

Vergaderjaar 2024–2025

**27 529**

## **Informatie- en Communicatietechnologie (ICT) in de Zorg**

**Nr. 335**

### **BRIEF VAN DE MINISTER VAN VOLKSGEZONDHEID, WELZIJN EN SPORT**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 13 mei 2025

De passende inzet van digitale zorg in zorgprocessen speelt een belangrijke rol bij het aanpakken van grote uitdagingen in de zorg, zoals het arbeidsmarkttekort en het behouden van toegankelijkheid voor alle zorggebruikers. Het is daarom belangrijk om inzicht te hebben in het aanbod en gebruik van digitale zorg. Hiervoor voert het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM) in samenwerking met het National e-Health Living Lab (NeLL) jaarlijks de Monitor Digitale Zorg uit. Bijgaand bied ik uw Kamer de monitor van 2024 aan. Graag sta ik stil bij de belangrijkste conclusies en aanbevelingen die volgen uit de monitor.

#### *De Monitor Digitale Zorg*

De Monitor Digitale Zorg geeft jaarlijks een overzicht van (de ontwikkelingen in) het digitale zorgaanbod en zorggebruik. Daarnaast geeft het inzicht in de rol van digitale zorg bij een aantal relevante (maatschappelijke) uitdagingen, zoals arbeidsmarktuitdagingen en preventie van meer zorg.

De monitor geeft antwoord op de volgende onderzoeksvragen:

- 1) Welke ontwikkelingen zijn er in het gebruik van digitale zorg?
- 2) Wat is de rol van digitale zorg ten aanzien van de volgende relevante maatschappelijke uitdagingen in de zorg: 1) attitude ten aanzien van digitale zorg, 2) arbeidsmarktuitdagingen, 3) kwaliteit van zorg, 4) regie van de patiënt, 5) preventie van meer zorg, 6) toegankelijkheid en 7) organiseerbaarheid van zorg?

Om tot antwoorden te komen zijn in de monitor zowel kwantitatieve als kwalitatieve onderzoeksmethoden gebruikt. Op basis van vragenlijsten en databronnen is inzicht verkregen in het digitale zorggebruik en de ervaringen van zorggebruikers en zorgverleners. Daarnaast zijn focus-

groepen en interviews gebruikt om verdiepende inzichten te krijgen in de stimulerende en belemmerende factoren achter de bevindingen.

De resultaten uit de Monitor Digitale Zorg worden vanaf 2025 jaarlijks gepubliceerd op een interactief dashboard. Naast het dashboard worden verdiepende rapportages gedeeld die zich richten op het duiden van de cijfers en op het bieden van meer diepgaande kwalitatieve inzichten.

## **Belangrijkste resultaten uit de monitor 2024**

### *Ontwikkelingen in inzet en gebruik van digitale zorg*

Ten opzichte van 2023 is er in 2024 een toename zichtbaar in het gebruik van digitale zorgtoepassingen door zowel zorgverleners als zorggebruikers. Deze stijging laat zien dat digitale zorg een steeds grotere rol speelt in de zorgverlening. Tegelijkertijd is de inzet van deze toepassingen op zichzelf nog niet per definitie waardevol. Het gaat erom dat digitale toepassingen op een slimme en effectieve manier worden geïntegreerd in de processen van zorg en ondersteuning. En dat die processen daarbij waar nodig ook aangepast worden, zodat zij daadwerkelijk bijdragen aan het oplossen van de uitdagingen die op de zorg afkomen.

### *Impact van digitale zorg op verschillende (maatschappelijke) uitdagingen*

Zorgverleners zijn gematigd positief over de impact van digitale zorg op de maatschappelijke uitdagingen (gemiddeld rapportcijfer 6,1 op een schaal van 0 tot 10). Ze zijn het meest positief over de manier waarop digitale zorgtoepassingen in zorgprocessen bijdragen aan toegankelijkheid van zorg. Zorgverleners zijn ook positief over de invloed van digitale zorgtoepassingen op de eigen regie van de patiënt. Zorgverleners zijn relatief het minst positief over de invloed van digitale zorgtoepassingen op werkdruk en werkplezier, en de invloed van digitale zorgtoepassingen op de organiseerbaarheid (kosten) van zorg (beiden rapportcijfer 5,7). Zorgverleners zien ruimte om meer zorgprocessen (deels) digitaal aan te bieden.

Zorggebruikers zijn in 2024 positiever over de impact van digitale zorg dan in 2023. Ze zijn vooral positief over de invloed ervan op de kwaliteit en toegankelijkheid van zorg. Desondanks is, net als in 2023, een deel (17%) van de mensen (zeer) negatief over digitale toepassingen in de zorg. Zorggebruikers vinden de meeste zorgprocessen in relatief hoge mate (deels) geschikt voor digitalisering. Zorggebruikers zien vooral voordelen voor de kwaliteit en toegankelijkheid van zorg, eigen regie en flexibiliteit. Nadelen en zorgen zijn er op het gebied van privacy, complexiteit, en een gebrek aan persoonlijk contact.

Op het gebied van «samen beslissen» over de inzet van digitale zorg zien we dat een groot deel van de zorgverleners (44–65%) aangeeft dat zij in overleg met de patiënt beslissen over de inzet van digitale en hybride zorg. Dit wordt echter maar door een relatief klein deel van de zorggebruikers (17–21%) ook zo ervaren.

## **Aanbevelingen**

Uit de Monitor Digitale Zorg komen de volgende aanbevelingen naar voren:

- Aanbeveling 1: Aandacht voor de toegankelijkheid van digitale zorg
- Heb aandacht voor de toegankelijkheid van digitale zorg, en ondersteun kwetsbare groepen zoals mensen met een opleidingstype basisonderwijs of vmbo-opleiding en ouderen. Het betrekken van

zorggebruikers en zorgverleners bij het ontwikkelen en invoeren van digitale zorgtoepassingen in zorgprocessen helpt bij het beter aansluiten van zorgtechnologie op hun vaardigheden en wensen.

- Aanbeveling 2: Aandacht voor nut en noodzaak van digitale zorg

Om het vertrouwen en gebruik van digitale zorg onder zorggebruikers te vergroten, is het belangrijk om digitale en hybride zorg persoonsgerichter te maken. Hiervoor is het belangrijk om een goede balans te vinden tussen fysiek en digitaal contact, transparant te zijn over gegevensbeveiliging en actief te communiceren over de voordelen en positieve ervaringen.

- Aanbeveling 3: Aandacht voor inzet digitale zorg waar mogelijk
- Verder onderzoek over welke zorgprocessen geschikt zijn om digitaal of hybride aan te bieden, kijkend naar sector en zorgproces. Betrek hierbij zowel zorgverleners als zorggebruikers, zodat ervaringen vanuit verschillende perspectieven worden benut. Hierbij moet wel goed worden gemonitord of zorgverleners en -gebruikers voldoende ondersteuning krijgen bij de inzet van digitale zorg en of fysieke zorg beschikbaar blijft indien nodig.

## **Vervolg**

De resultaten en aanbevelingen van de Monitor Digitale Zorg laten zien dat de zorgverleners en zorggebruikers over het algemeen (gematigd) positief zijn over passende inzet van digitale zorg en de bijdrage aan maatschappelijke uitdagingen. Tegelijk laten ze ook zien waar nog aandachtspunten liggen.

VWS zet, samen met veldpartijen, verschillende initiatieven en trajecten in om de passende inzet van digitale en hybride zorg te stimuleren. In het Hoofdlijnenakkoord is afgesproken dat het opschalen van passende digitale en hybride zorg in drie sectoren (wijkverpleging, verpleegzorg en gehandicaptenzorg) sneller kan en moet. Over de invulling van deze maatregel vinden nu gesprekken plaats. Deze drie sectoren zullen de komende jaren ook expliciet terugkomen in de Monitor Digitale Zorg. Ook worden er diverse afspraken gemaakt in het Aanvullend Zorg- en Welzijnsakkoord om de zorgtransformatie te versnellen.

Via diverse kanalen, zoals de Slimme Zorg Estafette en Zorg van Nu, deelt VWS goede voorbeelden van de inzet van digitale en hybride zorg. Daarnaast zet VWS diverse initiatieven in die zorggebruikers ondersteunen en de toegankelijkheid van digitale zorg voor zorggebruikers beogen te vergroten, zoals de Alliantie Digitaal Samenleven en de Helpdesk Digitale Zorg.

De resultaten van de monitor zullen vanaf 2025 jaarlijks gepubliceerd worden op een interactief dashboard, en aanvullend worden er verdiepende rapportages gepubliceerd waarin de cijfers worden geduid en meer diepgaande kwalitatieve inzichten gedeeld worden.

De Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,  
M-F. Agema