



eHealth-monitor

# Tabellenbijlage

eHealth-monitor 2018

# Tabellenbijlage

eHealth-monitor 2018

Myrah Wouters, Ilse Swinkels, Britt van Lettow, Judith de Jong,  
Judith Sinnige, Anne Brabers, Roland Friele, Lies van Gennip

Dit is een uitgave van Nictiz en het Nivel  
Den Haag en Utrecht, november 2018  
©Nictiz en het Nivel

## Inhoud

|                                                                              |    |
|------------------------------------------------------------------------------|----|
| Inleiding                                                                    | 7  |
| Tabellen hoofdstuk 2<br>Beleid, vaardigheden en vertrouwen                   | 9  |
| Tabellen hoofdstuk 3<br>Online inzage in het medisch dossier                 | 23 |
| Tabellen hoofdstuk 4<br>Gemak en service voor zorggebruikers                 | 47 |
| Tabellen hoofdstuk 5<br>Zelfmanagement en Persoonlijke Gezondheidsomgevingen | 57 |
| Tabellen hoofdstuk 6<br>Begeleiding en ondersteuning op afstand              | 67 |
| Tabellen hoofdstuk 7<br>Elektronische communicatie tussen zorgverleners      | 77 |

Voor u ligt de tabellenbijlage bij het onderzoeksrapport 'E-health in verschillende snelheden – eHealth-monitor 2018'. In deze tabellenbijlage worden de resultaten per hoofdstuk in tabellen weergegeven.

Wij raden u aan om deze tabellenbijlage alleen te gebruiken in combinatie met het volledige onderzoeksrapport voor een juist begrip van de tabellen in dit document. Dat is te downloaden vanaf [www.nictiz.nl](http://www.nictiz.nl), [www.nivel.nl](http://www.nivel.nl) en [www.ehealth-monitor.nl](http://www.ehealth-monitor.nl).

Voor deze eHealth-monitor is gebruik gemaakt van vragenlijstonderzoek. Het onderzoek is uitgevoerd onder:

- zorggebruikers en mensen met een chronische aandoening;
- verpleegkundigen en verzorgenden (in de ouderenzorg, ziekenhuiszorg en huisartsenzorg);
- huisartsen;
- medisch specialisten.

Bijlage A in het onderzoeksrapport geeft een uitgebreide beschrijving van de onderzoeksmethode. De onderzoeksvragen die ten grondslag liggen aan dit onderzoek, zijn terug te vinden in hoofdstuk 1 (Inleiding) van het onderzoeksrapport.

### Leeswijzer

In de eHealth-monitor spreken we over zorggebruikers. Wij bedoelen hiermee elke in Nederland wonende burger die toegang heeft tot de gezondheidszorg. Niet alle zorggebruikers zijn altijd patiënt. Als we de term patiënt gebruiken, bedoelen we mensen die onder behandeling zijn bij een zorgverlener. In sommige sectoren van de zorg spreekt men niet van patiënten, maar van patiënten. In het algemeen kan in dit rapport en de tabellenbijlage in plaats van patiënt ook patiënt worden gelezen. In vragenlijsten voor zorgverleners is, als dit voor de duidelijkheid noodzakelijk was, gesproken van 'patiënt/patiënt'. Als we spreken over mensen met een chronische aandoening, dan hebben we het over mensen die zelf aangaven diabetes, COPD, astma en/of een hartvaataandoening te hebben. Bij de presentatie van de resultaten voor de verpleegkundigen maken we onderscheid tussen verpleegkundigen werkzaam in de ouderenzorg, huisartsenzorg en in de ziekenhuiszorg. We hebben onderzoek gedaan onder verpleegkundigen, verzorgenden en praktijkondersteuners van de huisarts, maar noemen deze groepen in verband met de leesbaarheid van het rapport allemaal 'verpleegkundigen'

# Beleid, vaardigheden en vertrouwen

**Tabel 2.1**

**Huisartsen en medisch specialisten**

Percentage dat aangeeft of er in de huisartsenpraktijk of zorgorganisatie een visie bekend is als het gaat om het gebruik en de inzet van digitale zorgtoepassingen (zoals online inzage, e-consult, online afspraken maken); in 2018.

|              | Huisartsen<br>(n=269)<br>(%) | Medisch specialisten<br>(n=264)<br>(%) |
|--------------|------------------------------|----------------------------------------|
| Ja           | 55                           | 44                                     |
| Nee          | 32                           | 18                                     |
| Weet ik niet | 13                           | 38                                     |

**Tabel 2.2**

**Huisartsen**

Percentage dat aangeeft of er dit jaar concrete doelstellingen geformuleerd zijn over het gebruik en inzet van digitale zorgtoepassingen (zoals online inzage, e-consult, online afspraken maken); in 2018 (n=267).

|              | (%) |
|--------------|-----|
| Ja           | 39  |
| Nee          | 54  |
| Weet ik niet | 8   |

**Tabel 2.3**

**Medisch specialisten**

Percentage dat aangeeft of er in de zorgorganisatie dit jaar concrete doelstellingen geformuleerd zijn over het gebruik en inzet van digitale zorgtoepassingen (zoals online inzage, beeldbellen, online afspraken maken); in 2018 (n=261).

|                                  | (%) |
|----------------------------------|-----|
| Ja                               | 29  |
| Ja, en ook op afdelingsniveau    | 8   |
| Nee, maar wel op afdelingsniveau | 1   |
| Nee                              | 20  |
| Weet ik niet                     | 42  |

## Tabellen hoofdstuk 2 → Beleid, vaardigheden en vertrouwen

**Tabel 2.4**

**Huisartsen**  
Percentage dat aangeeft in hoeverre onderstaande uitspraken aansluiten bij de visie van de huisartsenpraktijk, van de huisartsen die aangaven dat er in hun praktijk een visie is als het gaat om het gebruik van digitale zorgtoepassingen; in 2018 (n=148).

|                                                                                                        | Zeker niet (%) | Niet (%) | Neutraal (%) | Wel (%) | Zeker wel (%) | Weet niet (%) |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------|--------------|---------|---------------|---------------|
| In de praktijk zijn ze er als eerste bij om nieuwe ontwikkelingen toe te passen                        | 10             | 12       | 30           | 37      | 12            | 0             |
| In de praktijk zijn ze bereid om tijd en geld te steken in nieuwe ontwikkelingen                       | 4              | 4        | 19           | 51      | 21            | 1             |
| Ze betrekken de patiënten bij het reilen en zeilen van de praktijk                                     | 3              | 20       | 34           | 36      | 8             | 0             |
| Ze betrekken patiënten (en/of mantelzorgers) vroegtijdig bij de inzet van nieuwe e-health toepassingen | 5              | 32       | 31           | 26      | 4             | 1             |
| In de praktijk anticiperen ze op nieuwe ontwikkelingen                                                 | 3              | 5        | 25           | 52      | 16            | 0             |
| De huisarts en collega's delen de visie, waarden en doelen van de praktijk                             | 1              | 5        | 17           | 45      | 31            | 1             |
| In de praktijk staan ze open voor ideeën over nieuwe e-health toepassingen van medewerkers             | 1              | 3        | 16           | 60      | 21            | 0             |

**Tabel 2.5**

**Medisch specialisten**  
Percentage dat aangeeft in hoeverre onderstaande uitspraken aansluiten bij de visie van de zorgorganisatie, van de medisch specialisten die aangaven dat er in hun zorgorganisatie een visie is als het gaat om het gebruik van digitale zorgtoepassingen; in 2018 (n=115).

|                                                                                                        | Zeker niet (%) | Niet (%) | Neutraal (%) | Wel (%) | Zeker wel (%) | Weet niet (%) |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------|--------------|---------|---------------|---------------|
| In de zorgorganisatie zijn ze er als eerste bij om nieuwe ontwikkelingen toe te passen                 | 9              | 17       | 33           | 26      | 16            | 0             |
| In de zorgorganisatie zijn ze bereid om tijd en geld te steken in nieuwe ontwikkelingen                | 0              | 7        | 26           | 48      | 20            | 0             |
| Ze betrekken de patiënten bij het reilen en zeilen van de zorgorganisatie                              | 0              | 4        | 26           | 48      | 18            | 4             |
| Ze betrekken patiënten (en/of mantelzorgers) vroegtijdig bij de inzet van nieuwe e-health toepassingen | 0              | 11       | 32           | 39      | 9             | 10            |
| In de zorgorganisatie anticiperen ze op nieuwe ontwikkelingen                                          | 1              | 7        | 29           | 41      | 21            | 0             |
| De medisch specialist en collega's delen de visie, waarden en doelen van de zorgorganisatie            | 2              | 4        | 33           | 44      | 15            | 3             |
| In de zorgorganisatie staan ze open voor ideeën over nieuwe e-health toepassingen van medewerkers      | 1              | 5        | 20           | 43      | 30            | 1             |

**Tabel 2.6**

**Verpleegkundigen**  
Percentage dat aangeeft of de organisatie een visie heeft die bekend is onder collega's als het gaat om het gebruik en de inzet van e-health-toepassingen, uitgesplitst naar ouderenzorg, ziekenhuiszorg en huisartsenzorg; in 2018.

|              | Ouderenzorg (n=295) (%) | Ziekenhuiszorg (n=185) (%) | Huisartsenzorg (n=106) (%) |
|--------------|-------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Nee          | 17                      | 18                         | 21                         |
| Ja           | 39                      | 35                         | 54                         |
| Weet ik niet | 44                      | 48                         | 25                         |

**Tabel 2.7**

**Verpleegkundigen**  
Percentage dat aangeeft of de organisatie concrete doelstellingen heeft over het gebruik en de inzet van e-health-toepassingen, uitgesplitst naar ouderenzorg, ziekenhuiszorg en huisartsenzorg; in 2018.

|              | Ouderenzorg (n=304) (%) | Ziekenhuiszorg (n=188) (%) | Huisartsenzorg (n=110) (%) |
|--------------|-------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Nee          | 17                      | 21                         | 44                         |
| Ja           | 29                      | 19                         | 18                         |
| Weet ik niet | 54                      | 61                         | 38                         |

**Tabel 2.8**

**Verpleegkundigen in de ouderenzorg**  
Mening over de visie en het beleid van de organisatie (% verpleegkundigen); in 2018 (n=300-301).

|                                                                                                 | Zeker niet (%) | Niet (%) | Neutraal (%) | Wel (%) | Zeker wel (%) | Weet ik niet (%) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------|--------------|---------|---------------|------------------|
| De organisatie is er als eerste bij om nieuwe ontwikkelingen toe te passen                      | 7              | 17       | 38           | 26      | 9             | 4                |
| De organisatie is bereid om tijd en geld te steken in nieuwe ontwikkelingen                     | 2              | 5        | 29           | 43      | 16            | 6                |
| Ze betrekken de patiënten (en/ of mantelzorgers) bij de inzet van nieuwe e-health toepassingen  | 1              | 10       | 32           | 41      | 11            | 5                |
| Wij betrekken de patiënten (en/ of mantelzorgers) bij de inzet van nieuwe e-health toepassingen | 2              | 11       | 43           | 26      | 5             | 13               |
| In onze organisatie anticiperen we op nieuwe ontwikkelingen                                     | 2              | 8        | 33           | 42      | 11            | 5                |
| Mijn collega's en ik delen de visie, waarden en doelen van de organisatie                       | 1              | 3        | 33           | 45      | 16            | 3                |
| Mijn organisatie staat open voor ideeën over nieuwe e-health toepassingen voor haar medewerkers | 1              | 4        | 31           | 40      | 14            | 10               |

## Tabellen hoofdstuk 2 → Beleid, vaardigheden en vertrouwen

**Tabel 2.9**

**Verpleegkundigen in de ziekenhuiszorg**  
Mening over de visie en het beleid van de organisatie (% verpleegkundigen); in 2018 (n=184-187).

|                                                                                                 | Zeker niet (%) | Niet (%) | Neutraal (%) | Wel (%) | Zeker wel (%) | Weet ik niet (%) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------|--------------|---------|---------------|------------------|
| De organisatie is er als eerste bij om nieuwe ontwikkelingen toe te passen                      | 8              | 19       | 37           | 25      | 5             | 6                |
| De organisatie is bereid om tijd en geld te steken in nieuwe ontwikkelingen                     | 2              | 8        | 30           | 41      | 11            | 8                |
| Wij betrekken de patiënten (en/ of mantelzorgers) bij het reilen en zeilen van de organisatie   | 1              | 17       | 34           | 32      | 4             | 12               |
| Wij betrekken de patiënten (en/ of mantelzorgers) bij de inzet van nieuwe e-health toepassingen | 2              | 20       | 37           | 17      | 2             | 22               |
| In onze organisatie anticiperen we op nieuwe ontwikkelingen                                     | 2              | 8        | 35           | 40      | 7             | 8                |
| Mijn collega's en ik delen de visie, waarden en doelen van de organisatie                       | 1              | 4        | 42           | 41      | 4             | 8                |
| Mijn organisatie staat open voor ideeën over nieuwe e-health toepassingen voor haar medewerkers | 1              | 8        | 30           | 35      | 8             | 17               |

**Tabel 2.10**

**Verpleegkundigen in de huisartsenzorg**  
Mening over de visie en het beleid van de organisatie (% verpleegkundigen); in 2018 (n=106-109).

|                                                                                                 | Zeker niet (%) | Niet (%) | Neutraal (%) | Wel (%) | Zeker wel (%) | Weet ik niet (%) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------|--------------|---------|---------------|------------------|
| De organisatie is er als eerste bij om nieuwe ontwikkelingen toe te passen                      | 9              | 15       | 35           | 23      | 16            | 3                |
| De organisatie is bereid om tijd en geld te steken in nieuwe ontwikkelingen                     | 2              | 7        | 26           | 43      | 18            | 4                |
| Wij betrekken de patiënten (en/ of mantelzorgers) bij het reilen en zeilen van de organisatie   | 3              | 16       | 32           | 34      | 10            | 6                |
| Wij betrekken de patiënten (en/ of mantelzorgers) bij de inzet van nieuwe e-health toepassingen | 3              | 19       | 39           | 23      | 11            | 6                |
| In onze organisatie anticiperen we op nieuwe ontwikkelingen                                     | 3              | 6        | 26           | 48      | 17            | 1                |
| Mijn collega's en ik delen de visie, waarden en doelen van de organisatie                       | 0              | 4        | 29           | 45      | 22            | 1                |
| Mijn organisatie staat open voor ideeën over nieuwe e-health toepassingen voor haar medewerkers | 1              | 0        | 22           | 47      | 27            | 3                |

**Tabel 2.11**

**Huisartsen**  
Percentage dat aangeeft in hoeverre de aanschaf en/of het behoud van digitale zorg opgenomen is in de jaarlijkse begroting; in 2018 (n=267).

|                                                                           | (%) |
|---------------------------------------------------------------------------|-----|
| Weet ik niet                                                              | 15  |
| Nee, de huisarts heeft geen jaarlijkse begroting                          | 32  |
| Nee, maar dat is wel wenselijk                                            | 11  |
| Nee, en dat is niet nodig                                                 | 4   |
| Ja, dit valt onder het budget voor ICT                                    | 28  |
| Ja, het heeft een specifieke kostenpost op de begroting van mijn praktijk | 3   |
| Ja, maar de huisarts weet niet precies waaronder dit valt                 | 4   |
| Anders                                                                    | 5   |

**Tabel 2.12**

**Huisartsen**  
Percentage dat aangeeft in hoeverre ze het eens zijn met de volgende stellingen over hun gebruik van ICT in de zorg; in 2018 (n=267).

|                                                                                                | Helemaal oneens (%) | Oneens (%) | Niet oneens/ niet eens (%) | Eens (%) | Helemaal eens (%) | Weet niet (%) |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------|----------------------------|----------|-------------------|---------------|
| Ik leer snel als het gaat om het gebruik van apps, programma's of systemen die ik nog niet ken | 3                   | 14         | 23                         | 34       | 26                | 0             |
| Als ik een probleem heb met een systeem of software, probeer ik dat eerst zelf op te lossen    | 5                   | 19         | 15                         | 43       | 18                | 0             |
| Ik voel weerstand wanneer het gaat om het gebruiken van een nieuwe technologie                 | 13                  | 36         | 25                         | 20       | 6                 | 0             |
| Ik help anderen als ze een probleem hebben met technologie                                     | 7                   | 20         | 24                         | 36       | 14                | 0             |
| Over het algemeen heb ik vertrouwen in (nieuwe) technologie                                    | 3                   | 13         | 33                         | 41       | 8                 | 2             |

## Tabellen hoofdstuk 2 → Beleid, vaardigheden en vertrouwen

**Tabel 2.13**

**Medisch specialisten**

Percentage dat aangeeft in hoeverre ze het eens zijn met de volgende stellingen over hun gebruik van ICT in de zorg; in 2018 (n=261).

|                                                                                                | Helemaal oneens (%) | Oneens (%) | Niet oneens/niet eens (%) | Eens (%) | Helemaal eens (%) | Weet niet (%) |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------|---------------------------|----------|-------------------|---------------|
| Ik leer snel als het gaat om het gebruik van apps, programma's of systemen die ik nog niet ken | 2                   | 13         | 16                        | 40       | 29                | 0             |
| Als ik een probleem heb met een systeem of software, probeer ik dat eerst zelf op te lossen    | 3                   | 16         | 13                        | 51       | 18                | 0             |
| Ik voel weerstand wanneer het gaat om het gebruiken van een nieuwe technologie                 | 17                  | 45         | 21                        | 15       | 2                 | 0             |
| Ik help anderen als ze een probleem hebben met technologie                                     | 5                   | 18         | 16                        | 47       | 14                | 0             |
| Over het algemeen heb ik vertrouwen in (nieuwe) technologie                                    | 4                   | 8          | 29                        | 46       | 12                | 0             |

**Tabel 2.14**

**Huisartsen**

Mate waarin men het eens is met stellingen over digitale vaardigheden (% huisartsen); in 2018 (n=263).

|                                                                                         | Helemaal oneens (%) | Oneens (%) | Niet oneens/niet eens (%) | Eens (%) | Helemaal eens (%) | Weet niet (%) |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------|---------------------------|----------|-------------------|---------------|
| Ik kan uitleggen aan patiënten hoe nieuwe technologische hulpmiddelen werken            | 3                   | 14         | 22                        | 50       | 9                 | 1             |
| Ik weet bij wie ik terecht kan als ik problemen met technologie niet zelf op kan lossen | 1                   | 3          | 10                        | 65       | 19                | 1             |
| Ik weet wat ik kan verwachten van een nieuw systeem                                     | 3                   | 21         | 43                        | 27       | 4                 | 3             |
| Ik kan aangeven hoe een bepaalde technologie bijdraagt aan de kwaliteit van zorg        | 3                   | 14         | 33                        | 42       | 5                 | 3             |
| Ik laat het gebruik van technologie liever aan mijn collega's of medewerkers over       | 11                  | 48         | 21                        | 15       | 5                 | 1             |
| Ik kan de juiste technologie vinden bij de zorgvraag van een patiënt                    | 2                   | 12         | 49                        | 30       | 3                 | 4             |
| Ik weet welke mogelijkheden er binnen de praktijk zijn met betrekking tot technologie   | 6                   | 6          | 19                        | 53       | 19                | 2             |
| Ik kan aangeven op welke punten een technologie verbeterd zou kunnen worden             | 2                   | 13         | 27                        | 41       | 14                | 3             |

**Vervolg tabel 2.14**

|                                                                                          | Helemaal oneens (%) | Oneens (%) | Niet oneens/niet eens (%) | Eens (%) | Helemaal eens (%) | Weet niet (%) |
|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------|---------------------------|----------|-------------------|---------------|
| Ik kan aangeven waaraan een technologie moet voldoen om aan te sluiten bij een zorgvraag | 3                   | 13         | 31                        | 40       | 10                | 4             |
| Ik kan een patiënt helpen bij de introductie van nieuwe technologie                      | 6                   | 20         | 30                        | 35       | 5                 | 3             |

**Tabel 2.15**

**Medisch specialisten**

Mate waarin men het eens is met stellingen over digitale vaardigheden (% medisch specialisten); in 2018 (n=259).

|                                                                                              | Helemaal oneens (%) | Oneens (%) | Niet oneens/niet eens (%) | Eens (%) | Helemaal eens (%) | Weet niet (%) <sup>1</sup> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------|---------------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Ik kan uitleggen aan patiënten hoe nieuwe technologische hulpmiddelen werken                 | 3                   | 10         | 28                        | 52       | 6                 | n/a                        |
| Ik weet bij wie ik terecht kan als ik problemen met technologie niet zelf op kan lossen      | 2                   | 4          | 11                        | 69       | 14                | n/a                        |
| Ik weet wat ik kan verwachten van een nieuw systeem                                          | 5                   | 19         | 40                        | 33       | 3                 | n/a                        |
| Ik kan aangeven hoe een bepaalde technologie bijdraagt aan de kwaliteit van zorg             | 2                   | 15         | 35                        | 44       | 5                 | n/a                        |
| Ik laat het gebruik van technologie liever aan mijn collega's of medewerkers over            | 17                  | 54         | 22                        | 7        | 0                 | n/a                        |
| Ik kan de juiste technologie vinden bij de zorgvraag van een patiënt                         | 3                   | 16         | 47                        | 33       | 2                 | n/a                        |
| Ik weet welke mogelijkheden er binnen de zorgorganisatie zijn met betrekking tot technologie | 2                   | 13         | 36                        | 44       | 5                 | n/a                        |
| Ik kan aangeven op welke punten een technologie verbeterd zou kunnen worden                  | 1                   | 15         | 21                        | 52       | 11                | n/a                        |
| Ik kan aangeven waaraan een technologie moet voldoen om aan te sluiten bij een zorgvraag     | 0                   | 13         | 26                        | 54       | 7                 | n/a                        |
| Ik kan een patiënt helpen bij de introductie van nieuwe technologie                          | 6                   | 21         | 37                        | 34       | 2                 | n/a                        |

<sup>1</sup> Per ongeluk hadden medisch specialisten bij deze vraag niet de optie 'weet ik niet' als antwoordmogelijkheid.



## Tabellen hoofdstuk 2 → Beleid, vaardigheden en vertrouwen

**Tabel 2.16**

**Verpleegkundigen in de ouderenzorg**  
Mate waarin men het eens is met stellingen over digitale vaardigheden (% verpleegkundigen); in 2018 (n=302-306).

|                                                                                                | Helemaal oneens (%) | Beetje oneens (%) | Niet oneens/niet eens (%) | Beetje eens (%) | Helemaal eens (%) | Weet ik niet (%) |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------|---------------------------|-----------------|-------------------|------------------|
| Ik leer snel als het gaat om het gebruik van apps, programma's of systemen die ik nog niet ken | 4                   | 9                 | 11                        | 32              | 43                | 0                |
| Als ik een probleem heb met een systeem of software, probeer ik dat eerst zelf op te lossen    | 5                   | 8                 | 10                        | 35              | 41                | 1                |
| Ik voel weerstand wanneer het gaat om het gebruiken van een nieuwe technologie                 | 29                  | 20                | 20                        | 24              | 5                 | 2                |
| Ik help anderen als ze een probleem hebben met technologie                                     | 6                   | 7                 | 13                        | 32              | 42                | 1                |
| Over het algemeen heb ik vertrouwen in (nieuwe) technologie                                    | 3                   | 5                 | 16                        | 41              | 34                | 1                |
| Ik kan uitleggen aan patiënten hoe nieuwe technologische hulpmiddelen werken                   | 3                   | 8                 | 13                        | 43              | 30                | 2                |
| Ik weet bij wie ik terecht kan als ik problemen met technologie niet zelf op kan lossen        | 0                   | 3                 | 6                         | 25              | 63                | 2                |
| Ik weet wat ik kan verwachten van een nieuw systeem                                            | 3                   | 10                | 24                        | 41              | 19                | 3                |
| Ik kan aangeven hoe een bepaalde technologie bijdraagt aan de kwaliteit van zorg               | 1                   | 6                 | 20                        | 42              | 27                | 4                |
| Ik laat het gebruik van technologie liever aan mijn collega's over                             | 37                  | 24                | 16                        | 15              | 6                 | 2                |
| Ik kan de juiste technologie vinden bij de zorgvraag van een patiënt                           | 3                   | 4                 | 30                        | 36              | 21                | 5                |
| Ik weet welke mogelijkheden er binnen mijn organisatie zijn met betrekking tot technologie     | 5                   | 11                | 25                        | 34              | 22                | 4                |
| Ik kan aangeven op welke punten een technologie verbeterd zou kunnen worden                    | 10                  | 12                | 26                        | 29              | 18                | 4                |
| Ik kan aangeven waaraan een technologie moet voldoen om aan te sluiten bij een zorgvraag       | 8                   | 8                 | 29                        | 33              | 18                | 4                |
| Ik kan een patiënt helpen bij de introductie van nieuwe technologie                            | 6                   | 6                 | 25                        | 37              | 23                | 3                |

**Tabel 2.17**

**Verpleegkundigen in de ziekenhuiszorg**  
Mate waarin men het eens is met stellingen over digitale vaardigheden (% verpleegkundigen); in 2018 (n=184-187).

|                                                                                                | Helemaal oneens (%) | Beetje oneens (%) | Niet oneens/niet eens (%) | Beetje eens (%) | Helemaal eens (%) | Weet ik niet (%) |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------|---------------------------|-----------------|-------------------|------------------|
| Ik leer snel als het gaat om het gebruik van apps, programma's of systemen die ik nog niet ken | 2                   | 8                 | 12                        | 33              | 45                | 1                |
| Als ik een probleem heb met een systeem of software, probeer ik dat eerst zelf op te lossen    | 4                   | 6                 | 9                         | 37              | 44                | 1                |
| Ik voel weerstand wanneer het gaat om het gebruiken van een nieuwe technologie                 | 27                  | 34                | 16                        | 21              | 2                 | 1                |
| Ik help anderen als ze een probleem hebben met technologie                                     | 2                   | 10                | 15                        | 31              | 42                | 1                |
| Over het algemeen heb ik vertrouwen in (nieuwe) technologie                                    | 1                   | 5                 | 17                        | 37              | 39                | 1                |
| Ik kan uitleggen aan patiënten hoe nieuwe technologische hulpmiddelen werken                   | 1                   | 2                 | 20                        | 41              | 30                | 6                |
| Ik weet bij wie ik terecht kan als ik problemen met technologie niet zelf op kan lossen        | 2                   | 1                 | 2                         | 27              | 69                | 1                |
| Ik weet wat ik kan verwachten van een nieuw systeem                                            | 3                   | 9                 | 27                        | 38              | 22                | 2                |
| Ik kan aangeven hoe een bepaalde technologie bijdraagt aan de kwaliteit van zorg               | 1                   | 6                 | 23                        | 43              | 24                | 2                |
| Ik laat het gebruik van technologie liever aan mijn collega's over                             | 42                  | 31                | 16                        | 8               | 3                 | 1                |
| Ik kan de juiste technologie vinden bij de zorgvraag van een patiënt                           | 1                   | 6                 | 45                        | 29              | 12                | 8                |
| Ik weet welke mogelijkheden er binnen mijn organisatie zijn met betrekking tot technologie     | 3                   | 10                | 32                        | 35              | 15                | 5                |
| Ik kan aangeven op welke punten een technologie verbeterd zou kunnen worden                    | 5                   | 11                | 31                        | 34              | 16                | 4                |
| Ik kan aangeven waaraan een technologie moet voldoen om aan te sluiten bij een zorgvraag       | 4                   | 13                | 32                        | 29              | 16                | 5                |
| Ik kan een patiënt helpen bij de introductie van nieuwe technologie                            | 2                   | 11                | 32                        | 32              | 18                | 5                |

## Tabellen hoofdstuk 2 → Beleid, vaardigheden en vertrouwen

**Tabel 2.18**

**Verpleegkundigen in de huisartsenzorg**

Mate waarin men het eens is met stellingen over digitale vaardigheden (% verpleegkundigen); in 2018 (n=108-110).

|                                                                                                | Helemaal oneens (%) | Beetje oneens (%) | Niet oneens/niet eens (%) | Beetje eens (%) | Helemaal eens (%) | Weet ik niet (%) |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------|---------------------------|-----------------|-------------------|------------------|
| Ik leer snel als het gaat om het gebruik van apps, programma's of systemen die ik nog niet ken | 1                   | 11                | 7                         | 27              | 53                | 1                |
| Als ik een probleem heb met een systeem of software, probeer ik dat eerst zelf op te lossen    | 1                   | 9                 | 8                         | 40              | 42                | 0                |
| Ik voel weerstand wanneer het gaat om het gebruiken van een nieuwe technologie                 | 29                  | 35                | 14                        | 17              | 5                 | 0                |
| Ik help anderen als ze een probleem hebben met technologie                                     | 6                   | 9                 | 17                        | 39              | 28                | 0                |
| Over het algemeen heb ik vertrouwen in (nieuwe) technologie                                    | 1                   | 7                 | 15                        | 48              | 28                | 0                |
| Ik kan uitleggen aan patiënten hoe nieuwe technologische hulpmiddelen werken                   | 2                   | 3                 | 8                         | 43              | 43                | 2                |
| Ik weet bij wie ik terecht kan als ik problemen met technologie niet zelf op kan lossen        | 0                   | 3                 | 7                         | 29              | 60                | 1                |
| Ik weet wat ik kan verwachten van een nieuw systeem                                            | 3                   | 5                 | 32                        | 40              | 19                | 1                |
| Ik kan aangeven hoe een bepaalde technologie bijdraagt aan de kwaliteit van zorg               | 2                   | 5                 | 19                        | 49              | 25                | 1                |
| Ik laat het gebruik van technologie liever aan mijn collega's over                             | 36                  | 26                | 17                        | 12              | 10                | 0                |
| Ik kan de juiste technologie vinden bij de zorgvraag van een patiënt                           | 3                   | 6                 | 34                        | 38              | 15                | 5                |
| Ik weet welke mogelijkheden er binnen mijn organisatie zijn met betrekking tot technologie     | 3                   | 6                 | 26                        | 39              | 24                | 3                |
| Ik kan aangeven op welke punten een technologie verbeterd zou kunnen worden                    | 6                   | 9                 | 27                        | 39              | 19                | 0                |
| Ik kan aangeven waaraan een technologie moet voldoen om aan te sluiten bij een zorgvraag       | 5                   | 7                 | 25                        | 43              | 19                | 1                |
| Ik kan een patiënt helpen bij de introductie van nieuwe technologie                            | 4                   | 3                 | 17                        | 45              | 30                | 1                |

**Tabel 2.19**

**Zorggebruikers**

Mate waarin men het makkelijk of moeilijk vindt om op internet naar informatie over gezondheid te zoeken (% zorggebruikers); in 2018 (n=393-399).

|                                                                                                                                                                | Zeer moeilijk (%) | Vrij moeilijk (%) | Vrij makkelijk (%) | Zeer makkelijk (%) |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|--------------------|--------------------|
| <i>Als u op internet zoekt naar informatie over gezondheid, hoe makkelijk of moeilijk vindt u het dan om..</i>                                                 |                   |                   |                    |                    |
| een keuze te maken uit de informatie die u vindt?                                                                                                              | 5                 | 24                | 61                 | 10                 |
| de goede woorden/zoektermen in te typen in de zoekmachine om snel de juiste informatie te vinden (bijvoorbeeld via Google)?                                    | 5                 | 14                | 67                 | 14                 |
| precies datgene te vinden wat u zoekt?                                                                                                                         | 8                 | 31                | 53                 | 9                  |
| te bepalen of de informatie betrouwbaar is?                                                                                                                    | 15                | 48                | 34                 | 3                  |
| te bepalen of de informatie op een website is geschreven met achterliggende commerciële doelen? (bijvoorbeeld door mensen die een product willen verkopen)     | 13                | 44                | 38                 | 5                  |
| verschillende websites te bekijken om te controleren of die dezelfde informatie geven?                                                                         | 8                 | 20                | 64                 | 8                  |
| te bepalen of de gevonden informatie op u van toepassing is?                                                                                                   | 7                 | 38                | 49                 | 6                  |
| de gevonden informatie te gebruiken/ toe te passen in uw dagelijks leven?                                                                                      | 8                 | 29                | 57                 | 6                  |
| met de informatie die u vindt, goede beslissingen te nemen over uw gezondheid? (bijvoorbeeld over voeding, medicatie of wel of niet raadplegen van een dokter) | 8                 | 32                | 54                 | 6                  |

## Tabellen hoofdstuk 2 → Beleid, vaardigheden en vertrouwen

**Tabel 2.20**

**Mensen met een chronische aandoening**

Mate waarin men het makkelijk of moeilijk vindt om op internet naar informatie over gezondheid te zoeken (% mensen met een chronische aandoening); in 2018 (n= 371-387).

|                                                                                                                                                                | Zeer moeilijk (%) | Vrij moeilijk (%) | Vrij makkelijk (%) | Zeer makkelijk (%) |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|--------------------|--------------------|
| <i>Als u op internet zoekt naar informatie over gezondheid, hoe makkelijk of moeilijk vindt u het dan om..</i>                                                 |                   |                   |                    |                    |
| een keuze te maken uit de informatie die u vindt?                                                                                                              | 10                | 28                | 55                 | 7                  |
| de goede woorden/ zoektermen in te typen in de zoekmachine om snel de juiste informatie te vinden (bijvoorbeeld via Google)?                                   | 10                | 25                | 54                 | 11                 |
| precies datgene te vinden wat u zoekt?                                                                                                                         | 12                | 35                | 45                 | 9                  |
| te bepalen of de informatie betrouwbaar is?                                                                                                                    | 18                | 53                | 25                 | 4                  |
| te bepalen of de informatie op een website is geschreven met achterliggende commerciële doelen? (bijvoorbeeld door mensen die een product willen verkopen)     | 22                | 48                | 24                 | 6                  |
| verschillende websites te bekijken om te controleren of die dezelfde informatie geven?                                                                         | 13                | 32                | 48                 | 7                  |
| te bepalen of de gevonden informatie op u van toepassing is?                                                                                                   | 15                | 41                | 40                 | 5                  |
| de gevonden informatie te gebruiken/ toe te passen in uw dagelijks leven?                                                                                      | 16                | 38                | 41                 | 4                  |
| met de informatie die u vindt, goede beslissingen te nemen over uw gezondheid? (bijvoorbeeld over voeding, medicatie of wel of niet raadplegen van een dokter) | 15                | 34                | 46                 | 6                  |

# Online inzage in het medisch dossier

**Tabel 3.1**

**Huisartsen**  
Percentage dat aangeeft in welke onderdelen van het medisch dossier patiënten online inzage kunnen hebben; van 2014 tot 2018.

|                                                                                                  | 2014<br>(n=171)<br>(%) | 2015<br>(n=396)<br>(%) | 2016<br>(n=316)<br>(%) | 2017<br>(n=290)<br>(%) | 2018<br>(n=291)<br>(%) |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|
| Via internet inzage krijgen in de voor de patiënt gestelde diagnoses                             | 8                      | 10                     | 15                     | 12                     | 13                     |
| Via internet inzage krijgen in notities (decursus) in het dossier                                | 1                      | 2                      | 2                      | 3                      | 2                      |
| Via internet inzage krijgen in binnengekomen uitslagen van onderzoeken en laboratoriumbepalingen | 8                      | 10                     | 10                     | 11                     | 14                     |
| Via internet inzage krijgen in de voorgeschreven medicatie**                                     | 12                     | 17                     | 22                     | 24                     | 24                     |

\* p ≤ 0,05; \*\* p ≤ 0,01; \*\*\* p ≤ 0,001

**Tabel 3.2**

**Medisch specialisten**  
Percentage dat aangeeft in welke onderdelen van het medisch dossier patiënten online inzage kunnen hebben; van 2014 tot 2018.

|                                                                                                     | 2014<br>(n=161)<br>(%) | 2015<br>(n=385)<br>(%) | 2016<br>(n=274)<br>(%) | 2017<br>(n=253)<br>(%) | 2018<br>(n=287)<br>(%) |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|
| Via internet inzage krijgen in de voor de patiënt gestelde diagnoses***                             | 7                      | 15                     | 20                     | 30                     | 38                     |
| Via internet inzage krijgen in notities (decursus) in het dossier***                                | 4                      | 7                      | 11                     | 18                     | 20                     |
| Via internet inzage krijgen in binnengekomen uitslagen van onderzoeken en laboratoriumbepalingen*** | 6                      | 13                     | 18                     | 30                     | 36                     |
| Via internet inzage krijgen in de voorgeschreven medicatie***                                       | 6                      | 10                     | 16                     | 26                     | 34                     |

\* p ≤ 0,05; \*\* p ≤ 0,01; \*\*\* p ≤ 0,001

## Tabellen hoofdstuk 3 → Online inzage in het medisch dossier

**Tabel 3.3**

**Huisartsen**  
Percentage dat aangeeft in welke onderdelen van het medisch dossier patiënten online inzage kunnen hebben; in 2018 (n=291).

|                                                                                                                                                   | Dit is mogelijk (%) | Er zijn plannen om dit binnen 1 jaar mogelijk te maken (%) | Er zijn geen plannen, maar de zorgverlener zou dit wel willen (%) | Er zijn geen plannen en de zorgverlener weet niet of hij dit zou willen (%) | Er zijn geen plannen en de zorgverlener zou dit ook niet willen (%) |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| Via internet inzage krijgen in de voor de patiënt gestelde diagnoses                                                                              | 13                  | 13                                                         | 24                                                                | 31                                                                          | 18                                                                  |
| Via internet inzage krijgen in notities (decursus) in het dossier                                                                                 | 2                   | 5                                                          | 9                                                                 | 40                                                                          | 44                                                                  |
| Via internet inzage krijgen in binnengekomen uitslagen van onderzoeken en laboratoriumbepalingen                                                  | 14                  | 10                                                         | 22                                                                | 35                                                                          | 18                                                                  |
| Via internet inzage krijgen in de voorgeschreven medicatie                                                                                        | 24                  | 14                                                         | 44                                                                | 11                                                                          | 6                                                                   |
| Via internet zelf opmerkingen of gemeten gezondheidswaarden toevoegen aan hun eigen elektronische patiëntendossier (bijvoorbeeld via een portaal) | 7                   | 9                                                          | 29                                                                | 34                                                                          | 22                                                                  |

**Tabel 3.4**

**Medisch specialisten**  
Percentage dat aangeeft in welke onderdelen van het medisch dossier patiënten online inzage kunnen hebben; in 2018 (n=287).

|                                                                                                                                                   | Dit is mogelijk (%) | Er zijn plannen om dit binnen 1 jaar mogelijk te maken (%) | Er zijn geen plannen, maar de zorgverlener zou dit wel willen (%) | Er zijn geen plannen en de zorgverlener weet niet of hij dit zou willen (%) | Er zijn geen plannen en de zorgverlener zou dit ook niet willen (%) |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| Via internet inzage krijgen in de voor de patiënt gestelde diagnoses                                                                              | 38                  | 21                                                         | 17                                                                | 18                                                                          | 6                                                                   |
| Via internet inzage krijgen in notities (decursus) in het dossier                                                                                 | 20                  | 19                                                         | 11                                                                | 24                                                                          | 26                                                                  |
| Via internet inzage krijgen in binnengekomen uitslagen van onderzoeken en laboratoriumbepalingen                                                  | 36                  | 22                                                         | 17                                                                | 14                                                                          | 12                                                                  |
| Via internet inzage krijgen in de voorgeschreven medicatie                                                                                        | 34                  | 23                                                         | 32                                                                | 5                                                                           | 6                                                                   |
| Via internet zelf opmerkingen of gemeten gezondheidswaarden toevoegen aan hun eigen elektronische patiëntendossier (bijvoorbeeld via een portaal) | 7                   | 16                                                         | 29                                                                | 26                                                                          | 22                                                                  |

**Tabel 3.5**

**Verpleegkundigen**  
Percentage dat aangeeft of in de organisatie met een patiëntportaal is gewerkt in het afgelopen jaar, uitgesplitst naar ouderenzorg, ziekenhuiszorg en huisartsenzorg; in 2018.

|                                                                               | Ouderenzorg (n=317) (%) | Ziekenhuiszorg (n=209) (%) | Huisartsenzorg (n=120) (%) |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Ja, dit wordt gebruikt in mijn organisatie                                    | 55                      | 42                         | 32                         |
| Nee, maar er zijn wel plannen om dit binnen een jaar toe te passen            | 21                      | 16                         | 18                         |
| Nee, en volgens mij zijn er geen plannen om dit binnen een jaar toe te passen | 8                       | 6                          | 21                         |
| Nee, dit is niet van toepassing in mijn organisatie                           | 11                      | 21                         | 24                         |
| Weet ik niet                                                                  | 5                       | 16                         | 6                          |

**Tabel 3.6**

**Verpleegkundigen**  
Percentage dat aangeeft dat in de organisatie met een patiëntportaal is gewerkt; van 2016 tot 2018.

|                                                | 2016 (n=445) (%) | 2017 (n=152-338) (%) | 2018 (n=120-317) (%) |
|------------------------------------------------|------------------|----------------------|----------------------|
| Verpleegkundigen werkzaam in de ouderenzorg*** | 17               | 42                   | 55                   |
| Verpleegkundigen werkzaam in de ziekenhuiszorg | -                | 38                   | 42                   |
| Verpleegkundigen werkzaam in de huisartsenzorg | -                | 31                   | 32                   |

\* p ≤ 0,05; \*\* p ≤ 0,01; \*\*\* p ≤ 0,001

## Tabellen hoofdstuk 3 → Online inzage in het medisch dossier

**Tabel 3.7**

### Verpleegkundigen

Aan patiënten aangeboden mogelijkheden in het patiëntportaal indien een patiëntportaal beschikbaar is, uitgesplitst naar ouderenzorg, ziekenhuiszorg en huisartsenzorg (% verpleegkundigen); in 2018.

|                                                                         | Ouderenzorg<br>(n=174)<br>(%) | Ziekenhuiszorg<br>(n=86)<br>(%) | Huisartsenzorg<br>(n=38)<br>(n) |
|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| <i>Patiënten/mantelzorgers hebben inzage in:</i>                        |                               |                                 |                                 |
| Overzicht van medicijnen die zijn voorgeschreven                        | 21                            | 48                              | n=25                            |
| Overzicht van behandeldoelen en -afspraken over de zorg                 | 85                            | 51                              | n=19                            |
| Uitslagen van onderzoek (zoals labonderzoek)                            | 12                            | 71                              | n=29                            |
| Uitslagen van metingen aan het lichaam van de patiënt (zoals bloeddruk) | 42                            | 41                              | n=22                            |
| Uitslagen van beeldvormend onderzoek (zoals röntgenfoto's)              | 5                             | 47                              | n=7                             |
| Rapportages                                                             | 28                            | 3                               | n=0                             |
| Andere mogelijkheden voor inzage                                        | 16                            | 14                              | n=7                             |
| Weet ik niet                                                            | 5                             | 16                              | n=3                             |
| <i>Patiënten/mantelzorgers kunnen:</i>                                  |                               |                                 |                                 |
| Informatie over hun gezondheid toevoegen                                | 30                            | 12                              | n=16                            |
| Informatie over hun gezondheid wijzigen                                 | 5                             | 5                               | n=7                             |
| Een wijziging van gegevens over hun gezondheid aanvragen                | 14                            | 10                              | n=6                             |
| Vragenlijsten invullen                                                  | 3                             | 26                              | n=9                             |
| Het signaleringsplan bijhouden                                          | 14                            | 2                               | n=3                             |
| Modules voor het verbeteren van zelfmanagement of zelfregie volgen      | 5                             | 5                               | n=9                             |
| Rapporteren                                                             | 7                             | 0                               | n=0                             |
| Andere mogelijkheden                                                    | 21                            | 14                              | n=9                             |
| Weet ik niet                                                            | 26                            | 57                              | n=11                            |

**Tabel 3.8**

### Zorggebruikers

Percentage dat aangeeft de mogelijkheid te hebben om via internet de medische gegevens die de zorgverlener bijhoudt in te zien, naar soort zorgverlener; van 2013 tot 2018.

|                                     | 2013<br>(%) | 2014<br>(%) | 2015<br>(%) | 2016<br>(%) | 2017<br>(%) | 2018<br>(%) |
|-------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Huisartsen (n=314-581)*             | 3           | 3           | 3           | 5           | 4           | 5           |
| Medisch specialisten (n=200-340)*** | 3           | 3           | 4           | 6           | 13          | 16          |

\* p ≤ 0,05; \*\* p ≤ 0,01; \*\*\* p ≤ 0,001

**Tabel 3.9**

### Zorggebruikers en mensen met een chronische aandoening

Percentage dat aangeeft al dan niet de mogelijkheid te hebben om online de medische gegevens die de zorgverlener bijhoudt in te zien, naar soort zorgverlener; in 2018.

|                                                    | Zorggebruikers               |                                        | Mensen met een chronische aandoening |                                        |
|----------------------------------------------------|------------------------------|----------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------------|
|                                                    | Huisartsen<br>(n=314)<br>(%) | Medisch specialisten<br>(n=200)<br>(%) | Huisartsen<br>(n=363)<br>(%)         | Medisch specialisten<br>(n=278)<br>(%) |
| Dit is mogelijk bij deze zorgverlener              | 5                            | 16                                     | 9                                    | 13                                     |
| Weet niet of dit mogelijk is bij deze zorgverlener | 73                           | 68                                     | 71                                   | 71                                     |
| Dit is niet mogelijk bij deze zorgverlener         | 22                           | 16                                     | 20                                   | 16                                     |

**Tabel 3.10**

### Huisartsen en medisch specialisten

Percentage dat aangeeft welk deel van hun patiëntenpopulatie gebruik maakt van online inzage, van de artsen bij wie het mogelijk is om online (delen van) het patiëntendossier in te zien; in 2018.

|                                                                         | Huisartsen<br>(n=84)<br>(%) | Medisch specialisten<br>(n=128)<br>(%) |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------|
| Weet ik niet                                                            | 7                           | 41                                     |
| Dit is wel mogelijk, maar wordt (nog) door geen enkele patiënt gebruikt | 5                           | 4                                      |
| Tot 10% van mijn patiënten                                              | 60                          | 28                                     |
| Tussen de 10% en 50% van mijn patiënten                                 | 27                          | 23                                     |
| Meer dan 50% van mijn patiënten                                         | 1                           | 4                                      |

## Tabellen hoofdstuk 3 → Online inzage in het medisch dossier

**Tabel 3.11**

**Zorggebruikers en mensen met een chronische aandoening**  
Percentage dat aangeeft via internet inzage te hebben gehad in de medische gegevens die de arts bijhoudt, naar soort zorgverlener; in 2018.

|                                         |                                              | Heeft hier het afgelopen jaar tenminste een keer gebruik van gemaakt (%) | Maakt hier geen gebruik van, maar zou dit wel willen (%) | Maakt hier geen gebruik van en weet niet of men dit zou willen (%) | Maakt hier geen gebruik van en zou dit niet willen (%) |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| Online inzage bij de huisarts           | Zorggebruikers (n=315)                       | 2                                                                        | 52                                                       | 31                                                                 | 16                                                     |
|                                         | Mensen met een chronische aandoening (n=361) | 4                                                                        | 43                                                       | 30                                                                 | 24                                                     |
| Online inzage bij de medisch specialist | Zorggebruikers (n=200)                       | 8                                                                        | 46                                                       | 23                                                                 | 24                                                     |
|                                         | Mensen met een chronische aandoening (n=274) | 7                                                                        | 39                                                       | 29                                                                 | 25                                                     |

**Tabel 3.12**

**Zorggebruikers en mensen met een chronische aandoening**  
Aantal dat aangeeft dat inzage mogelijk is en dat zij online inzage hebben gehad naar verschillende onderdelen, van de mensen die online inzage hebben gehad bij de medisch specialist; in 2018.

|                                                                                                         | Zorggebruikers          |                      | Mensen met een chronische aandoening |                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|----------------------|--------------------------------------|-----------------------|
|                                                                                                         | Inzage mogelijk (n=8-9) | Inzage gehad (n=2-7) | Inzage mogelijk (n=12-13)            | Inzage gehad (n=7-12) |
| Mijn afspraken in het ziekenhuis                                                                        | n=7                     | n=5                  | n=11                                 | n=9                   |
| Overzicht van medicijnen die zijn voorgeschreven                                                        | n=7                     | n=5                  | n=11                                 | n=10                  |
| Uitslagen van onderzoek (zoals laboratoriumuitslagen)                                                   | n=7                     | n=7                  | n=13                                 | n=12                  |
| Uitslagen van metingen aan mijn lichaam (anders dan laboratoriumuitslagen), zoals bloeddruk of hartslag | n=5                     | n=4                  | n=12                                 | n=10                  |
| Uitslagen van beeldvormend onderzoek, zoals röntgenfoto's en echo's                                     | n=5                     | n=5                  | n=9                                  | n=8                   |
| De (behandel)doelen, mijn behandelplan of zorgplan                                                      | n=4                     | n=3                  | n=9                                  | n=7                   |
| Verslagen van gesprekken met mijn medisch specialist                                                    | n=3                     | n=2                  | n=10                                 | n=9                   |
| Brieven tussen mijn medisch specialist en een andere zorgverlener, zoals mijn huisarts                  | n=5                     | n=5                  | n=11                                 | n=10                  |

**Tabel 3.13**

**Zorggebruikers en mensen met een chronische aandoening**  
Redenen waarom men in de afgelopen 12 maanden geen online inzage heeft gehad in het medisch dossier van de medisch specialist (meerdere antwoorden mogelijk); in 2018.

|                                                                 | Zorggebruikers (n=184) (%) | Mensen met een chronische aandoening (n=254) (%) |
|-----------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------------------|
| Dat kan (volgens mij) niet bij mijn medisch specialist          | 39                         | 29                                               |
| Ik ben niet, of bijna niet, bij mijn medisch specialist geweest | 10                         | 9                                                |
| Ik heb geen computer en/of geen internet                        | 4                          | 7                                                |
| Ik weet niet hoe dat moet                                       | 23                         | 29                                               |
| Ik heb geen behoefte aan online inzage                          | 26                         | 34                                               |
| Ik ken deze mogelijkheid niet                                   | 29                         | 30                                               |
| Ik heb het geprobeerd, maar het lukte niet                      | 1                          | 3                                                |
| Ik vond het te veel moeite                                      | 4                          | 5                                                |
| Ik heb mijn twijfels over de veiligheid                         | 10                         | 9                                                |
| Anders                                                          | 13                         | 13                                               |
| Weet ik niet                                                    | 2                          | 3                                                |

**Tabel 3.14**

**Huisartsen en medisch specialisten**  
Mate van wenselijkheid van online inzage door patiënten in het medisch dossier; van 2015 tot 2018.

|                       | Huisartsen ***           |                  |                  |                  |
|-----------------------|--------------------------|------------------|------------------|------------------|
|                       | 2015 (n=396) (%)         | 2016 (n=316) (%) | 2017 (n=290) (%) | 2018 (n=297) (%) |
| Gewenst               | 39                       | 42               | 34               | 35               |
| Ongewenst             | 49                       | 40               | 41               | 45               |
| Weet niet/geen mening | 12                       | 19               | 25               | 21               |
|                       | Medisch specialisten *** |                  |                  |                  |
|                       | 2015 (n=385) (%)         | 2016 (n=274) (%) | 2017 (n=253) (%) | 2018 (n=295) (%) |
| Gewenst               | 40                       | 49               | 53               | 63               |
| Ongewenst             | 49                       | 33               | 30               | 25               |
| Weet niet/geen mening | 11                       | 19               | 17               | 12               |

\* p ≤ 0,05; \*\* p ≤ 0,01; \*\*\* p ≤ 0,001

## Tabellen hoofdstuk 3 → Online inzage in het medisch dossier

**Tabel 3.15**

**Huisartsen en medisch specialisten**  
Percentage dat aangeeft het wenselijk of onwenselijk te vinden als patiënten uitslagen van onderzoek en laboratoriumbepalingen online inzien voordat ze met de huisarts/medisch specialist een afspraak hebben; in 2018.

|             | Huisartsen<br>(n=295)<br>(%) | Medisch specialisten<br>(n=289)<br>(%) |
|-------------|------------------------------|----------------------------------------|
| Wenselijk   | 31                           | 35                                     |
| Onwenselijk | 69                           | 65                                     |

**Tabel 3.16**

**Huisartsen en medisch specialisten**  
Percentage dat positieve effecten van online inzage ervaart of verwacht; in 2018.

|              | Huisartsen<br>(n=288)<br>(%) | Medisch specialisten<br>(n=279)<br>(%) |
|--------------|------------------------------|----------------------------------------|
| Ja           | 26                           | 38                                     |
| Nee          | 47                           | 30                                     |
| Weet ik niet | 27                           | 32                                     |

**Tabel 3.17**

**Huisartsen en medisch specialisten**  
Percentage dat negatieve effecten van online inzage ervaart of verwacht; in 2018.

|              | Huisartsen<br>(n=288)<br>(%) | Medisch specialisten<br>(n=279)<br>(%) |
|--------------|------------------------------|----------------------------------------|
| Ja           | 68                           | 65                                     |
| Nee          | 8                            | 12                                     |
| Weet ik niet | 24                           | 23                                     |

**Tabel 3.18**

**Huisartsen en medisch specialisten**  
Percentage dat positieve of negatieve effecten van online inzage ervaart of verwacht, uitgesplitst naar artsen bij wie online inzage wel mogelijk is en niet mogelijk is; in 2018.

|                                                          | Huisartsen                                    |                                             | Medisch specialisten                          |                                              |
|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------------------|
|                                                          | Geen online inzage mogelijk<br>(n=204)<br>(%) | Wel online inzage mogelijk<br>(n=84)<br>(%) | Geen online inzage mogelijk<br>(n=157)<br>(%) | Wel online inzage mogelijk<br>(n=122)<br>(%) |
| Ervaart of verwacht positieve effecten van online inzage | 20                                            | 42                                          | 31                                            | 48                                           |
| Ervaart of verwacht negatieve effecten van online inzage | 71                                            | 61                                          | 66                                            | 62                                           |

**Tabel 3.19**

**Huisartsen en medisch specialisten**  
Percentage dat aangeeft welke positieve effecten online inzage heeft of kan hebben, van de artsen die aangaven positieve effecten van online inzage te ervaren of te verwachten; in 2018.

|                                                                                    | Huisartsen<br>(n=75) (%) | Medisch specialisten<br>(n=106) (%) |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|
| <i>Online inzage leidt tot..</i>                                                   |                          |                                     |
| versterking van regie en zelfmanagement bij de patiënt                             | 65                       | 66                                  |
| een groter gevoel van verantwoordelijkheid van de patiënt voor de eigen gezondheid | 63                       | 44                                  |
| betere betrokkenheid van de patiënt bij de behandeling                             | 52                       | 54                                  |
| meer inzicht van de patiënt in de behandeling                                      | 32                       | 38                                  |
| meer inzicht van de patiënt in de gezondheid                                       | 32                       | 22                                  |
| verbeterde mogelijkheid voor de patiënt om het dossier te controleren              | 23                       | 17                                  |
| een efficiënter consult – ik kan direct naar de kern van de zorgvraag              | 11                       | 30                                  |
| anders                                                                             | 8                        | 7                                   |

**Tabel 3.20**

**Huisartsen en medisch specialisten**  
Percentage dat aangeeft welke negatieve effecten online inzage heeft of kan hebben, van de artsen die aangaven negatieve effecten van online inzage te ervaren of te verwachten; in 2018.

|                                                                                           | Huisartsen<br>(n=196) (%) | Medisch specialisten<br>(n=180) (%) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------------------------------------|
| <i>Online inzage leidt tot..</i>                                                          |                           |                                     |
| onnodige misverstanden bij de patiënt                                                     | 77                        | 86                                  |
| discussie over de inhoud van het dossier                                                  | 68                        | 61                                  |
| extra tijdsdruk vanwege de benodigde uitleg aan patiënten                                 | 41                        | 43                                  |
| een toename van de tijd die ik kwijt ben met registratie                                  | 24                        | 15                                  |
| zorgen bij de arts vanwege eisen op gebied veiligheid en bescherming patiëntgegevens      | 23                        | 17                                  |
| het wegvallen van de bescherming die de patiënt geniet door het beroepsgeheim van de arts | 22                        | 21                                  |
| druk bij mij om gegevens op de juiste manier vast te leggen                               | 18                        | 16                                  |
| anders                                                                                    | 13                        | 14                                  |



Tabellen hoofdstuk 3 → Online inzage in het medisch dossier

**Tabel 3.21**

**Huisartsen**  
Percentage dat aangeeft in hoeverre ze het eens zijn met verschillende stellingen over online inzage door patiënten; in 2018 (n=288).

|                                                       | Helemaal oneens (%) | Oneens (%) | Niet oneens/niet eens (%) | Eens (%) | Helemaal eens (%) | Weet niet (%) |
|-------------------------------------------------------|---------------------|------------|---------------------------|----------|-------------------|---------------|
| <i>Online inzage..</i>                                |                     |            |                           |          |                   |               |
| is iets waar mijn patiënten behoefte aan hebben       | 6                   | 15         | 41                        | 28       | 4                 | 8             |
| is iets waar mijn praktijk klaar voor is              | 15                  | 38         | 20                        | 18       | 7                 | 2             |
| zorgt voor meer zorgvuldigheid in mijn dossiervoering | 15                  | 29         | 21                        | 27       | 7                 | 1             |
| verandert de arts-patiënt relatie in positieve zin    | 10                  | 25         | 41                        | 15       | 2                 | 8             |
| vermindert bezorgdheid bij de patiënt                 | 24                  | 42         | 27                        | 1        | 1                 | 5             |

**Tabel 3.22**

**Medisch specialisten**  
Percentage dat aangeeft in hoeverre ze het eens zijn met verschillende stellingen over online inzage door patiënten; in 2018 (n=279).

|                                                       | Helemaal oneens (%) | Oneens (%) | Niet oneens/niet eens (%) | Eens (%) | Helemaal eens (%) | Weet niet (%) |
|-------------------------------------------------------|---------------------|------------|---------------------------|----------|-------------------|---------------|
| <i>Online inzage..</i>                                |                     |            |                           |          |                   |               |
| is iets waar mijn patiënten behoefte aan hebben       | 2                   | 14         | 25                        | 40       | 9                 | 11            |
| is iets waar mijn afdeling klaar voor is              | 8                   | 30         | 23                        | 27       | 8                 | 5             |
| zorgt voor meer zorgvuldigheid in mijn dossiervoering | 9                   | 26         | 23                        | 30       | 10                | 2             |
| verandert de arts-patiënt relatie in positieve zin    | 7                   | 23         | 35                        | 24       | 4                 | 7             |
| vermindert bezorgdheid bij de patiënt                 | 17                  | 33         | 33                        | 8        | 1                 | 8             |

**Tabel 3.23**

**Verpleegkundigen**  
Percentage dat aangeeft of inzage door patiënten/mantelzorgers in een patiëntportaal gewenst is, uitgesplitst naar ouderenzorg, ziekenhuiszorg en huisartsenzorg; in 2018.

|                        | Ouderenzorg (n=295) (%) | Ziekenhuiszorg (n=184) (%) | Huisartsenzorg (n=107) (%) |
|------------------------|-------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Gewenst                | 88                      | 82                         | 82                         |
| Ongewenst              | 2                       | 4                          | 5                          |
| Weet niet/ geen mening | 10                      | 14                         | 13                         |

**Tabel 3.24**

**Verpleegkundigen in de ouderenzorg**  
Percentage dat aangeeft in hoeverre men het eens is met stellingen rondom de ervaren of verwachte gevolgen van patiëntportalen, volgens verpleegkundigen die een patiëntportaal relevant vinden; in 2018 (n=263-275).

|                                                                  | Helemaal oneens (%) | Oneens (%) | Niet oneens/niet eens (%) | Eens (%) | Helemaal eens (%) |
|------------------------------------------------------------------|---------------------|------------|---------------------------|----------|-------------------|
| <i>Een patiëntportaal geeft de patiënt/mantelzorgers..</i>       |                     |            |                           |          |                   |
| meer inzicht in het behandelplan of zorg(leef)plan               | 0                   | 3          | 11                        | 61       | 25                |
| meer inzicht in de gezondheid                                    | 0                   | 9          | 29                        | 55       | 7                 |
| een beter overzicht van de verleende zorg                        | 0                   | 2          | 12                        | 67       | 19                |
| meer regie over de eigen gezondheid of zorg                      | 1                   | 6          | 32                        | 53       | 8                 |
| meer betrokkenheid bij de zorg                                   | 0                   | 1          | 17                        | 66       | 16                |
| beter de mogelijkheid het zorgdossier te controleren             | 1                   | 4          | 19                        | 62       | 15                |
| <i>Een patiëntportaal leidt tot..</i>                            |                     |            |                           |          |                   |
| meer zorgvuldigheid in de dossiervoering                         | 0                   | 6          | 20                        | 63       | 10                |
| beter inzicht in de (behandel) wensen van de patiënt             | 1                   | 8          | 26                        | 57       | 7                 |
| een afname van de tijd die ik kwijt ben met registratie          | 10                  | 35         | 38                        | 14       | 3                 |
| een toename van de tijd die ik kwijt ben met registratie         | 2                   | 17         | 43                        | 29       | 8                 |
| minder onrust bij de patiënt/mantelzorgers                       | 4                   | 20         | 43                        | 31       | 2                 |
| meer onrust bij de patiënt/mantelzorgers                         | 2                   | 30         | 46                        | 20       | 2                 |
| meer druk bij mij om gegevens op de juiste manier vast te leggen | 3                   | 20         | 24                        | 40       | 14                |
| <i>Een patiëntportaal..</i>                                      |                     |            |                           |          |                   |
| vraagt extra tijd vanwege de uitleg aan patiënten                | 1                   | 13         | 33                        | 44       | 9                 |
| scheelt mij tijd omdat patiënten informatie al gezien hebben     | 6                   | 24         | 38                        | 32       | 0                 |
| verandert de relatie met de patiënt in positieve zin             | 3                   | 12         | 56                        | 28       | 1                 |
| is iets waar patiënten behoefte aan hebben                       | 3                   | 14         | 50                        | 31       | 3                 |
| is iets waar mijn organisatie klaar voor is                      | 2                   | 9          | 37                        | 43       | 9                 |

**Tabel 3.25**

Verpleegkundigen in de ziekenhuiszorg  
Percentage dat aangeeft in hoeverre men het eens is met stellingen rondom de ervaren of verwachte gevolgen van patiëntportalen, volgens verpleegkundigen die een patiëntportaal relevant vinden; in 2018 (n=149-153).

|                                                                  | Helemaal oneens (%) | Oneens (%) | Niet oneens/niet eens (%) | Eens (%) | Helemaal eens (%) |
|------------------------------------------------------------------|---------------------|------------|---------------------------|----------|-------------------|
| <i>Een patiëntportaal geeft de patiënt/mantelzorger..</i>        |                     |            |                           |          |                   |
| meer inzicht in het behandelplan of zorg(leef)plan               | 0                   | 3          | 13                        | 73       | 11                |
| meer inzicht in de gezondheid                                    | 1                   | 7          | 29                        | 57       | 6                 |
| een beter overzicht van de verleende zorg                        | 0                   | 4          | 16                        | 73       | 7                 |
| meer regie over de eigen gezondheid of zorg                      | 0                   | 4          | 30                        | 57       | 10                |
| meer betrokkenheid bij de zorg                                   | 0                   | 1          | 19                        | 65       | 15                |
| beter de mogelijkheid het zorgdossier te controleren             | 0                   | 6          | 23                        | 59       | 13                |
| <i>Een patiëntportaal leidt tot..</i>                            |                     |            |                           |          |                   |
| meer zorgvuldigheid in de dossiervoering                         | 0                   | 9          | 34                        | 48       | 9                 |
| beter inzicht in de (behandel) wensen van de patiënt             | 0                   | 10         | 33                        | 53       | 4                 |
| een afname van de tijd die ik kwijt ben met registratie          | 9                   | 37         | 46                        | 7        | 1                 |
| een toename van de tijd die ik kwijt ben met registratie         | 1                   | 13         | 52                        | 27       | 7                 |
| minder onrust bij de patiënt/mantelzorger                        | 5                   | 13         | 54                        | 28       | 1                 |
| meer onrust bij de patiënt/mantelzorger                          | 1                   | 19         | 57                        | 20       | 3                 |
| meer druk bij mij om gegevens op de juiste manier vast te leggen | 1                   | 23         | 29                        | 39       | 8                 |
| <i>Een patiëntportaal..</i>                                      |                     |            |                           |          |                   |
| vraagt extra tijd vanwege de uitleg aan patiënten                | 1                   | 15         | 30                        | 49       | 6                 |
| scheelt mij tijd omdat patiënten informatie al gezien hebben     | 1                   | 28         | 41                        | 27       | 3                 |
| verandert de relatie met de patiënt in positieve zin             | 0                   | 7          | 61                        | 31       | 2                 |
| is iets waar patiënten behoefte aan hebben                       | 1                   | 1          | 35                        | 56       | 7                 |
| is iets waar mijn organisatie klaar voor is                      | 1                   | 16         | 39                        | 36       | 8                 |

**Tabel 3.26**

Verpleegkundigen in de huisartsenzorg  
Percentage dat aangeeft in hoeverre men het eens is met stellingen rondom de ervaren of verwachte gevolgen van patiëntportalen, volgens verpleegkundigen die een patiëntportaal relevant vinden; in 2018 (n=81-84).

|                                                                  | Helemaal oneens (%) | Oneens (%) | Niet oneens/niet eens (%) | Eens (%) | Helemaal eens (%) |
|------------------------------------------------------------------|---------------------|------------|---------------------------|----------|-------------------|
| <i>Een patiëntportaal geeft de patiënt/mantelzorger..</i>        |                     |            |                           |          |                   |
| meer inzicht in het behandelplan of zorg(leef)plan               | 0                   | 2          | 10                        | 67       | 20                |
| meer inzicht in de gezondheid                                    | 0                   | 5          | 27                        | 59       | 10                |
| een beter overzicht van de verleende zorg                        | 0                   | 7          | 12                        | 67       | 13                |
| meer regie over de eigen gezondheid of zorg                      | 0                   | 2          | 14                        | 63       | 20                |
| meer betrokkenheid bij de zorg                                   | 0                   | 1          | 8                         | 67       | 23                |
| beter de mogelijkheid het zorgdossier te controleren             | 0                   | 2          | 18                        | 64       | 16                |
| <i>Een patiëntportaal leidt tot..</i>                            |                     |            |                           |          |                   |
| meer zorgvuldigheid in de dossiervoering                         | 1                   | 12         | 25                        | 55       | 6                 |
| beter inzicht in de (behandel) wensen van de patiënt             | 0                   | 7          | 30                        | 56       | 6                 |
| een afname van de tijd die ik kwijt ben met registratie          | 4                   | 46         | 40                        | 10       | 1                 |
| een toename van de tijd die ik kwijt ben met registratie         | 2                   | 10         | 51                        | 31       | 6                 |
| minder onrust bij de patiënt/mantelzorger                        | 1                   | 10         | 59                        | 26       | 4                 |
| meer onrust bij de patiënt/mantelzorger                          | 1                   | 15         | 65                        | 17       | 2                 |
| meer druk bij mij om gegevens op de juiste manier vast te leggen | 4                   | 17         | 17                        | 53       | 10                |
| <i>Een patiëntportaal..</i>                                      |                     |            |                           |          |                   |
| vraagt extra tijd vanwege de uitleg aan patiënten                | 0                   | 14         | 23                        | 52       | 11                |
| scheelt mij tijd omdat patiënten informatie al gezien hebben     | 1                   | 20         | 48                        | 28       | 2                 |
| verandert de relatie met de patiënt in positieve zin             | 0                   | 6          | 47                        | 43       | 4                 |
| is iets waar patiënten behoefte aan hebben                       | 0                   | 6          | 51                        | 39       | 4                 |
| is iets waar mijn organisatie klaar voor is                      | 1                   | 16         | 47                        | 31       | 5                 |

## Tabellen hoofdstuk 3 → Online inzage in het medisch dossier

**Tabel 3.27**

**Zorggebruikers en mensen met een chronische aandoening**

Percentage dat aangeeft wanneer men van plan is om online gegevens in het medisch dossier van de huisarts in te zien, in het geval dit mogelijk is; in 2018.

|                                                   | Zorggebruikers<br>(n=464)<br>(%) | Mensen met een<br>chronische aandoening<br>(n=479)<br>(%) |
|---------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| Niet van plan                                     | 30                               | 42                                                        |
| Wel van plan, maar niet binnen één maand          | 33                               | 25                                                        |
| Wel van plan, en begint hier binnen één maand mee | 15                               | 14                                                        |
| Wel van plan, en begint hier direct mee           | 18                               | 15                                                        |
| Ziet momenteel gegevens al online in              | 3                                | 4                                                         |

**Tabel 3.28**

**Zorggebruikers en mensen met een chronische aandoening**

Percentage dat aangeeft in hoeverre men het eens is met stellingen rondom de bijdrage van online inzage bij de huisarts aan enkele aspecten, voor zichzelf en voor anderen; in 2018.

|                                                                   | Zorggebruikers<br>(n=416-421) |                 |             | Mensen met een<br>chronische aandoening<br>(n=412-421) |                 |             |
|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------|-------------|--------------------------------------------------------|-----------------|-------------|
|                                                                   | Oneens<br>(%)                 | Neutraal<br>(%) | Eens<br>(%) | Oneens<br>(%)                                          | Neutraal<br>(%) | Eens<br>(%) |
| <i>Online inzage bij de huisarts draagt voor mijzelf bij aan:</i> |                               |                 |             |                                                        |                 |             |
| een beter overzicht van de zorg die ik gekregen heb               | 7                             | 29              | 64          | 9                                                      | 42              | 50          |
| beter geïnformeerd zijn over mijn gezondheid of behandeling       | 9                             | 31              | 60          | 10                                                     | 35              | 54          |
| Een beter begrip van mijn gezondheid of ziekte                    | 14                            | 38              | 48          | 14                                                     | 40              | 46          |
| beter zelf beslissingen kunnen nemen over mijn gezondheid of zorg | 17                            | 41              | 42          | 18                                                     | 44              | 38          |
| beter in staat zijn voor mezelf te zorgen                         | 24                            | 46              | 30          | 19                                                     | 45              | 36          |
| betere kwaliteit van het medisch dossier                          | 13                            | 39              | 48          | 13                                                     | 51              | 36          |
| betere controle van de gegevens in het medisch dossier            | 9                             | 30              | 61          | 10                                                     | 36              | 54          |
| meer betrokkenheid bij de behandeling                             | 13                            | 34              | 54          | 13                                                     | 35              | 52          |
| betere voorbereiding van een afspraak                             | 11                            | 37              | 52          | 13                                                     | 39              | 48          |
| een groter gevoel van onrust                                      | 55                            | 29              | 16          | 51                                                     | 34              | 15          |

**Vervolg tabel 3.28**

|                                                                   | Zorggebruikers<br>(n=350-355) |                 |             | Mensen met een<br>chronische aandoening<br>(n=295-307) |                 |             |
|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------|-------------|--------------------------------------------------------|-----------------|-------------|
|                                                                   | Oneens<br>(%)                 | Neutraal<br>(%) | Eens<br>(%) | Oneens<br>(%)                                          | Neutraal<br>(%) | Eens<br>(%) |
| <i>Online inzage bij de huisarts draagt voor anderen bij aan:</i> |                               |                 |             |                                                        |                 |             |
| een beter overzicht van de zorg die ik gekregen heb               | 7                             | 37              | 56          | 9                                                      | 48              | 43          |
| beter geïnformeerd zijn over mijn gezondheid of behandeling       | 6                             | 39              | 55          | 9                                                      | 48              | 43          |
| een beter begrip van mijn gezondheid of ziekte                    | 9                             | 51              | 40          | 9                                                      | 56              | 35          |
| beter zelf beslissingen kunnen nemen over mijn gezondheid of zorg | 13                            | 57              | 30          | 14                                                     | 59              | 27          |
| beter in staat zijn voor mezelf te zorgen                         | 18                            | 60              | 22          | 15                                                     | 63              | 22          |
| betere kwaliteit van het medisch dossier                          | 13                            | 45              | 42          | 11                                                     | 56              | 33          |
| betere controle van de gegevens in het medisch dossier            | 9                             | 42              | 49          | 9                                                      | 50              | 41          |
| meer betrokkenheid bij de behandeling                             | 7                             | 52              | 41          | 9                                                      | 52              | 39          |
| betere voorbereiding van een afspraak                             | 7                             | 49              | 45          | 10                                                     | 52              | 37          |
| een groter gevoel van onrust                                      | 36                            | 50              | 14          | 26                                                     | 59              | 15          |

Tabellen hoofdstuk 3 → Online inzage in het medisch dossier

**Tabel 3.29**

**Zorggebruikers en mensen met een chronische aandoening**  
Ervaringen met online inzage in het medisch dossier bij de medisch specialist volgens mensen die hier inzage in hadden; in 2018.

| Zorggebruikers (n=13-15)                                                          |      |      |     |     |     |                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------|------|-----|-----|-----|-------------------------------------------------|
|                                                                                   | 1    | 2    | 3   | 4   | 5   |                                                 |
| <i>Online inzage in het medisch dossier van mijn medisch specialist vind ik..</i> |      |      |     |     |     |                                                 |
| moeilijk                                                                          | n=2  | n=0  | n=2 | n=5 | n=5 | makkelijk                                       |
| duidelijke informatie bevatten                                                    | n=2  | n=5  | n=2 | n=2 | n=3 | onduidelijke informatie bevatten                |
| belangrijk                                                                        | n=8  | n=4  | n=0 | n=1 | n=1 | onbelangrijk                                    |
| veel inzicht geven in mijn gezondheid                                             | n=5  | n=5  | n=3 | n=0 | n=1 | weinig inzicht geven in mijn gezondheid         |
| veel betrokkenheid bij mijn behandeling geven                                     | n=4  | n=7  | n=2 | n=0 | n=0 | weinig betrokkenheid bij mijn behandeling geven |
| weinig vertrouwen geven in mijn specialist                                        | n=1  | n=2  | n=3 | n=3 | n=6 | veel vertrouwen geven in mijn specialist        |
| Mensen met een chronische aandoening (n=18-19)                                    |      |      |     |     |     |                                                 |
|                                                                                   | 1    | 2    | 3   | 4   | 5   |                                                 |
| <i>Online inzage in het medisch dossier van mijn medisch specialist vind ik..</i> |      |      |     |     |     |                                                 |
| moeilijk                                                                          | n=2  | n=2  | n=2 | n=8 | n=4 | makkelijk                                       |
| duidelijke informatie bevatten                                                    | n=4  | n=8  | n=2 | n=3 | n=1 | onduidelijke informatie bevatten                |
| belangrijk                                                                        | n=10 | n=7  | n=1 | n=0 | n=0 | onbelangrijk                                    |
| veel inzicht geven in mijn gezondheid                                             | n=6  | n=8  | n=3 | n=1 | n=0 | weinig inzicht geven in mijn gezondheid         |
| veel betrokkenheid bij mijn behandeling geven                                     | n=5  | n=11 | n=2 | n=0 | n=0 | weinig betrokkenheid bij mijn behandeling geven |
| weinig vertrouwen geven in mijn specialist                                        | n=1  | n=4  | n=4 | n=4 | n=6 | veel vertrouwen geven in mijn specialist        |

**Tabel 3.30**

**Huisartsen**  
Percentage dat aangeeft in hoeverre ze het eens zijn met twee stellingen over online inzage; in 2018 (n=274).

|                                                                                                                                                            | Helemaal oneens (%) | Oneens (%) | Niet oneens/niet eens (%) | Eens (%) | Helemaal eens (%) | Weet niet (%) |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------|---------------------------|----------|-------------------|---------------|
| Ik ben bezorgd dat online inzage de veiligheid van medische gegevens van de patiënt in gevaar brengt                                                       | 2                   | 13         | 18                        | 36       | 31                | 0             |
| Ik heb vertrouwen dat de medewerkers van de praktijk zorgen voor voldoende hulp en ondersteuning aan de patiënten bij het gaan gebruiken van online inzage | 12                  | 22         | 27                        | 32       | 3                 | 4             |

**Tabel 3.31**

**Medisch specialisten**  
Percentage dat aangeeft in hoeverre ze het eens zijn met twee stellingen over online inzage; in 2018 (n=266).

|                                                                                                                                                            | Helemaal oneens (%) | Oneens (%) | Niet oneens/niet eens (%) | Eens (%) | Helemaal eens (%) | Weet niet (%) |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------|---------------------------|----------|-------------------|---------------|
| Ik ben bezorgd dat online inzage de veiligheid van medische gegevens van de patiënt in gevaar brengt                                                       | 3                   | 21         | 24                        | 33       | 18                | 1             |
| Ik heb vertrouwen dat de medewerkers van de afdeling zorgen voor voldoende hulp en ondersteuning aan de patiënten bij het gaan gebruiken van online inzage | 11                  | 24         | 30                        | 28       | 3                 | 3             |
| Ik heb vertrouwen dat de zorgorganisatie zorgt voor voldoende hulp en ondersteuning aan de patiënten bij het gaan gebruiken van online inzage              | 12                  | 23         | 27                        | 32       | 3                 | 3             |

**Tabel 3.32**

**Verpleegkundigen in de ouderenzorg**  
Percentage dat aangeeft in hoeverre ze het eens zijn met drie stellingen over patiëntportalen; in 2018 (n=305-307).

|                                                                                                                                               | Helemaal oneens (%) | Oneens (%) | Niet oneens/niet eens (%) | Eens (%) | Helemaal eens (%) |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------|---------------------------|----------|-------------------|
| Ik ben bezorgd dat het patiëntportaal de veiligheid van de gegevens van de patiënten in gevaar brengt                                         | 5                   | 43         | 35                        | 13       | 4                 |
| Ik heb vertrouwen dat mijn organisatie zorgt voor voldoende hulp en ondersteuning aan mij bij het gaan gebruiken van het portaal              | 4                   | 9          | 24                        | 54       | 9                 |
| Ik heb vertrouwen dat mijn organisatie zorgt voor voldoende hulp en ondersteuning aan (mijn) patiënten bij het gaan gebruiken van het portaal | 3                   | 11         | 35                        | 45       | 6                 |

Tabellen hoofdstuk 3 → Online inzage in het medisch dossier

**Tabel 3.33**

**Verpleegkundigen in de ziekenhuiszorg**  
Percentage dat aangeeft in hoeverre ze het eens zijn met drie stellingen over patiëntportalen; in 2018 (n=187).

|                                                                                                                                               | Helemaal oneens (%) | Oneens (%) | Niet oneens/niet eens (%) | Eens (%) | Helemaal eens (%) |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------|---------------------------|----------|-------------------|
| Ik ben bezorgd dat het patiëntportaal de veiligheid van de gegevens van de patiënten in gevaar brengt                                         | 6                   | 30         | 41                        | 21       | 2                 |
| Ik heb vertrouwen dat mijn organisatie zorgt voor voldoende hulp en ondersteuning aan mij bij het gaan gebruiken van het portaal              | 4                   | 11         | 33                        | 50       | 3                 |
| Ik heb vertrouwen dat mijn organisatie zorgt voor voldoende hulp en ondersteuning aan (mijn) patiënten bij het gaan gebruiken van het portaal | 3                   | 12         | 41                        | 41       | 3                 |

**Tabel 3.34**

**Verpleegkundigen in de huisartsenzorg**  
Percentage dat aangeeft in hoeverre ze het eens zijn met drie stellingen over patiëntportalen; in 2018 (n=109).

|                                                                                                                                               | Helemaal oneens (%) | Oneens (%) | Niet oneens/niet eens (%) | Eens (%) | Helemaal eens (%) |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------|---------------------------|----------|-------------------|
| Ik ben bezorgd dat het patiëntportaal de veiligheid van de gegevens van de patiënten in gevaar brengt                                         | 6                   | 29         | 31                        | 30       | 4                 |
| Ik heb vertrouwen dat mijn organisatie zorgt voor voldoende hulp en ondersteuning aan mij bij het gaan gebruiken van het portaal              | 1                   | 8          | 35                        | 51       | 5                 |
| Ik heb vertrouwen dat mijn organisatie zorgt voor voldoende hulp en ondersteuning aan (mijn) patiënten bij het gaan gebruiken van het portaal | 1                   | 14         | 47                        | 36       | 3                 |

**Tabel 3.35**

**Zorggebruikers en mensen met een chronische aandoening**  
Percentage dat aangeeft in hoeverre ze het eens zijn met twee stellingen over online inzage; in 2018.

|                                                                                                                         | Zorggebruikers (n=424-426)                       |            |                           |          |                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------|---------------------------|----------|-------------------|
|                                                                                                                         | Helemaal oneens (%)                              | Oneens (%) | Niet oneens/niet eens (%) | Eens (%) | Helemaal eens (%) |
| Ik ben bezorgd dat online inzage mijn privacy zal schaden                                                               | 12                                               | 32         | 27                        | 21       | 9                 |
| Ik heb vertrouwen dat mijn huisarts zorgt voor voldoende hulp en ondersteuning bij het gaan gebruiken van online inzage | 2                                                | 5          | 32                        | 48       | 13                |
|                                                                                                                         | Mensen met een chronische aandoening (n=437-441) |            |                           |          |                   |
|                                                                                                                         | Helemaal oneens (%)                              | Oneens (%) | Niet oneens/niet eens (%) | Eens (%) | Helemaal eens (%) |
| Ik ben bezorgd dat online inzage mijn privacy zal schaden                                                               | 13                                               | 35         | 30                        | 16       | 5                 |
| Ik heb vertrouwen dat mijn huisarts zorgt voor voldoende hulp en ondersteuning bij het gaan gebruiken van online inzage | 5                                                | 4          | 23                        | 49       | 19                |

**Tabel 3.36**

**Huisartsen**  
Percentage dat aangeeft bij wie de verantwoordelijkheid ligt bij online inzage in het patiëntendossier door patiënten (meerdere antwoorden mogelijk); in 2018 (n=275).

|                                                                  | Ikzelf (huisarts) (%) | Ondersteuners van de huisarts <sup>1</sup> (%) | De patiënt zelf <sup>2</sup> (%) | De overheid (%) | Anders (%) | Weet niet (%) |
|------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------|------------|---------------|
| <i>Wie is er volgens de huisarts verantwoordelijk voor dat..</i> |                       |                                                |                                  |                 |            |               |
| patiënten geïnformeerd worden dat digitale inzage mogelijk is    | 68                    | 31                                             | 15                               | 30              | 6          | 0             |
| patiënten leren hoe zij online hun gegevens kunnen inzien        | 22                    | 32                                             | 53                               | 27              | 10         | 12            |
| patiënten begrijpen wat er in hun patiëntendossier staat         | 58                    | 39                                             | 42                               | 12              | 8          | 12            |
| patiënten digitale inzage gaan gebruiken                         | 19                    | 16                                             | 60                               | 19              | 7          | 16            |
| patiënten digitale inzage blijven gebruiken                      | 16                    | 14                                             | 64                               | 14              | 6          | 16            |
| medische gegevens accuraat en volledig zijn                      | 95                    | 50                                             | 14                               | 2               | 5          | 3             |

<sup>1</sup> assistent en/of POH  
<sup>2</sup> en/of mantelzorgers

## Tabellen hoofdstuk 3 → Online inzage in het medisch dossier

**Tabel 3.37**

**Medisch specialisten**  
Percentage dat aangeeft bij wie de verantwoordelijkheid ligt bij online inzage in het patiëntendossier door patiënten (meerdere antwoorden mogelijk); in 2018 (n=269).

|                                                                            | Ikzelf (medisch specialist) (%) | Ondersteuners van de medisch specialist <sup>1</sup> (%) | De patiënt zelf <sup>2</sup> (%) | De overheid (%) | Anders (%) | Weet niet (%) |
|----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------|------------|---------------|
| <i>Wie is er volgens de medisch specialist verantwoordelijk voor dat..</i> |                                 |                                                          |                                  |                 |            |               |
| patiënten geïnformeerd worden dat digitale inzage mogelijk is              | 39                              | 50                                                       | 17                               | 23              | 30         | 4             |
| patiënten leren hoe zij online hun gegevens kunnen inzien                  | 5                               | 39                                                       | 43                               | 16              | 36         | 5             |
| patiënten begrijpen wat er in hun patiëntendossier staat                   | 59                              | 27                                                       | 39                               | 6               | 11         | 8             |
| patiënten digitale inzage gaan gebruiken                                   | 13                              | 13                                                       | 65                               | 15              | 18         | 10            |
| patiënten digitale inzage blijven gebruiken                                | 12                              | 10                                                       | 70                               | 10              | 16         | 12            |
| medische gegevens accuraat en volledig zijn                                | 93                              | 32                                                       | 11                               | 1               | 10         | 1             |

<sup>1</sup> verpleegkundigen of assistenten  
<sup>2</sup> en/of mantelzorgers

**Tabel 3.38**

**Huisartsen**  
Percentage dat aangeeft bij wie de hoofverantwoordelijkheid ligt bij het faciliteren van online inzage door patiënten; in 2018 (n=274).

|                                                                                                     | De huisarts(en) (%) | Het bestuur <sup>1</sup> (%) | ICT Level-rancier (%) | Overheid (%) | Zorgverzekeraars (%) | Beroepsver. / branche-org. <sup>2</sup> (%) |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------------|-----------------------|--------------|----------------------|---------------------------------------------|
| <i>Wie is er volgens de huisarts hoofverantwoordelijk voor..</i>                                    |                     |                              |                       |              |                      |                                             |
| het mogelijk maken van digitale inzage in de praktijk vanaf 2020                                    | 19                  | 5                            | 37                    | 23           | 9                    | 7                                           |
| de waarborging van de privacy en informatiebeveiliging in de praktijk m.b.t. digitale inzage        | 21                  | 6                            | 55                    | 15           | 2                    | 2                                           |
| de doorontwikkeling van de mogelijkheden in de praktijk m.b.t. online inzage                        | 11                  | 6                            | 62                    | 11           | 4                    | 7                                           |
| toegankelijkheid van het dossier voor mensen met een functiebeperking of lage digitale vaardigheden | 10                  | 2                            | 36                    | 38           | 5                    | 9                                           |

<sup>1</sup> bijv. van gezondheidscentrum  
<sup>2</sup> In de vraagstelling stond beroepsvereniging/brancheorganisatie

**Tabel 3.39**

**Medisch specialisten**  
Percentage dat aangeeft bij wie de hoofverantwoordelijkheid ligt bij het faciliteren van online inzage door patiënten; in 2018 (n=267).

|                                                                                                     | De medisch specialisten (%) | Medisch informatiemanager zoals CMIO (%) | Bestuur zorgorganisatie (%) | ICT Level-rancier (%) | Overheid (%) | Zorgverzekeraar (%) | Beroepsver. / branche-org. <sup>1</sup> (%) |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------|--------------|---------------------|---------------------------------------------|
| <i>Wie is er volgens de medisch specialist hoofverantwoordelijk voor..</i>                          |                             |                                          |                             |                       |              |                     |                                             |
| het mogelijk maken van digitale inzage op de afdeling vanaf 2020                                    | 6                           | 8                                        | 65                          | 8                     | 11           | 1                   | 1                                           |
| de waarborging van de privacy en informatiebeveiliging op de afdeling m.b.t. digitale inzage        | 1                           | 11                                       | 56                          | 22                    | 9            | 0                   | 1                                           |
| de doorontwikkeling van de mogelijkheden op de afdeling m.b.t. online inzage                        | 5                           | 21                                       | 39                          | 29                    | 3            | 1                   | 1                                           |
| toegankelijkheid van het dossier voor mensen met een functiebeperking of lage digitale vaardigheden | 3                           | 9                                        | 33                          | 31                    | 20           | 1                   | 3                                           |

<sup>1</sup> In de vraagstelling stond beroepsvereniging/brancheorganisatie

**Tabel 3.40**

**Verpleegkundigen in de ouderenzorg**  
Percentage dat aangeeft bij wie de hoofverantwoordelijkheid ligt bij online inzage in het patiëntdossier door patiënten of mantelzorgers (meerdere antwoorden mogelijk); in 2018 (n=309).

|                                                                                            | Ikzelf (%) | Arts (%) | Patiënt/mantelzorgers (%) | Overheid (%) | Anders (%) | Weet ik niet/ geen mening (%) |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------|---------------------------|--------------|------------|-------------------------------|
| <i>Wie is er volgens de verpleegkundigen in de ouderenzorg verantwoordelijk voor dat..</i> |            |          |                           |              |            |                               |
| patiënten/mantelzorgers geïnformeerd worden dat er een patiëntportaal is                   | 66         | 14       | 10                        | 8            | 30         | 9                             |
| patiënten/mantelzorgers leren hoe zij gegevens in kunnen zien                              | 59         | 6        | 27                        | 5            | 32         | 8                             |
| patiënten/mantelzorgers begrijpen wat er in het portaal staat                              | 68         | 17       | 24                        | 4            | 21         | 10                            |
| patiënten/mantelzorgers het portaal gaan gebruiken                                         | 41         | 4        | 53                        | 5            | 19         | 10                            |
| patiënten/mantelzorgers het portaal blijven gebruiken                                      | 37         | 5        | 56                        | 2            | 17         | 12                            |
| gegevens in het portaal kloppen en volledig zijn                                           | 80         | 35       | 26                        | 2            | 19         | 6                             |

## Tabellen hoofdstuk 3 → Online inzage in het medisch dossier

**Tabel 3.41**

**Verpleegkundigen in de ziekenhuiszorg**

Percentage dat aangeeft bij wie de verantwoordelijkheid ligt bij online inzage in het patiëntdossier door patiënten of mantelzorgers (meerdere antwoorden mogelijk; in 2018 (n=193).

|                                                                                               | Ikzelf (%) | Arts (%) | Patiënt/mantelzorgers (%) | Overheid (%) | Anders (%) | Weet ik niet/geen mening (%) |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------|---------------------------|--------------|------------|------------------------------|
| <i>Wie is er volgens de verpleegkundigen in de ziekenhuiszorg verantwoordelijk voor dat..</i> |            |          |                           |              |            |                              |
| patiënten/mantelzorgers geïnformeerd worden dat er een patiëntportaal is                      | 50         | 59       | 13                        | 23           | 27         | 10                           |
| patiënten/mantelzorgers leren hoe zij gegevens in kunnen zien                                 | 44         | 22       | 26                        | 11           | 39         | 13                           |
| patiënten/mantelzorgers begrijpen wat er in het portaal staat                                 | 50         | 58       | 25                        | 7            | 15         | 12                           |
| patiënten/mantelzorgers het portaal gaan gebruiken                                            | 35         | 30       | 58                        | 18           | 16         | 13                           |
| patiënten/mantelzorgers het portaal blijven gebruiken                                         | 34         | 31       | 61                        | 11           | 13         | 15                           |
| gegevens in het portaal kloppen en volledig zijn                                              | 65         | 76       | 34                        | 7            | 20         | 10                           |

**Tabel 3.42**

**Verpleegkundigen in de huisartsenzorg**

Percentage dat aangeeft bij wie de verantwoordelijkheid ligt bij online inzage in het patiëntdossier door patiënten of mantelzorgers (meerdere antwoorden mogelijk; in 2018 (n=112).

|                                                                                               | Ikzelf (%) | Arts (%) | Patiënt/mantelzorgers (%) | Overheid (%) | Anders (%) | Weet ik niet/geen mening (%) |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------|---------------------------|--------------|------------|------------------------------|
| <i>Wie is er volgens de verpleegkundigen in de huisartsenzorg verantwoordelijk voor dat..</i> |            |          |                           |              |            |                              |
| patiënten/mantelzorgers geïnformeerd worden dat er een patiëntportaal is                      | 69         | 66       | 17                        | 26           | 13         | 10                           |
| patiënten/mantelzorgers leren hoe zij gegevens in kunnen zien                                 | 54         | 33       | 32                        | 17           | 29         | 9                            |
| patiënten/mantelzorgers begrijpen wat er in het portaal staat                                 | 62         | 53       | 39                        | 9            | 16         | 9                            |
| patiënten/mantelzorgers het portaal gaan gebruiken                                            | 41         | 31       | 65                        | 13           | 17         | 12                           |
| patiënten/mantelzorgers het portaal blijven gebruiken                                         | 39         | 29       | 67                        | 9            | 13         | 12                           |
| gegevens in het portaal kloppen en volledig zijn                                              | 73         | 71       | 38                        | 5            | 13         | 10                           |

**Tabel 3.43**

**Zorggebruikers en mensen met een chronische aandoening**

Percentage dat aangeeft bij wie de verantwoordelijkheid ligt bij online inzage in het medisch dossier bij de huisarts (meerdere antwoorden mogelijk); in 2018.

|                                                                       | Zorggebruikers (n=396-410)                       |              |                                                |              |                     |
|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------|------------------------------------------------|--------------|---------------------|
|                                                                       | Ikzelf (%)                                       | Huisarts (%) | Ondersteuners van de huisarts <sup>1</sup> (%) | Overheid (%) | Zorgverzekeraar (%) |
| <i>Stel: u kunt online uw medisch dossier inzien bij uw huisarts.</i> |                                                  |              |                                                |              |                     |
| Wie zou u moeten vertellen dat dit kan?                               | 12                                               | 46           | 19                                             | 15           | 8                   |
| Wie zou u moeten leren hoe u dit gebruikt?                            | 29                                               | 16           | 35                                             | 12           | 8                   |
| Wie moet ervoor zorgen dat u online inzage gaat gebruiken?            | 58                                               | 15           | 10                                             | 11           | 7                   |
| Wie moet ervoor zorgen dat u online inzage blijft gebruiken?          | 62                                               | 13           | 11                                             | 7            | 6                   |
|                                                                       | Mensen met een chronische aandoening (n=420-440) |              |                                                |              |                     |
|                                                                       | Ikzelf (%)                                       | Huisarts (%) | Ondersteuners van de huisarts <sup>1</sup> (%) | Overheid (%) | Zorgverzekeraar (%) |
| Wie zou u moeten vertellen dat dit kan?                               | 12                                               | 48           | 27                                             | 8            | 5                   |
| Wie zou u moeten leren hoe u dit gebruikt?                            | 25                                               | 19           | 42                                             | 7            | 6                   |
| Wie moet ervoor zorgen dat u online inzage gaat gebruiken?            | 55                                               | 21           | 14                                             | 5            | 4                   |
| Wie moet ervoor zorgen dat u online inzage blijft gebruiken?          | 57                                               | 18           | 17                                             | 4            | 4                   |

<sup>1</sup> Assistent en/of POH

# Gemak en service voor zorggebruikers

**Tabel 4.1**

**Huisartsen**

Percentage dat aangeeft op welke manieren een patiënt online contact kan opnemen met henzelf of de praktijk; van 2013 tot 2018.

|                                                                                                 | 2013<br>(n=235)<br>(%) | 2014<br>(n=171)<br>(%) | 2015<br>(n=396)<br>(%) | 2016<br>(n=316)<br>(%) | 2017<br>(n=290)<br>(%) | 2018<br>(n=298)<br>(%) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|
| <i>Patiënten van mijn praktijk kunnen..</i>                                                     |                        |                        |                        |                        |                        |                        |
| via internet een afspraak maken met de huisarts***                                              | 14                     | 18                     | 27                     | 37                     | 44                     | 53                     |
| via internet een herhaalrecept bij de huisarts aanvragen**                                      | 66                     | 67                     | 72                     | 75                     | 76                     | 81                     |
| via internet een verwijzing aanvragen**                                                         | 27                     | 31                     | 28                     | 32                     | 37                     | 39                     |
| via e-mail of een website een vraag stellen aan de huisarts                                     | 56                     | 49                     | 58                     | 60                     | 62                     | n/a <sup>1</sup>       |
| via internet een gesprek voeren met de huisarts, waarbij patiënt en huisarts elkaar kunnen zien | 0                      | 1                      | 1                      | 2                      | 1                      | n/a <sup>1</sup>       |

\* p ≤ 0,05; \*\* p ≤ 0,01; \*\*\* p ≤ 0,001

<sup>1</sup> Deze vraag is dit jaar niet (op dezelfde manier) gesteld



## Tabellen hoofdstuk 4 → Gemak en service voor zorggebruikers

**Tabel 4.2**

**Huisartsen**  
Percentage dat aangeeft op welke manieren een patiënt online contact kan opnemen met henzelf of de praktijk; in 2018 (n=298).

|                                                                  | Dit is mogelijk (%) | Er zijn plannen om dit binnen 1 jaar mogelijk te maken (%) | Er zijn geen plannen, maar de zorgverlener zou dit wel willen (%) | Er zijn geen plannen en de zorgverlener weet niet of hij dit zou willen (%) | Er zijn geen plannen en de zorgverlener zou dit ook niet willen (%) |
|------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| <i>Patiënten van mijn praktijk kunnen..</i>                      |                     |                                                            |                                                                   |                                                                             |                                                                     |
| via internet een afspraak maken met de huisarts                  | 53                  | 13                                                         | 12                                                                | 16                                                                          | 5                                                                   |
| via internet een herhaalrecept bij de huisarts aanvragen         | 81                  | 5                                                          | 6                                                                 | 6                                                                           | 2                                                                   |
| via internet een verwijzing aanvragen                            | 39                  | 4                                                          | 4                                                                 | 30                                                                          | 23                                                                  |
| een medisch inhoudelijke vraag stellen via beveiligde e-mail     | 40                  | 12                                                         | 11                                                                | 21                                                                          | 15                                                                  |
| een medisch inhoudelijke vraag stellen via een beveiligd portaal | 41                  | 11                                                         | 17                                                                | 21                                                                          | 9                                                                   |

**Tabel 4.3**

**Medisch specialisten**  
Percentage dat aangeeft op welke manieren een patiënt online contact kan opnemen met henzelf of de afdeling; van 2013 tot 2018.

|                                                                                                                      | 2013 (n=266) (%) | 2014 (n=161) (%) | 2015 (n=386) (%) | 2016 (n=274) (%) | 2017 (n=253) (%) | 2018 (n=295) (%) |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| <i>Patiënten van mijn afdeling kunnen..</i>                                                                          |                  |                  |                  |                  |                  |                  |
| via internet een afspraak maken met de medisch specialist                                                            | 20               | 24               | 23               | 20               | 24               | 24               |
| via internet een herhaalrecept bij de medisch specialist aanvragen***                                                | 11               | 9                | 14               | 20               | 22               | 24               |
| via e-mail of een website een vraag stellen aan de medisch specialist                                                | 42               | 36               | 34               | 34               | 46               | n/a <sup>1</sup> |
| via internet een gesprek voeren met de medisch specialist, waarbij patiënt en medisch specialist elkaar kunnen zien* | 4                | 3                | 4                | 4                | 4                | 8                |

\* p ≤ 0,05; \*\* p ≤ 0,01; \*\*\* p ≤ 0,001  
1 Deze vraag is dit jaar niet (op dezelfde manier) gesteld

**Tabel 4.4**

**Medisch specialisten**  
Percentage dat aangeeft op welke manieren een patiënt online contact kan opnemen met henzelf of de afdeling; in 2018 (n=295).

|                                                                                                                     | Dit is mogelijk (%) | Er zijn plannen om dit binnen 1 jaar mogelijk te maken (%) | Er zijn geen plannen, maar de zorgverlener zou dit wel willen (%) | Er zijn geen plannen en de zorgverlener weet niet of hij dit zou willen (%) | Er zijn geen plannen en de zorgverlener zou dit ook niet willen (%) |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| <i>Patiënten van mijn afdeling kunnen..</i>                                                                         |                     |                                                            |                                                                   |                                                                             |                                                                     |
| via internet een afspraak maken met de medisch specialist                                                           | 24                  | 23                                                         | 23                                                                | 19                                                                          | 11                                                                  |
| via internet een herhaalrecept bij de medisch specialist aanvragen                                                  | 24                  | 9                                                          | 26                                                                | 16                                                                          | 24                                                                  |
| een medisch inhoudelijke vraag stellen via beveiligde e-mail                                                        | 26                  | 15                                                         | 24                                                                | 21                                                                          | 14                                                                  |
| een medisch inhoudelijke vraag stellen via een beveiligd portaal                                                    | 25                  | 18                                                         | 28                                                                | 19                                                                          | 11                                                                  |
| via internet een gesprek voeren met de medisch specialist, waarbij patiënt en medisch specialist elkaar kunnen zien | 8                   | 10                                                         | 31                                                                | 26                                                                          | 25                                                                  |

**Tabel 4.5**

**Zorggebruikers en mensen met een chronische aandoening**  
Percentage dat aangeeft contact met de huisarts te hebben gehad in het afgelopen jaar; in 2018.

|     | Zorggebruikers (n=404) (%) | Mensen met een chronische aandoening (n=436) (%) |
|-----|----------------------------|--------------------------------------------------|
| Nee | 21                         | 6                                                |
| Ja  | 79                         | 94                                               |

## Tabellen hoofdstuk 4 → Gemak en service voor zorggebruikers

**Tabel 4.6**

**Zorggebruikers**

Percentage dat aangeeft dat de huisarts de mogelijkheid biedt om online contact te hebben, van de zorggebruikers die het afgelopen jaar contact hadden; van 2013 tot 2018.

|                                                                                                                                 | 2013<br>(n=565-<br>573)<br>(%) | 2014<br>(n=580-<br>587)<br>(%) | 2015<br>(n=555-<br>562)<br>(%) | 2016<br>(n=429-<br>433)<br>(%) | 2017<br>(n=425-<br>430)<br>(%) | 2018<br>(n=313-<br>318)<br>(%) |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| Via internet een afspraak maken***                                                                                              | 7                              | 13                             | 12                             | 15                             | 20                             | 22                             |
| Via e-mail of sms een herinnering ontvangen voor een afspraak                                                                   | 4                              | 5                              | 4                              | 10                             | 11                             | n/a <sup>1</sup>               |
| Via internet een herhaalrecept aanvragen***                                                                                     | 21                             | 30                             | 29                             | 33                             | 35                             | 38                             |
| Via e-mail of website een vraag stellen aan mijn zorgverlener***                                                                | 10                             | 14                             | 14                             | 15                             | 17                             | 15 <sup>2</sup>                |
| Via internet een gesprek voeren met mijn zorgverlener, waarbij we elkaar kunnen zien, bijvoorbeeld op een beeldscherm of tablet | 1                              | 1                              | 1                              | 1                              | 1                              | n/a <sup>1</sup>               |

\* p ≤ 0,05; \*\* p ≤ 0,01; \*\*\* p ≤ 0,001

<sup>1</sup> Deze vraag is dit jaar niet gesteld

<sup>2</sup> In 2018 is de optie 'Via e-mail of website een vraag stellen aan mijn zorgverleners' in de vragenlijst opgesplitst in 'Via e-mail of een website een niet-medische vraag stellen' en 'Via e-mail of een website een medisch inhoudelijke vraag stellen'. Het percentage gepresenteerd in de figuur is het percentage zorggebruikers dat op tenminste één van de twee heeft aangegeven dat het mogelijk is.

**Tabel 4.7**

**Zorggebruikers en mensen met een chronische aandoening**

Beschikbaarheid van online contact met de huisarts volgens de mensen die het afgelopen jaar contact hadden; in 2018.

|                                                              | Zorggebruikers<br>(n=313-318) |                                                 |                                   | Mensen met een<br>chronische aandoening<br>(n=364-373) |                                                 |                                   |
|--------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----------------------------------|
|                                                              | Dit is<br>mogelijk<br>(%)     | Weet<br>niet of<br>dit<br>mogelijk<br>is<br>(%) | Dit is<br>niet<br>mogelijk<br>(%) | Dit is<br>mogelijk<br>(%)                              | Weet<br>niet of<br>dit<br>mogelijk<br>is<br>(%) | Dit is<br>niet<br>mogelijk<br>(%) |
| Via internet een afspraak maken                              | 22                            | 53                                              | 25                                | 28                                                     | 50                                              | 22                                |
| Via internet een herhaalrecept aanvragen                     | 38                            | 46                                              | 16                                | 40                                                     | 46                                              | 14                                |
| Via e-mail of website een niet-medische vraag stellen        | 11                            | 71                                              | 18                                | 13                                                     | 71                                              | 15                                |
| Via e-mail of website een medisch inhoudelijke vraag stellen | 13                            | 69                                              | 18                                | 18                                                     | 67                                              | 15                                |

**Tabel 4.8**

**Zorggebruikers**

Percentage dat aangeeft gebruik te hebben gemaakt van online contactmogelijkheden met de huisarts, van de zorggebruikers die het afgelopen jaar contact hadden; van 2013 tot 2018.

|                                                                                                                                 | 2013<br>(n=566-<br>575)<br>(%) | 2014<br>(n=563-<br>573)<br>(%) | 2015<br>(n=549-<br>555)<br>(%) | 2016<br>(n=426-<br>430)<br>(%) | 2017<br>(n=422-<br>425)<br>(%) | 2018<br>(n=310-<br>315)<br>(%) |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| Via internet een afspraak maken***                                                                                              | 2                              | 4                              | 4                              | 6                              | 9                              | 7                              |
| Via e-mail of sms een herinnering ontvangen voor een afspraak                                                                   | 1                              | 2                              | 1                              | 3                              | 5                              | n/a <sup>1</sup>               |
| Via internet een herhaalrecept aanvragen**                                                                                      | 11                             | 18                             | 15                             | 16                             | 18                             | 18                             |
| Via e-mail of website een vraag stellen aan mijn zorgverlener                                                                   | 3                              | 4                              | 4                              | 3                              | 4                              | 4 <sup>2</sup>                 |
| Via internet een gesprek voeren met mijn zorgverlener, waarbij we elkaar kunnen zien, bijvoorbeeld op een beeldscherm of tablet | 0                              | 1                              | 1                              | 0                              | 0                              | n/a <sup>1</sup>               |

\* p ≤ 0,05; \*\* p ≤ 0,01; \*\*\* p ≤ 0,001.

<sup>1</sup> Deze vraag is dit jaar niet gesteld

<sup>2</sup> In 2018 is de optie 'Via e-mail of website een vraag stellen aan mijn zorgverleners' in de vragenlijst opgesplitst in 'Via e-mail of een website een niet-medische vraag stellen' en 'Via e-mail of een website een medisch inhoudelijke vraag stellen'. Het percentage gepresenteerd in de figuur is het percentage zorggebruikers dat op tenminste één van de twee heeft aangegeven dat het mogelijk is.

**Tabel 4.9**

**Zorggebruikers en mensen met een chronische aandoening**

Percentage zorggebruikers dat aangeeft gebruik te hebben gemaakt van online contactmogelijkheden met de huisarts, van de zorggebruikers die in het afgelopen jaar contact hadden; in 2018.

|                                                              | Zorggebruikers (n=310-315)                                                                      |                                                                            |                                                                                         |                                                                       |
|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
|                                                              | Heeft hier<br>het afgelo-<br>pen jaar<br>tenminste<br>een keer<br>gebruik van<br>gemaakt<br>(%) | Maakt hier<br>geen<br>gebruik<br>van, maar<br>zou dit wel<br>willen<br>(%) | Maakt hier<br>geen<br>gebruik van<br>en weet<br>niet of men<br>dit zou<br>willen<br>(%) | Maakt hier<br>geen<br>gebruik van<br>en zou dit<br>niet willen<br>(%) |
| Via internet een afspraak maken                              | 7                                                                                               | 42                                                                         | 28                                                                                      | 23                                                                    |
| Via internet een herhaalrecept aanvragen                     | 18                                                                                              | 42                                                                         | 23                                                                                      | 17                                                                    |
| Via e-mail of website een niet-medische vraag stellen        | 1                                                                                               | 32                                                                         | 36                                                                                      | 31                                                                    |
| Via e-mail of website een medisch inhoudelijke vraag stellen | 3                                                                                               | 36                                                                         | 31                                                                                      | 30                                                                    |

## Tabellen hoofdstuk 4 → Gemak en service voor zorggebruikers

Vervolg tabel 4.9

| Mensen met een chronische aandoening (n=352-363)             |                                                                          |                                                          |                                                                    |                                                        |
|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
|                                                              | Heeft hier het afgelopen jaar tenminste een keer gebruik van gemaakt (%) | Maakt hier geen gebruik van, maar zou dit wel willen (%) | Maakt hier geen gebruik van en weet niet of men dit zou willen (%) | Maakt hier geen gebruik van en zou dit niet willen (%) |
| Via internet een afspraak maken                              | 8                                                                        | 29                                                       | 34                                                                 | 28                                                     |
| Via internet een herhaalrecept aanvragen                     | 22                                                                       | 28                                                       | 27                                                                 | 23                                                     |
| Via e-mail of website een niet-medische vraag stellen        | 3                                                                        | 20                                                       | 39                                                                 | 38                                                     |
| Via e-mail of website een medisch inhoudelijke vraag stellen | 5                                                                        | 26                                                       | 34                                                                 | 35                                                     |

Tabel 4.10

### Zorggebruikers

Percentage zorggebruikers dat aangeeft online contactmogelijkheden te willen hebben met de huisarts, van de zorggebruikers die het afgelopen jaar contact hadden; van 2013 tot 2018.

|                                                                                                           | 2013 (n=566-575) (%) | 2014 (n=563-573) (%) | 2015 (n=549-555) (%) | 2016 (n=426-430) (%) | 2017 (n=422-425) (%) | 2018 (n=310-315) (%) |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| Via internet een afspraak maken***                                                                        | 34                   | 46                   | 47                   | 45                   | 46                   | 42                   |
| Via e-mail of sms een herinnering ontvangen voor een afspraak                                             | 34                   | 46                   | 48                   | 47                   | 53                   | n/a <sup>1</sup>     |
| Via internet een herhaalrecept aanvragen                                                                  | 45                   | 50                   | 48                   | 47                   | 48                   | 42                   |
| Via e-mail of website een vraag stellen aan mijn zorgverlener**                                           | 35                   | 44                   | 39                   | 36                   | 42                   | 41 <sup>2</sup>      |
| Via internet een gesprek voeren, waarbij we elkaar kunnen zien, bijvoorbeeld op een beeldscherm of tablet | 14                   | 19                   | 18                   | 21                   | 21                   | n/a <sup>1</sup>     |

\* p ≤ 0,05; \*\* p ≤ 0,01; \*\*\* p ≤ 0,001

<sup>1</sup> Deze vraag is dit jaar niet gesteld

<sup>2</sup> In 2018 is de optie 'Via e-mail of website een vraag stellen aan mijn zorgverleners' in de vragenlijst opgesplitst in 'Via e-mail of een website een niet-medische vraag stellen' en 'Via e-mail of een website een medisch inhoudelijke vraag stellen'. Het percentage gepresenteerd in de figuur is het percentage zorggebruikers dat op tenminste één van de twee heeft aangegeven dat het mogelijk is.

Tabel 4.11

### Zorggebruikers en mensen met een chronische aandoening

Percentage dat aangeeft contact met een medisch specialist te hebben gehad in het afgelopen jaar; in 2018.

|     | Zorggebruikers (n=405) (%) | Mensen met een chronische aandoening (n=432) (%) |
|-----|----------------------------|--------------------------------------------------|
| Nee | 56                         | 30                                               |
| Ja  | 44                         | 70                                               |

Tabel 4.12

### Zorggebruikers

Percentage dat aangeeft dat de medisch specialist de mogelijkheid biedt om online contact te hebben, van de zorggebruikers die het afgelopen jaar contact hadden; van 2013 tot 2018.

|                                                                                                                                 | 2013 (n=338-340) (%) | 2014 (n=311-321) (%) | 2015 (n=331-335) (%) | 2016 (n=293-299) (%) | 2017 (n=277-281) (%) | 2018 (n=198-201) (%) |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| Via internet een afspraak maken***                                                                                              | 7                    | 13                   | 11                   | 13                   | 17                   | 21                   |
| Via e-mail of sms een herinnering ontvangen voor een afspraak                                                                   | 8                    | 12                   | 18                   | 30                   | 34                   | n/a <sup>1</sup>     |
| Via internet een herhaalrecept aanvragen***                                                                                     | 4                    | 5                    | 5                    | 9                    | 11                   | 12                   |
| Via e-mail of website een vraag stellen aan mijn zorgverlener***                                                                | 5                    | 6                    | 6                    | 9                    | 12                   | 15 <sup>2</sup>      |
| Via internet een gesprek voeren met mijn zorgverlener, waarbij we elkaar kunnen zien, bijvoorbeeld op een beeldscherm of tablet | 3                    | 1                    | 1                    | 1                    | 1                    | n/a <sup>1</sup>     |

\* p ≤ 0,05; \*\* p ≤ 0,01; \*\*\* p ≤ 0,001

<sup>1</sup> Deze vraag is dit jaar niet gesteld

<sup>2</sup> In 2018 is de optie 'Via e-mail of website een vraag stellen aan mijn zorgverleners' in de vragenlijst opgesplitst in 'Via e-mail of een website een niet-medische vraag stellen' en 'Via e-mail of een website een medisch inhoudelijke vraag stellen'. Het percentage gepresenteerd in de figuur is het percentage zorggebruikers dat op tenminste één van de twee heeft aangegeven dat het mogelijk is.

Tabel 4.13

### Zorggebruikers en mensen met een chronische aandoening

Beschikbaarheid van online contact met de medisch specialist volgens de mensen die het afgelopen jaar contact hadden (% mensen); in 2018.

|                                                              | Zorggebruikers (n=198-201) |                                  |                          | Mensen met een chronische aandoening (n=276-282) |                                  |                          |
|--------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------------|----------------------------------|--------------------------|
|                                                              | Dit is mogelijk (%)        | Weet niet of dit mogelijk is (%) | Dit is niet mogelijk (%) | Dit is mogelijk (%)                              | Weet niet of dit mogelijk is (%) | Dit is niet mogelijk (%) |
| Via internet een afspraak maken                              | 21                         | 59                               | 20                       | 19                                               | 61                               | 20                       |
| Via internet een herhaalrecept aanvragen                     | 12                         | 69                               | 19                       | 10                                               | 71                               | 19                       |
| Via e-mail of website een niet-medische vraag stellen        | 11                         | 73                               | 16                       | 6                                                | 76                               | 17                       |
| Via e-mail of website een medisch inhoudelijke vraag stellen | 14                         | 71                               | 15                       | 11                                               | 72                               | 17                       |

## Tabellen hoofdstuk 4 → Gemak en service voor zorggebruikers

**Tabel 4.14**

**Zorggebruikers**

Percentage dat aangeeft gebruik te hebben gemaakt van online contactmogelijkheden met de medisch specialist, van de zorggebruikers die het afgelopen jaar contact hadden; van 2013 tot 2018.

|                                                                                                                                 | 2013<br>(n=343-<br>349)<br>(%) | 2014<br>(n=310-<br>314)<br>(%) | 2015<br>(n=328-<br>333)<br>(%) | 2016<br>(n=292-<br>297)<br>(%) | 2017<br>(n=272-<br>278)<br>(%) | 2018<br>(199-200)<br>(%) |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------|
| Via internet een afspraak maken*                                                                                                | 4                              | 5                              | 3                              | 6                              | 10                             | 11                       |
| Via e-mail of sms een herinnering ontvangen voor een afspraak                                                                   | 6                              | 7                              | 10                             | 17                             | 21                             | n/a <sup>1</sup>         |
| Via internet een herhaalrecept aanvragen                                                                                        | 2                              | 2                              | 3                              | 4                              | 5                              | 2                        |
| Via e-mail of website een vraag stellen aan mijn zorgverlener                                                                   | 2                              | 3                              | 3                              | 3                              | 4                              | 4 <sup>2</sup>           |
| Via internet een gesprek voeren met mijn zorgverlener, waarbij we elkaar kunnen zien, bijvoorbeeld op een beeldscherm of tablet | 1                              | 1                              | 1                              | 0                              | 0                              | n/a <sup>1</sup>         |

\* p ≤ 0,05; \*\* p ≤ 0,01; \*\*\* p ≤ 0,001

<sup>1</sup> Deze vraag is dit jaar niet gesteld

<sup>2</sup> In 2018 is de optie 'Via e-mail of website een vraag stellen aan mijn zorgverleners' in de vragenlijst opgesplitst in 'Via e-mail of een website een niet-medische vraag stellen' en 'Via e-mail of een website een medisch inhoudelijke vraag stellen'. Het percentage gepresenteerd in de figuur is het percentage zorggebruikers dat op tenminste één van de twee heeft aangegeven dat het mogelijk is.

**Tabel 4.15**

**Zorggebruikers en mensen met een chronische aandoening**

Percentage dat aangeeft gebruik te hebben gemaakt van online contactmogelijkheden met de huisarts, van de mensen die het afgelopen jaar contact hadden; in 2018.

|                                                              | Zorggebruikers (n=199-200)                                               |                                                          |                                                                    |                                                        |
|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
|                                                              | Heeft hier het afgelopen jaar tenminste een keer gebruik van gemaakt (%) | Maakt hier geen gebruik van, maar zou dit wel willen (%) | Maakt hier geen gebruik van en weet niet of men dit zou willen (%) | Maakt hier geen gebruik van en zou dit niet willen (%) |
| Via internet een afspraak maken                              | 11                                                                       | 39                                                       | 29                                                                 | 22                                                     |
| Via internet een herhaalrecept aanvragen                     | 2                                                                        | 44                                                       | 30                                                                 | 24                                                     |
| Via e-mail of website een niet-medische vraag stellen        | 2                                                                        | 31                                                       | 36                                                                 | 31                                                     |
| Via e-mail of website een medisch inhoudelijke vraag stellen | 3                                                                        | 37                                                       | 32                                                                 | 29                                                     |

**Vervolg tabel 4.15**

|                                                              | Mensen met een chronische aandoening (n=275-280)                         |                                                          |                                                                    |                                                        |
|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
|                                                              | Heeft hier het afgelopen jaar tenminste een keer gebruik van gemaakt (%) | Maakt hier geen gebruik van, maar zou dit wel willen (%) | Maakt hier geen gebruik van en weet niet of men dit zou willen (%) | Maakt hier geen gebruik van en zou dit niet willen (%) |
| Via internet een afspraak maken                              | 11                                                                       | 29                                                       | 33                                                                 | 28                                                     |
| Via internet een herhaalrecept aanvragen                     | 2                                                                        | 33                                                       | 37                                                                 | 27                                                     |
| Via e-mail of website een niet-medische vraag stellen        | 1                                                                        | 23                                                       | 39                                                                 | 37                                                     |
| Via e-mail of website een medisch inhoudelijke vraag stellen | 2                                                                        | 28                                                       | 39                                                                 | 31                                                     |

**Tabel 4.16**

**Zorggebruikers**

Percentage dat aangeeft online contactmogelijkheden te willen hebben met de medisch specialist, van de zorggebruikers die het afgelopen jaar contact hadden; van 2013 tot 2018.

|                                                                                                                                 | 2013<br>(n=343-<br>349)<br>(%) | 2014<br>(n=310-<br>314)<br>(%) | 2015<br>(n=328-<br>333)<br>(%) | 2016<br>(n=292-<br>297)<br>(%) | 2017<br>(n=272-<br>278)<br>(%) | 2018<br>(n=199-<br>200)<br>(%) |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| Via internet een afspraak maken***                                                                                              | 29                             | 46                             | 44                             | 43                             | 43                             | 39                             |
| Via e-mail of sms een herinnering ontvangen voor een afspraak                                                                   | 34                             | 49                             | 44                             | 43                             | 44                             | n/a <sup>1</sup>               |
| Via internet een herhaalrecept aanvragen*                                                                                       | 41                             | 50                             | 45                             | 48                             | 50                             | 44                             |
| Via e-mail of website een vraag stellen aan mijn zorgverlener**                                                                 | 34                             | 40                             | 36                             | 35                             | 39                             | 43 <sup>2</sup>                |
| Via internet een gesprek voeren met mijn zorgverlener, waarbij we elkaar kunnen zien, bijvoorbeeld op een beeldscherm of tablet | 17                             | 20                             | 20                             | 23                             | 23                             | n/a <sup>1</sup>               |

\* p ≤ 0,05; \*\* p ≤ 0,01; \*\*\* p ≤ 0,001

<sup>1</sup> Deze vraag is dit jaar niet gesteld

<sup>2</sup> In 2018 is de optie 'Via e-mail of website een vraag stellen aan mijn zorgverleners' in de vragenlijst opgesplitst in 'Via e-mail of een website een niet-medische vraag stellen' en 'Via e-mail of een website een medisch inhoudelijke vraag stellen'. Het percentage gepresenteerd in de figuur is het percentage zorggebruikers dat op tenminste één van de twee heeft aangegeven dat het mogelijk is.

# Zelfmanagement en Persoonlijke Gezondheidsomgevingen

**Tabel 5.1**

**Zorggebruikers**  
Percentage dat aangeeft  
het afgelopen jaar ten  
minste één keer gebruik  
te hebben gemaakt van  
genoemde opties; van  
2013 tot 2018.

|                                                                                                         | 2013<br>(n=716-<br>729)<br>(%) | 2014<br>(n=702-<br>719)<br>(%) | 2015<br>(n=695-<br>720)<br>(%) | 2016<br>(n=560-<br>565)<br>(%) | 2017<br>(n=526-<br>535)<br>(%) | 2018<br>(401-402)<br>(%) |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------|
| Via internet informatie gezocht over een ziekte of behandeling                                          | 66                             | 65                             | 66                             | 68                             | 72                             | 64                       |
| Via internet informatie gezocht of ik met een bepaald probleem naar de huisarts zou moeten              | 39                             | 39                             | 39                             | 37                             | 44                             | 37                       |
| Via internet informatie gezocht over voeding en bewegen                                                 | 48                             | 50                             | 49                             | 51                             | 55                             | n/a <sup>1</sup>         |
| Aan mijn zorgverlener informatie voorgelegd die ik op internet heb gevonden                             | n/a <sup>1</sup>               | 14                             | 17                             | 16                             | 24                             | n/a <sup>1</sup>         |
| Via internet informatie gezocht om een keuze te maken voor een bepaalde zorgverlener of zorgorganisatie | n/a <sup>1</sup>               | 24                             | 26                             | 25                             | 34                             | n/a <sup>1</sup>         |

<sup>1</sup> Deze vraag is dit jaar niet gesteld

**Tabel 5.2**  
Zorggebruikers en mensen met een chronische aandoening  
Percentage dat aangeeft via internet informatie te hebben opgezocht over gezondheid en zorg; in 2018.

|                                                                                            | Zorggebruikers (n=401-402)                                               |                                                          |                                                                    |                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
|                                                                                            | Heeft hier het afgelopen jaar tenminste een keer gebruik van gemaakt (%) | Maakt hier geen gebruik van, maar zou dit wel willen (%) | Maakt hier geen gebruik van en weet niet of men dit zou willen (%) | Maakt hier geen gebruik van en zou dit niet willen (%) |
| Via internet informatie gezocht over een ziekte of behandeling                             | 64                                                                       | 11                                                       | 18                                                                 | 7                                                      |
| Via internet informatie gezocht of ik met een bepaald probleem naar de huisarts zou moeten | 37                                                                       | 15                                                       | 30                                                                 | 18                                                     |
| Mensen met een chronische aandoening (n=393-400)                                           |                                                                          |                                                          |                                                                    |                                                        |
|                                                                                            | Heeft hier het afgelopen jaar tenminste een keer gebruik van gemaakt (%) | Maakt hier geen gebruik van, maar zou dit wel willen (%) | Maakt hier geen gebruik van en weet niet of men dit zou willen (%) | Maakt hier geen gebruik van en zou dit niet willen (%) |
| Via internet informatie gezocht over een ziekte of behandeling                             | 58                                                                       | 8                                                        | 18                                                                 | 17                                                     |
| Via internet informatie gezocht of ik met een bepaald probleem naar de huisarts zou moeten | 32                                                                       | 12                                                       | 30                                                                 | 26                                                     |

**Tabel 5.3**  
Zorggebruikers  
Percentage dat aangeeft het afgelopen jaar ten minste één keer informatie te hebben bijgehouden over gezondheid en zorg, via een website of met een telefoon, tablet of ander apparaat; van 2013 tot 2018.

|                                                                                                                                                            | 2013 (n=713-730) (%) | 2014 (n=690-717) (%) | 2015 (n=682-716) (%) | 2016 (n=532-561) (%) | 2017 (n=517-532) (%) | 2018 (n=392-397) (%) |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| Zelf gegevens bijgehouden over mijn gezondheid via internet of met een app op mijn telefoon of tablet***                                                   | 4                    | 9                    | 12                   | 16                   | 19                   | 14                   |
| Zelf gegevens bijgehouden over mijn voeding en/of dieet via internet of met een app op mijn telefoon of tablet                                             | n/a <sup>1</sup>     | 8                    | 11                   | 12                   | 18                   | n/a <sup>1</sup>     |
| Een apparaat of mobiele app gebruikt dat mijn lichamelijke activiteit bijhoudt, zoals een stappenteller bijv. tijdens het sporten***                       | n/a <sup>1</sup>     | 12                   | 19                   | 22                   | 30                   | 34                   |
| Zelf gegevens bijgehouden over mijn doktersbezoeken en/of behandelingen via internet of met een app op mijn telefoon of tablet*                            | n/a <sup>1</sup>     | 3                    | 7                    | 6                    | 8                    | 5                    |
| Zelf gezondheidswaarden gemeten (zoals gewicht of bloeddruk) en deze waarden bijgehouden via internet of met een app op mijn telefoon of tablet            | n/a <sup>1</sup>     | 11                   | 13                   | 13                   | 14                   | 11                   |
| Een apparaat gebruikt dat geregeld gezondheidswaarden (zoals bloeddruk of bloedsuikerwaarden) meet en verstuurt naar mijn zorgverlener of het ziekenhuis** | 2                    | 3                    | 4                    | 4                    | 5                    | 5                    |
| Een automatische herinnering om medicijnen in te nemen ingesteld op mijn telefoon***                                                                       | 2                    | 5                    | 6                    | 9                    | 7                    | 7                    |

\* p ≤ 0,05; \*\* p ≤ 0,01; \*\*\* p ≤ 0,001  
1 Deze vraag is dit jaar niet gesteld

Tabellen hoofdstuk 5 → Zelfmanagement en Persoonlijke Gezondheidsomgevingen

**Tabel 5.4**  
Zorggebruikers en mensen met een chronische aandoening  
Percentage dat aangeeft zelf informatie te hebben bijgehouden over gezondheid en zorg, via een website of met een telefoon, tablet of ander apparaat; in 2018.

|                                                                                                                                                                                              | Zorggebruikers (n=399-401)                                               |                                                          |                                                                    |                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                              | Heeft hier het afgelopen jaar tenminste een keer gebruik van gemaakt (%) | Maakt hier geen gebruik van, maar zou dit wel willen (%) | Maakt hier geen gebruik van en weet niet of men dit zou willen (%) | Maakt hier geen gebruik van en zou dit niet willen (%) |
| Zelf gegevens bijgehouden over mijn gezondheid via internet of met een app op mijn telefoon of tablet                                                                                        | 14                                                                       | 13                                                       | 41                                                                 | 32                                                     |
| Zelf gegevens bijgehouden over mijn doktersbezoeken en/of behandelingen via internet of met een app op mijn telefoon of tablet                                                               | 5                                                                        | 20                                                       | 39                                                                 | 35                                                     |
| Zelf gezondheidswaarden gemeten (zoals gewicht of bloeddruk) en deze waarden bijgehouden via internet of met een app op mijn telefoon of tablet                                              | 11                                                                       | 21                                                       | 40                                                                 | 28                                                     |
| Een apparaat of mobiele app gebruikt dat mijn lichamelijke activiteit bijhoudt, zoals een stappenteller bijv. tijdens het sporten                                                            | 34                                                                       | 13                                                       | 27                                                                 | 25                                                     |
| Een apparaat gebruikt dat geregeld gezondheidswaarden (zoals bloeddruk of bloedsuikerwaarden) meet en verstuurt naar mijn zorgverlener of het ziekenhuis                                     | 5                                                                        | 27                                                       | 39                                                                 | 29                                                     |
| Een automatische herinnering om medicijnen in te nemen ingesteld op mijn telefoon                                                                                                            | 7                                                                        | 31                                                       | 32                                                                 | 30                                                     |
| Een apparaat of speciale app gebruikt die bedoeld is om mijn medicijngebruik te ondersteunen, bijvoorbeeld als herinnering voor het innemen van medicatie, of om bijwerkingen bij te houden. | 5                                                                        | 29                                                       | 34                                                                 | 32                                                     |

Vervolg tabel 5.4

|                                                                                                                                                                                              | Mensen met een chronische aandoening (n=389-397)                         |                                                          |                                                                    |                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                              | Heeft hier het afgelopen jaar tenminste een keer gebruik van gemaakt (%) | Maakt hier geen gebruik van, maar zou dit wel willen (%) | Maakt hier geen gebruik van en weet niet of men dit zou willen (%) | Maakt hier geen gebruik van en zou dit niet willen (%) |
| Zelf gegevens bijgehouden over mijn gezondheid via internet of met een app op mijn telefoon of tablet                                                                                        | 10                                                                       | 14                                                       | 35                                                                 | 41                                                     |
| Zelf gegevens bijgehouden over mijn doktersbezoeken en/of behandelingen via internet of met een app op mijn telefoon of tablet                                                               | 6                                                                        | 18                                                       | 35                                                                 | 41                                                     |
| Zelf gezondheidswaarden gemeten (zoals gewicht of bloeddruk) en deze waarden bijgehouden via internet of met een app op mijn telefoon of tablet                                              | 10                                                                       | 19                                                       | 31                                                                 | 40                                                     |
| Een apparaat of mobiele app gebruikt dat mijn lichamelijke activiteit bijhoudt, zoals een stappenteller bijv. tijdens het sporten                                                            | 19                                                                       | 15                                                       | 28                                                                 | 38                                                     |
| Een apparaat gebruikt dat geregeld gezondheidswaarden (zoals bloeddruk of bloedsuikerwaarden) meet en verstuurt naar mijn zorgverlener of het ziekenhuis                                     | 11                                                                       | 20                                                       | 35                                                                 | 35                                                     |
| Een automatische herinnering om medicijnen in te nemen ingesteld op mijn telefoon                                                                                                            | 8                                                                        | 17                                                       | 39                                                                 | 36                                                     |
| Een apparaat of speciale app gebruikt die bedoeld is om mijn medicijngebruik te ondersteunen, bijvoorbeeld als herinnering voor het innemen van medicatie, of om bijwerkingen bij te houden. | 6                                                                        | 17                                                       | 37                                                                 | 40                                                     |

Tabellen hoofdstuk 5 → Zelfmanagement en Persoonlijke Gezondheidsomgevingen

**Tabel 5.5**

**Huisartsen en medisch specialisten**  
Percentage dat aangeeft of zij voorafgaand aan de vragenlijst gehoord hadden van een Persoonlijke Gezondheidsomgeving (PGO); in 2018.

|                                                         | Huisartsen (n=272) (%) | Medisch specialisten (n=266) (%) |
|---------------------------------------------------------|------------------------|----------------------------------|
| Ik heb er niet van gehoord                              | 24                     | 37                               |
| Ik heb er wel van gehoord maar weet niet wat het is     | 17                     | 14                               |
| Ik heb er wel van gehoord en weet (ongeveer) wat het is | 48                     | 43                               |
| Ik weet precies wat het is                              | 11                     | 6                                |

**Tabel 5.6**

**Huisartsen en medisch specialisten**  
Percentage dat aangeeft wat de belangrijkste voorwaarden zijn waar een PGO aan moet voldoen om voor hun zorgverlening meerwaarde te hebben (maximaal 3 antwoorden); in 2018.

|                                                                                                                     | Huisartsen (n=271) (%) | Medisch specialisten (n=265) (%) |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------------------------|
| Gegevens uit het elektronisch patiëntendossier worden automatisch ingelezen in het PGO                              | 25                     | 31                               |
| Gegevens door de patiënt zelf gemeten uit het PGO worden automatisch ingelezen in het elektronisch patiëntendossier | 31                     | 30                               |
| Gegevens van andere zorgverleners uit het PGO worden automatisch ingelezen in het elektronisch patiëntendossier     | 34                     | 42                               |
| Het PGO werkt technisch goed                                                                                        | 54                     | 51                               |
| Het PGO is gebruiksvriendelijk                                                                                      | 58                     | 66                               |
| De arts krijgt tijd om patiënten te informeren over gegevens in het PGO                                             | 14                     | 17                               |
| De arts krijgt tijd om patiënten te helpen omgaan met het PGO                                                       | 15                     | 4                                |
| Er zijn voor de arts geen voorwaarden                                                                               | 2                      | 3                                |
| Weet ik niet                                                                                                        | 9                      | 8                                |
| Een andere voorwaarde                                                                                               | 17                     | 17                               |

**Tabel 5.7**

**Verpleegkundigen**  
Percentage dat aangeeft of zij voorafgaand aan de vragenlijst gehoord hadden van een Persoonlijke Gezondheidsomgeving (PGO), uitgesplitst naar ouderenzorg, ziekenhuiszorg en huisartsenzorg; in 2018.

|                                                         | Ouderenzorg (n=307) (%) | Ziekenhuiszorg (n=190) (%) | Huisartsenzorg (n=111) (%) |
|---------------------------------------------------------|-------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Ik heb er niet van gehoord                              | 71                      | 68                         | 61                         |
| Ik heb er wel van gehoord maar weet niet wat het is     | 10                      | 11                         | 13                         |
| Ik heb er wel van gehoord en weet (ongeveer) wat het is | 15                      | 18                         | 23                         |
| Ik weet precies wat het is                              | 4                       | 2                          | 4                          |

**Tabel 5.8**

**Verpleegkundigen**  
Percentage dat aangeeft of patiënten in de organisatie gebruik maken van een PGO, van de verpleegkundigen die weten wat een PGO is, uitgesplitst naar ouderenzorg, ziekenhuiszorg en huisartsenzorg; in 2018.

|                                                                     | Ouderenzorg (n=90) (%) | Ziekenhuiszorg (n=59) (%) | Huisartsenzorg (n=42) (n) |
|---------------------------------------------------------------------|------------------------|---------------------------|---------------------------|
| Ja, patiënten uit onze organisatie hebben hier gebruik van gemaakt  | 6                      | 7                         | n=5                       |
| Nee, maar er zijn wel patiënten die het hier over hebben            | 2                      | 14                        | n=6                       |
| Nee, en volgens mij zijn er geen patiënten die het hier over hebben | 40                     | 22                        | n=15                      |
| Nee, dit is niet van toepassing in mijn organisatie                 | 29                     | 22                        | n=11                      |
| Weet ik niet                                                        | 23                     | 36                        | n=5                       |



**Tabel 5.9**

**Verpleegkundigen**  
Belangrijkste voorwaarden waaraan een PGO moet voldoen om voor de zorgverlening meerwaarde te hebben, uitgesplitst naar ouderenzorg, ziekenhuiszorg en huisartsenzorg (% verpleegkundigen); in 2018.

|                                                                                                                                 | Ouderenzorg<br>(n=305-307)<br>(%) | Ziekenhuiszorg<br>(n=186-190)<br>(%) | Huisartsenzorg<br>(n=110-111)<br>(%) |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| Gegevens uit het elektronisch patiëntendossier worden automatisch ingelezen in een PGO                                          | 28                                | 31                                   | 34                                   |
| Gegevens door de patiënt zelf gemeten en ingevoerd in een PGO worden automatisch ingelezen in het elektronisch patiëntendossier | 18                                | 25                                   | 38                                   |
| Gegevens van andere zorgverleners in een PGO worden automatisch ingelezen in het elektronisch patiëntendossier                  | 25                                | 27                                   | 36                                   |
| PGO werkt technisch goed                                                                                                        | 23                                | 31                                   | 37                                   |
| PGO is gebruiksvriendelijk                                                                                                      | 41                                | 47                                   | 55                                   |
| Ik krijg tijd om patiënten te informeren over gegevens in een PGO                                                               | 12                                | 13                                   | 14                                   |
| Ik krijg tijd om patiënten te helpen met het omgaan met een PGO                                                                 | 12                                | 8                                    | 10                                   |
| Een andere voorwaarde                                                                                                           | 2                                 | 2                                    | 3                                    |
| Er zijn voor mij geen voorwaarden                                                                                               | 1                                 | 1                                    | 1                                    |
| Privacy/veiligheid gewaarborgd                                                                                                  | 1                                 | 4                                    | 6                                    |
| Weet ik niet                                                                                                                    | 39                                | 29                                   | 15                                   |

**Tabel 5.10**

**Zorggebruikers en mensen met een chronische aandoening**  
Percentage dat aangeeft of zij voorafgaand aan de vragenlijst gehoord hadden van een Persoonlijke Gezondheidsomgeving (PGO); in 2018.

|                                                         | Zorggebruikers<br>(n=422)<br>(%) | Mensen met een chronische aandoening<br>(n=440)<br>(%) |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------------------------|
| Ik heb er niet van gehoord                              | 78                               | 76                                                     |
| Ik heb er wel van gehoord maar weet niet wat het is     | 9                                | 10                                                     |
| Ik heb er wel van gehoord en weet (ongeveer) wat het is | 11                               | 11                                                     |
| Ik weet precies wat het is                              | 2                                | 2                                                      |

**Tabel 5.11**

**Zorggebruikers en mensen met een chronische aandoening**  
Percentage dat aangeeft of zij in de afgelopen 12 maanden gebruik hebben gemaakt van een Persoonlijke Gezondheidsomgeving (PGO); in 2018.

|                                                                      | Zorggebruikers<br>(n=422)<br>(%) | Mensen met een chronische aandoening<br>(n=436)<br>(%) |
|----------------------------------------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------------------------|
| Ja, heeft in de afgelopen 12 maanden wel gebruik gemaakt van een PGO | 2                                | 2                                                      |
| Nee, geen gebruik van gemaakt en wil dit niet                        | 13                               | 17                                                     |
| Nee, geen gebruik van gemaakt en weet niet of hij/zij dat wil        | 49                               | 44                                                     |
| Nee, geen gebruik van gemaakt en zou dit wel willen                  | 36                               | 37                                                     |

# Begeleiding en ondersteuning op afstand

**Tabel 6.1**

**Verpleegkundigen in de ouderenzorg**  
 Percentage dat aangeeft toepassingen vaak of regelmatig tijdens het werk in de directe patiëntenzorg te hebben gebruikt; van 2014 tot 2018.

|                                                                                                                                                         | 2014<br>(n=387-402)<br>(%) | 2015<br>(n=587-592)<br>(%) | 2016<br>(n=446-449)<br>(%) | 2017<br>(n=344)<br>(%) | 2018<br>(n=324)<br>(%) |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|------------------------|------------------------|
| Gebruik van een computer of tablet (bijv. iPad) om een patiënt informatie te laten zien***                                                              | 23                         | 38                         | 42                         | 57                     | 66                     |
| Gebruik van een computer of tablet (bijv. iPad) om op afstand informatie op te halen uit het elektronisch patiënten/patiëntendossier of het zorgplan*** | 48                         | 55                         | 55                         | 76                     | 82                     |
| Gebruik van internet om informatie op te zoeken***                                                                                                      | 57                         | 71                         | 69                         | 76                     | 81                     |
| Gebruik van apps voor zorg en gezondheid***                                                                                                             | 19                         | 37                         | 40                         | 46                     | 51                     |

\* p ≤ 0,05; \*\* p ≤ 0,01; \*\*\* p ≤ 0,001

**Tabel 6.2**

**Verpleegkundigen in de ouderenzorg**  
 Percentage dat aangeeft toepassingen in het afgelopen jaar tijdens het werk in de directe patiëntenzorg te hebben gebruikt; in 2018 (n=324).

|                                                                                                                                                             | Nooit<br>(%) | Soms<br>(%) | Regelmatig<br>(%) | Vaak<br>(%) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------|-------------------|-------------|
| Gebruik van een computer of tablet (bijvoorbeeld iPad) om een patiënt informatie te laten zien                                                              | 17           | 18          | 17                | 49          |
| Gebruik van een computer of tablet (bijvoorbeeld iPad) om op afstand informatie op te halen uit het elektronisch patiënten/patiëntendossier of het zorgplan | 11           | 6           | 13                | 69          |
| Gebruik van internet om informatie op te zoeken                                                                                                             | 1            | 18          | 33                | 48          |
| Gebruik van apps voor zorg en gezondheid                                                                                                                    | 18           | 31          | 30                | 21          |

## Tabellen hoofdstuk 6 → Begeleiding en ondersteuning op afstand

**Tabel 6.3**

**Verpleegkundigen in de cure**

Percentage dat aangeeft toepassingen vaak of regelmatig tijdens het werk in de directe patiëntenzorg te hebben gebruikt; van 2014 tot 2018.

|                                                                                                                                                      | 2014<br>(n=247-<br>259)<br>(%) | 2015<br>(n=311-<br>312)<br>(%) | 2016<br>(n=221-<br>222)<br>(%) | 2017<br>ZH <sup>1</sup><br>(n=156)<br>(%) | 2017<br>HA <sup>2</sup><br>(n=212)<br>(%) | 2018<br>ZH <sup>1</sup><br>(n=212)<br>(%) | 2018<br>HA <sup>2</sup><br>(n=124)<br>(%) |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|
| Gebruik van een computer of tablet (bijv. iPad) om een patiënt informatie te laten zien                                                              | 50                             | 66                             | 48                             | 51                                        | 90                                        | 52                                        | 88                                        |
| Gebruik van een computer of tablet (bijv. iPad) om op afstand informatie op te halen uit het elektronisch patiënten/patiëntendossier of het zorgplan | 65                             | 72                             | 68                             | 74                                        | 59                                        | 75                                        | 60                                        |
| Gebruik van internet om informatie op te zoeken                                                                                                      | 84                             | 91                             | 86                             | 90                                        | 96                                        | 86                                        | 95                                        |
| Gebruik van apps voor zorg en gezondheid                                                                                                             | 19                             | 28                             | 25                             | 26                                        | 35                                        | 26                                        | 45                                        |

<sup>1</sup> verpleegkundigen in de ziekenhuiszorg  
<sup>2</sup> verpleegkundigen in de huisartsenzorg

**Tabel 6.4**

**Verpleegkundigen in de cure**

Percentage dat aangeeft toepassingen in het afgelopen jaar tijdens het werk in de directe patiëntenzorg te hebben gebruikt; in 2018 (n=212 (ziekenhuiszorg)-124 (huisartsenzorg)).

|                                                                                                                                                      | Ziekenhuiszorg |          |                |          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------|----------------|----------|
|                                                                                                                                                      | Nooit (%)      | Soms (%) | Regelmatig (%) | Vaak (%) |
| Gebruik van een computer of tablet (bijvoorbeeld iPad) om een patiënt informatie te laten zien                                                       | 17             | 31       | 18             | 34       |
| Gebruik van een computer of tablet (bijv. iPad) om op afstand informatie op te halen uit het elektronisch patiënten/patiëntendossier of het zorgplan | 19             | 6        | 13             | 62       |
| Gebruik van internet om informatie op te zoeken                                                                                                      | 1              | 13       | 31             | 55       |
| Gebruik van apps voor zorg en gezondheid                                                                                                             | 40             | 34       | 17             | 9        |
|                                                                                                                                                      | Huisartsenzorg |          |                |          |
|                                                                                                                                                      | Nooit (%)      | Soms (%) | Regelmatig (%) | Vaak (%) |
| Gebruik van een computer of tablet (bijvoorbeeld iPad) om een patiënt informatie te laten zien                                                       | 1              | 11       | 27             | 61       |
| Gebruik van een computer of tablet (bijv. iPad) om op afstand informatie op te halen uit het elektronisch patiënten/patiëntendossier of het zorgplan | 27             | 13       | 8              | 52       |
| Gebruik van internet om informatie op te zoeken                                                                                                      | 0              | 5        | 20             | 75       |
| Gebruik van apps voor zorg en gezondheid                                                                                                             | 18             | 37       | 24             | 21       |

**Tabel 6.5**

**Verpleegkundigen**

Percentage dat aangeeft of er in de organisatie met telemonitoring is gewerkt in het afgelopen jaar, uitgesplitst naar ouderenzorg, ziekenhuiszorg en huisartsenzorg; in 2018.

|                                                                               | Ouderenzorg<br>(n=322)<br>(%) | Ziekenhuiszorg<br>(n=211)<br>(%) | Huisartsenzorg<br>(n=124)<br>(%) |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Ja, ik heb hier zelf ook gebruik van gemaakt                                  | 5                             | 9                                | 34                               |
| Ja, dit wordt gebruikt door anderen binnen mijn organisatie                   | 9                             | 28                               | 13                               |
| Nee, maar er zijn wel plannen om dit binnen een jaar toe te passen            | 8                             | 2                                | 4                                |
| Nee, en volgens mij zijn er geen plannen om dit binnen een jaar toe te passen | 18                            | 6                                | 15                               |
| Nee, dit is niet van toepassing in mijn organisatie                           | 45                            | 33                               | 29                               |
| Weet ik niet                                                                  | 15                            | 21                               | 5                                |

**Tabel 6.6**

**Verpleegkundigen**

Percentage dat aangeeft of zij zelf of anderen in de organisatie gebruik hebben gemaakt van telemonitoring, uitgesplitst naar ouderenzorg (n=322-590) en cure (n=220-310); van 2014 tot 2018.

|                                             | 2014<br>(n=262-408)<br>(%) | 2015<br>(n=310-590)<br>(%) | 2016<br>(n=220-444)<br>(%) | 2017<br>(n=154-341)<br>(%) | 2018<br>(n=124-322)<br>(%) |
|---------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Verpleegkundigen werkzaam in de ouderenzorg | 11                         | 12                         | 13                         | 15                         | 14                         |
| Verpleegkundigen werkzaam in de cure        | 34                         | 40                         | 38                         | -                          | -                          |
| Verpleegkundigen werkzaam in ziekenhuiszorg | -                          | -                          | -                          | 33                         | 37                         |
| Verpleegkundigen werkzaam in huisartsenzorg | -                          | -                          | -                          | 40                         | 47                         |

**Tabel 6.7**

**Verpleegkundigen**

Percentage dat aangeeft of er in de organisatie met beeldbellen is gewerkt in het afgelopen jaar, uitgesplitst naar ouderenzorg, ziekenhuiszorg en huisartsenzorg; in 2018.

|                                                                               | Ouderenzorg<br>(n=321)<br>(%) | Ziekenhuiszorg<br>(n=211)<br>(%) | Huisartsenzorg<br>(n=124)<br>(%) |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Ja, ik heb hier zelf ook gebruik van gemaakt                                  | 9                             | 2                                | 2                                |
| Ja, dit wordt gebruikt door anderen binnen mijn organisatie                   | 14                            | 19                               | 3                                |
| Nee, maar er zijn wel plannen om dit binnen een jaar toe te passen            | 6                             | 3                                | 3                                |
| Nee, en volgens mij zijn er geen plannen om dit binnen een jaar toe te passen | 14                            | 16                               | 35                               |
| Nee, dit is niet van toepassing in mijn organisatie                           | 46                            | 32                               | 53                               |
| Weet ik niet                                                                  | 10                            | 28                               | 4                                |

## Tabellen hoofdstuk 6 → Begeleiding en ondersteuning op afstand

**Tabel 6.8**

**Verpleegkundigen**

Percentage dat aangeeft dat zijzelf of anderen in hun organisatie gebruik maken van beeldbellen, uitgesplitst naar ouderenzorg (n=322-589) en cure (n=220-367); van 2014 tot 2018.

|                                                 | 2014<br>(n=262-409)<br>(%) | 2015<br>(n=309-589)<br>(%) | 2016<br>(n=220-446)<br>(%) | 2017<br>(n=155-340)<br>(%) | 2018<br>(n=122-321)<br>(%) |
|-------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Verpleegkundigen werkzaam in de ouderenzorg *** | 12                         | 22                         | 20                         | 21                         | 23                         |
| Verpleegkundigen werkzaam in de cure            | 6                          | 10                         | 7                          | -                          | -                          |
| Verpleegkundigen werkzaam in ziekenhuiszorg**   | -                          | -                          | -                          | 11                         | 21                         |
| Verpleegkundigen werkzaam in huisartsenzorg     | -                          | -                          | -                          | 1                          | 5                          |

\* p ≤ 0,05; \*\* p ≤ 0,01; \*\*\* p ≤ 0,001

**Tabel 6.9**

**Verpleegkundigen**

Percentage dat aangeeft of er in het afgelopen jaar in de organisatie met toezichthoudende technieken is gewerkt, uitgesplitst naar ouderenzorg, ziekenhuiszorg en huisartsenzorg; in 2018.

|                                                                               | Ouderenzorg<br>(n=323)<br>(%) | Ziekenhuiszorg<br>(n=212)<br>(%) | Huisartsenzorg<br>(n=124)<br>(%) |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Ja, ik heb hier zelf ook gebruik van gemaakt                                  | 61                            | 34                               | 4                                |
| Ja, dit wordt gebruikt door anderen binnen mijn organisatie                   | 20                            | 18                               | 2                                |
| Nee, maar er zijn wel plannen om dit binnen een jaar toe te passen            | 4                             | 3                                | 1                                |
| Nee, en volgens mij zijn er geen plannen om dit binnen een jaar toe te passen | 3                             | 9                                | 7                                |
| Nee, dit is niet van toepassing in mijn organisatie                           | 9                             | 25                               | 81                               |
| Weet ik niet                                                                  | 4                             | 10                               | 6                                |

**Tabel 6.10**

**Verpleegkundigen**

Percentage dat aangeeft dat zij zelf of anderen in de organisatie toezichthoudende technieken hebben ingezet, uitgesplitst naar ouderenzorg (n=342-581) en cure (n=221-367); van 2014 tot 2018.

|                                                | 2014<br>(n=263-408)<br>(%) | 2015<br>(n=310-581)<br>(%) | 2016<br>(n=221-446)<br>(%) | 2017<br>(n=155-342)<br>(%) | 2018<br>(n=124-323)<br>(%) |
|------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Verpleegkundigen werkzaam in de ouderenzorg*** | 53                         | 47                         | 48                         | 71                         | 81                         |
| Verpleegkundigen werkzaam in de cure           | 32                         | 38                         | 43                         | -                          | -                          |
| Verpleegkundigen werkzaam in ziekenhuiszorg    | -                          | -                          | -                          | 47                         | 52                         |
| Verpleegkundigen werkzaam in huisartsenzorg    | -                          | -                          | -                          | 6                          | 6                          |

\* p ≤ 0,05; \*\* p ≤ 0,01; \*\*\* p ≤ 0,001

**Tabel 6.11**

**Verpleegkundigen**

Type toezichthoudende technieken die gebruikt wordt door de groep verpleegkundigen waar toezichthoudende technieken in de organisatie ingezet worden, uitgesplitst naar ouderenzorg, ziekenhuiszorg en huisartsenzorg (% verpleegkundigen); in 2018.

|                         | Ouderenzorg<br>(n=262)<br>(%) | Ziekenhuiszorg<br>(n=109)<br>(%) | Huisartsenzorg<br>(n=7)<br>(n) |
|-------------------------|-------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|
| Bewegingsmelders        | 66                            | 56                               | n=2                            |
| Elektronische bedmatten | 15                            | 20                               | n=0                            |
| Personenalarmering      | 87                            | 17                               | n=6                            |
| Inactiviteitsmelders    | 6                             | 3                                | n=0                            |
| Akoestische bewaking    | 5                             | 9                                | n=0                            |
| Videobewaking           | 19                            | 54                               | n=0                            |
| GPS-trackers            | 23                            | 1                                | n=0                            |
| Sensoren op deuren      | 23                            | 10                               | n=1                            |
| Anders                  | 4                             | 10                               | n=1                            |

**Tabel 6.12**

**Verpleegkundigen**

Percentage dat aangeeft of er in het afgelopen jaar in de organisatie met medicijndispensers is gewerkt, uitgesplitst naar ouderenzorg, ziekenhuiszorg en huisartsenzorg; in 2018.

|                                                                               | Ouderenzorg<br>(n=321)<br>(%) | Ziekenhuiszorg<br>(n=210)<br>(%) | Huisartsenzorg<br>(n=122)<br>(%) |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Ja, ik heb hier zelf ook gebruik van gemaakt                                  | 18                            | 4                                | 5                                |
| Ja, dit wordt gebruikt door anderen binnen mijn organisatie                   | 14                            | 3                                | 4                                |
| Nee, maar er zijn wel plannen om dit binnen een jaar toe te passen            | 6                             | 4                                | 0                                |
| Nee, en volgens mij zijn er geen plannen om dit binnen een jaar toe te passen | 15                            | 18                               | 11                               |
| Nee, dit is niet van toepassing in mijn organisatie                           | 38                            | 49                               | 67                               |
| Weet ik niet                                                                  | 8                             | 23                               | 13                               |

**Tabel 6.13**

**Verpleegkundigen**

Percentage dat aangeeft dat zij zelf of anderen in de organisatie gebruiken van medicijndispensers, uitgesplitst naar ouderenzorg (n=321-591) en cure (n=220-310); van 2014 tot 2018.

|                                                | 2014<br>(n=254-408)<br>(%) | 2015<br>(n=310-591)<br>(%) | 2016<br>(n=220-446)<br>(%) | 2017<br>(n=155-340)<br>(%) | 2018<br>(n=122-321)<br>(%) |
|------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Verpleegkundigen werkzaam in de ouderenzorg*** | 11                         | 19                         | 23                         | 34                         | 32                         |
| Verpleegkundigen werkzaam in de cure           | 7                          | 6                          | 5                          | -                          | -                          |
| Verpleegkundigen werkzaam in ziekenhuiszorg*   | -                          | -                          | -                          | 14                         | 7                          |
| Verpleegkundigen werkzaam in huisartsenzorg    | -                          | -                          | -                          | 9                          | 9                          |

\* p ≤ 0,05; \*\* p ≤ 0,01; \*\*\* p ≤ 0,001

## Tabellen hoofdstuk 6 → Begeleiding en ondersteuning op afstand

**Tabel 6.14**

**Verpleegkundigen**

Percentage dat aangeeft of er in de organisatie met digitale dubbele medicatiecontrole is gewerkt in het afgelopen jaar, uitgesplitst naar ouderenzorg, ziekenhuiszorg en huisartsenzorg; in 2018.

|                                                                               | Ouderenzorg<br>(n=321)<br>(%) | Ziekenhuiszorg<br>(n=210)<br>(%) | Huisartsenzorg<br>(n=122)<br>(%) |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Ja, ik heb hier zelf ook gebruik van gemaakt                                  | 23                            | 18                               | 2                                |
| Ja, dit wordt gebruikt door anderen binnen mijn organisatie                   | 10                            | 1                                | 1                                |
| Nee, maar er zijn wel plannen om dit binnen een jaar toe te passen            | 13                            | 6                                | 1                                |
| Nee, en volgens mij zijn er geen plannen om dit binnen een jaar toe te passen | 14                            | 14                               | 10                               |
| Nee, dit is niet van toepassing in mijn organisatie                           | 31                            | 41                               | 65                               |
| Weet ik niet                                                                  | 9                             | 20                               | 22                               |

**Tabel 6.15**

**Verpleegkundigen**

Percentage dat aangeeft dat zij zelf of anderen in de organisatie gebruik maken van digitale dubbele medicatiecontrole, uitgesplitst naar ouderenzorg, ziekenhuiszorg en huisartsenzorg; van 2017 tot 2018.

|                                                  | 2017<br>(n=155-339)<br>(%) | 2018<br>(n=122-321)<br>(%) |
|--------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Verpleegkundigen werkzaam in de ouderenzorg**    | 23                         | 33                         |
| Verpleegkundigen werkzaam in de ziekenhuiszorg** | 31                         | 19                         |
| Verpleegkundigen werkzaam in de huisartsenzorg   | 2                          | 3                          |

\* p ≤ 0,05; \*\* p ≤ 0,01; \*\*\* p ≤ 0,001

**Tabel 6.16**

**Verpleegkundigen**

Redenen waarom in de organisatie niet gewerkt wordt met digitale dubbele medicatiecontrole, uitgesplitst naar ouderenzorg, ziekenhuiszorg en huisartsenzorg (% verpleegkundigen van de groep die het niet gebruikt terwijl het wel relevant is); in 2018.

|                                                          | Ouderenzorg<br>(n=86)<br>(%) | Ziekenhuiszorg<br>(n=42) | Huisartsenzorg<br>(n=13) |
|----------------------------------------------------------|------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Ik denk dat het management dit niet nodig vindt          | 3                            | n=2                      | n=2                      |
| Ik denk dat het management niet op de hoogte is          | 5                            | n=0                      | n=0                      |
| Ik denk dat de kosten voor onze organisatie te hoog zijn | 19                           | n=11                     | n=1                      |
| Ik denk dat dit voor te weinig patiënten relevant is     | 13                           | n=1                      | n=3                      |
| We zijn er mee bezig                                     | 12                           | n=4                      | n=0                      |
| Om een andere reden                                      | 22                           | n=10                     | n=3                      |
| Weet ik niet                                             | 35                           | n=16                     | n=5                      |

**Tabel 6.17**

**Verpleegkundigen**

Voordelen van digitale dubbele medicatiecontrole, uitgesplitst naar ouderenzorg, ziekenhuiszorg en huisartsenzorg (% verpleegkundigen); in 2018.

|                                                                                     | Ouderenzorg<br>(n=318)<br>(%) | Ziekenhuiszorg<br>(n=208)<br>(%) | Huisartsenzorg<br>(n=120)<br>(%) |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Geen voordelen                                                                      | 4                             | 5                                | 2                                |
| Het verbetert de medicatieveiligheid                                                | 63                            | 61                               | 42                               |
| Het geeft mij zelf een veilig gevoel                                                | 17                            | 19                               | 6                                |
| Ik werk daarmee volgens de wet- en regelgeving                                      | 43                            | 28                               | 8                                |
| Het lost huidige problemen met de dubbele controle op                               | 39                            | 24                               | 13                               |
| Patiënten/naasten hoeven niet belast te worden met het controleren van de medicatie | 10                            | 8                                | 23                               |
| Een ander voordeel                                                                  | 2                             | 3                                | 3                                |
| Weet ik niet                                                                        | 17                            | 24                               | 48                               |

**Tabel 6.18**

**Verpleegkundigen**

Nadelen van digitale dubbele medicatiecontrole, uitgesplitst naar ouderenzorg, ziekenhuiszorg en huisartsenzorg (% verpleegkundigen); in 2018.

|                                                                                                             | Ouderenzorg<br>(n=317)<br>(%) | Ziekenhuiszorg<br>(n=208)<br>(%) | Huisartsenzorg<br>(n=120)<br>(%) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Geen nadelen                                                                                                | 6                             | 4                                | 3                                |
| Het kost tijd om te wachten op de controle                                                                  | 43                            | 42                               | 13                               |
| Het is maar bij een kleine groep patiënten van toepassing                                                   | 15                            | 6                                | 9                                |
| Het werkt niet bij storingen                                                                                | 41                            | 36                               | 17                               |
| Er zijn te weinig medewerkers om de dubbele controle te doen                                                | 11                            | 10                               | 8                                |
| Niet alle medewerkers willen hier mee werken                                                                | 4                             | 6                                | 1                                |
| Het geeft extra administratielasten                                                                         | 22                            | 21                               | 14                               |
| Dan moet ik met een ander digitaal systeem gaan werken dat (misschien) niet aansluit op het huidige systeem | 6                             | 7                                | 3                                |
| Een ander nadeel                                                                                            | 5                             | 7                                | 0                                |
| Weet ik niet                                                                                                | 24                            | 30                               | 63                               |

## Tabellen hoofdstuk 6 → Begeleiding en ondersteuning op afstand

**Tabel 6.19**

**Verpleegkundigen**

Percentage dat aangeeft of er in de organisatie met zorgrobots is gewerkt in het afgelopen jaar, uitgesplitst naar ouderenzorg, ziekenhuiszorg en huisartsenzorg; in 2018.

|                                                                               | Ouderenzorg<br>(n=318)<br>(%) | Ziekenhuiszorg<br>(n=209)<br>(%) | Huisartsenzorg<br>(n=120)<br>(%) |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Ja, ik heb hier zelf ook gebruik van gemaakt                                  | 2                             | 0                                | 0                                |
| Ja, dit wordt gebruikt door anderen binnen mijn organisatie                   | 8                             | 0                                | 0                                |
| Nee, maar er zijn wel plannen om dit binnen een jaar toe te passen            | 3                             | 0                                | 0                                |
| Nee, en volgens mij zijn er geen plannen om dit binnen een jaar toe te passen | 22                            | 19                               | 12                               |
| Nee, dit is niet van toepassing in mijn organisatie                           | 54                            | 63                               | 85                               |
| Weet ik niet                                                                  | 12                            | 16                               | 3                                |

**Tabel 6.20**

**Verpleegkundigen in ouderenzorg**

Percentage dat aangeeft dat zij zelf of anderen in de organisatie gebruik maken van zorgrobots; van 2016 tot 2018.

|                                                | 2016<br>(n=446)<br>(%) | 2017<br>(n=338)<br>(%) | 2018<br>(n=318)<br>(%) |
|------------------------------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|
| Verpleegkundigen werkzaam in de ouderenzorg*** | 3                      | 8                      | 10                     |

\* p ≤ 0,05; \*\* p ≤ 0,01; \*\*\* p ≤ 0,001

# Elektronische communicatie tussen zorgverleners

**Tabel 7.1**

**Verpleegkundigen in de ouderenzorg**

Wijze waarop het patiëntendossier bijgehouden wordt; in 2014 en 2016 tot 2018.

|                                             | 2014<br>(n=400)<br>(%) | 2016<br>(n=446)<br>(%) | 2017<br>(n=338)<br>(%) | 2018<br>(n=308)<br>(%) |
|---------------------------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|
| Uitsluitend of voornamelijk elektronisch*** | 31                     | 40                     | 62                     | 76                     |
| Zowel elektronisch als op papier            | 34                     | 35                     | 27                     | 16                     |
| Uitsluitend of voornamelijk op papier       | 35                     | 26                     | 12                     | 8                      |

\* p ≤ 0,05; \*\* p ≤ 0,01; \*\*\* p ≤ 0,001

**Tabel 7.2**

**Verpleegkundigen in de cure**

Wijze waarop het patiëntendossier bijgehouden wordt; in 2014 en 2016 tot 2018.

|                                          | 2014<br>(n=253)<br>(%) | 2016<br>(n=219)<br>(%) | 2017<br>ZH <sup>1</sup><br>(n=152)<br>(%) | 2017<br>HA <sup>2</sup><br>(n=211)<br>(%) | 2018<br>ZH <sup>1</sup><br>(n=191)<br>(%) | 2018<br>HA <sup>2</sup><br>(n=111)<br>(%) |
|------------------------------------------|------------------------|------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|
| Uitsluitend of voornamelijk elektronisch | 78                     | 84                     | 90                                        | 93                                        | 94                                        | 96                                        |
| Zowel elektronisch als op papier         | 15                     | 11                     | 7                                         | 6                                         | 5                                         | 5                                         |
| Uitsluitend of voornamelijk op papier    | 6                      | 5                      | 3                                         | 1                                         | 1                                         | 0                                         |

<sup>1</sup> verpleegkundigen in de ziekenhuiszorg

<sup>2</sup> verpleegkundigen in de huisartsenzorg

## Tabellen hoofdstuk 7 → Elektronische communicatie tussen zorgverleners

**Tabel 7.3**

**Huisartsen**  
Percentage dat aangeeft dat de praktijk gebruikmaakt van een systeem voor gestandaardiseerde elektronische informatie-uitwisseling met andere zorgverleners of zorgorganisaties; in 2018 (n=263).

|                                                               | Ja (%) | Nee, maar is wel wenselijk (%) | Nee, en is niet nodig (%) | Weet niet (%) |
|---------------------------------------------------------------|--------|--------------------------------|---------------------------|---------------|
| Andere huisartspraktijken                                     | 73     | 14                             | 11                        | 1             |
| Huisartsenposten                                              | 90     | 7                              | 2                         | 1             |
| Apotheken                                                     | 94     | 5                              | 1                         | 0             |
| Paramedici (fysiotherapeut, diëtist, e.d.)                    | 75     | 17                             | 8                         | 0             |
| Laboratoria                                                   | 93     | 6                              | 1                         | 0             |
| Ziekenhuizen                                                  | 94     | 6                              | 0                         | 0             |
| Zelfstandige behandelcentra (ZBC)                             | 60     | 9                              | 8                         | 24            |
| De wijkverpleegkundige                                        | 18     | 68                             | 12                        | 3             |
| Verpleeghuizen                                                | 17     | 61                             | 19                        | 3             |
| Thuiszorgorganisaties                                         | 18     | 66                             | 13                        | 3             |
| GGZ-organisaties                                              | 75     | 18                             | 6                         | 2             |
| De dienst voor maatschappelijke ondersteuning bij uw gemeente | 9      | 57                             | 29                        | 5             |
| Casemanager dementie                                          | 22     | 67                             | 8                         | 3             |

**Tabel 7.4**

**Huisartsen**  
Percentage dat aangeeft dat de praktijk gebruikmaakt van een systeem voor gestandaardiseerde elektronische informatie-uitwisseling met andere zorgverleners of zorgorganisaties (ten opzichte van huisartsen die dat wenselijk vinden); van 2014 tot 2018.

|                                                                 | 2014 (n=115-170) (%) | 2015 (n=243-389) (%) | 2016 (n=182-312) (%) | 2017 (n=205-286) (%) | 2018 (n=175-262) (%) |
|-----------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| Andere huisartspraktijken                                       | 76                   | 82                   | 84                   | 82                   | 84                   |
| Huisartsenposten**                                              | 87                   | 90                   | 91                   | 96                   | 93                   |
| Apotheken                                                       | 94                   | 91                   | 93                   | 94                   | 95                   |
| Paramedici (fysiotherapeut, diëtist, e.d.)                      | 83                   | 79                   | 79                   | 86                   | 81                   |
| Laboratoria                                                     | 95                   | 95                   | 96                   | 98                   | 94                   |
| Ziekenhuizen                                                    | 94                   | 94                   | 96                   | 98                   | 94                   |
| Zelfstandige behandelcentra (ZBC)***                            | 61                   | 69                   | 77                   | 85                   | 87                   |
| De wijkverpleegkundige**                                        | -                    | 10                   | 12                   | 16                   | 21                   |
| Verpleeghuizen*                                                 | 14                   | 12                   | 16                   | 19                   | 22                   |
| Thuiszorgorganisaties***                                        | 11                   | 9                    | 13                   | 18                   | 22                   |
| GGZ-organisaties**                                              | 62                   | 75                   | 76                   | 77                   | 81                   |
| De dienst voor maatschappelijke ondersteuning bij uw gemeente** | -                    | 5                    | 7                    | 7                    | 14                   |
| Casemanager dementie                                            | -                    | -                    | -                    | 28                   | 25                   |

\* p ≤ 0,05; \*\* p ≤ 0,01; \*\*\* p ≤ 0,001

**Tabel 7.5**

**Medisch specialisten**  
Percentage dat aangeeft dat de afdeling gebruikmaakt van een systeem voor gestandaardiseerde elektronische informatie-uitwisseling met andere zorgverleners of zorgorganisaties (ten opzichte van de medisch specialisten die dat wenselijk vinden); van 2014 tot 2018.

|                                             | 2014 (n=76-141) (%) | 2015 (n=185-340) (%) | 2016 (n=130-238) (%) | 2017 (n=138-221) (%) | 2018 (n=131-237) (%) |
|---------------------------------------------|---------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| Andere afdelingen*                          | 88                  | 84                   | 83                   | 75                   | 85                   |
| Huisartspraktijken                          | 64                  | 58                   | 64                   | 64                   | 70                   |
| Huisartsenposten                            | 43                  | 36                   | 33                   | 37                   | 39                   |
| Apotheken***                                | 23                  | 30                   | 34                   | 36                   | 50                   |
| Paramedici (fysiotherapeut, diëtist, e.d.)* | 32                  | 32                   | 27                   | 30                   | 42                   |
| Laboratoria**                               | 62                  | 61                   | 52                   | 69                   | 69                   |
| Ziekenhuizen***                             | 13                  | 19                   | 17                   | 35                   | 35                   |
| Zelfstandige behandelcentra (ZBC)***        | 3                   | 4                    | 8                    | 16                   | 20                   |
| Verpleeghuizen**                            | 10                  | 13                   | 11                   | 21                   | 23                   |
| Thuiszorgorganisaties***                    | 5                   | 8                    | 3                    | 14                   | 17                   |
| GGZ-organisaties***                         | 3                   | 3                    | 2                    | 10                   | 12                   |

\* p ≤ 0,05; \*\* p ≤ 0,01; \*\*\* p ≤ 0,001

**Tabel 7.6**

**Medisch specialisten**  
Percentage dat aangeeft dat de afdeling gebruikmaakt van een systeem voor gestandaardiseerde elektronische informatie-uitwisseling met andere zorgverleners of zorgorganisaties; in 2018 (n=257).

|                                                                                    | Ja (%) | Nee, maar is wel wenselijk (%) | Nee, en is niet nodig (%) | Weet niet (%) |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------------------------------|---------------------------|---------------|
| Andere afdelingen binnen mijn eigen zorgorganisatie (inclusief eventuele apotheek) | 79     | 14                             | 4                         | 4             |
| Huisartspraktijken                                                                 | 64     | 27                             | 5                         | 4             |
| Huisartsenposten                                                                   | 29     | 46                             | 13                        | 13            |
| Apotheken (buiten uw zorgorganisatie)                                              | 39     | 39                             | 13                        | 9             |
| Paramedici (fysiotherapeut, diëtist, e.d.)                                         | 27     | 37                             | 20                        | 15            |
| Laboratoria                                                                        | 56     | 26                             | 6                         | 12            |
| Ziekenhuizen                                                                       | 30     | 56                             | 4                         | 10            |
| Zelfstandige behandelcentra (ZBC)                                                  | 10     | 41                             | 22                        | 28            |
| Verpleeghuizen                                                                     | 15     | 50                             | 17                        | 18            |
| Thuiszorgorganisaties                                                              | 10     | 51                             | 21                        | 19            |
| GGZ-organisaties                                                                   | 7      | 52                             | 18                        | 23            |



## Tabellen hoofdstuk 7 → Elektronische communicatie tussen zorgverleners

**Tabel 7.7**

### Verpleegkundigen

Percentage dat aangeeft dat door henzelf of in de organisatie is gewerkt met elektronische gegevensuitwisseling in het afgelopen jaar, uitgesplitst naar ouderenzorg, ziekenhuiszorg en huisartsenzorg; in 2018.

|                                                                               | Ouderenzorg<br>(n=307)<br>(%) | Ziekenhuiszorg<br>(n=191)<br>(%) | Huisartsenzorg<br>(n=111)<br>(%) |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Ja, ik heb hier zelf ook gebruik van gemaakt                                  | 37                            | 40                               | 72                               |
| Ja, dit wordt gebruikt door anderen binnen mijn organisatie                   | 19                            | 35                               | 22                               |
| Nee, maar er zijn wel plannen om dit binnen een jaar toe te passen            | 10                            | 4                                | 3                                |
| Nee, en volgens mij zijn er geen plannen om dit binnen een jaar toe te passen | 9                             | 5                                | 2                                |
| Nee, dit is niet van toepassing in mijn organisatie                           | 9                             | 5                                | 0                                |
| Weet ik niet                                                                  | 15                            | 11                               | 2                                |

**Tabel 7.8**

### Verpleegkundigen

Percentage dat aangeeft dat door henzelf of in de organisatie gebruik wordt gemaakt van elektronische gegevensuitwisseling, uitgesplitst naar care (n=338-589) en cure (n=220-363); van 2014 tot 2018.

|                                              | 2014<br>(n=248-399)<br>(%) | 2015<br>(n=311-589)<br>(%) | 2016<br>(n=220-444)<br>(%) | 2017<br>(n=152-338)<br>(%) | 2018<br>(n=111-307)<br>(%) |
|----------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Verpleegkundigen werkzaam in de care***      | 31                         | 47                         | 58                         | 56                         | 56                         |
| Verpleegkundigen werkzaam in de cure***      | 56                         | 71                         | 68                         | -                          | -                          |
| Verpleegkundigen werkzaam in ziekenhuiszorg  | -                          | -                          | -                          | 69                         | 75                         |
| Verpleegkundigen werkzaam in huisartsenzorg* | -                          | -                          | -                          | 86                         | 94                         |

\* p ≤ 0,05; \*\* p ≤ 0,01; \*\*\* p ≤ 0,001

**Tabel 7.9**

### Huisartsen en medisch specialisten

Percentage dat aangeeft in hoeverre zij of de praktijk gebruik maken van een digitaal meekijkconsult waarbij deelnemende zorgverleners elkaar kunnen zien via het beeldscherm; in 2018.

|                                    | Huisartsen<br>(n=270)<br>(%) | Medisch specialisten<br>(n=265)<br>(%) |
|------------------------------------|------------------------------|----------------------------------------|
| Ja, dagelijks                      | 0                            | 1                                      |
| Ja, wekelijks                      | 3                            | 5                                      |
| Ja, maandelijks                    | 4                            | 5                                      |
| Nee, maar dit is wel wenselijk     | 34                           | 32                                     |
| Nee, en dit is voor mij niet nodig | 56                           | 54                                     |
| Weet ik niet                       | 2                            | 4                                      |

**Tabel 7.10**

### Huisartsen en medisch specialisten

Meest genoemde voorwaarden om een digitaal meekijkconsult in te gaan zetten (open vraag onder artsen die aangaven nog geen digitaal meekijkconsult in te zetten maar wel wenselijk vinden); in 2018.

|                                        | Huisartsen<br>(n=92)<br>(%) | Medisch specialisten<br>(n=84)<br>(%) |
|----------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------|
| Technische voorzieningen/ondersteuning | 54                          | 77                                    |
| Afspraken, medewerking andere partij   | 37                          | 45                                    |
| Tijd                                   | 32                          | 20                                    |
| Beveiligde verbinding                  | 20                          | 21                                    |
| Financiële vergoeding                  | 13                          | 8                                     |
| Geen reden opgegeven                   | 3                           | 19                                    |



## Colofon

Dit is de tabellenbijlage bij het onderzoeksrapport  
'E-health in verschillende snelheden – eHealth-monitor 2018'.

### Auteurs

Myrah Wouters  
Ilse Swinkels  
Britt van Lettow  
Judith de Jong  
Judith Sinnige  
Anne Brabers  
Roland Friele  
Lies van Gennip

### Begeleidingscommissie

Guus Schrijvers (voorzitter)  
Arina Burghouts (Patiëntenfederatie Nederland)  
Jeroen Crasborn (Zilveren Kruis)  
Annemiek Mulder (Actiz)  
Henny Mulders (Actiz)  
Henk Herman Nap (Vilans)  
Sjaak Nouwt (KNMG)  
Inga Tharun (VWS)  
Marlies Kamp (VWS)  
Renée Verwey (V&VN)

Dit is een uitgave van Nictiz en het Nivel  
Den Haag en Utrecht, november 2018  
©Nictiz en het Nivel

### Vormgeving en productie

Petra Gijzen  
Swirl grafische vormgeving

ISBN: 978-90-829549-0-6

E-health in verschillende snelheden

### Nictiz

Oude Middenweg 55  
2491 AC Den Haag  
070 317 34 50

Postbus 19121  
2500 CC Den Haag

[www.nictiz.nl](http://www.nictiz.nl)

### Nivel

Otterstraat 118 - 124  
3513 CR Utrecht  
030 272 97 00

Postbus 1568  
3500 BN Utrecht

[www.nivel.nl](http://www.nivel.nl)