

Dit factsheet is een uitgave van het NIVEL en Nictiz, behorend bij de eHealth-monitor 2017. De gegevens mogen met bronvermelding worden gebruikt (Anne Brabers, Ilse Swinkels, Britt van Lettow en Judith de Jong. Zorggebruikers zien zowel positieve als negatieve kanten van het e-consult. Gebruikers zijn positiever over het e-consult dan niet gebruikers. Utrecht/Den Haag: NIVEL/Nictiz, 2017). U vindt deze publicatie en alle andere publicaties op [www.nivel.nl](http://www.nivel.nl) en [www.nictiz.nl](http://www.nictiz.nl).

## Zorggebruikers zien zowel positieve als negatieve kanten van het e-consult. Gebruikers zijn positiever over het e-consult dan niet gebruikers.

Anne Brabers<sup>1</sup>, Ilse Swinkels<sup>1</sup>, Britt van Lettow<sup>2</sup> en Judith de Jong<sup>1</sup>

<sup>1</sup> NIVEL, <sup>2</sup> Nictiz

*Huisartsen en medisch specialisten bieden steeds vaker de mogelijkheid om via een website of e-mail een vraag te stellen: het e-consult. Toch wordt dit door zorggebruikers nog maar weinig gebruikt.*

*Zorggebruikers zien zowel positieve als negatieve kanten van het e-consult, blijkt uit onderzoek uitgevoerd in 2017 in het kader van de jaarlijkse Nictiz NIVEL eHealth-monitor. Meerwaarde van het e-consult zien ze vooral in dat je het kan doen als het je uitkomt en dat je de tijd hebt om na te denken over de vraag die je wilt stellen. Minder persoonlijk contact en minder mogelijkheden om door te vragen zien zorggebruikers als negatieve punten. Zorggebruikers die ervaring hebben opgedaan met het e-consult zijn positiever dan zorggebruikers zonder ervaring.*

## E-consult wordt veel aangeboden, maar gebruik blijft achter

Via internet 24/7 een vraag kunnen stellen aan de (huis)arts kan makkelijk zijn voor patiënten. Dit wordt een e-consult genoemd (zie Box). Een groeiend aantal artsen biedt het e-consult aan. Zes op de tien

huisartsen en 34% van de medisch specialisten gaf in 2016 aan dat bij hen via internet een vraag kon worden gesteld. Artsen kunnen een e-consult declareren bij de zorgverzekeraar. Dit betekent overigens niet dat het e-consult frequent gebruikt wordt; voor beide groepen zorgverleners gaf in 2016 3% van de zorggebruikers aan via e-mail of website een vraag te hebben gesteld aan hun zorgverlener. Wel gaf ruim een derde van de zorggebruikers

### Wat is een e-consult?

*In het onderzoek is een e-consult als volgt omschreven: "Het e-consult is het stellen van een medische vraag via een website of e-mail. Dit is één van de mogelijkheden van online contact met een zorgverlener, bijvoorbeeld de huisarts. Onderwerpen voor een e-consult zijn bijvoorbeeld vragen over medicijnen, (uitslagen) van onderzoek, een eerder consult of een controle-afspraak. Een e-consult kan een alternatief zijn voor een telefonisch consult met een zorgverlener."*

aan een e-consult te willen gebruiken voor contact. Een iets kleinere groep gaf aan nog niet te weten of ze dit willen gebruiken (32%), respectievelijk dit niet te willen gebruiken (29%) (1).

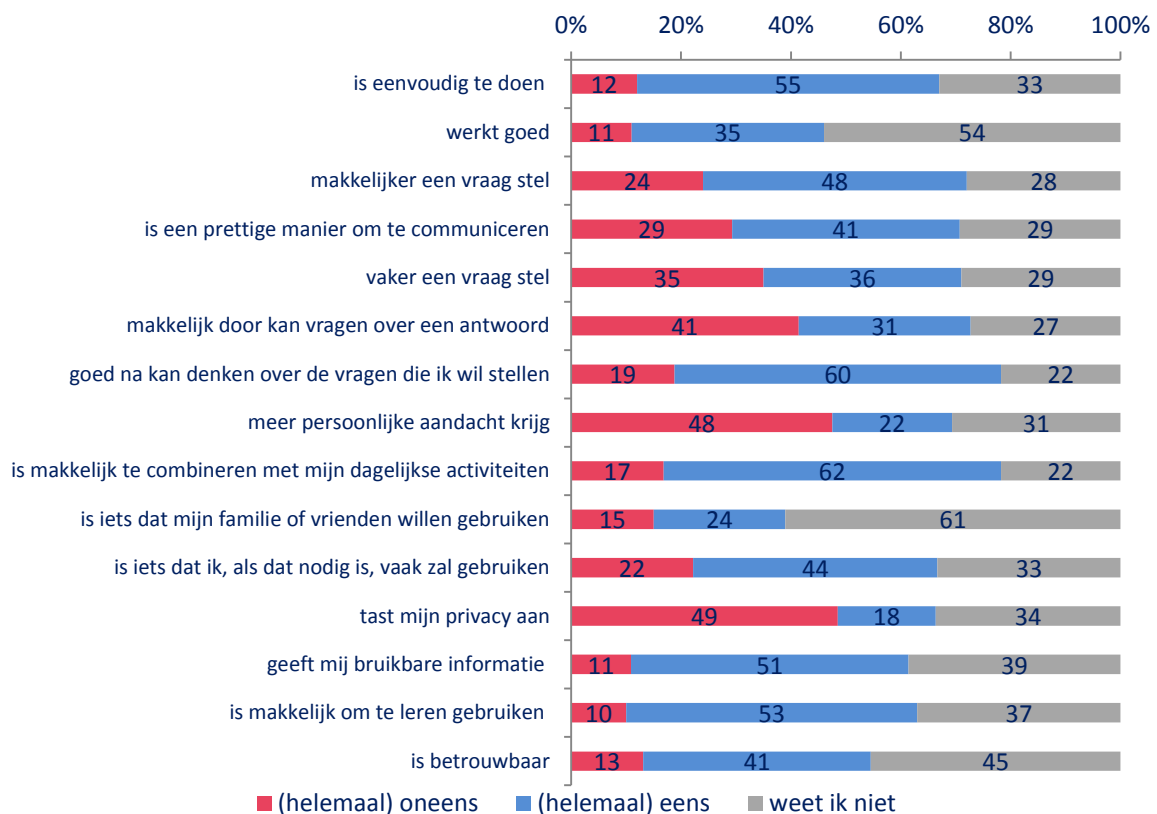
Het verschil tussen aanbod en gebruik roept vragen op: Wat vinden zorggebruikers van een e-consult en zien zij de meerwaarde hiervan in? Om hier inzicht in te krijgen, worden in dit factsheet de volgende vragen beantwoord: 1) Hoe kijken zorggebruikers aan tegen het e-consult? 2) In hoeverre zien zorggebruikers een meerwaarde in het e-consult ten opzichte van een telefonisch consult met een zorgverlener? Hierbij kijken we voor beide vragen of er verschillen zijn tussen zorggebruikers die ervaring hebben met het e-consult en zorggebruikers die dit niet hebben. Beide vragen zijn in het kader van de jaarlijkse eHealth-monitor van Nictiz en NIVEL in maart 2017 voorgelegd aan leden van het Consumentenpanel Gezondheidszorg van het NIVEL.

### Zorggebruikers zien zowel positieve als negatieve kanten van het e-consult

Figuur 1 toont dat zorggebruikers zowel positieve als negatieve kanten aan het e-consult zien. Zes op de tien zorggebruikers denkt dat een e-consult makkelijk te combineren is met hun dagelijkse activiteiten (62%) en dat een e-consult er voor zorgt dat je goed na kan denken over de vraag die je wilt stellen (60%). Ruim de helft vindt dat een e-consult eenvoudig te doen is (55%) en makkelijk is om te leren gebruiken (53%). Anderzijds is 48% het er niet mee eens dat je door een e-consult meer persoonlijke aandacht krijgt, en 41% is het er niet mee eens dat je makkelijk door kan vragen over een antwoord.

**Figuur 1: Houding zorggebruikers ten opzichte van een e-consult. (N=538-546)**

Een e-consult.../een e-consult zorgt er voor dat ik...



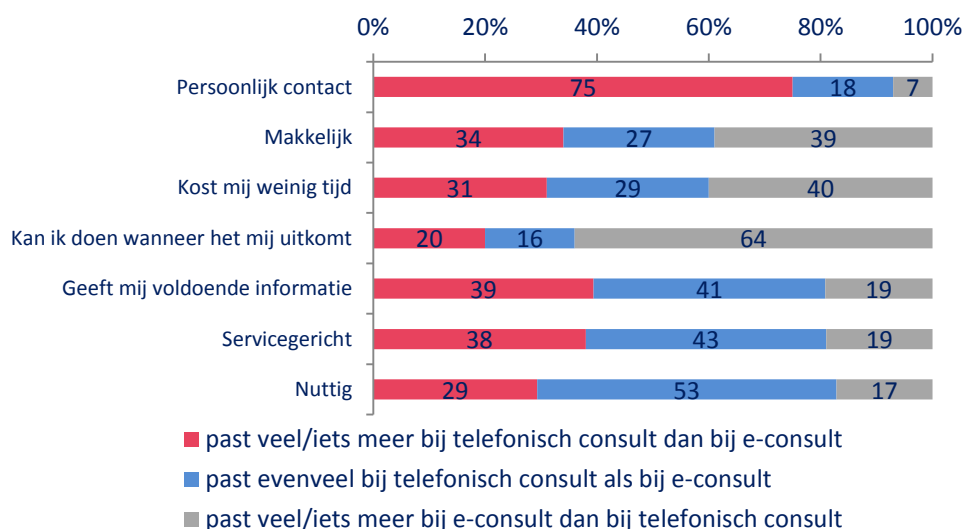
### Gebruikers zijn positiever over het e-consult dan niet gebruikers

Een klein deel (N=26) van de zorggebruikers zegt in het afgelopen jaar één keer of vaker een vraag te hebben gesteld via een website of e-mail aan de huisarts en/of de medisch specialist. Deze groep gebruikers is positiever over het e-consult dan de groep zorggebruikers die hier geen ervaring mee heeft (zie Tabel 1 in de Bijlage). Zo vindt 81% (N=21) dat een e-consult eenvoudig te doen is en 77% (N=20) vindt dat het makkelijk is om te leren gebruiken. Bij de groep zonder ervaring is 52% respectievelijk 50% het hier (helemaal) mee eens. Ook vindt 69% (N=18) van de gebruikers dat het e-consult goed werkt, waar 33% van de zorggebruikers zonder ervaring dit verwacht. Het gebrek aan persoonlijke aandacht is voor de zorggebruikers met ervaring een minder groot probleem dan voor de groep zonder ervaring. Ruim een derde (35%, N=9) van de zorggebruikers met ervaring vindt dat het e-consult voor persoonlijke aandacht zorgt, waar 20% van de zorggebruikers zonder ervaring dit verwacht.

### Meerwaarde e-consult: je kan het doen wanneer het je uitkomt

Om inzicht te krijgen in de meerwaarde van een e-consult ten opzichte van een telefonisch consult, hebben we aan de respondenten een aantal kenmerken voorgelegd en gevraagd of ze deze kenmerken meer bij een telefonisch consult of meer bij een e-consult vinden passen (zie Figuur 2). De meerwaarde van een e-consult ligt volgens zorggebruikers vooral in dat je het kan doen wanneer het je uitkomt: 64% vindt dit passen bij een e-consult. De meerwaarde van een telefonisch consult zien zorggebruikers vooral in het persoonlijk contact: 75% vindt dit passen bij een telefonisch consult. Er zijn geen verschillen in op welke kenmerken zorggebruikers een meerwaarde zien tussen de groep die ervaring heeft met het e-consult en de groep zonder ervaring (zie Tabel 2 in de Bijlage).

**Figuur 2: Meerwaarde van een e-consult. Kunt u aangeven in welke mate u vindt of verwacht dat deze kenmerken meer passen bij een telefonisch consult met een zorgverlener of meer passen bij een e-consult? (N=555-565)**



## Tot slot

Een groot deel van de artsen biedt het e-consult aan, het gebruik door zorggebruikers is echter laag. Uit de resultaten van dit factsheet blijkt dat zorggebruikers zowel positieve als negatieve kanten van het e-consult zien. De meerwaarde zit volgens zorggebruikers vooral in dat je het kan doen wanneer het je uitkomt en dat je kan nadenken over de vraag die je wilt stellen. Als negatief punt zien zorggebruikers het gebrek aan persoonlijk contact, hoewel zorggebruikers met ervaring dit minder vaak een probleem vinden. Qua gebruiksgemak verwachten zorggebruikers over het algemeen ook geen probleem. Zo denkt meer dan de helft dat een e-consult eenvoudig te doen en makkelijk te leren gebruiken is. Het lage gebruik van het e-consult lijkt dus niet te komen doordat zorggebruikers geen positieve punten aan het e-consult zien. Dit roept de vraag op hoe het dan wel komt dat het e-consult nog zo weinig gebruikt wordt. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat nog steeds een groot deel van de zorggebruikers niet weet of een e-consult mogelijk is bij hun arts (1). Bovendien laten onze resultaten zien dat een groep zorggebruikers niet goed weet of een e-consult bruikbare informatie geeft, goed werkt en betrouwbaar is.

Al in 2013, in de eerste editie van de eHealth-monitor, werd meer bekendheid geven aan aangeboden eHealth-toepassingen als een eerste voor de hand liggende stap genoemd. Nu in 2017 lijkt hier nog steeds een taak weggelegd voor zorgverleners. Sinds 2013 ligt het percentage zorggebruikers dat niet weet of het mogelijk is online een vraag te stellen aan de huisarts of medisch specialist, respectievelijk rond de 60% en 70% (1; 2). 'Bekendheid geven aan' mag breed worden opgevat: zorggebruikers moeten niet alleen op de hoogte zijn van de mogelijkheid van een e-consult, maar ook weten wat het betekent en hoe het werkt. Daarnaast spelen oude gewoontes mogelijk een rol. Uit de eHealth-monitor 2016 bleek dat zorggebruikers online een afspraak maken niet doen, omdat ze gewend zijn te bellen (1). Voor vervolgonderzoek is het interessant om dieper in te gaan op redenen, of mogelijke ervaren belemmeringen, die zorggebruikers hebben om het e-consult niet te gebruiken. Aangevuld met onderzoek naar de ervaringen bij zorgverleners. Dit biedt mogelijk aanknopingspunten om er voor te zorgen dat iedereen die gebruik wil maken van een e-consult dit ook gaat doen.

## Onderzoeksmethode

In maart 2017 heeft een steekproef van 1.500 panelleden uit het Consumentenpanel Gezondheidszorg van het NIVEL een vragenlijst ontvangen met, onder andere, vragen over het e-consult. Panelleden ontvingen, afhankelijk van hun voorkeur, een vragenlijst per post of via het internet. 741 panelleden stuurden de vragenlijst terug (respons 49%). Binnen deze groep respondenten waren hoogopgeleiden oververtegenwoordigd ten opzichte van de algemene bevolking in Nederland en voorgaande edities van de eHealth-monitor. Correctie hiervoor resulteerde in een databestand van 611 respondenten, waarop de resultaten gebaseerd zijn. De samenstelling van de groep respondenten naar leeftijd en geslacht was niet helemaal representatief voor de samenstelling van de algemene bevolking in Nederland wat betreft deze aspecten. Wanneer er uitspraken worden gedaan over de algemene bevolking, is er dan ook een weging toegepast om hiervoor te corrigeren.

Voor meer informatie over het panel kunt u terecht op [www.nivel.nl/consumentenpanel](http://www.nivel.nl/consumentenpanel) of e-mailen naar [consumentenpanel@nivel.nl](mailto:consumentenpanel@nivel.nl). Meer informatie over het panel is ook te vinden in:

Brabers AEM, Reitsma-van Rooijen M, Jong JD de. *Consumentenpanel Gezondheidszorg: basisrapport met informatie over het panel (2015)*. Utrecht: NIVEL, 2015.

Voor meer informatie over onderzoek op het gebied van eHealth kunt u terecht op [www.nivel.nl](http://www.nivel.nl), [www.nictiz.nl](http://www.nictiz.nl) of [www.ehealth-monitor.nl](http://www.ehealth-monitor.nl). Ook kunt u e-mailen naar [i.swinkels@nivel.nl](mailto:i.swinkels@nivel.nl) of [wouters@nictiz.nl](mailto:wouters@nictiz.nl).

## Referenties

1. Krijgsman, J., Swinkels, I., Lettow, B. van, Jong, J. de, Out, K.E.M., Friele, R., Gennip, L. van. Meer dan techniek: eHealth-monitor 2016. Den Haag, Utrecht; Nictiz, NIVEL, 2016.
2. Krijgsman, J., Bie, J. de, Burghouts, A., Jong, J. de, Cath, G.J., Gennip, L. van, Friele, R. eHealth, verder dan je denkt: eHealth-monitor 2013. Den Haag, Utrecht; Nictiz, NIVEL, 2013.

## BIJLAGE

Tabel 1: Houding zorggebruikers ten opzichte van een e-consult uitgesplitst naar zorggebruikers met en zonder ervaring met het e-consult. Een e-consult...

		(helemaal) oneens (%)	(helemaal) eens (%)	weet ik niet (%)
is eenvoudig te doen *	met ervaring (N=26)	8	81	12
	zonder ervaring (N=519)	15	52	33
werkt goed***	met ervaring (N=26)	12	69	19
	zonder ervaring (N=513)	12	33	55
zorgt er voor dat ik makkelijker een vraag stel*	met ervaring (N=26)	15	73	12
	zonder ervaring (N=514)	26	45	29
is een prettige manier om te communiceren met mijn zorgverlener*	met ervaring (N=25)	24	64	12
	zonder ervaring (N=513)	32	38	30
zorgt er voor dat ik vaker een vraag stel aan mijn zorgverlener	met ervaring (N=26)	50	42	8
	zonder ervaring (N=515)	36	34	30
zorgt er voor dat ik makkelijk door kan vragen over een gegeven antwoord	met ervaring (N=26)	50	35	15
	zonder ervaring (N=517)	41	30	29
zorgt er voor dat ik goed na kan denken over de vragen die ik wil stellen	met ervaring (N=26)	15	73	12
	zonder ervaring (N=514)	20	57	23
zorgt er voor dat ik meer persoonlijke aandacht krijg van mijn zorgverlener*	met ervaring (N=26)	54	35	12
	zonder ervaring (N=514)	47	20	32
is makkelijk te combineren met mijn dagelijkse activiteiten	met ervaring (N=26)	15	77	8
	zonder ervaring (N=514)	19	58	23
is iets dat mijn familie of vrienden willen gebruiken	met ervaring (N=26)	15	31	54
	zonder ervaring (N=511)	15	23	61
is iets dat ik, als dat nodig is, vaak zal gebruiken*	met ervaring (N=26)	8	69	23
	zonder ervaring (N=509)	25	41	34
tast mijn privacy aan	met ervaring (N=26)	50	19	31
	zonder ervaring (N=514)	47	19	34
geeft mij bruikbare informatie	met ervaring (N=26)	12	69	19
	zonder ervaring (N=512)	12	47	41
is makkelijk om te leren gebruiken*	met ervaring (N=26)	8	77	15
	zonder ervaring (N=511)	11	50	39
is betrouwbaar	met ervaring (N=26)	4	62	35
	zonder ervaring (N=510)	14	40	46

\* p-waarde < 0,05

\*\* p-waarde < 0,01

\*\*\* p-waarde is 0,000

**Tabel 2: Meerwaarde van een e-consult naar zorggebruikers met en zonder ervaring met het e-consult.**  
 Kunt u aangeven in welke mate u vindt of verwacht dat deze kenmerken meer passen bij een telefonisch consult met een zorgverlener of meer passen bij een e-consult?

		past iets/ veel meer bij telefonisch consult dan bij e-consult (%)	past evenveel bij telefonisch consult als bij e-consult (%)	past iets/ veel meer bij e-consult dan bij telefonisch consult (%)
<b>Persoonlijk contact</b>	met ervaring (N=26)	88	8	4
	zonder ervaring (N=539)	74	18	8
<b>Makkelijk</b>	met ervaring (N=26)	23	19	58
	zonder ervaring (N=531)	38	27	35
<b>Kost mij weinig tijd</b>	met ervaring (N=26)	27	15	58
	zonder ervaring (N=526)	35	29	36
<b>Kan ik doen wanneer het mij uitkomt</b>	met ervaring (N=26)	15	8	77
	zonder ervaring (N=526)	23	17	60
<b>Geeft mij voldoende informatie</b>	met ervaring (N=26)	38	31	31
	zonder ervaring (N=531)	42	40	18
<b>Service-gericht</b>	met ervaring (N=26)	38	35	27
	zonder ervaring (N=526)	42	40	18
<b>Nuttig</b>	met ervaring (N=26)	19	50	31
	zonder ervaring (N=528)	33	50	18