

# Patiëntinzichten en aanbevelingen voor digitale mogelijkheden in de huisartsenzorg

10.253 deelnemers

Binnen de huisartsenzorg komen er steeds meer digitale mogelijkheden om zorg in te plannen en zorg te krijgen. Digitale zorg wordt als een van de mogelijkheden gezien om de juiste zorg te kunnen blijven leveren aan patiënten.

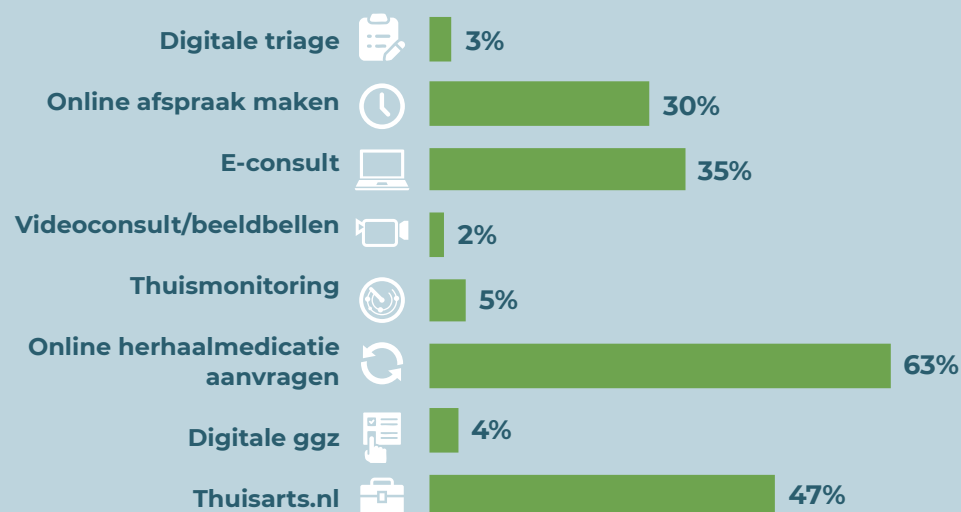
Het programma Vliegwiël, een initiatief van Patiëntenfederatie Nederland, heeft onderzocht hoe digitale mogelijkheden binnen de huisartsenzorg door patiënten worden beleefd.

## Conclusie onderzoek

De resultaten laten zien dat de gebruikservaring voor alle digitale toepassingen over het algemeen positief is, maar dat er nog verbeteringen nodig zijn om ze gemakkelijker en toegankelijker te maken. Toch zijn er nog veel patiënten zonder ervaring met digitale mogelijkheden binnen de huisartsenzorg. Ze zijn zich niet bewust van deze opties, of de mogelijkheden zijn nog niet beschikbaar in de praktijk. Om ervoor te zorgen dat patiënten gebruik kunnen maken van deze digitale toepassingen, moet het aanbod voor iedereen beschikbaar zijn. En moeten mensen die de huisarts bezoeken op de hoogte zijn van de digitale mogelijkheden.

\* Vliegwiël is een landelijk programma dat digitale zorg aanjaagt. Zodat patiënten en zorgaanbieders de voordelen van digitale zorg ervaren.

## Gebruik digitale middelen (n=10253)



\* De percentages zijn van deelnemers die per toepassing hebben geantwoord: toepassing is mogelijk en ik heb het wel eens gebruikt.

# Algemene aanbevelingen

## Verhoogde bekendheid digitale zorg

Veel patiënten zijn niet op de hoogte van digitale toepassingen bij hun huisarts.

Adviezen:

- Informeer patiënten actief via nieuwsbrieven, posters, praktijkwebsite of app, en telefonische wachtrijberichten.
- Noem digitale opties tijdens consulten, vooral als die van toepassing zijn.
- Organiseer informatiesessies en video-instructies om gebruik te stimuleren.
- Maak duidelijk welke zorgvragen digitaal kunnen en welke persoonlijk contact vereisen.


## Persoonlijk contact als basis voor digitale zorg


Persoonlijk contact blijft belangrijk, ook als je digitale toepassingen inzet. Sterke arts-patiëntrelaties bevorderen vertrouwen in digitale zorg:

- Blijf investeren in persoonlijk contact om vertrouwen op te bouwen en bereidheid voor digitale zorg te vergroten.
- Combineer digitale en fysieke zorg en bied altijd de optie voor persoonlijk contact.
- Introduceer tijdens fysieke consulten digitale toepassingen zoals e-consulten of thuismonitoring.

## Gebruiksvriendelijkheid digitale zorg

- Zorg voor goede opleiding van personeel in digitale systemen om patiënten beter te ondersteunen.
- Bied technische ondersteuning via helpdesk of instructievideo's.
- Test toepassingen met diverse patiënten, zoals ouderen of mensen met een migratieachtergrond, en gebruik feedback om de toegankelijkheid te verbeteren. Zodat het beter aansluit op de behoefte van de patiënt.

 [Ondersteuning bij digitale zorg voor mensen met een migratieachtergrond - Pharos](#)

 [Behoeftenprofielen voor ondersteuning bij digitale zorg - Pharos](#)

# Digitale triage



## Waarom zet je het in?

- Handig hulpmiddel om te beoordelen of een afspraak nodig is
- Helpt bij personeelstekort en werkdruk



*“Als het werk bespaart voor de huisarts en assistente is dit voor mij een prima reden om mee te doen.”*

*“Vragenlijsten hebben vaak te gesloten vragen. Context is in mijn ervaring nogal belangrijk, met name bij meerdere ziektes. Daarvoor heb ik graag communicatie met een mens. Daarbij ga ik zeker geen app gebruiken voor zulke zaken.”*

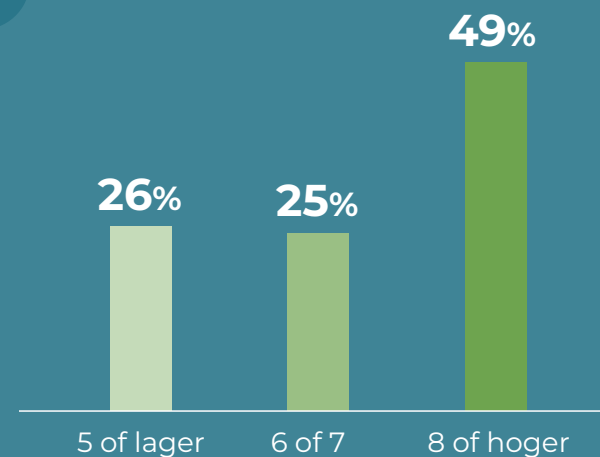


## Aanbevelingen

Een deel van de patiënten vindt de vragen te complex of het advies niet passend. Patiënten verkiezen vaak persoonlijk contact boven digitale triage.

- Blijf persoonlijk contact aanbieden naast digitale triage, vooral voor complexe zorgvragen.
- Verbeter de gebruiksvriendelijkheid van vragenlijsten en maak ze eenvoudiger en duidelijker.
- Optimaliseer het triage-algoritme voor meer nauwkeurige uitkomsten.

## Hoe beoordeel je deze digitale triage bij je huisarts? (n=297)



# Online afspraak maken



## Waarom zet je het in?

- Tijdsbesparing doordat zelf een geschikt moment kan worden gekozen voor de afspraak, zonder telefonische wachtrij



*“Zeker als het geen acuut probleem is, is het handig als je online een afspraak kunt maken en kunt bekijken wat het beste uitkomt.”*

*“Vaak kun je, als je online de afspraak maakt, pas over een week terecht bij de huisarts. Bel ik naar de praktijk, dan kan ik vaak binnen een paar uur komen naar de afspraak. Daar zit toch teveel tijdsverschil tussen.”*

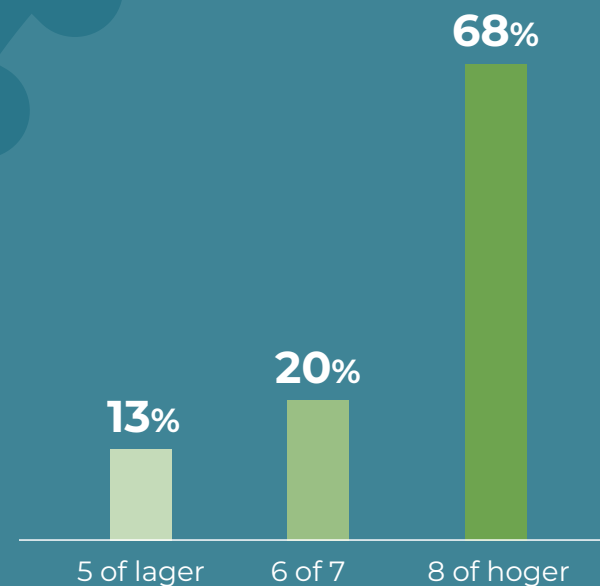


## Aanbevelingen

Voor sommige patiënten is het soms te ingewikkeld of nog niet helemaal duidelijk hoe het werkt, en daarnaast is er een beperkt aanbod van beschikbare tijdslots, waardoor men soms pas na enkele weken terecht kan.

- Leg uit aan patiënten hoe het werkt (zie ‘Verhoogde bekendheid digitale zorg’).
- Zorg voor meer mogelijkheden voor het inplannen van een afspraak, zodat patiënten dit niet alsnog telefonisch gaan doen.

## Beoordeling online afspraak maken (n=3091)



# E-consult




## Waarom zet je het in?

- Snel en efficiënt
- Vragen kunnen worden gesteld waar en wanneer iemand wil

## Aanbevelingen

Minder positieve deelnemers zijn niet tevreden over de reactiesnelheid op hun vraag.

- Zorg dat responstijden duidelijk zijn voor patiënten (in de praktijk laten reacties soms langer op zich wachten).
- Leg uit aan patiënten waarvoor e-consulten geschikt zijn.

 [Handboek e-consult - LHV \(begin 2025 wordt een vernieuwde versie opgeleverd\).](#)

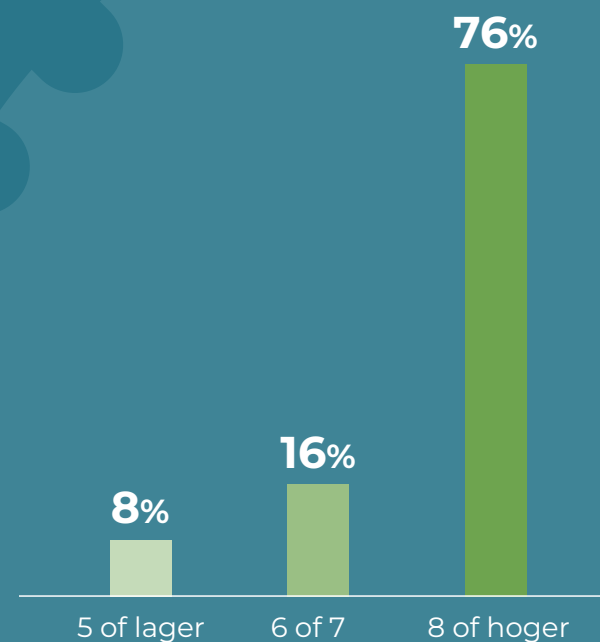


*“Zoals ik het zie, functioneert het perfect. Ze reageren heel strak erop. Voor routineachtige dingen kan het heel zinvol zijn. En ook voor dingen waarvoor je al geïnformeerd bent, en je bevestiging wil bij de huisarts. Als je van te voren er al over na hebt gedacht, kan je de vraag goed formuleren.”*

*“Ik kreeg een interventie aangeboden, wilde huisarts op de hoogte houden over de voortgang. Stuurde drie keer een e-consult, maar dat was niet de bedoeling volgens de huisarts. Systeem niet voor bedoeld. Miste laagdrempelig contact met de huisarts hierover.”*



## Beoordeling e-consult (n=3582)



# Videoconsult



## Waarom zet je het in?

- Tijdsbesparing
- Werkt net zo goed als een fysiek consult, zeker wanneer er geen lichamelijk onderzoek nodig is



*“Ik heb een goed contact met de praktijkondersteuner en een videoconsult gaat prima als je niets fysieks hoeft te testen.”*

*“Ik word zenuwachtig van videobellen en heb ook geen groot scherm thuis, tablet of computer.”*

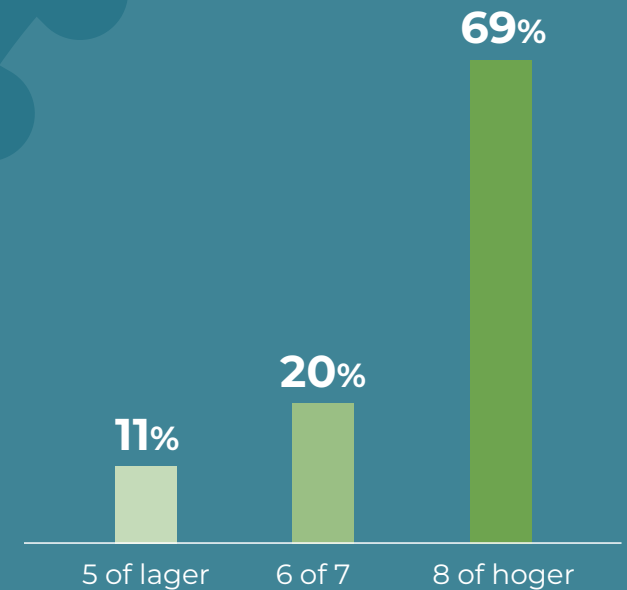


## Aanbevelingen

Deelnemers die minder positief zijn, vinden het videoconsult te afstandelijk of geven aan dat de randvoorwaarden niet optimaal zijn.

- Zorg dat de randvoorwaarden op orde zijn (goede verbinding en geschikte apparatuur).
- Check de randvoorwaarden en behoefte ook bij de patiënt, in sommige gevallen is een telefonisch consult voldoende.

## Beoordeling videoconsult (n=210)



# Thuismonitoring



## Waarom zet je het in?

- Snel, effectief en continu inzicht in gezondheidswaarden
- Tijdsbesparing, geen of minder bezoek aan de huisarts



*“Ik vind het een enorme verlichting dat ik niet steeds voor tien minuten op moet komen draven.”*

*“Ik geef dingen door, maar ik heb niet echt het idee dat er iets mee wordt gedaan. Behalve administratieve doeleinden.”*

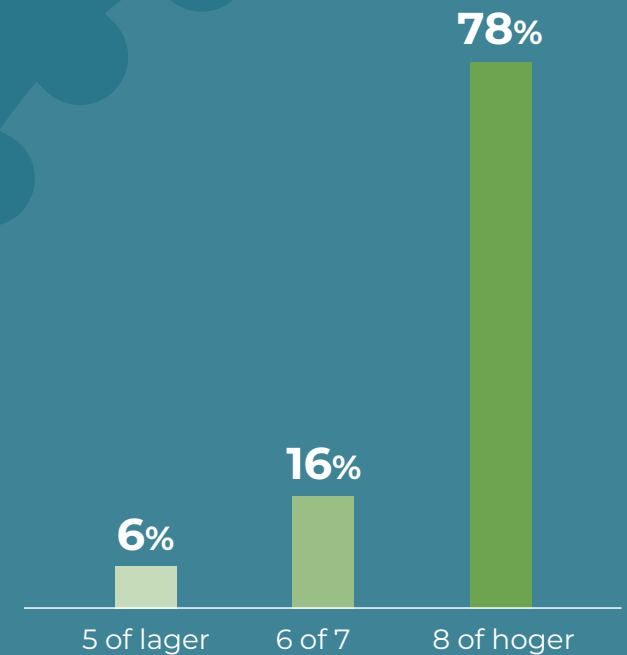


## Aanbevelingen

Contact met de huisarts over resultaten wordt soms gemist door patiënten.

- Geef regelmatig feedback aan patiënten die hun gezondheid thuis monitoren, ook wanneer de resultaten goed zijn. Dit helpt om persoonlijk contact te behouden.

## Beoordeling thuismonitoring (n=459)



# Online herhaalmedicatie aanvragen



## Waarom zet je het in?

→ Makkelijk en snel



*“Medicijnen bestel je via een app. Het is makkelijk in gebruik en je kan ze te allen tijde bestellen. Ik hoef dus niet te wachten tot de praktijk open is.”*

*“Soms loopt dat niet zo goed. Komt de herhaling niet door of kan het medicijn alleen maar op recept.”*

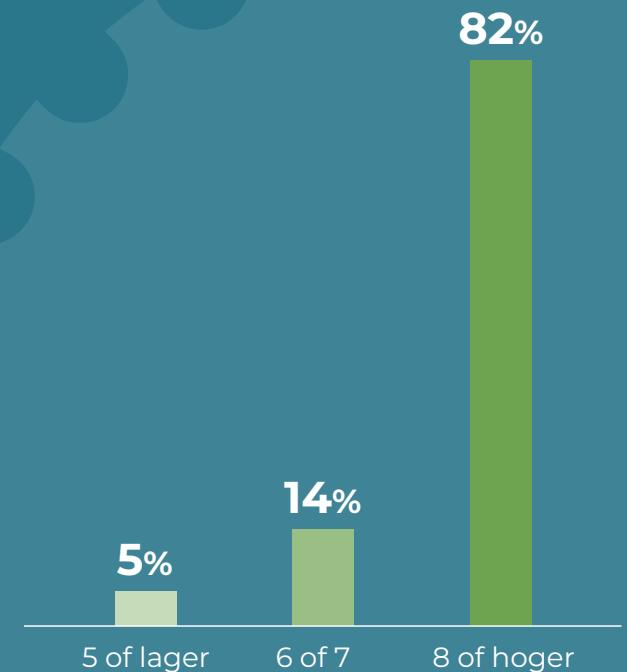


## Aanbevelingen

Patiënten die minder positief zijn, geven aan dat ze niet altijd goed weten hoe het werkt. Ook ervaren ze soms problemen met aanvragen (medicijnen niet in de lijst, niet de gewenste hoeveelheid) en vertragingen in leveringen, waardoor soms alsnog de assistent wordt gebeld.

- Leg uit aan patiënten hoe het werkt (zie ‘Verhoogde bekendheid digitale zorg’).
- Kijk naar de techniek en gebruiksvriendelijkheid om problemen met aanvragen en vertragingen in leveringen te voorkomen.

## Beoordeling online aanvragen herhaalmedicatie (n=6462)





# Digitale ggz



## Waarom zet je het in?

- Waardevolle aanvulling op het persoonlijk contact met praktijkondersteuner



*“Je kunt het doen wanneer het je uitkomt. Sneller voortgang, want voortgang zonder bezoek.”*

*“Ik vond dit geen prettige ondersteuning, omdat het te weinig toegespitst is op de situatie. En ik in het geval van geestelijke ondersteuning graag 1-op-1 persoonlijke begeleiding heb. Ik vond het ook belastend: ‘ik moet iets’ in het online programma.”*

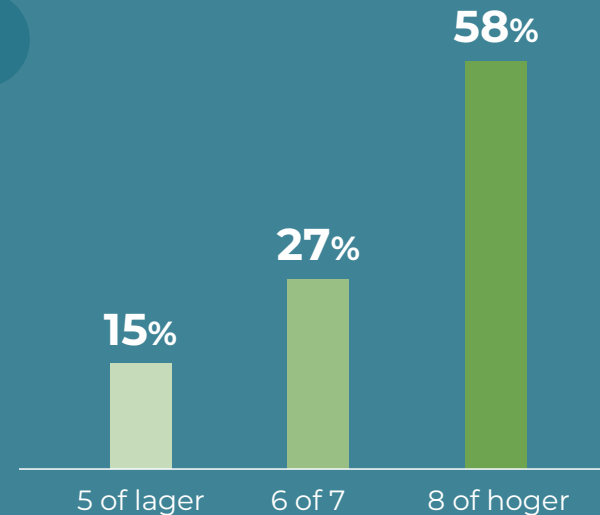


## Aanbevelingen

Deelnemers die minder enthousiast zijn, missen het persoonlijke contact erbij. Ook vinden ze de ondersteuning te algemeen.

- Zorg voor een goede combinatie tussen fysiek contact en online, zodat patiënten digitale ggz als een waardevolle aanvulling zien.
- Maak digitale ondersteuning specifieker voor de patiënt.

## Beoordeling digitale ggz (n=384)





## Waarom zet je het in?

- Het helpt om te bepalen of een huisartsbezoek nodig is



*“Thuisarts.nl bevestigt voor mij wat ik kan doen. Fijn idee dat het volgens laatste richtlijnen is geschreven.”*

*“Ik heb het gebruikt omdat mijn huisarts daarnaar verwees. Het is van goede kwaliteit, maar bij ernstige dingen zou ik hier niet snel naar toe gaan.”*

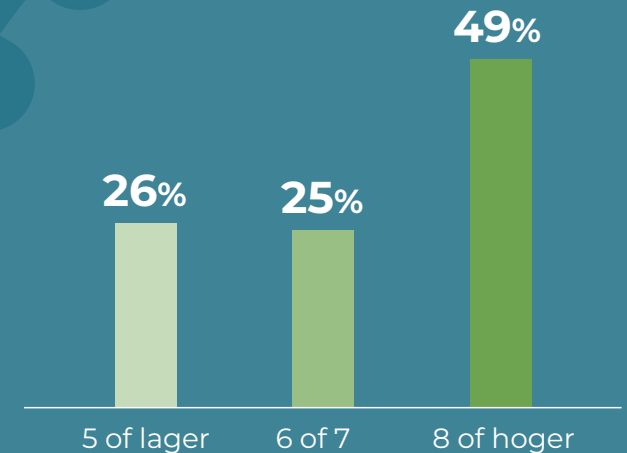
## Aanbevelingen

Er is potentieel om meer patiënten Thuisarts.nl te laten gebruiken:

- Informeer proactief over de site en stimuleer de patiënt om zelf te kijken op Thuisarts.nl.
- Integreer Thuisarts.nl in het zorgproces en verwijz na consult naar relevante informatie.
- Moedig patiënten aan Thuisarts.nl voorafgaand aan consulten te raadplegen.
- Verwijs naar Thuisarts.nl in het script van je wachtrijboodschap of antwoordapparaat.



## Beoordeling informatie Thuisarts.nl (n=4824)



Heb je vragen of suggesties?

Neem contact op via

 [vliegwieler@patientenfederatie.nl](mailto:vliegwieler@patientenfederatie.nl)

