur voor fysiek of digitaal contact hangt bij velen af van de **situatie, hoe zij zich voelen** en het type **zorgverlener**.

Sommigen hebben het gevoel dat hun **zorgverlener** bij digitaal contact **minder tijd en aandacht** voor hen heeft of dat een zorgverlener **minder goed kan zien hoe het gaat**.

Veel jongvolwassenen vinden het fijn als **beide opties** er zijn en als ze hun zorgverlener **afwisselend digitaal** en **in het echt** zien en spreken.



“Voor korte vragen is e-mail, chat of WhatsApp prima. Voor vragen waar een zorgverlener me echt moet zien of die wat zwaarder zijn qua gesprek, liever videobellen of in het echt.”

Jongvolwassene met een chronische aandoening (29, vrouw)

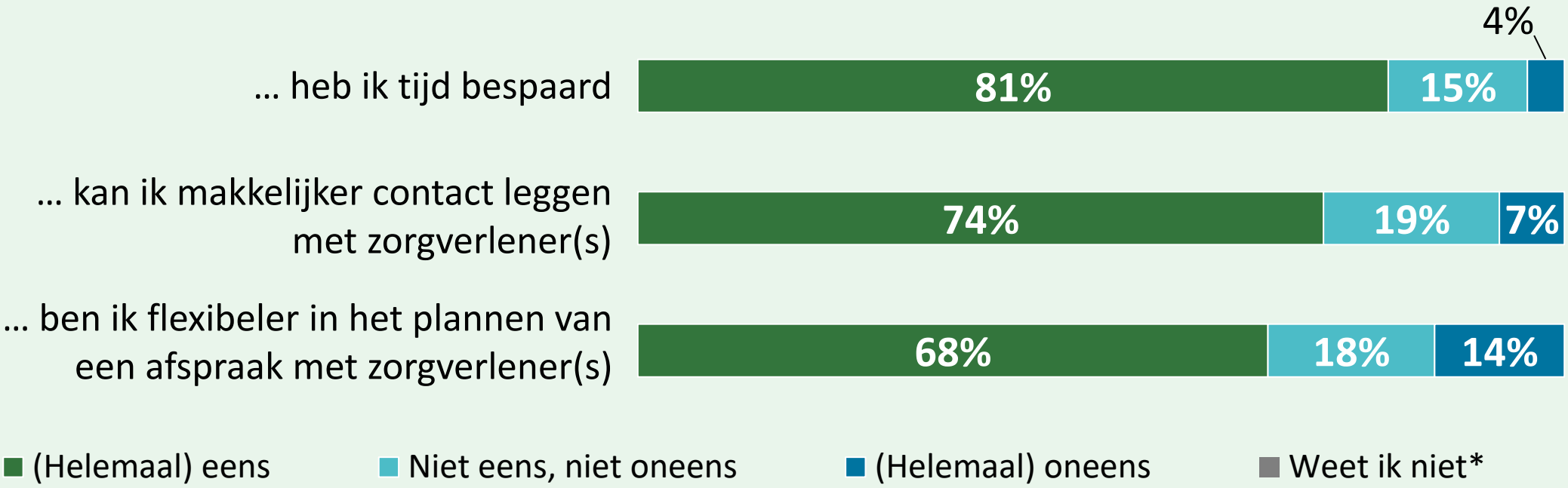
“Het verschilt enorm per zorgverlener, bij de een helpt een e-consult, videobellen of mailen om goed contact te onderhouden. Maar bij de ander juist niet”

Jongvolwassene met een chronische aandoening (25, non-binair)



Jongvolwassenen en hun positieve ervaringen met digitaal contact met hun zorgverlener(s)

Door digitaal contact met mijn zorgverlener(s)…

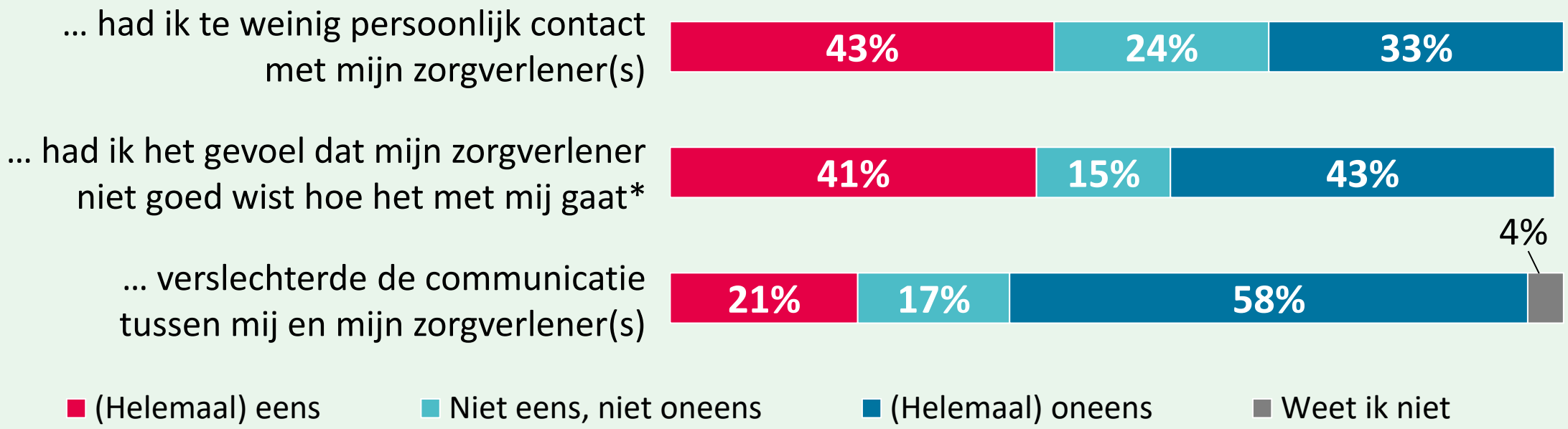


** Dit antwoord werd door geen enkele deelnemer gekozen.*
*** Deze cijfers gaan alleen over jongvolwassenen die digitaal contact hadden.*

(N=49-54)**

Jongvolwassenen en hun negatieve ervaringen met digitaal contact met hun zorgverlener(s)

Door digitaal contact met mijn zorgverlener(s)…



** Percentages tellen door afronding niet precies op tot 100%.*
*** Deze cijfers gaan alleen over jongvolwassenen die digitaal contact hadden.*

(N=49-54)**



“Bij afspraken denk ik dat een arts minder goed ziet hoe het écht met mij gaat als het contact digitaal is.”

Jongvolwassene met een chronische aandoening (29, vrouw)

Jongvolwassenen en volwassenen vergeleken

Ervaringen met digitaal contact met zorgverleners

Wanneer we de cijfers onder jongvolwassenen vergelijken met die onder volwassenen met een chronische aandoening, lijkt het erop dat jongvolwassenen **vaker digitaal contact hebben met hun zorgverlener(s)**. Ook komen de **meest genoemde voor- en nadelen** overeen met de voor- en nadelen die volwassenen in 2025 het vaakst aangaven.

De **vraagstelling** over ervaringen met digitaal contact is tussen 2025 en 2026 gewijzigd in de Monitor Digitale Zorg. In 2025 werden positieve en negatieve ervaringen uitgevraagd aan de hand van twee meerkeuzevragen, terwijl in 2026 stellingen zijn voorgelegd. Hierdoor zijn de uitkomsten van jongvolwassenen en volwassenen op dit moment **niet direct vergelijkbaar**.

In 2027 worden de cijfers over 2026 onder volwassenen met een chronische aandoening gepubliceerd. Omdat hierbij dezelfde vraagstelling is gebruikt als bij jongvolwassenen, zullen de uitkomsten **beter vergelijkbaar zijn**.

Cijfers over volwassenen met een chronische aandoening: Monitor Digitale Zorg

Reflectie



Dit onderzoek

Het Nivel Panel Jong & Sterk is recent opgezet en wordt nog uitgebouwd. Er zitten nu relatief veel **vrouwen** en jongvolwassenen met een **migratieachtergrond** in het panel. De cijfers uit deze rapportage geven daarom een **eerste indicatie**.

Vervolgonderzoek

Digitaal contact was een thema dat **jongvolwassenen zelf belangrijk** vonden om te onderzoeken. Verder onderzoek kan zich richten op meer thema's uit de **Monitor Digitale Zorg**, zoals digitale zelfhulp, telemonitoring of AI. Ook kunnen metingen herhaald worden om te kijken of er bij jongvolwassenen **veranderingen** over de tijd te zien zijn. Eventuele **verschillen** tussen jongvolwassenen en volwassenen worden in **2027** verder onderzocht. **Focusgroepen** zouden daarbij ingezet kunnen worden om de resultaten verder te verdiepen en beter te begrijpen.

Praktijk

Digitale zorg kan een **helpen** bij het opvangen van een toenemende zorgvraag. Jongvolwassenen **waarderen de flexibiliteit** van digitaal contact. Tegelijkertijd vinden ze **persoonlijk contact belangrijk,** vinden ze het fijn om hun zorgverlener ook **in het echt te zien en te spreken** en waarderen ze dat ze fysiek en digitaal contact kunnen afwisselen. Door met jongvolwassenen te bespreken welke vorm van (digitaal) contact in welke **situatie** het beste bij hen past, kunnen zorgverleners de zorg **beter afstemmen op hun behoeften** en kan digitale zorg **efficiënter** worden ingezet.

Meer weten?


Klik op de publicaties om meer te lezen
NIVEL
Eerste inzicht in zorgmijding vanwege kosten onder jongvolwassenen met een chronische aandoening
NIVEL
Jongvolwassenen met een chronische aandoening over hun toekomst-dromen
NIV
Geplande zorgbezuinigingen leiden tot problemen en zorgen bij mensen met een chronische aandoening
NIVEL
Ook onderzoek doen met het Nivel Panel Jong & Sterk?
Neem contact op!

Kennis voor betere zorg

Het Nivel levert kennis om de gezondheidszorg in Nederland beter te maken. Dat doen we met hoogwaardig, betrouwbaar en onafhankelijk wetenschappelijk onderzoek naar thema's met een groot maatschappelijk belang. 'Kennis voor betere zorg' is onze missie. Alle onderzoeken publiceert het Nivel openbaar. U vindt deze en alle andere Nivel-publicaties op onze website.

Kijk op onze website voor meer informatie over het Nivel panel Jong & Sterk.

NIVEL
Kennis voor betere zorg

De gegevens uit deze publicatie mogen met de volgende bronvermelding worden gebruikt**: Jongvolwassenen met een chronische aandoening over digitale zorg.** Een onderzoek in het Nivel Panel Jong & Sterk. Femke van Schelven, Merel Willard, Jelle Keuper, Lilian van Tuyl, Marcia Vervloet. Nivel 2026.

030 272 97 00
nivel@nivel.nl
www.nivel.nl
Postbus 1568
3500 BN UTRECHT