

FYSIEKE ZORG

DIGITALE ZORG

Een burgerperspectief op digitale zorg

Waarom burgers wel of niet
kiezen voor digitale zorg

Voorwoord

De zorg staat onder druk. Vanwege toenemende vergrijzing, zorgkosten en de stijgende personeelstekorten zijn oplossingen nodig om de zorg efficiënter te organiseren. Digitale zorg biedt daarvoor mogelijkheden. Om tot slimme, digitale oplossingen te komen zijn alle perspectieven relevant: die van praktijkprofessionals, innovators, systeempartijen, maar ook van burgers. Diverse organisaties hebben hier onderzoek naar gedaan, met veel (kwantitatieve) inzichten als resultaat.¹ In aanvulling hierop zijn wij op zoek gegaan naar de verhalen hierachter. Wat zijn de redenen waarom iemand positief (of negatief) tegenover digitale zorg staat? En onder welke voorwaarden staat iemand wel open voor digitale zorg en onder welke voorwaarden niet? Dit is geen harde wetenschap, maar juist deze geluiden zijn belangrijk om te komen tot succesvolle oplossingen.

Voor deze verhalen hebben we een diverse groep aan mensen geïnterviewd, die elk vanuit hun eigen perspectief op een andere manier met zorg te maken hebben (gehad). Dit heeft geresulteerd in 15 verschillende profielen, die een beeld geven van behoeften, wensen en gedachten over digitale zorg. Iedereen heeft zijn eigen persoonlijke motivaties, dus volledig generaliseren kan niet, maar er zijn ongetwijfeld meer 80-plussers die zorg opzoeken voor het sociale contact, of mantelzorgers die tussen de bedrijven door zorgtaken moeten rondkrijgen, of jongeren die eigenlijk helemaal niet bezig zijn met hun gezondheid.

Naast de inzichten op het gebied van digitale zorg maakt ons onderzoek ook duidelijk dat het lang niet altijd gaat om de zorg an sich, maar om een andere behoefte die met 'fysieke zorg' wordt ingevuld: eenzaamheid, onvoldoende kennis van de taal, het missen van digitale vaardigheden. Ook dit zijn maatschappelijke vraagstukken die niet gemakkelijk op te lossen zijn, maar het is de vraag of dit de verantwoordelijkheid is van de zorgsector en of het digitalisering in de zorg in de weg mag staan.

Alyssa Brinkhof
Gwyneth Wolfert
Brugwerk

¹ O.a.: Op zoek naar digitaal burgerschap in de zorg – 'zorg op afstand' en het belang van privacy nader belicht. Van Heck en Krouwel, Kieskompas, in opdracht van het Zorginstituut, 2021; E-health monitor 2021 - Stand van zaken digitale zorg, RIVM, 2021.

Dit document is gemaakt in opdracht van het
Zorginstituut Nederland en &FLUENCE



Zorginstituut Nederland

&FLUENCE
negotiations
and dialogue

Afbeeldingen gemaakt door
Marleen Vos, Catch & Sketch

Ontwerp & layout door
Sander van Geest, Don't Panic Design

© Brugwerk, december 2022

Inhoud

Algemeen	6	interview De digivaardige 80+er	27
Overkoepelende bevindingen	8	Overkoepelend thema - Voorwaarden	28
interview De ondernemer die houdt van flexibiliteit	10	interview De jongeren zonder zorgvraag	30
interview De mantelzorger die werk en zorg combineert	12	Maatschappelijke kans - Positieve bijeffecten van digitale vaardigheid	31
Maatschappelijke uitdaging - Risico op kwaliteitsverlies	14	interview De zorgprofessional woonachtig in een klein dorp	32
interview De elektromonteur met een grote zorgvraag	15	interview De vader van twee	34
Maatschappelijke kans - Ontlasten fysieke zorg	16	Maatschappelijke uitdaging - Ervaringsdeskundigen blijven altijd nodig	35
interview De diabetespatiënt	17	interview De young professional met een fulltime baan	36
Overkoepelend thema - Privacy	18	interview De student met een grote zorgvraag	38
interview De alleenstaande moeder met een minimuminkomen	20	Overkoepelend thema - Informatie op internet	40
Maatschappelijke uitdaging - Toegankelijkheid	24	interview De gepensioneerde	42
interview De wijkverpleegkundige met veel ervaring met digitale zorg	25		

Algemeen

Uitgangspunt

Het uitgangspunt van voorliggend document is het onderzoek van het Kieskompas “Op zoek naar digitaal burgerschap in de zorg – ‘zorg op afstand’ en het belang van privacy nader belicht”.²

Met een respons van ruim 10.000 burgers geeft dit onderzoek veel (kwantitatieve) inzichten over de ervaringen met en opinies over de digitalisering van de zorg. Voorliggend document is een kwalitatieve aanvulling hierop. Door middel van interviews zijn ervaringen met en gedachten over digitale zorg opgehaald, om zo een nog beter beeld te krijgen van het burgerperspectief op digitale zorg.

Wat is digitale zorg?

Digitale zorg is een breed begrip en reikt van technologische innovaties in de zorg tot het zoeken van informatie op internet over de gezondheid. De focus in de interviews ligt op ‘zorg op afstand’ (zorg die niet tijdens een persoonlijk bezoek maar over een ander medium plaatsvindt) evenals in het onderzoek van het Kieskompas. Een enkele keer wordt deze definitie iets verruimd, bijvoorbeeld in de gesprekken met burgers die ook op professioneel vlak ervaring hebben met digitale zorg.

Selectie deelnemers

Bij de selectie van deelnemers is gezocht naar verschillende perspectieven ten aanzien van zorg. Dit heeft o.a. geresulteerd in mensen met een grote, kleine (of geen) zorgvraag, met en zonder ervaring met digitale zorg en mensen met goede en slechte toegang tot zorg. Daarnaast is geselecteerd op leeftijd, geslacht, opleiding, etniciteit en woonplaats. De scope van het onderzoek is te klein om voor elke combinatie van variabelen meerdere mensen te interviewen, maar alle perspectieven komen aan bod.

Leeswijzer

Het document begint met een visuele weergave van de overkoepelende bevindingen. De voor – en nadelen die burgers vanuit hun persoonlijke perspectief hebben gedeeld over digitale zorg vormen hierbij de belangrijkste input. Vervolgens worden de belangrijkste punten per interview weergegeven en wordt aandacht besteed aan de thema’s; informatie op internet, voorwaarden voor digitale zorg en privacy. In een aantal interviews benoemden burgers ook uitdagingen en kansen voor de maatschappij. Hier hebben wij er een aantal van uitgelicht.

²O.a.: Op zoek naar digitaal burgerschap in de zorg – ‘zorg op afstand’ en het belang van privacy nader belicht. Van Heck en Krouwel, Kieskompas, in opdracht van het Zorginstituut, 2021;

Overkoepelende bevindingen

Voordelen van digitale zorg

- Het geeft flexibiliteit
- Geen reistijd
- Geen reiskosten
- Laagdrempeliger om zorg te zoeken
- Meer aandacht van de zorgverlener; minder gehaastheid
- Eerder aan de beurt
- De keuze voor een zorgverlener is onafhankelijk van afstand
- Informatie op internet stelt gerust en maakt je een betere sparringspartner van de zorgverlener
- Meer privacy dan in de dokterspraktijk

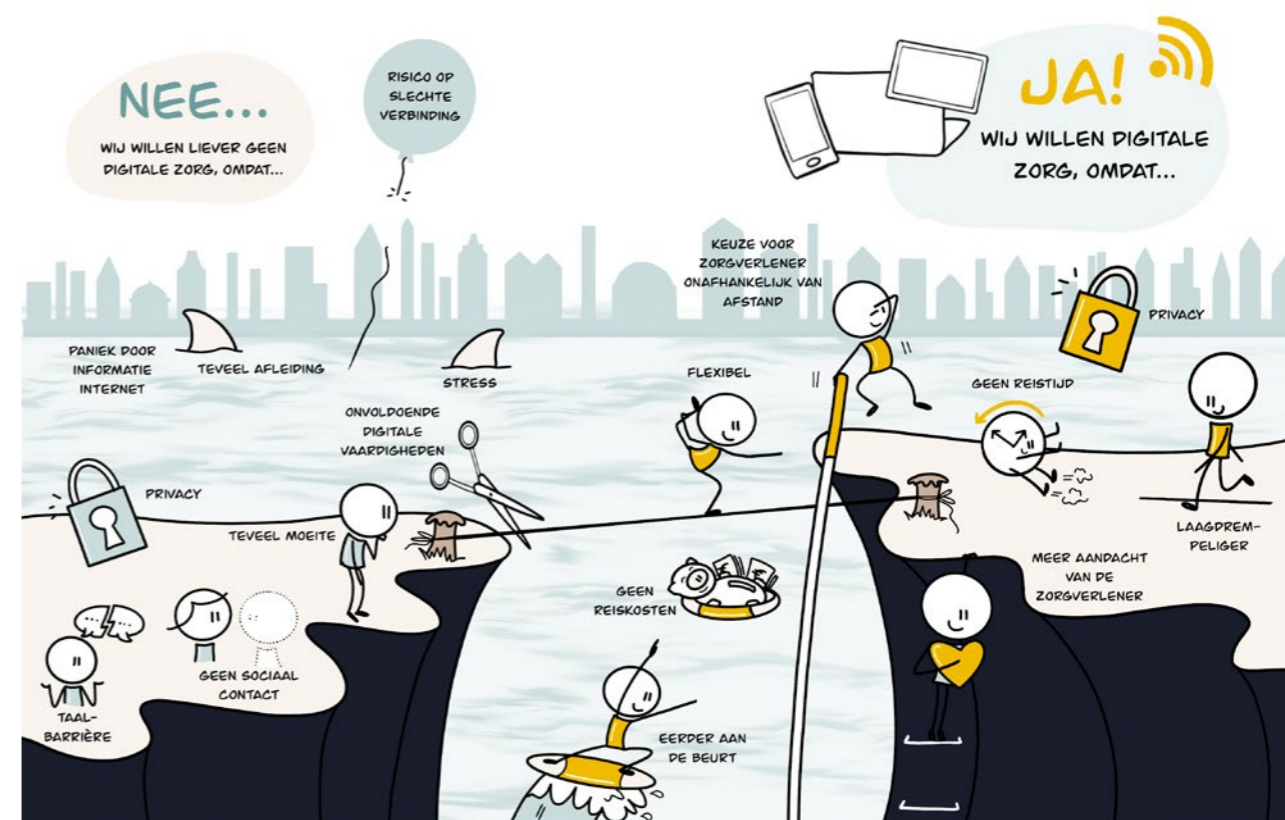
In de interviews zijn verschillende voorwaarden genoemd voor het gebruik van digitale zorg. De mogelijkheid om zelf te kunnen kiezen tussen fysieke -en digitale zorg is de belangrijkste.

Burgers denken dat digitale zorg maatschappelijke kansen (zoals het ontlasten van fysieke zorg) en uitdagingen (zoals het risico op kwaliteitsverlies) biedt.

Nadelen van digitale zorg

- Moeilijk in het geval van digitale vaardigheden
- Te veel moeite
- Het geeft stress
- Moeilijk in het geval van een taalbarrière
- Zowel zorgverlener als cliënt zijn eerder afgeleid.
- Geen sociaal contact
- Meer tijd nodig voor de juiste diagnose en groter risico op misdiagnose
- Risico op slechte verbinding
- Informatie op internet stelt niet gerust

EEN BURGERPERSPECTIEF OP DIGITALE ZORG



De ondernemer die houdt van flexibiliteit

Geslacht
Vrouw

Leeftijd
65

Beroep
Ondernemer in de zorgsector

Hoogste opleiding
WO

Gezinssituatie
Alleenstaand

Voordelen van digitale zorg

Vrijheid en tijdsbesparing

Via de app waar mijn huisarts mee werkt kan je met hem communiceren, vragen stellen en foto's uploaden. Ik vind dat heerlijk. Het geeft veel vrijheid en bespaart veel tijd. Toen ik een keer doorverwezen werd naar een handenexpert voor een behandeling was alle voor- en nazorg digitaal. Via telefonisch contact of via vragenlijsten. Alleen voor de ingreep was het fysiek.

Laagdrempeliger

Mensen gaan eerder op zoek naar zorg omdat ze het in hun eigen tijd kunnen doen. Je hoeft niet een afspraak in je schema in te passen

Ontlasten fysieke zorg

Als ik een afspraak wil voor een bult op mijn vinger en daardoor een jonge vrouw met borstkanker

en drie kinderen langer moet wachten klopt dat niet. Ik kan hier ook een foto van maken en het heeft totaal geen haast. Dus als de grote bak - de grote groep gezeur - digitaal kan worden afgehandeld heeft de huisarts meer tijd voor de mensen die echt iets hebben.

Nadelen van digitale zorg

Alleen met een bekende zorgverlener

Ik vind het prima om digitaal te communiceren met mijn huisarts maar wel omdat ik hem ken. Ik weet wie erachter zit, dus dat is voor mij wel een voorwaarde. Als het basiscontact en vertrouwen er is dan

Via de app waar mijn huisarts mee werkt kan je met hem communiceren, vragen stellen en foto's uploaden. Ik vind dat heerlijk.

werkt het. Als je weet dat je gehoord wordt en het goed geanalyseerd wordt.

Ervaringsdeskundigen blijven altijd nodig

Mijn grootste zorg als het gaat om digitale zorg is dat ervaringsdeskundigen vertrekken en niet worden aangevuld. Er zijn altijd kennisdragers nodig die de situatie kunnen beoordelen, dit kan niet worden vervangen door een digitaal middel. Neem bijvoorbeeld de verloskonde. Een verloskundige heeft geen afvinklijstje 'nu moet iemand naar de verloskundige'. Die kan op ervaring inschatten wanneer er actie nodig is.

De mantelzorgster die werk en zorg combineert

Geslacht
Vrouw

Leeftijd
60

Beroep
Beleids-
ondersteuner

Hoogste opleiding
HBO

Gezinssituatie
Alleenstaand



Voordelen van digitale zorg

Tijdsbesparing

Het scheelt mantelzorgers ontzettend veel tijd. Tijd die je dan kunt besteden aan je werk of aan leuke dingen doen met haar. Mijn moeder was laatst weer ziek. Dan vind ik het heel fijn dat ik een e-consult met de cardioloog kan doen. Ook kan ik hem mailen, dat vind ik ontzettend prettig. Dat kan ik in mijn eigen tijd doen en zij lezen het wanneer zij tijd daarvoor hebben en ik krijg altijd een reactie. Binnenkort heb ik ook een e-consult met een KNO-arts die in Beverwijk zit. Anders had ik naar Beverwijk moeten rijden. Tel maar uit: eerst mijn moeder ophalen, naar

Beverwijk rijden, wachten tot je een afspraak hebt, terugrijden naar huis, haar afzetten en ik weer thuis achter mijn pc gaan werken.

Meer aandacht van de zorgverlener

In mijn ervaring lopen fysieke afspraken altijd uit en er is altijd een soort gejaagdheid. Bij een e-consult merk ik dat niet. E-consult is altijd op tijd, soms iets later, maar dan kan je zelf ook je eigen ding doen. En als hij belt heeft hij echt de tijd voor je. Soms zit je anders een half uur, driekwartier te wachten.

Eerder aan de beurt

Mijn moeder heeft een maagonderzoek nodig en dat zou bijna 1,5 jaar gaan duren bij het ziekenhuis in de buurt. Dus ik ben met de zorgverzekeraar gaan zoeken bij welk ziekenhuis ze eerder terecht kan. En nu heb ik binnenkort een

Mijn moeder is 86 en niet digitaal vaardig. Maar dit hoeft het ook niet in de weg te zitten. Over 20 jaar ben ik zelf 80 en ik heb de ontwikkeling wel meegemaakt.

telefonisch consult met een maag darm lever arts en op basis van dat gesprek maken we een afspraak voor het maagonderzoek.

Nadelen van digitale zorg

Digitale vaardigheid is een vereiste

Ik regel dit voor mijn moeder; zij zou dit zelf niet kunnen. Mijn moeder is 86 en niet digitaal vaardig. Zelf kunnen ze dat niet, daar zijn ze veel te oud voor. Zij hebben deze hele ontwikkeling niet meegemaakt. Ik ben al blij dat mijn moeder een telefoon heeft en dat ze kan appen. Maar dit hoeft het ook niet in de weg te zitten. Over 20 jaar ben ik zelf 80 en ik heb de ontwikkeling wel meegemaakt.

Risico op kwaliteitsverlies

“ Digitalisering kan ook zorgen voor kwaliteitsverlies omdat je de menselijke maat er uithaalt. Het systeem gaat dan leidend worden, het digitale systeem en niet meer wie we voor ons hebben. Zo hebben wij een gezin begeleid. Ambulant. Uit Somalië. Oudste kind van een jaar of 10 paste op de jongste kinderen. In hun cultuur is dat heel normaal. Maar *Veilig Thuis* vond daar wel wat van. Gelukkig beoordeelde de maatschappelijk werker dat dit bij de cultuur hoorde, maar dit had een (digitale) afvinklijst er wellicht niet uitgehaald. Een groot risico als zorg meer digitaal wordt is dat er een grotere afstand wordt gecreëerd van de mens en de situatie. Het digitale systeem wordt leidend.

Zorgprofessional, 63 jaar

De elektromonteur met een grote zorgvraag



Geslacht Man	Leeftijd 52	Beroep Elektro monteur	Hoogste opleiding MBO	Gezinssituatie Samenwonend met twee uitwonende kinderen
-----------------	----------------	------------------------------	--------------------------	---

Voordelen van digitale zorg

Geen voordelen

Voor mij hoeft het niet. Ik zou er liever heen gaan, ook als het verder weg is. Dan rij ik er gewoon heen. Ook als het voor tien minuten is. Maakt me niet uit voor wat het is, hart of iets kleins.

Nadelen van digitale zorg

Privacy

Ik moet weleens beeldbellen over mijn hart. Dat vind ik niet fijn. Ik wil ze zien. Je ziet alleen een gezicht. Je weet niet wie erachter zit of naast staat. Ik wil gewoon die vent zien of vrouw. Als ik zo zit te praten weet ik toch niet wie er allemaal in die kamer staat. Ik vind dat maar eng.

Het geeft stress

Mijn volgende afspraak is online op 2 december om 10.00 uur. Toch ga ik om 9.30 al inloggen. Dan weet ik zeker dat het goed gaat. Dus het geeft ook wel stress mee voor het geval ik er niet inkom en mijn afspraak mis.

Te veel moeite

Er is wel een portaal van het ziekenhuis. Daar moet je inloggen en daar is dan alle informatie en dan kan je ook daar vragen stellen. Dat doe ik nooit. Gedoe. Ik wacht wel tot ik weer een afspraak heb.

Mijn volgende afspraak is online op 2 december om 10.00 uur. Toch ga ik om 9.30 al inloggen. Dan weet ik zeker dat het goed gaat.

Ontlasten fysieke zorg

Als er meer tijd vrijkomt door bijvoorbeeld digitale intakes, kunnen specialisten misschien bij fysieke afspraken die daar op volgen meer tijd aan de patiënt besteden. Dat kan soms zo gehaast zijn.

– Administratief medewerker, 57 jaar

Als ik een afspraak wil voor een bult op mijn vinger en daardoor een jonge vrouw met borstkanker en drie kinderen langer moet wachten klopt dat niet. Ik kan hier ook een foto van maken en het heeft totaal geen haast. Dus als de grote bak - de grote groep gezeur - digitaal kan worden afgehandeld heeft de huisarts meer tijd voor de mensen die echt iets hebben.

– Ondernemer in de zorgsector, 65 jaar

Als er geen lichamelijk onderzoek nodig is kan het gewoon digitaal. Ik denk dat 80% digitaal kan. Dan komt er misschien ruimte voor de dingen die wel echt gezien moeten worden. Mijn eerste intake voor mijn enkel was fysiek in het ziekenhuis, maar had prima digitaal gekund, ze gingen er toen helemaal niet naar kijken. Of een andere keer werd ik geholpen door een student en die maakte een foto en stuurde het naar de arts. Had ik zelf ook kunnen doen.

– Planner beveiliging, 25 jaar

Digitale zorg kan de fysieke zorg die iemand nodig heeft verminderen waardoor ook voor zorgverleners tijd wordt bespaard. Er kan wat mij betreft heel veel zorg digitaal.

– Coördinator middelbare school, 40 jaar



De diabetespatiënt

Geslacht	Leeftijd	Beroep	Hoogste opleiding	Gezinssituatie
Man	32	Leraar speciaal onderwijs	HBO	Getrouwd en 2 kinderen

Voordelen van digitale zorg

Laagdrempelig

Vanuit het ziekenhuis wordt gewerkt met een app waar je al je vragen kunt stellen; heel laagdrempelig en fijn om op die manier contact te hebben. Verschillende afdelingen van het ziekenhuis zijn hierop aangesloten. Vanwege mijn diabetes is het handig om een kort en makkelijk lijntje te hebben. Ik had laatst een coronavaccinatie gehad en merkte dat mijn suikerwaardes anders waren. Normaal gesproken zou ik daar niet de huisarts voor bellen maar nu kon ik via de app even snel een berichtje sturen.

Efficiënt

Door de app van het ziekenhuis hoef je niet te bellen, sta je niet in de wachtrij en kun je snel even schakelen. Het scheelt een hoop tijd en gedoe ten opzichte van een fysieke afspraak: vaak komt dit niet uit omdat het onder werktijd moet.

Flexibiliteit

Wanneer wordt gewerkt met een app kan de zorgverlener zelf bepalen wanneer hij of zij reageert. Ook met bijvoorbeeld het sturen van een foto naar de huisarts kan dit hem of haar tijd schelen in het spreekuur. Mijn kinderen hebben bijvoorbeeld weleens eczeem en door het sturen van een foto heb ik dan snel duidelijkheid of we wel of niet langs moet komen.

Nadelen van digitale zorg

Privacy

Er zit een grens op wat ik wel en niet wil delen. Ik maak me daarbij niet zozeer zorgen om de apps of andere digitale middelen die worden ingezet door de zorgverlener; ik maak me vooral zorgen over de veiligheid van mijn eigen telefoon.

Persoonlijk contact blijft het belangrijkste

Ik denk dat sommige vormen van zorg digitaal kunnen maar persoonlijk contact is het belangrijkste. Ik denk dat daar een gevaar in zit bij digitale zorg.

Niet voor alles

Sommige gesprekken moeten gewoon face-to-face. Digitale zorg mag niet ter vervanging van fysieke zorg. Dit is o.a. afhankelijk van de ernst van de klachten.

Privacy

Zorgen over privacy fysieke zorg

Ik zit hier in een dorp. Dan is de kans groot dat je een bekende treft aan een loket. Laatst was er bijvoorbeeld een buurvrouw die te horen kreeg dat haar urineuitslag goed was. Dat hoeft niet iedereen te weten. Met zorg op afstand ben ik niet bang voor privacy. In mijn geval is dit juist fysiek een probleem. Als mijn gegevens rondgaan in het medische circuit vind ik het niet erg.

Locatiemanager gehandicaptenzorg, 63 jaar

Zorgen over privacy bij digitale zorg

Ik heb een klein huis. Als ik niet zou willen dat mijn vriend mij zou horen is daar geen plek voor. Als je ergens heen gaat heb je die privacy dan wel.

Planner beveiliging, 25 jaar.

Op het moment dat ik persoonlijke gegevens of foto's doorstuur vind ik het wel belangrijk dat dit in een veilige omgeving terecht komt en dat informatie alleen wordt gedeeld met de zorgverlener en niet naar andere partijen gaat. Als dat het geval is ben ik bereid best veel informatie digitaal te delen.

Coördinator middelbare school, 40 jaar

We delen al zoveel informatie over onszelf op het internet, een foto naar de huisarts kan er dan ook nog wel bij

Jongere, 19 jaar

Ik maak me geen zorgen dat informatie op de verkeerde plek terecht komt maar ik zou wel nadenken over welke foto's ik deel via de app.

Jongere, 20 jaar

Ik zou niet zo maar alles delen met de zorgverlener via e-mail of Whatsapp, daarvoor wil ik wel dat er wordt gewerkt met een speciale app.

Gepensioneerde, 70 jaar

Er zit een grens op wat ik wel en niet wil delen. Ik maak me daarbij niet zozeer zorgen om de apps of andere digitale middelen die worden ingezet door de zorgverlener; ik maak me vooral zorgen over de veiligheid van mijn eigen telefoon.

Leraar speciaal onderwijs, 32 jaar

Ik moet weleens beeldbellen over mijn hart. Dat vind ik niet fijn. Ik wil ze zien. Je ziet alleen een gezicht. Je weet niet wie erachter zit of naast staat. Ik wil gewoon die vent zien of vrouw. Als ik zo zit te praten weet ik toch niet wie er allemaal in die kamer staat. Ik vind dat maar eng.

Elektromonteur, 52 jaar

De alleenstaande moeder met een minimuminkomen

Geslacht
Vrouw

Leeftijd
57

Beroep
Administratief medewerker

Hoogste opleiding
HBO

Gezinsituatie
Alleenstaand met thuiswonende tienerzoon



Voordelen van digitale zorg

Tijdsbesparing

Digitale zorg had mij als alleenstaande moeder meer tijd en minder stress opgeleverd. Ik heb ook weleens gedacht bij specialisten: wat een onzin dat ik er heen moet. Bijvoorbeeld toen ik voor een nacontrole naar het ziekenhuis moest voor getrokken tanden van mijn zoontje van toen zes jaar. Het ging gewoon goed en het ziekenhuis was best ver met het OV. Ik ben uiteindelijk gewoon niet gegaan door de reisafstand en de tijd die het zou kosten. Zolang kon ik niet weg van werk.

Reiskosten

De internist waar ik mij comfortabel bij voelde toen ik net mijn schildklierziekte had ontdekt zat in Utrecht. Er waren tijden dat deze reiskosten echt een rol speelde. Als ik er

nu over nadenk hadden er veel afspraken ook telefonisch of via beeld kunnen gaan.

Keuze voor zorgverlener onafhankelijk van afstand

Ik was ontevreden over mijn huisarts, maar bleef bij hem omdat het in de buurt was. Als er meer digitale opties waren geweest was ik al eerder van huisarts gewisseld.

Laagdrempeliger

Er zijn ook mensen die liever niet naar de dokter gaan. Als je dan kan werken met een app die iets kan scannen of met foto's, zou dat helpen. Ik

ging niet naar de huisarts omdat ik mijn buik en rug niet wilde laten zien. Ik dacht ik ga pas als ik ben afgevallen. Ik heb thuis ook niemand die even mee

Als ik er nu over nadenk hadden er veel afspraken ook telefonisch of via beeld kunnen gaan.

kan denken, want ik ga dat niet aan mijn zoon vragen. Toen ik toch echt moest gaan gaf dat mij een gevoel van schaamte, ook al zei de -ook nog knappe jonge invaller- dat hij wel wat gewend is.

Ontlasten fysieke zorg

Als er meer tijd vrijkomt door bijvoorbeeld digitale intakes, kunnen specialisten misschien bij fysieke afspraken die daar op volgen meer tijd aan de patiënt besteden. Dat kan soms zo gehaast zijn.

Nadelen van digitale zorg

Missen van diagnoses

Misschien dat diagnoses eerder gemist worden. Ik kan mij voorstellen dat je meer ziet als je iemand in het echt ziet. Je ziet niet hoe iemand loopt of hoe iemand erbij zit. Maar aan de andere kant kan dat bij een fysieke afspraak ook gebeuren.

De arbeidsmigrant met een baby'tje

Geslacht	Leeftijd	Beroep	Hoogste opleiding	Gezinssituatie
Vrouw	25	Boodschappen- bezorger	Lyceum (Roemenië)	Getrouwd met babyzoontje

Voordelen van digitale zorg

Het is fijn dat het er is

Tijdens corona sprak ik mijn verloskundige soms via videobellen. Het was fijn dat het een optie was, maar liever spreek ik fysiek af. Zeker nu ik bijna altijd met mijn zoontje ben.

Handig voor kleine dingen

Als het gaat om kleine dingen zoals herhaalrecepten is het wel handig als je even kan bellen. Dat deden we in Roemenië ook zo. Ook toen ik met mijn zoon in het ziekenhuis was voor huiduitslag. De arts stuurde toen een foto naar een specialist om te controleren of hij het goed had.

Als ik een digitale afspraak zou hebben krijg ik daar nu al stress van. Wat als mijn zoontje gaat huilen en ik mijn gesprek niet meer kan voortzetten?

Tijdsbesparing

In Roemenië was je soms een dag bezig met iets administratiefs regelen. Hier kan je dat vanaf je computer doen. Meestal regelt mijn man dat soort dingen.

Nadelen van digitale zorg

Anders dan ik gewend ben

Vanuit Roemenië ben ik gewend dat je overal gewoon naartoe gaat. Dat kan ook weleens onhandig zijn, bijvoorbeeld dat je naar drie verschillende kantoren moet om iets te regelen. Maar het is wel de manier die ik ken.

Taalbarrière

Ik vind het lastiger om voor een scherm duidelijk te maken wat er aan de hand is omdat ik de taal niet spreek en in het Engels soms ook nog wel moet zoeken naar woorden. Het maakt mij oncomfortabel. Informatie op internet vertaal



ik wel allemaal, maar als ik echt een vraag heb zou ik die liever gewoon direct aan de persoon stellen.

Moeilijk combineren met de zorg voor mijn zoontje

Ik ben bijna elke dag met mijn zoontje en moet hem dan ook overal mee naar toe nemen. Als ik een digitale afspraak zou hebben krijg ik daar nu al stress van. Wat als hij gaat huilen en ik mijn gesprek niet meer kan voortzetten? Het zou alleen kunnen als hij slaapt, maar dan ben ik de hele dag bezig met dat hij precies op dat moment van de afspraak slaapt. Als ik ergens heen ga met hem kan ik ook gaan staan als hij gaat huilen, of even rondlopen.

Toegankelijkheid

“

Houd rekening met de verschillende doelgroepen: Niet iedereen kan en wil omgaan met digitale middelen. Ik zelf kan en wil dat wel, maar misschien is dat over 10 jaar ook wel anders. Denk bijvoorbeeld aan apps met hele lange, onbegrijpelijke teksten. Of het gebruik van kleuren waardoor iets minder goed leesbaar wordt.

”

Gepensioneerde, 70 jaar

De wijkverpleegkundige met veel ervaring met digitale zorg

Geslacht Vrouw	Leeftijd 33	Beroep Wijk- verpleegkundige	Hoogste opleiding Post HBO	Gezinssituatie Getrouwd/samenwonend met 2 kinderen
-------------------	----------------	------------------------------------	-------------------------------	--

Voordelen van digitale zorg

We kunnen niet meer zonder

Op mijn werk wordt er heel veel met zorg op afstand gewerkt. Vanuit een centrale op afstand werken verpleegkundigen van achter een computer en hebben beeldcontact met cliënten waarvan wij denken dat het nodig is. Dan kun je denken aan medicatie inname, maar ook een controlemoment. Waar we vroeger nog weleens binnen konden lopen

Hoe noodzakelijk is het dat je daadwerkelijk langs gaat?

bij mensen waar er niet echt noodzaak was, maar meer om een onderbuikgevoel weg te nemen, om uit voorzorg er te zijn. Die momenten kunnen nu overgenomen worden door een verpleegkundige achter de computer. Dit werkt goed en ik zou er de mensen niet voor hebben.

Tijdsbesparing

Hoe noodzakelijk is het dat je daadwerkelijk langs gaat? Dit herken ik zowel persoonlijk als professioneel. Als je bijvoorbeeld naar een huisartsenpost foto's en filmpjes kan sturen, zodat ze een betere triage kunnen doen, voordat je er daadwerkelijk heen gaat. Dat scheelt tijd en het zorgt ervoor dat de mensen die in de wachtkamer zitten ook echt zorg nodig hebben. Professioneel gezien scheelt het reistijd en daarnaast blijft het vaak niet alleen bij 'hoe gaat het'? Daar gaat meer tijd in zitten als je langs gaat.

Nadelen van digitale zorg

Je ziet niet de hele situatie

Achter een scherm heb je alleen de client voor je en het woord van de client. En daar houdt het mee op. Je kunt niet een kijkje nemen in de kamer. Terwijl als ik binnenkom als verpleegkundige kijk ik naar de hele situatie en gebruik ik al mijn zintuigen. Ik zie, ik hoor, ik ruik. Ik vraag mij dus af of je alles goed kunt zien. Zeker bij een kwetsbare doelgroep, of mensen

die weinig of geen mantelzorg hebben zou ik er absoluut voor pleiten om ook eens in de zoveel tijd als persoon binnen te komen.

Fysieke zorg blijft altijd nodig

Er is tegenwoordig zoveel mogelijk: apparaten die je kunt vullen met zakjes medicijnen en die dan een belletje geven en er een zakje uitkomt. Maar als er een storing is of het apparaat moet gevuld worden dan ben je daar toch in persoon nodig.

Patiënten missen het sociale aspect

Patiënten zijn tevreden over de praktische zaken: het contact verloopt goed, duidelijk verstaanbaar, er is contact. Maar zij missen het praatje, het sociale contact. Het sociale aspect speelt een grotere rol dan we wellicht denken.

De digivaardige 80+er

Geslacht	Leeftijd	Beroep	Hoogste opleiding	Gezinssituatie
Vrouw	81	Gepensioneerd	Mulo	Alleenstaand, weduwe



Voordelen van digitale zorg

Goed dat het kan

Goede ontwikkeling dat het kan, bijvoorbeeld om afspraken te maken. Ik kan het ook allemaal zelf, ik kan ook een afspraak digitaal maken.

Extra informatie

Als ik meer informatie wil zoek ik het gewoon op Google op. Of als ik wilde weten hoe laat de thuiszorg kwam, keek ik gewoon even in de app op de iPad.

Nadelen van digitale zorg

Je leert elkaar niet kennen

Ik kan het allemaal. Bankzaken, iPad, whatsappen. Maar in de zorg vind ik het wel fijn als het in persoon is. Je leert elkaar kennen. Ze wisten ook dat er bij mij echt iets was als ik belde. Dus stonden ze binnen drie minuten op de stoep.

Niet iedereen kan het nog leren

Ik kan alles, heb alles geleerd. In mijn omgeving zijn ze erbij die het kunnen, maar ook veel die het niet kunnen, die al de weg kwijt zijn en geen kinderen die ze daar dan bij kunnen helpen. Mijn zoon en dochter helpen mij als ik er niet uitkom en mijn kleindochter heeft ons jaren terug nog eens computerles gegeven.

(fysiek) Sociaal contact is waardevol

Toen mijn man in het verpleeghuis zat kon ik via een app zien hoe het met hem ging, maar ik vind mondeling wel fijner. Ik heb ook altijd zulke fijne hulpverleners gehad waar ik ook altijd alles eruit kon gooien. Mijn man was niet altijd makkelijk. Zeker als het slechter ging was het fijn om dat contact te hebben.

Ik heb goede contacten met mijn zorgverleners. Bij mijn huisarts heb ik gevraagd wanneer iedereen jarig is en stuur altijd een kaart bij de verjaardag, vinden ze geweldig. Ook de dames van de thuiszorg van mijn man komen nog weleens op de koffie. Ik hou met iedereen contact, maar zij bellen mij ook. Je krijgt het ook terug.

Voorwaarden

Zelf kiezen

Als het digitaal kan en het scheelt mij tijd, dan heb ik graag dat die optie er is. Als ik inschat dat de dokter er echt naar moet kijken dan moet ik ook die afspraak kunnen maken. Ik vind het wel belangrijk dat die opties er zijn en dat je zelf mag kiezen.

Beleidsondersteuner, 60 jaar

De optie voor fysieke zorg moet wel blijven, je kunt niet alle zorgvragen digitaal oplossen.

Ondernemer in de zorgsector, 65 jaar

Ik wil graag zelf kunnen kiezen tussen fysieke of digitale zorg. Als er echt wat is waarbij de juiste diagnose alleen fysiek kan worden gesteld dan wil ik fysieke zorg.

Jongere, 19 jaar

Afhankelijk van de ernst

Afhankelijk van de ernst van de klacht kan iets digitaal of niet. Voor ernstigere zaken wil ik graag sowieso mijn zorgverlener face-to-face zien. Ook moet digitale zorg

niet ter vervanging komen van fysieke zorg - het moet een toevoeging zijn op fysieke zorg.

Gepensioneerde, 75 jaar

Bij bepaalde gevallen en gesprekken is het van belang dat dit face-to-face gebeurt. Sommige gesprekken moeten gewoon face-to-face. Digitale zorg mag niet ter vervanging van fysieke zorg. Dit is o.a. afhankelijk van de ernst van de klachten.

Leraar, 32 jaar

Fysieke zorg moet dichtbij blijven

Ik heb iedere maand meerdere afspraken bij het ziekenhuis en andere zorgverleners. Voor mij is het van belang dat ik dichtbij fysieke zorg kan ontvangen omdat ik anders uren aan reistijd zou hebben.

Student, 29 jaar

Onder geen voorwaarden

Ik hoef geen digitale zorg. Ook als het het enige is wat kan sla ik die over, dan maar geen zorg.

Elektromonteur, 52 jaar

Bekende zorgverlener

Ik vind het prima om digitaal te communiceren met mijn huisarts maar wel omdat ik hem ken, ik weet wie erachter zit, dus dat is voor mij wel een voorwaarde. Als het basiscontact en vertrouwen er is dan werkt het. Als je weet dat je gehoord wordt en het goed geanalyseerd wordt.

Ondernemer in de zorgsector, 65 jaar

De jongeren zonder zorgvraag

Geslacht	Leeftijd	Beroep	Hoogste opleiding	Gezinssituatie
Man	19	Student	Middelbare school	Thuiswonend bij ouders
Man	20	N.v.t.	VMBO	Thuiswonend bij moeder

Voordelen van digitale zorg

Geen reistijd

Digitale zorg scheelt mij veel reistijd. Ook zie ik in mijn omgeving veel leeftijdgenoten die niet meer thuis wonen maar op kamers zitten en nog ingeschreven staan bij de huisarts bij hun ouders. Ook dan is digitale zorg een uitkomst.

Digitale zorg scheelt mij veel reistijd

Het liefst ga ik gewoon altijd fysiek langs bij de dokter. Scheelt ook dat hij op 5 minuten afstand zit. Reistijd (en kosten) spelen voor dus mij geen rol maar als hij verder weg zou zitten zou dat voor mij wel een rol spelen.

Nadelen van digitale zorg

Onduidelijkheid op het internet

Wanneer je zoekt op internet naar extra informatie dan helpt dit vaak niet. Er komen drie verschillende

conclusies uit. Daarom wacht ik eerst het huisartsenbezoek af voordat ik ga zoeken op internet.

Niet alles kan digitaal

Afhankelijk van de ernst sta ik open voor digitale zorg. Bij ergere klachten wil ik sowieso een fysieke afspraak. Ik wil daarin zelf kunnen kiezen. Bij minder erge klachten waar je zelf al de diagnose kunt stellen is bijvoorbeeld bellen wel heel handig.

Privacy

We delen al zoveel informatie over onszelf op het internet, een foto naar de huisarts kan er dan ook nog wel bij.

Ik maak me geen zorgen dat informatie op de verkeerde plek terecht komt maar ik zou wel nadenken over welke foto's ik deel via de app.

Het liefst ga ik gewoon altijd fysiek langs bij de dokter.

Positieve bijeffecten van digitale vaardigheid

De 75/80+ers die een device gebruiken voor zorg op afstand mogen hun device voor ook voor privédoeleinden gebruiken. Iemand kon daardoor bijvoorbeeld foto's sturen en ontvangen van een kleindochter die in het buitenland woont. Of mensen die gingen patiënten, dat is gewoon hartstikke leuk. Hadden ze anders nooit gedaan. Omdat ze het moesten leren kwam er ook iets bij qua sociaal contact.

- Wijkverpleegkundige, 33 jaar

De zorgprofessional woonachtig in een klein dorp

Geslacht **Vrouw** Leeftijd **63** Beroep **Recent gepensioneerd, daarvoor locatiemanager gehandicaptenzorg** Hoogste opleiding **HBO** Gezinssituatie **Getrouwd. Samenwonend, met drie uitwonende kinderen**

Voordelen van digitale zorg

Bespaart tijd

Zowel in mijn persoonlijke omgeving als in mijn professionele werd er steeds vaker gewerkt met het sturen van een foto voor het eerste triagemoment.

We hadden bijvoorbeeld een cliënt die een suikerpatiënt was met een wond op zijn voet. Daar werden weleens foto's van gemaakt door de wondverzorging zodat er een beoordeling op afstand gegeven kon worden. Pas als het nodig was werd dan een afspraak gemaakt.

Meer privacy

Ik zit hier in een dorp. Dan is de kans groot dat je een bekende treft aan een loket. Laatst was er bijvoorbeeld een buurvrouw die te horen kregen

dat er urineuitslag goed was. Dat hoeft niet iedereen te weten. Met zorg op afstand ben ik niet bang

voor mijn privacy. In mijn geval is dit juist fysiek een probleem. Als mijn gegevens rondgaan in het medische circuit vind ik het niet erg.

Nadelen van digitale zorg

Een mens heeft een mens nodig

Als een robot jou kan helpen je steunkousen aan te doen is dat natuurlijk helemaal prima. Maar ik denk dat iemand het ook nodig heeft om jou even te spreken, even die hand op de schouder. Dat heeft een mens ook nodig. Ik denk dat je als mens een mens nodig hebt om goed te functioneren, om te groeien, om afwegingen te maken, om keuzes te maken. Dat digitale gebeuren kan er zeker een bijdrage aan leveren, maar dan moet je

je wel nog steeds afvragen, met welk doel gaan we dat inzetten, wat is de bedoeling daarvan. Die afwe-

Ik zit hier in een dorp. Dan is de kans groot dat je een bekende treft aan een loket. Met zorg op afstand ben ik niet bang voor mijn privacy.

ging moet altijd heel goed gemaakt worden. Ik weet niet of je daar een algemene regel van kan maken.

Je weet niet hoe iemand erbij zit

Via een scherm krijg je onvoldoende mee hoe iemand erbij zit. In mijn werk als locatiemanager in de gehandicaptenzorg zorgde ik er in de coronatijd altijd voor dat ik iedereen ook even in het echt zag en niet alleen via het scherm. Dan wist ik hoe het met iemand ging en of ze extra ondersteuning nodig hadden. Menselijk contact kan niet worden overgenomen. Als je echt wilt weten hoe het met mensen gaat moet je naar ze toe.

Kwaliteitsverlies

Digitalisering kan ook zorgen voor kwaliteitsverlies, omdat je de menselijke maat er uithaalt. Als zorg meer digitaal wordt, wordt er een grotere afstand gecreëerd van de mens en de situatie. Het digitale systeem wordt leidend en niet wie we voor ons hebben.

De vader van twee

Geslacht	Leeftijd	Beroep	Hoogste opleiding	Gezinssituatie
Man	40	Coördinator middelbare school	WO	Getrouwd en 2 kinderen



Voordelen van digitale zorg

Laagdrempeliger

Nu kijk ik het vaak even aan. Bij digitale zorg is de drempel lager om contact op te nemen met de huisarts en is het makkelijker om een afspraak in te plannen dus ben ik sneller geneigd om dit te doen.

Minder moeite

Fijn dat ik even kan bellen met de huisarts(assistente) en op basis van foto's een advies krijg, dan hoef ik niet met twee kinderen laat op de avond nog richting de huisarts of het ziekenhuis.

Ontlasten fysieke zorg

Digitale zorg kan de fysieke zorg die iemand nodig heeft verminderen waardoor ook voor zorgverleners tijd wordt bespaard. Er kan wat mij betreft heel veel zorg digitaal. Zo houden we de zorg ook houdbaar in de toekomst.

Nadelen van digitale zorg

Privacy

Op het moment dat ik persoonlijke gegevens of foto's doorstuur vind ik het wel belangrijk dat dit in een veilige omgeving terecht komt en dat informatie alleen wordt gedeeld met de zorgverlener en niet naar andere partijen gaat. Als dat het geval is ben ik bereid best veel informatie digitaal te delen.

Schrik-effect

Je moet oppassen dat mensen een fysieke afspraak niet gaan associëren met iets ernstigs, en een digitale afspraak met iets minder ernstigs.

Ervaringsdeskundigen blijven altijd nodig

“

Mijn grootste zorg als het gaat om digitale zorg is dat ervaringsdeskundigen vertrekken en niet worden aangevuld. Er zijn altijd kennisdragers nodig die de situatie kunnen beoordelen, dit kan niet worden vervangen door een digitaal middel. Neem bijvoorbeeld de verloskunde. Een verloskundige heeft geen afvinklijstje 'nu moet iemand naar de verloskundige'. Die kan dit op ervaring inschatten wanneer dat nodig is.

”

Ondernemer in zorgsector, 65 jaar

De young professional met een fulltime baan

Geslacht
Vrouw

Leeftijd
25

Beroep
Planner
beveiliging

Hoogste opleiding
MBO niveau 2
Beveiliging

Gezinsituatie
Samenwonend



Voordelen van digitale zorg

Flexibiliteit

Ik kan mijn probleem in de app uitleggen en foto's toevoegen. Binnen drie dagen komt er dan een beoordeling. Fijn dat ik er niet heen hoefde, aangezien ik ook gewoon 40 uur werk.

Laagdrempeliger

Voor kleine dingen zou je dan ook eerder zorg opzoeken. Als je het niet in je schema hoeft te passen en gewoon je probleem kan voorleggen in zo'n app en foto's kan toevoegen.

Je bent snel afgeleid met videobellen. Je doet veel dingen tegelijk, ik heb ook vaak mijn telefoon erbij. Dat heeft die arts ook.

Ruimte voor fysieke zorg

Als er geen lichamelijk onderzoek nodig is kan het gewoon digitaal. Ik denk dat 80% digitaal kan. Dan komt er misschien ruimte voor de dingen die wel echt gezien moeten worden. Mijn eerste intake voor mijn enkel was fysiek in het ziekenhuis, maar had prima digitaal gekund, ze gingen er toen helemaal niet naar kijken. Of een andere keer werd ik geholpen door een student en die maakte een foto en stuurde het naar de arts. Had ik zelf ook kunnen doen.

Nadelen van digitale zorg

Niet direct gerustgesteld

Fijn dat ik foto's kan sturen, maar ik moest nog wel bellen omdat ik drie dagen wachten op antwoord te lang vond. Vervolgens zeiden ze dat mijn foto's te vaag waren. Nog steeds fijn dat het kan maar je bent niet gelijk gerustgesteld.

Een ander voorbeeld is dat ik nu na veel aandringen een afspraak heb voor een wond aan mijn enkel die is gaan ontsteken na een operatie. Dit is een belafpraak, terwijl ik denk dat je moeilijk kan beschrijven hoe het eruit ziet. Dus ik denk dat ik daarna alsnog langs moet komen.

Risico op slechte verbinding

Fysiek is voor grotere dingen prettiger dan via teams of een zoomgesprek. Dan zie je de persoon helemaal, ook hoe hij erbij zit. En je wil dan ook geen internetverbinding die niet goed werkt, of uitvalt of dat je opnieuw moet inloggen. Je wilt geen belangrijke info missen.

Afleiding

Je bent snel afgeleid met videobellen. Je doet veel dingen tegelijk, ik heb ook vaak mijn telefoon erbij. Dat heeft die arts ook. Je weet niet in hoeverre de arts naar je luistert.

Privacy

Ik heb een klein huis. Als ik niet zou willen dat mijn vriend mij zou horen is daar geen plek voor. Als je ergens heen gaat heb je die privacy dan wel.

De student met een grote zorgvraag

Geslacht Vrouw	Leeftijd 29	Beroep Student	Hoogste opleiding HBO/ WO propedeuse	Gezinssituatie Relatie (alleenwonend)
-------------------	----------------	-------------------	--	---



Voordelen van digitale zorg

Laagdrempeliger

Je hoeft niet de deur uit en je kunt het makkelijker inplannen. Zeker met e-mail of appcontact kan ik een berichtje opstellen wanneer het mij uitkomt en het ook weer lezen wanneer het mij uitkomt. Door mijn ziekten heb ik ook regelmatig veel vragen en ik voel me dan ook minder bezwaard om deze te stellen. Wel zie ik dat nog niet iedere zorgverlener ingesteld is hierop. Het ziekenhuis is bijvoorbeeld heel lastig te bereiken, terwijl ik met mijn andere zorgverlener juist heel makkelijk contact kan leggen. Ik denk ook dat door deze laagdrempeligheid mensen eerder zorg zouden zoeken.

Tijdsbesparing

Ik heb iedere maand meerdere afspraken bij het ziekenhuis en andere zorgverleners. Hierbij zijn sommige afspraken reguliere controlemomenten waarbij ze op afstand mijn gegevens uit kunnen lezen. Dat maakt het vaak niet eens nodig om fysiek langs te komen. Ook is een digitale afspraak vaak

efficiënter, je komt sneller tot de inhoud, en het scheelt mij reistijd.

Keuze in zorgverlener

Afhankelijk van je zorgvraag kan dit natuurlijk meespelen. Als je meer specialistischere zorg nodig hebt dan is het wel een voordeel dat je kunt kiezen uit zorgverleners die ook wat verder weg zitten voor zorg op afstand/digitale zorg. Tegelijkertijd speelt dan ook wel dat je door een specifieke zorgvraag vaak juist fysieke zorg nodig hebt dus het past niet in alle situaties. Voor mij is het van belang dat ik dichtbij fysieke zorg kan ontvangen omdat ik anders uren aan reistijd zou hebben.

Nadelen digitale zorg

Geen persoonlijk contact

Ik mis toch wel een deel persoonlijk contact bij digitale zorg.

Geen duidelijk timeframe

Wat er nu vaak gebeurt is dat ik een telefonische afspraak heb met het ziekenhuis en daar heel de dag op zit te wachten: ze bellen ergens tussen 9 en 5. Dit werkt voor mij niet. Soms moet ik hele persoonlijke gesprekken voeren terwijl ik op mijn werk ben. Daarnaast zit ik heel de dag te wachten op het telefoontje. Dan heb ik liever een fysieke afspraak bij het ziekenhuis.

Informatie op internet

Meer medische kennis en betere sparringspartner voor zorgverlener

Meestal is de informatie op internet erg goed. Mijn moeder gebruikte veel medicijnen. Ik heb op internet gezocht naar een specifiek medicijn en de bijwerkingen en ook reacties van mensen hoe ze reageren op deze medicijnen. En aan de hand van mijn research op internet heb ik met de huisarts gebeld over of het aan de medicatie kan liggen dat mijn moeder zich zo naar en beroerd voelt. En dat bleek inderdaad zo te zijn.

Beleidsondersteuner, 60 jaar

Eigen diagnose gesteld

Met behulp van informatie op internet heb ik mijn eigen diagnose gesteld van mijn schildklierziekte. Daarom wist ik wat ik had. Niet door de huisarts. Sterker nog, die geloofde mij eerst niet eens.

Administratief medewerker, 57 jaar

Paniek door googelen

Informatie op internet stelt mij helemaal niet gerust. Ik kan vaak alle symptomen aanvinken en ben al tien keer overleden volgens internet.

Planner beveiliging, 25 jaar

Onduidelijkheid op het internet

Wanneer je zoekt op internet naar extra informatie dan helpt dit vaak niet. Er komen drie verschillende conclusies uit. Daarom wacht ik eerst het huisartsenbezoek af voordat ik ga zoeken op internet.

Jongere, 19 jaar

De gepensioneerde

Geslacht	Leeftijd	Beroep	Hoogste opleiding	Gezinssituatie
Man	70	Gepensioneerd	MBO (MTS)	Getrouwd en 3 (uitwonende) kinderen

Voordelen van digitale zorg

Geen reistijd

Voor mij is het van belang dat mijn reistijd beperkt is anders gaat dat een barricade vormen. Dat geldt nu maar zeker ook voor in de toekomst. Nu rijd ik nog makkelijk auto maar straks misschien niet meer. Ook heb ik regelmatig overleg over mijn zoon met zijn zorgverleners. Zij zitten op twee uur rijden van ons af. Het zou niet haalbaar zijn om daar iedere keer met de auto naartoe te moeten. Met digitale zorg is er geen sprake van reistijd, dat zie ik als groot voordeel.

Nadelen van digitale zorg

Privacy

Ik zou niet zo maar alles delen met de zorgverlener via e-mail of Whatsapp, ik wil wel dat er wordt gewerkt met een speciale app.

Niet voor iedereen toegankelijk

Houd rekening met de verschillende doelgroepen: Niet iedereen kan en wil omgaan met digitale

middelen. Zeker in deze maatschappij die steeds verder aan het vergrijzen is. Ik zelf kan en wil het wel, maar misschien is dat over tien jaar ook wel anders. Wat je bijvoorbeeld weleens ziet zijn apps met hele lange, onbegrijpelijke teksten. Of het gebruik van kleuren waardoor iets minder goed leesbaar wordt.

Niet voor alles

Afhankelijk van de ernst van de klacht kan iets digitaal of niet. Voor ernstigere zaken wil ik graag sowieso mijn zorgverlener face-to-face zien. Ook moet digitale zorg niet ter vervanging komen van fysieke zorg - het moet een toevoeging zijn op fysieke zorg. Daarnaast moet altijd wel fysieke zorg aan te rijden blijven.

Ik zelf kan en wil het wel, maar misschien is dat over tien jaar ook wel anders.

