

# KANTAR

## Digitale Huisarts – CZ

Wicher Meinema, Juliette Bouwman, Yara Wiemer

November, 2019 (H7389)





**1.**

## **Onderzoeksspecificaties**

# Onderzoeksspecificaties – Nederlands Publiek 18+



## Doelgroep

Nederlanders van 18 jaar of ouder, representatief op geslacht, leeftijd (18+), regio, opleidingsniveau, sociale klasse en huishoudgrootte.



## Steekproefbron

De steekproefbron is getrokken uit ons consumentenpanel.



## Respons

Allereerst zijn er bruto n=1.700. Dit bleek niet voldoende om de gewenste netto n=1.000 binnen de gewenste veldwerktijd te behalen. Vandaar dat er een extra steekproef van bruto n=425 is getrokken en uitgestuurd. Uiteindelijk hebben van deze n=2.125 respondenten er n=1.019 deelgenomen (respons 48%).



## Online methode

Voor dit onderzoek is gebruikt gemaakt van een online vragenlijst (CAWI: computer assisted web interviewing). Respondenten ontvingen een e-mail met daarin informatie over het onderzoek en een link naar de online vragenlijst.



## Vragenlijst

De vragenlijst is in samenspraak met CZ opgesteld. De gemiddelde invulduur bedraagt 15 minuten.



## Veldwerkperiode

Het veldwerk heeft gelopen van 29 oktober t/m 3 november 2019.



## **2. Key Insights**

## Key insights



Mensen zijn **(zeer) tevreden** over hun huisarts(-enpraktijk), dat komt vooral door de **deskundigheid** en **prettige** manier van **omgang**. Maar ook door het feit dat mensen hun eigen huisarts als vertrouwenspersoon zien die kennis heeft van hun persoonlijke achtergrond en hierdoor **zorg op maat** kan leveren.



Maar, **de momenten** waarop je bij de huisarts(-enpraktijk) **terecht kan**, biedt ruimte ter verbetering. Dit is nou precies één van de verwachte sterktes van de digitale huisarts: **24/7, laagdrempelige en snelle zorg**.



Dat de digitale huisarts een **goede aanvulling** is blijkt wel uit het feit dat nagenoeg **de helft positief** is over het concept.

En, 1 op de 3 mensen geeft aan er **gebruik van te gaan maken**.



## Advies voor implementatie



Voor de implementatie is het van belang dat de **contactmomenten** (en manieren) ook daadwerkelijk een **aanvulling zijn** op de openingstijden/kanalen van de huisarts.

Daarnaast is het van belang dat de **verbinding/gebruikservaring** van hoge kwaliteit is zodat deze mogelijke barrière direct wordt ontkracht.



Het **menselijke gedeelte** is ook erg belangrijk voor de digitale huisarts. Maak de **geboden zorg persoonlijk** en laat de persoon voelen dat **hij centraal staat**.

Daarnaast maken sommige mensen zich **zorgen** over de **deskundigheid** van de digitale huisarts, de eerste ervaring moet direct van hoge kwaliteit zijn. Het is ook aan te raden om direct **specialistische zorg** te bieden zodat men ziet dat de digitale huisarts zelfs nog een stapje verder gaat qua deskundigheid.



**Controle op afstand** is een rol die uitermate geschikt lijkt voor de digitale huisarts, toch wordt deze mogelijke rol het minst ingezien in vergelijking met de andere rollen.

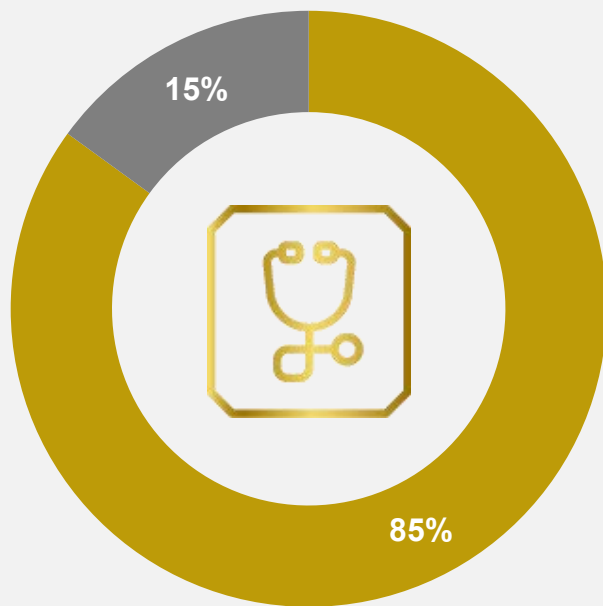
Voor de implementatie is het van belang rekening te houden met deze **negatieve houding**. Deze kan worden weggenomen door meer duidelijkheid te scheppen over wat een consult op afstand nou **precies inhoudt** of door dit **anders te verwoorden**.

### **3. Resultaten**



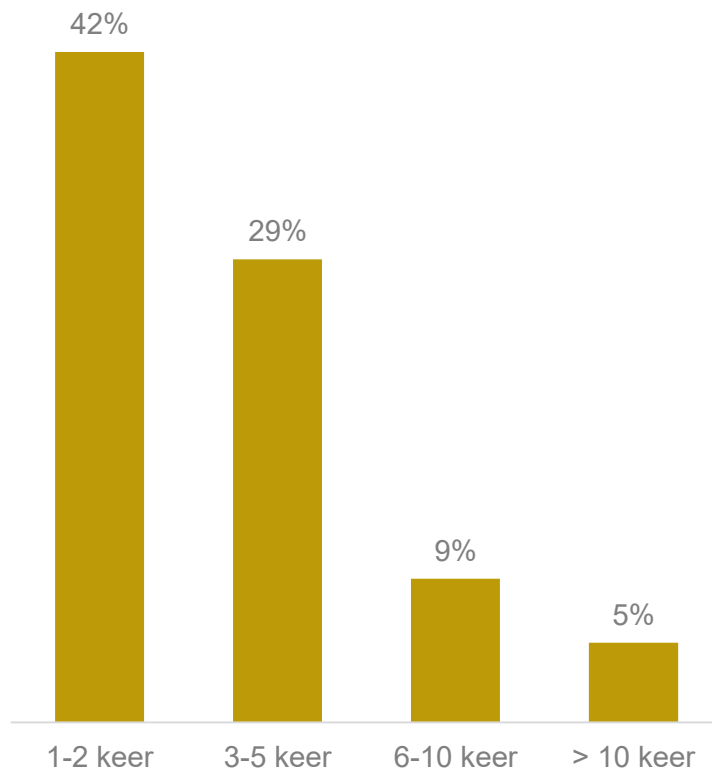
# De overgrote meerderheid bezoekt wel eens de huisarts(-enpraktijk), in die meeste gevallen is dit 1-2 keer per jaar

Percentage respondenten dat de huisarts(-enpraktijk) heeft bezocht het afgelopen jaar



■ Wel bezocht ■ Niet bezocht

Percentage frequentie bezoek huisarts(-enpraktijk) respondenten van het afgelopen jaar



Reden voor geen bezoek aan de huisarts(-enpraktijk) in het afgelopen jaar



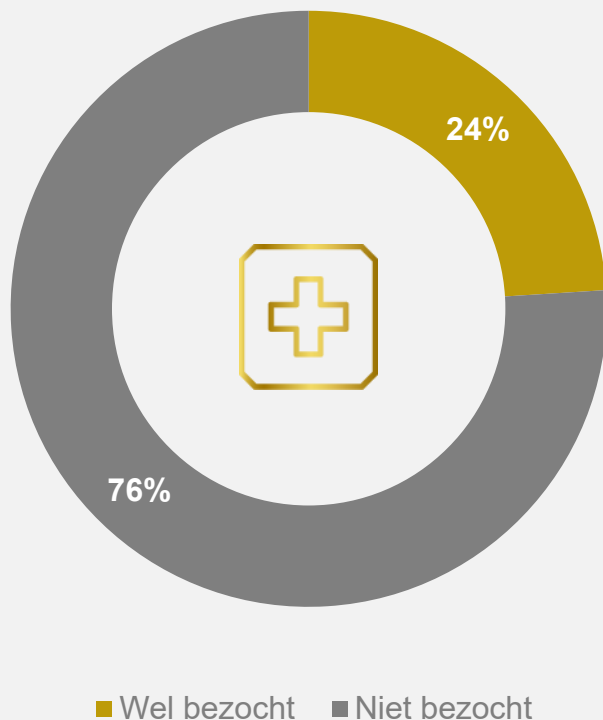
Q001: Hoe vaak heeft u in het afgelopen jaar contact gehad met uw huisarts(-enpraktijk)? (n= 1.019)

Q002: Wat is de reden dat u geen contact heeft gehad met uw huisarts(-enpraktijk)? (n= 143)



# De helft denkt dat de huisartsenpost er enkel is voor klachten die niet kunnen wachten tot de volgende dag

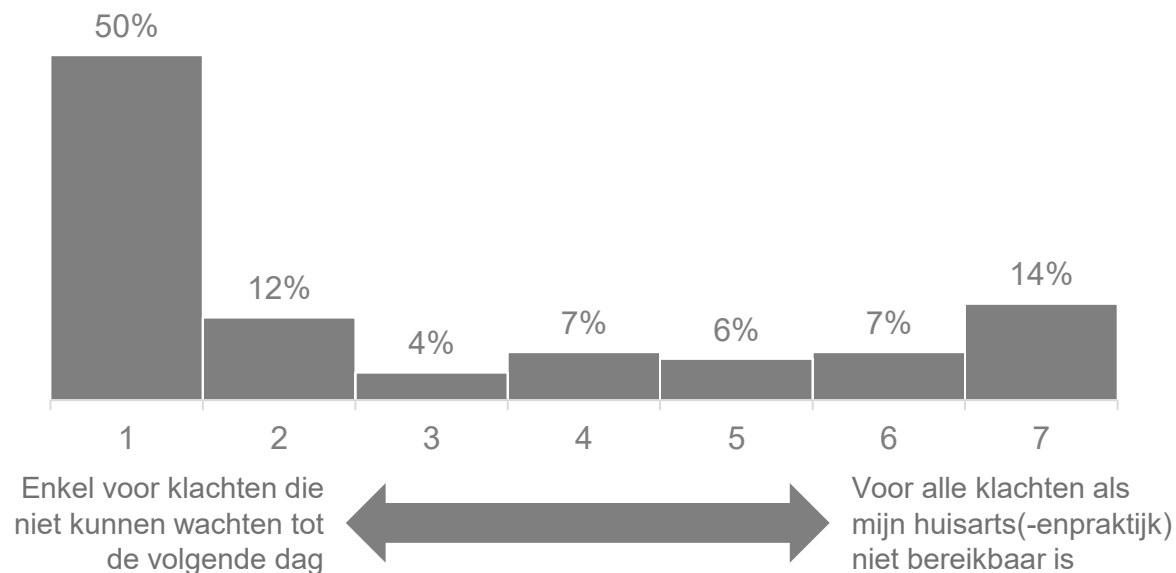
Respondenten die het afgelopen jaar de huisartsenpost hebben bezocht



Q015: Heeft u in het afgelopen jaar weleens contact gehad met de huisartsenpost op de momenten dat de eigen huisartsenpraktijk niet beschikbaar is ('s avonds, 's nachts en in het weekend)? (n= 1.019)  
Q016: Wat is volgens u de rol van de huisartsenpost? (n= 1.019)

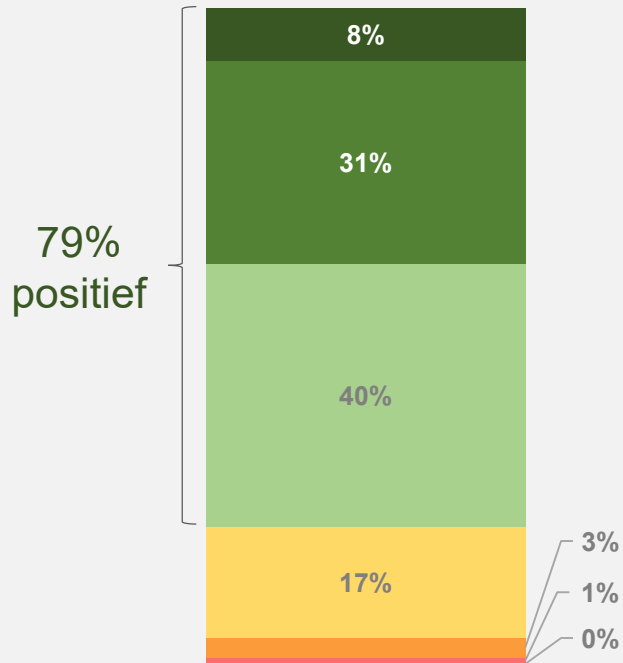
Respondenten die het afgelopen jaar de huisartsenpost hebben bezocht

**50%** van de respondenten geeft aan dat de huisartsenpost enkel is voor klachten die niet tot de volgende werkdag kunnen wachten



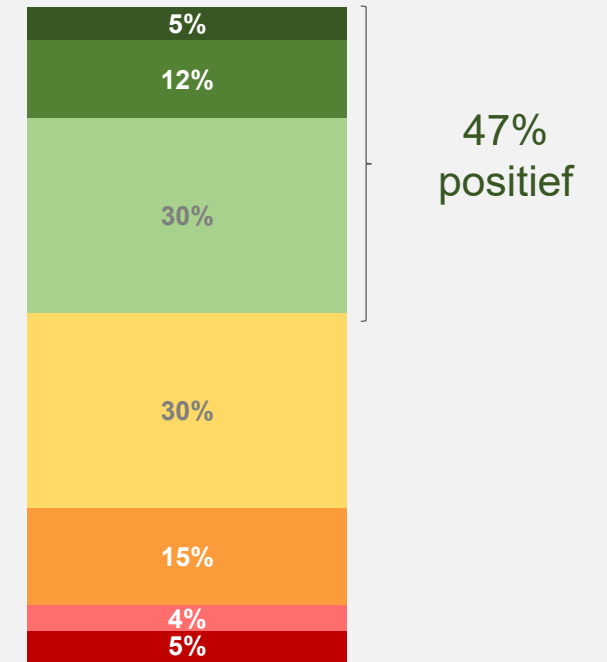
# Zeer ruime meerderheid is (uitermate/zeer) positief over hun eigen huisarts(-enpraktijk), tegelijkertijd is nagenoeg de helft ook (uitermate/zeer) positief over het concept van de digitale huisarts

Tevredenheid huisarts(-enpraktijk)



*De 'digitale huisarts' is een huisartsteam, maar dan op afstand. Dit kunt u 24/7 in plaats van uw eigen huisarts raadplegen. U kunt medisch advies vragen of een huisartsconsult hebben op afstand, bijvoorbeeld via chat, email, telefoon of beeldbellen. U hoeft dan niet (meteen) voor een afspraak op de huisartsenpraktijk langs te komen. Bij de digitale huisarts is in de meeste situaties contact met uw eigen huisarts niet meer nodig. In die situaties waarbij u of de digitale huisarts het nodig vinden, kunt u alsnog naar uw eigen of een andere huisartspraktijk.*

Beoordeling concept 'de digitale huisarts'



Q003: Hoe beoordeelt u uw eigen huisarts(-enpraktijk)? (n = 1.019)  
 Q019: Hoe beoordeelt u dit idee van de digitale huisarts? (n = 1.019)

# Persoonlijk, deskundig, vriendelijk en snel contact de meest genoemde redenen voor positieve beoordeling huidige huisarts

Toelichting op een zeer positieve beoordeling

*“Aardig, begripvol, behulpzaam, denken mee.”*

*“Al heel lang bij dezelfde huisarts. Is kundig. Luistert goed. Is ontvankelijk. Verwijst tijdig door.”*

*“Altijd beschikbaar binnen korte tijd. Vriendelijk. Behulpzaam.”*

*“Altijd belangstellend en koppelt goed terug.”*

*“De assistentes en dokters binnen mijn huisartsenpraktijk zijn altijd zeer vriendelijk en behulpzaam. Bovendien handelen zij zeer professioneel. Mijn eigen huisarts is zeer betrokken en legt altijd alles goed uit.”*

*“Geeft aandacht, is helder en luistert goed, maar stelt ook gerust.”*

*“Ik heb een hele fijne huisarts die mij serieus neemt”*

Toelichting op een zeer negatieve beoordeling

*“Let niet op. Stelt diagnose zonder te onderzoeken. Luistert niet naar mij.”*

*“Omdat de verkeerde uitslagen van het bloed hebben doorgegeven... aan mij... Vind het een rommelige praktijk... Wordt niks overlegd.. Ben erg verbaasd dat deze huisarts het diploma heeft gehaald... Ik ben niet de enigste die er zo over denkt...”*

*“Slecht bereikbaar, communicatief inferieur, ouderwets, achterhaald. Stofnesten en spinrag zet je aan het denken. Wel een scherm aan de muur met 'nieuws' van nu.nl met onprettig hard geluid. Mijn 'eigen' arts is wel heel aardig, dat dan wel weer.”*

*“Slecht luisteren en verkeerde diagnose.”*

*“Veel fouten. Vergeten dingen. Bellen niet als er iets mis is met onderzoek-uitslagen. Wijzen niet door bij gebleken noodzaak. Ik moet zelf overal aan denken, geen interesse van huisarts(praktijk).”*

Q004: Kunt u toelichten waarom u [gegeven beoordeling] bent over uw eigen huisarts(-enpraktijk)? (n = 1.019)

# Bereikbaarheid, laagdrempeligheid en snelheid meest genoemde voordelen en gebrek aan deskundigheid, onpersoonlijkheid en verlies van vertrouwensband meest genoemde nadelen van de digitale huisarts

## Voordelen van een digitale huisarts

*“Altijd contact met een huisarts kunnen hebben. 24/7. Ook als ik niet de mogelijkheid heb om ergens langs te gaan. Meteen antwoord op je vragen als het niet lekker voelt. Als er iets gebeurt meteen een advies kunnen krijgen. Bijv. na een val.”*

*“Bereikbaarheid en (permanente) toegankelijkheid, snelheid”*

*“Contact combineren op tijden dat het uitkomt zonder bijzonder verlof te hoeven opnemen.”*

*“Dat je alles durft te vragen. Dat je het antwoord nog eens goed kan nalezen.”*

*“Makkelijk - vanuit thuis, maar ook andere tijden - door beeldbellen, toch persoonlijk contact.”*

*“Woon zelf in klein dorp, dus perfect te weten dat er een digitale arts is die de ernst van de kwaal meteen in kan schatten.”*

Q004: Kunt u toelichten waarom u [gegeven beoordeling] bent over uw eigen huisarts(-enpraktijk)? (n = 1.019)

## Nadelen van een digitale huisarts

*“Juistheid van diagnose - er moet een uitermate geschikt iemand aan de andere kant van de lijn zitten.”*

*“Automaat die net als bij Bol.com steeds schrijft "ik begrijp uw vraag niet". Je komt geen stap verder. Je wordt steeds ongeduldiger en je sluit het gesprek maar af hierom.”*

*“Dat er geen echte artsen worden ingezet, maar een stel studenten die zogenaamd onder toezicht van een arts werken.”*

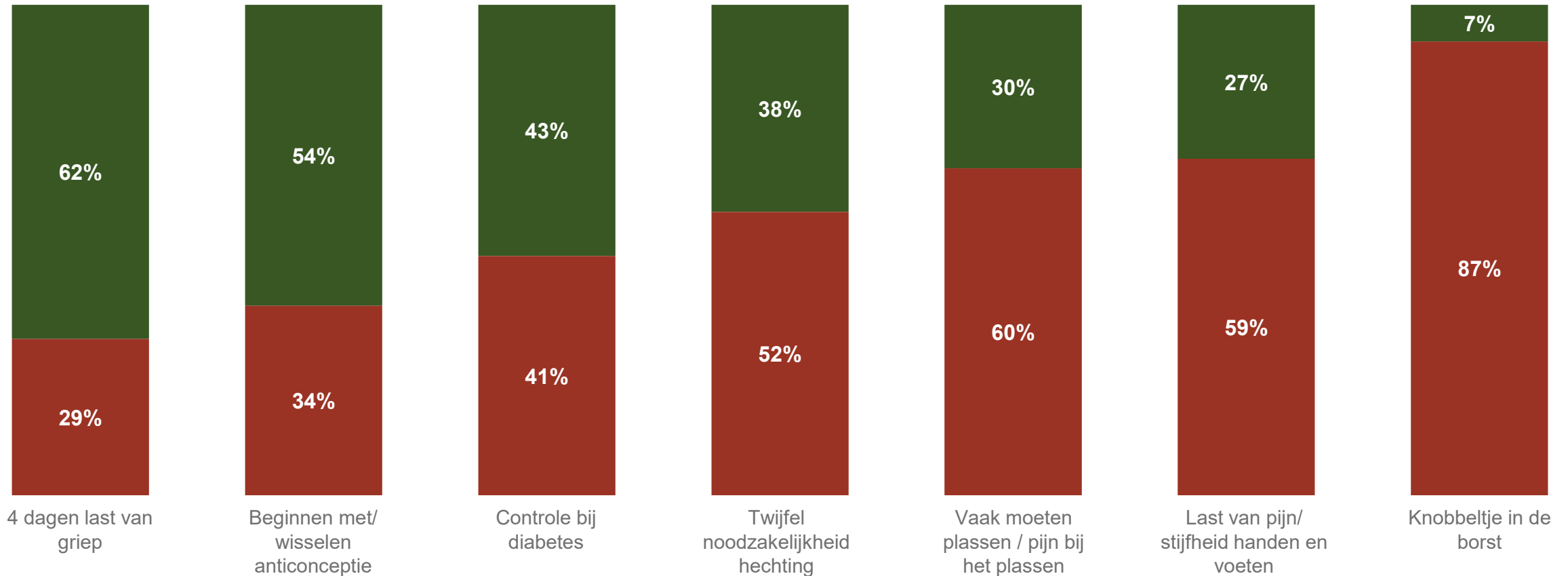
*“Dat je contact met iemand hebt die niet jouw dossier bij de hand heeft en je niet persoonlijk kent.”*

*“Deze persoon weet niets van mij. Dat vind ik niet prettig. Persoonlijk contact blijft voor mij belangrijk.”*

*“Geen persoonlijk contact, worden dingen dan sneller over het hoofd gezien? Word dan we alles goed overgebracht en begrepen?”*

# Een grote groep is bereid om gebruik te maken van de digitale huisarts in verschillende situaties/scenario's

Bereidwilligheid gebruik digitale huisarts in verschillende scenario's

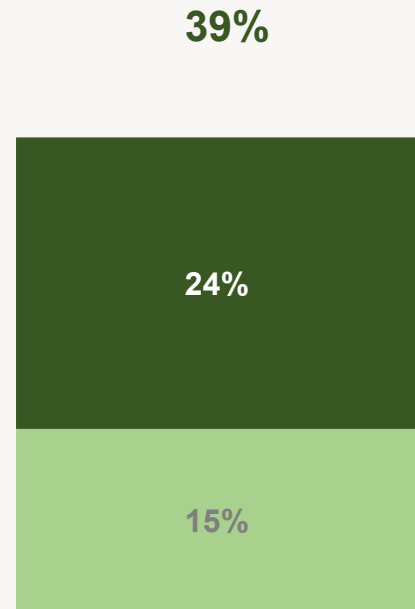


Q023 t/m Q029: In hoeverre zou u hiervoor gebruik willen maken van de digitale huisarts? (n= 1.019)

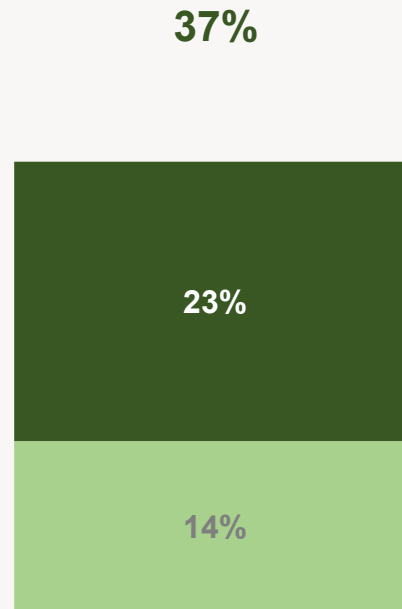


# Alles bij elkaar genomen is 3 op de 10 mensen bereid om in de toekomst gebruik te gaan maken van de digitale huisarts, een goede score voor een innovatief concept

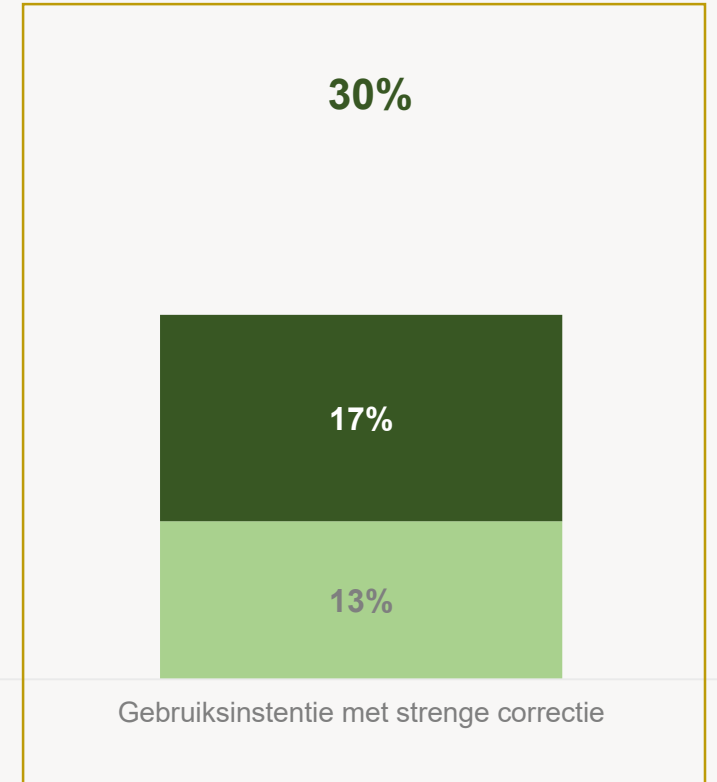
Gebruiksintentie digitale huisarts



Gebruiksintentie zonder correctie



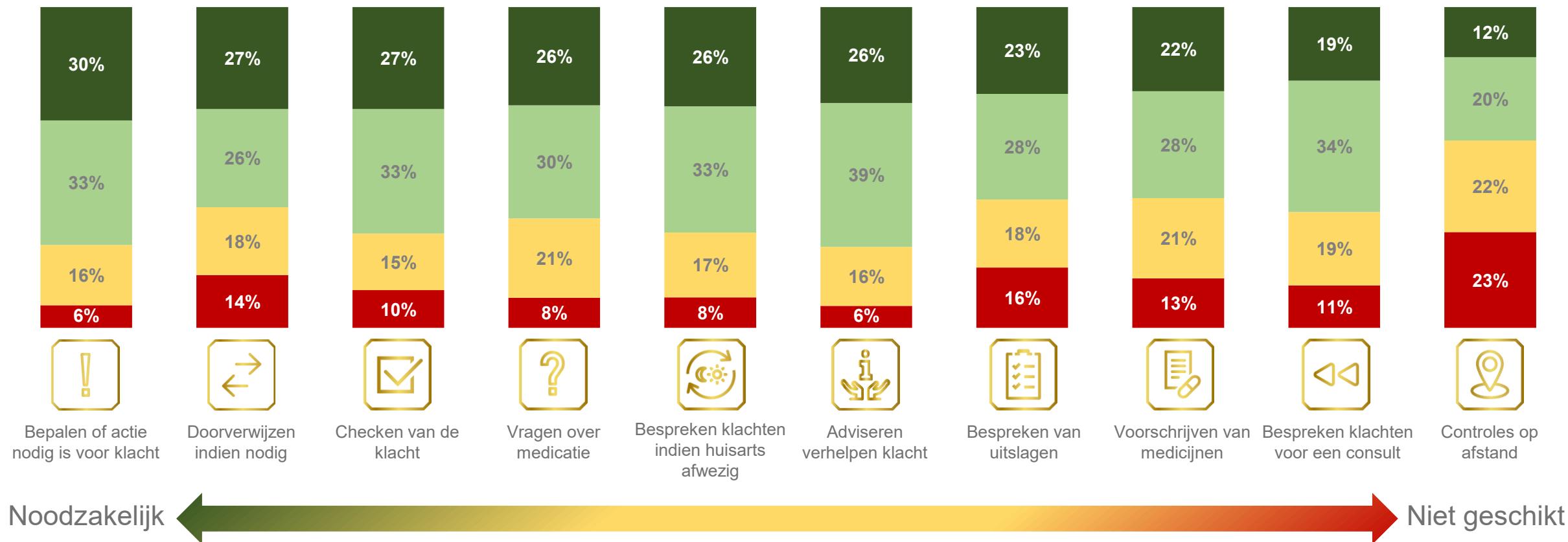
Gebruiksintentie met normale correctie



Gebruiksintentie met strenge correctie

# Dit sluit aan bij de uitkomst dat vrijwel alle getoonde rollen als geschikt voor de digitale huisarts worden gezien – *controles op afstand* wordt als minst geschikt ervaren, mogelijk door de negatieve connotatie (of onduidelijkheid) van het woord ‘afstand’

Geschikte rollen digitale huisarts



Q041: In hoeverre vindt u onderstaande rollen geschikt voor een digitale huisarts? (n= 1.019)

## Daarbij zien we enkele verschillen *in geschiktheid digitale huisarts* tussen chronisch zieken en mensen die geen chronische aandoening hebben



Geschikte rollen digitale huisarts – Chronisch zieken



Geschikte rollen digitale huisarts – Geen aandoeningen



de chronisch zieken vinden **vaker** dat het doorverwijzen noodzakelijk is voor de digitale huisarts **(30%)**



De niet chronisch zieken vinden dat controles op afstand **niet** moet worden aangeboden door de digitale huisarts **(25%)**



Chronisch zieken vinden **vaker** dat het bespreken van uitslagen noodzakelijk is voor de digitale huisarts **(27%)**

Q041: In hoeverre vindt u onderstaande rollen geschikt voor een digitale huisarts? (n= 1.019: Chronisch zieken n= 411 | Geen aandoeningen n= 609)

# En, mensen die vaak ( $\geq 6$ keer) naar de huisarts zijn geweest, blijken minder verbeelding te hebben bij de mogelijke rollen van de digitale huisarts

Mensen die de huisarts vaak hebben bezocht (> 6 keer)...



...weten **vaker niet** of de digitale huisarts geschikt is voor het checken van symptomen (**24%**)



...weten **vaker niet** of de digitale huisarts geschikt is voor het bepalen of actie nodig is (**23%**)



...weten **vaker niet** of de digitale huisarts geschikt is voor controles op afstand (**29%**)



...weten **vaker niet** of de digitale huisarts geschikt is vragen over medicatie (**24%**)

Mensen die de huisarts 1 t/m 5 keer hebben bezocht...



...hebben **vaker behoefte aan** het bespreken van wat ze zelf aan hun klachten kunnen doen met de digitale huisarts (**42%**)



...vinden een doorverwijzende rol van de digitale huisarts **vaker noodzakelijk** (**29%**)



...vinden **vaker** de digitale huisarts geschikt voor vragen over medicatie, maar hebben hier zelf geen behoefte aan (**23%**)

Mensen die de huisarts niet hebben bezocht...



...vinden het **vaker noodzakelijk** voor de digitale huisarts om klachten te bespreken voor een consult (**25%**)



...hebben **vaker behoefte aan** een doorverwijzende rol van de digitale huisarts (**33%**)

# De digitale huisarts scoort hoog op de bereikbaarheid, snelheid en het kiezen voor een specialisatie per klacht, wat het een goede aanvulling maakt voor de huidige huisarts

- Echter maken mensen zich wel zorgen over het menselijke aspect en de kwaliteit van een consult op afstand.



Huidige huisarts(-enpraktijk)

## Belangrijke sterktes

- ▲ De deskundigheid
- ▲ De omgang
- ▲ Een vraag kunnen stellen aan iemand die je vertrouwt
- ▲ Kennis en achtergrond patiënt

## Belangrijke verbeterpunten

- ▼ De mogelijkheid tot een second opinion
- ▼ De kwaliteit van een consult op afstand
- ▼ De momenten waarop je terecht kunt
- ▼ De mogelijkheid om 24/7 een vraag te stellen
- ▼ De mogelijkheid om te kiezen voor specifiek specialisme



Digitale huisarts

## Belangrijke sterktes

- ▲ De momenten waarop je terecht kunt
- ▲ De manieren waarop contact kan worden gelegd
- ▲ De mogelijkheid om 24/7 een vraag te kunnen stellen
- ▲ De mogelijkheid om met kleine klachten terecht te kunnen
- ▲ Snelheid consult en antwoord
- △ Een specialisaties te kiezen per klacht

## Belangrijke verbeterpunten

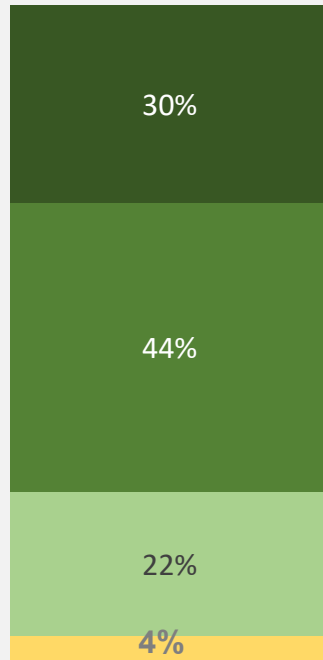
- ▼ De kwaliteit van een consult op afstand
- ▼ De deskundigheid
- ▼ De omgang



# Mensen die positief tegenover het gebruik van de digitale huisarts staan, verwachten ook dat zij het advies (zeer) vaak zullen opvolgen



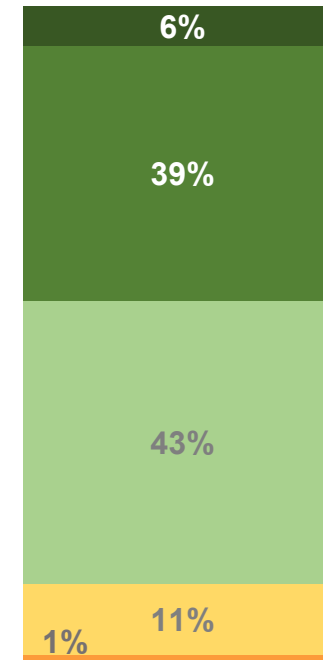
Respondenten die het advies van hun eigen huisarts opvolgen



Q008: In hoeverre volgt u het advies van uw eigen huisarts op? (n= 1.019)  
Q042: In hoeverre zou u het advies van de digitale huisarts opvolgen? (n= 387)



Respondenten met een **positieve gebruiksententie (t.a.v. de digitale huisarts)** die het advies van de digitale huisarts opvolgen



# De helft is bereid om gebruik te maken van de digitale huisarts om andere patiënten te helpen, de zorgkosten te drukken en de eigen huisarts minder te belasten

Top 2 percentage bereid voor gebruik van digitale huisarts

Ik ben bereid om bepaalde niet ernstige klachten met een digitale huisarts te bespreken zodat mijn huisarts tijd heeft om andere patiënten persoonlijk te helpen

56%

Ik zou gebruik maken van een digitale huisarts als hierdoor de zorgkosten (en hierdoor mijn zorgpremie) lager worden

51%

Ik zou best bereid zijn om voor bepaalde klachten altijd gebruik te maken van een digitale huisarts om zo mijn eigen huisarts minder te belasten

49%

Een digitale huisarts is een goede oplossing voor het huisartsentekort in Nederland

44%

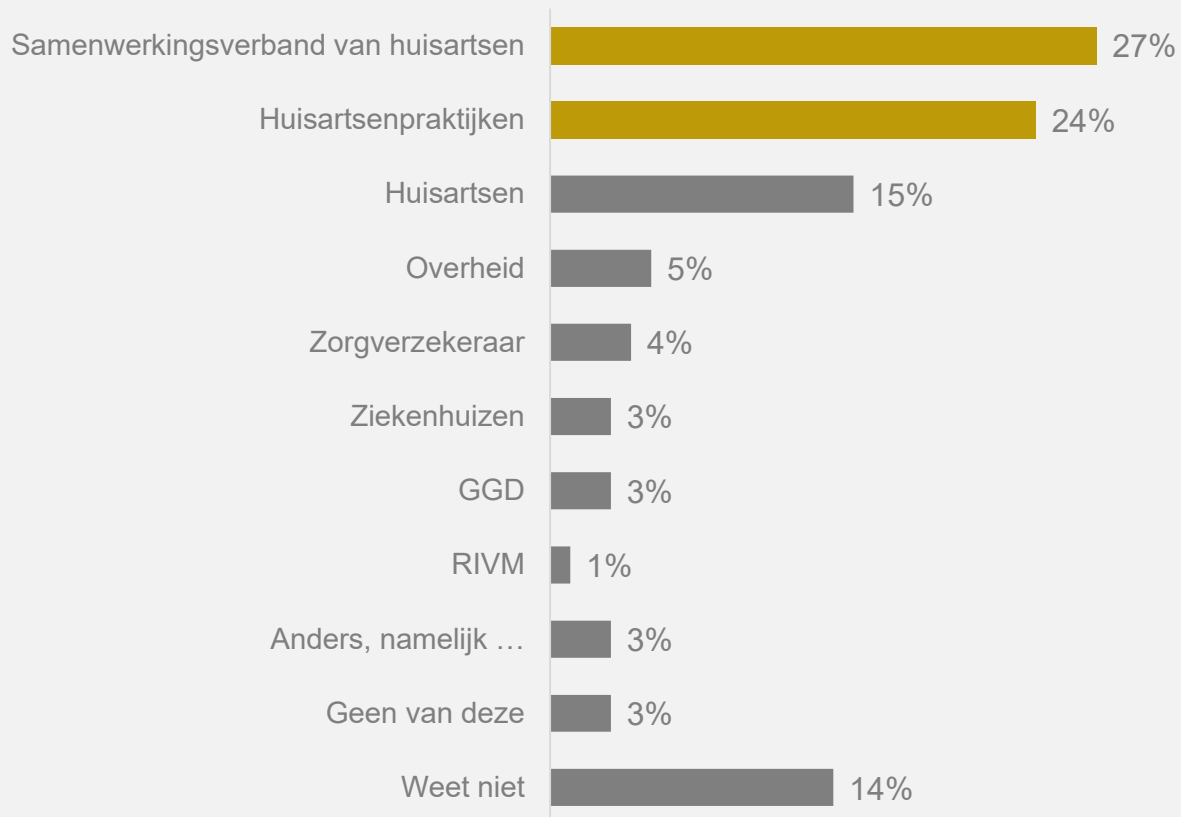
Het is de taak van zorgverzekeraars om het huisartsentekort aan te pakken

39%

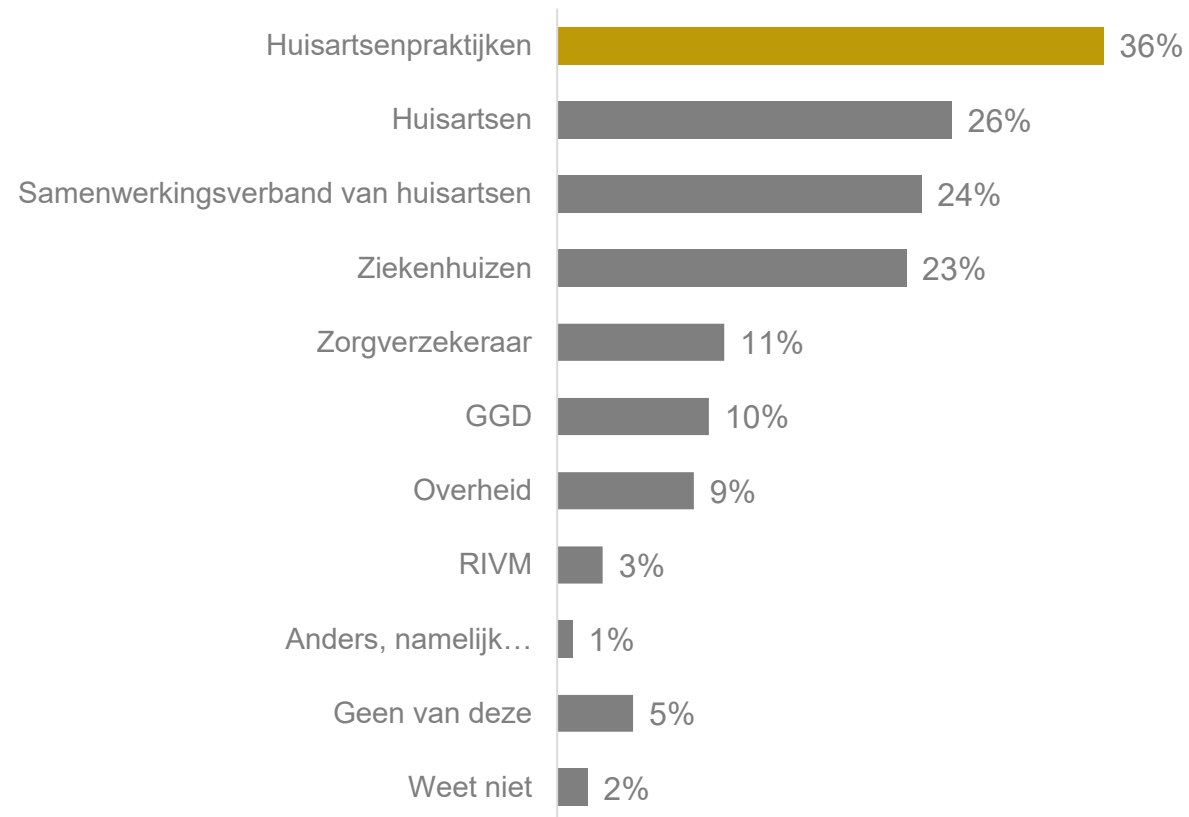
Q048: In hoeverre bent u het eens of oneens met de onderstaande stellingen? (n = 1.019)

# Huisartsen worden het meest als geschikte partij gezien om de digitale huisarts aan te bieden

De meest geschikte partij om de digitale huisarts aan te bieden



Alternatieve mogelijke aanbieder digitale huisarts

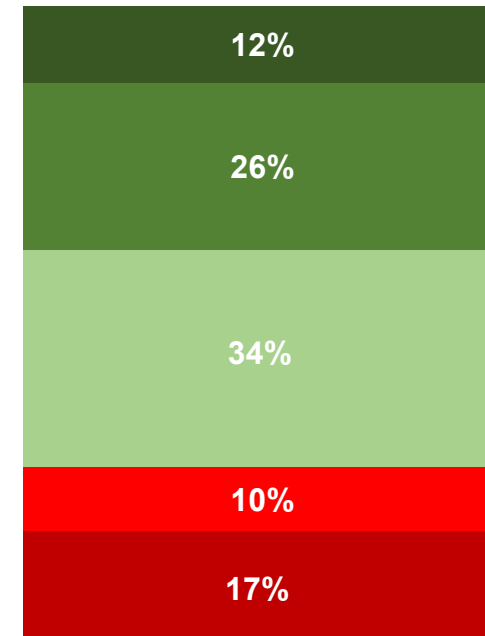


Q050: Wie vindt u de meest geschikte partje om de digitale huisarts aan te bieden? (n = 1.019)  
Q051: Wie vindt u daarnaast nog meer geschikt om de digitale huisarts aan te bieden? (n = 1.019)

# Duidelijke meerderheid ziet een mogelijke rol voor zorgverzekeraars weggelegd in het aanbieden van de digitale huisarts

**73%** van de respondenten geeft aan dat zorgverzekeraars (misschien) een rol kunnen spelen in het aanbieden van de digitale huisarts

Rol voor zorgverzekeraars in aanbieden digitale huisarts



Q043: In hoeverre vindt u dat zorgverzekeraars een rol kunnen spelen in het aanbieden van een digitale huisarts? (n= 1.019)

# Herkenbare redenen waarom men wel of juist niet vindt dat zorgverzekeraars een rol kunnen spelen

Redenen waarom WEL een rol spelen

*“Als het in het zorgpakket zit ga je er vast wel gebruik van maken.”*

*“Die zullen dit ook moeten gaan verzekeren.”*

*“Dit geeft aan dat het door de verzekeringsmaatschappij als goedgekeurd alternatief wordt gezien.”*

*“Eigenlijk zou elke zorgverzekeraar een digitale arts moeten hebben waar je terecht kunt.”*

*“Ik neem aan, dat zij verstand van zaken hebben en op grond van hun ervaring, deskundig zijn.”*

*“In het kader van de zorg betaalbaar houden, is hier juist een grote rol voor de zorgverzekeraars weggelegd.”*

Redenen waarom NIET een rol spelen

*“Als consument zou je zelf de keuze moeten kunnen maken. Daarom denk ik dat de zorgverzekeraar hier beter geen rol in kan spelen (vrije markt).”*

*“Belangenverstrengeling.”*

*“Bij zorgverzekeraar gaat het meer om geldzaken dan wat noodzakelijk is om een patiënt beter te maken. Zij zitten al teveel op de stoel van de arts.”*

*“Dan krijg je een beperking in het kiezen van digitale artsen.”*

*“Het zijn zorgVERZEKERAARS en geen zorgVERLENERS. Schoenmaker houd je bij je leest.”*

*“Ik wil zelf bepalen wat ik doe en niet gestuurd worden door een zorgverzekeraar.”*

Q044: Kunt u toelichten waarom u vindt dat zorgverzekeraars [gegeven] een rol kunnen spelen in het aanbieden van een digitale huisarts? (n = 1.019)

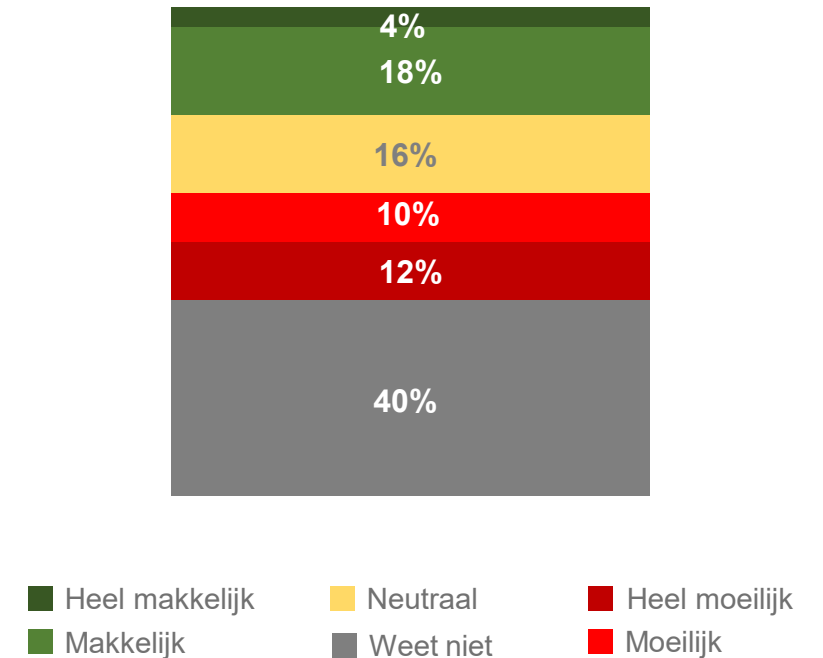


# Bijna 1 op de 4 erkent/ervaart het huisartsentekort

Ervaring huidige aantal huisartsen in eigen regio



Gemak om bij een andere huisarts(-enpraktijk) terecht te kunnen



Q045: Hoe ervaart u het aantal huisartsen in uw regio? (n = 1.019)

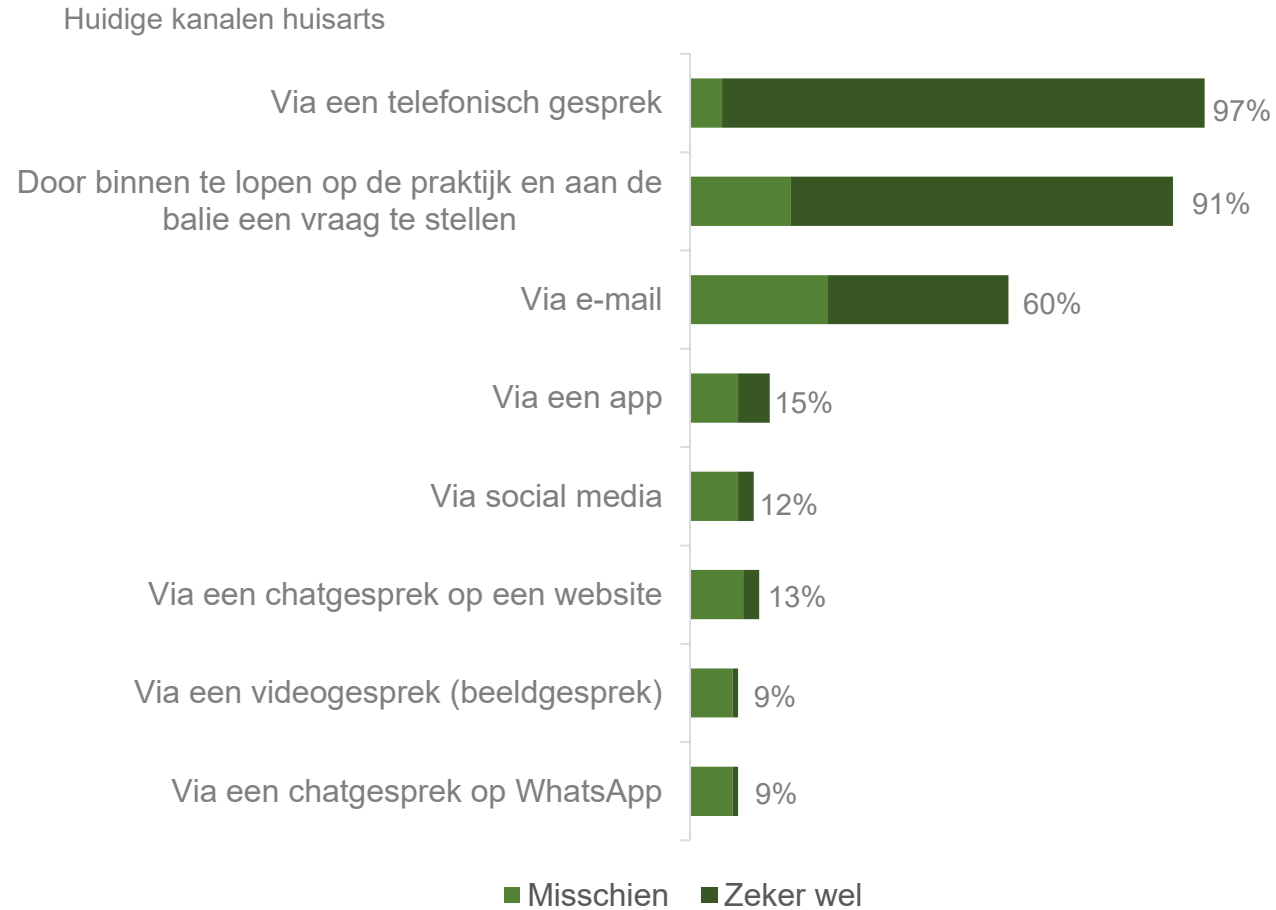
Q046: Hoe makkelijk kunt u bij een **andere** huisarts(-enpraktijk) bij u in uw omgeving/buurt terecht? (n = 1.019)



4.

**Overige vragen**

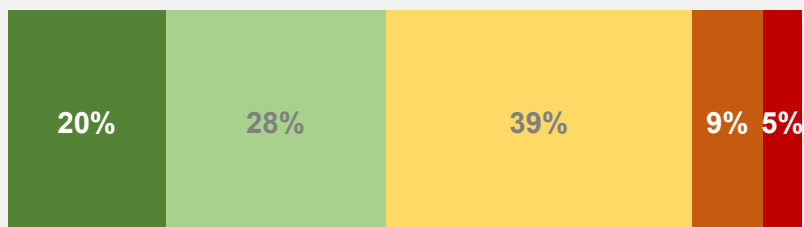
# Met vragen kan men bij de huisarts terecht door telefonisch contact op te nemen of door binnen te lopen op de praktijk



Q005: Via welke kanalen kunt u allemaal bij uw huisarts(-enpraktijk) terecht voor vragen? (n = 1.019)

# Ongeveer de helft staat (uitgesproken) positief tegenover andere manieren van contact met hun eigen huisarts

Openheid t.a.v. andere manieren van contact



Alternatieve manieren van contact

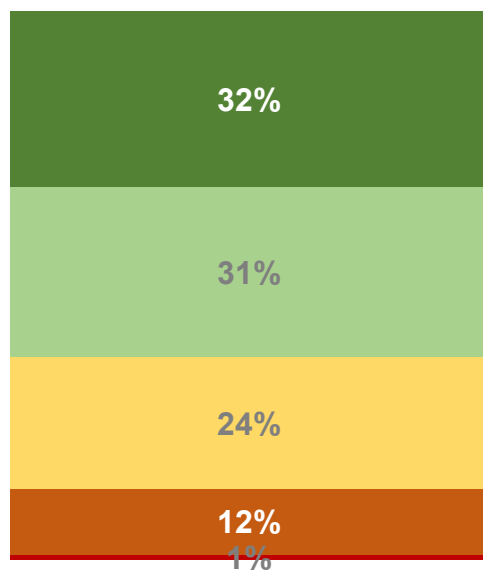


Q017: In hoeverre staat u open voor een andere manier van contact, naast een afspraak op de praktijk, met uw eigen huisarts(-enpraktijk) om klachten/vragen te bespreken? (n = 1.019)

Q018: Voor welk(e) andere manier(en) van contact met uw eigen huisarts(-enpraktijk) staat u open? (n = 971)

# Meerderheid vindt het bezoeken van de huisarts(-enpraktijk) goed te combineren met hun dagelijks leven

Combineren van bezoektijden met het dagelijks leven



**63%** van de respondenten vindt het bezoeken van de huisarts(-enpraktijk) goed te combineren met hun dagelijks leven.

Q007: Hoe ervaart u de bezoektijden/bezoekmomenten van uw eigen huisarts(-enpraktijk)? (n = 833)

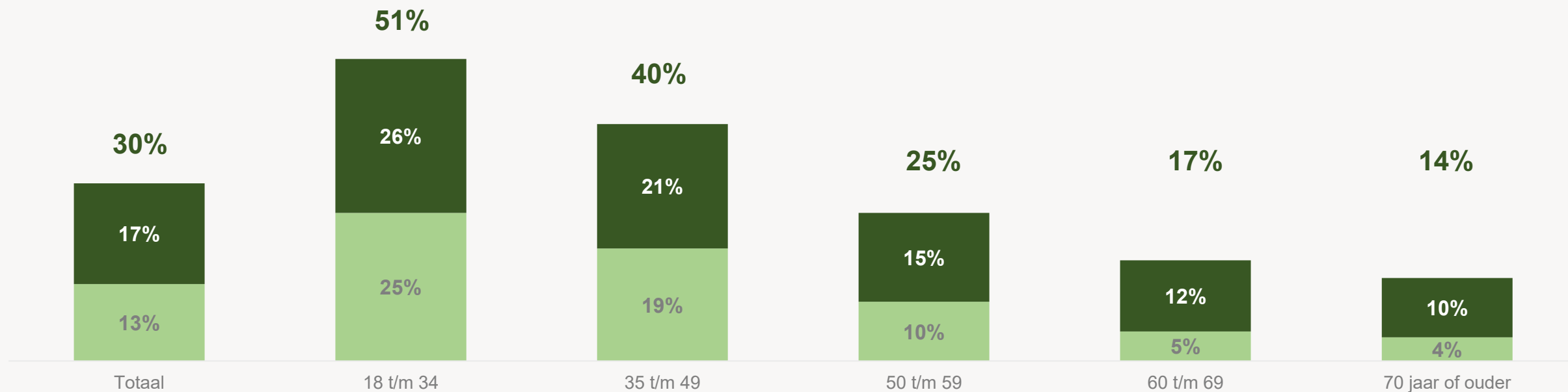


**5.**

**Deep Dive: leeftijd**

# Ondanks dat *jongere mensen* een hogere gebruiksintentie hebben, zijn er mensen van 70 jaar of ouder die gebruik zullen maken van de digitale huisarts

Gebruiksintentie digitale huisarts – na **streng**e controle.



## Ook de oudere doelgroepen zijn bereid om gebruik te maken van de digitale huisarts in verschillende situaties/scenario's

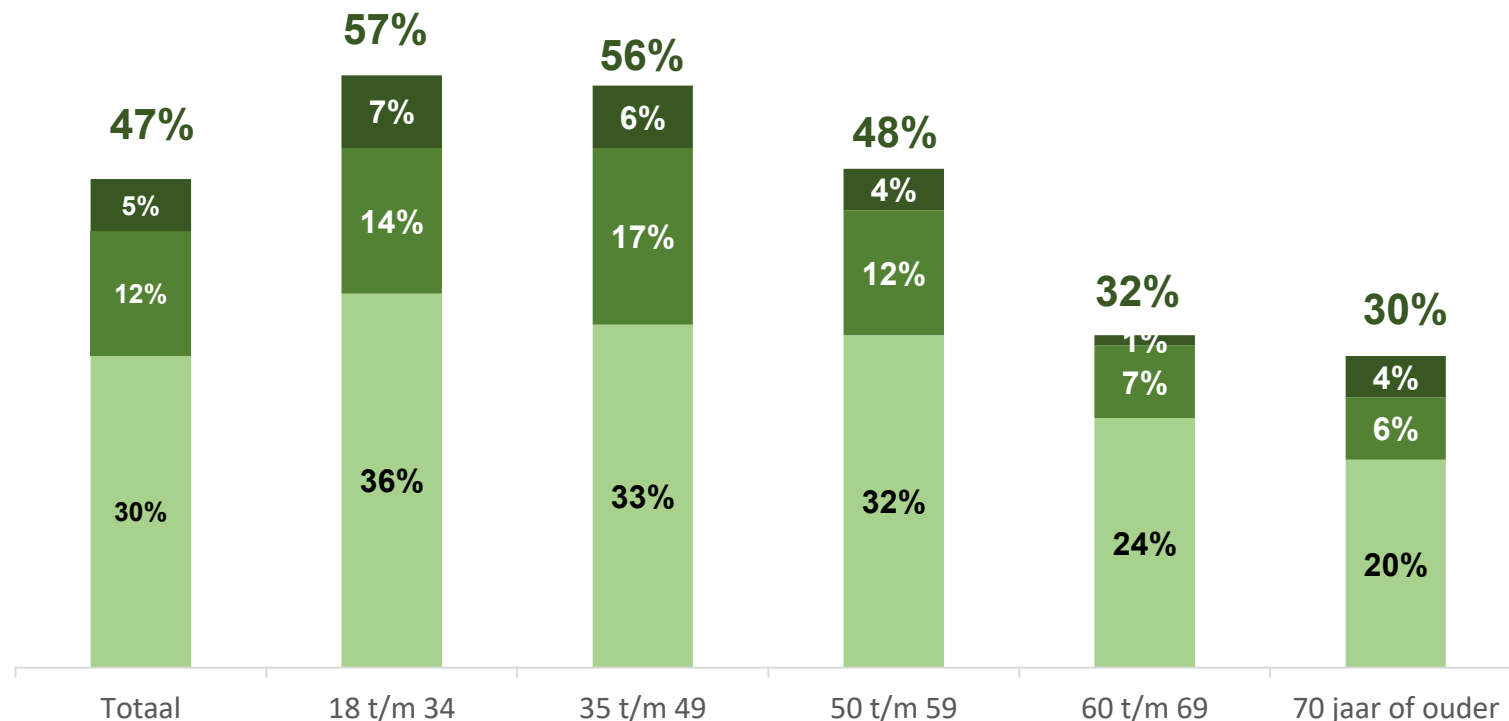
Scenario's: In hoeverre zou u hiervoor gebruik willen maken van de digitale huisarts? Antwoorden: (waarschijnlijk of zeker) wel	18 t/m 34	35 t/m 49	50 t/m 59	60 t/m 69	70 jaar of ouder
Beginnen met/ wisselen anticonceptie	59%	64%	50%	37%	27%
Controle bij diabetes	43%	57%	48%	37%	24%
4 dagen last van griep	69%	74%	67%	50%	37%
Twijfel noodzakelijkheid hechting	39%	45%	46%	34%	23%
Vaak moeten plassen / pijn bij het plassen	33%	33%	36%	24%	19%
Last van pijn/ stijfheid handen en voeten	25%	33%	31%	23%	20%
Knobbeltje in de borst	7%	7%	7%	8%	7%



# Drie op de tien mensen van 70 jaar of ouder is (uitermate/zeer) positief over de digitale huisarts

Beoordeling concept 'de digitale huisarts': (Uitermate/Zeer) Positief

*De 'digitale huisarts' is een huisartsteam, maar dan op afstand. Dit kunt u 24/7 in plaats van uw eigen huisarts raadplegen. U kunt medisch advies vragen of een huisartsconsult hebben op afstand, bijvoorbeeld via chat, email, telefoon of beeldbellen. U hoeft dan niet (meteen) voor een afspraak op de huisartsenpraktijk langs te komen. Bij de digitale huisarts is in de meeste situaties contact met uw eigen huisarts niet meer nodig. In die situaties waarbij u of de digitale huisarts het nodig vinden, kunt u alsnog naar uw eigen of een andere huisartspraktijk.*



Q019: Hoe beoordeelt u dit idee van de digitale huisarts? (n = 1.019)