Flitspeiling
Gebruik van DigiD in de zorgsector
Management samenvatting

Talia Cohen Rodrigues

Marije Laan

Lennart Blokker

M221020

25 oktober 2022

Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

motivaction
insights and strategy

Achtergrond

Flitspeiling

- Dit onderzoek betreft een flitspeiling. Dat betekent dat we in zeer korte tijd een beknopt onderzoek hebben opgezet, uitgevoerd en opgeleverd. Onderwerp van deze flitspeiling is het gebruik van DigiD en wat Nederlanders vinden van het gebruik van DigiD in de zorgsector.
- Op 26 en 27 september is door Motivaction, in nauwe samenwerking met het ministerie van VWS, een korte vragenlijst opgesteld. Motivaction heeft meegedacht over de inhoud en zorg gedragen voor de methodologische kwaliteit van de vraagstellingen en antwoordschalen. De dataverzameling vond plaats op van 29 september t/m 3 oktober .

Doelgroep, steekproef en representativiteit

- De doelgroep van het onderzoek zijn Nederlanders van 18 tot en met 80 jaar.
- De steekproef komt uit het ISO-20252-gecertificeerde panel van Motivaction: StemPunt. In totaal namen n=1.035 Nederlanders tussen de 18 en 80 jaar deel aan het onderzoek.
- Deze steekproef is na weging representatief voor opleiding, geslacht, leeftijd, regio (Nielsen), waardenoriëntatie (Mentality) en migratieachtergrond.
- Als ijkbestand zijn we uitgegaan van de Gouden Standaard van het CBS en voor de verdeling van waardenoriëntaties onze eigen tweejaarlijkse schriftelijke Mentality-metingen.

Rapportage

- In dit rapport geven we de resultaten weer op totaalniveau (Nederlanders van 18 tot en met 80 jaar). Daarnaast beschrijven we relevante uitkomsten op subgroepen (leeftijd, opleidingsniveau, migratieachtergrond en zorgbehoefte).
- Indien er geen verschillen staan beschreven, betekent dit dat er geen significante verschillen zijn of deze niet relevant zijn.

Leeftijd
18 t/m 34 jaar: n=274, 35 t/m 54 jaar: n =375, 55 t/m 80 jaar: n=366

Opleidingsniveau
Hoog: n=271, midden: n=510, laag: n= 235

Migratieachtergrond
Autochtoon: n=774, Nederlanders met een migratieachtergrond (zowel westers- als niet westers): n=241

Zorgbehoefte
Hoog: n=246, midden: n=532, laag of nooit: n=178

- Dit rapport gaat verder met een toelichting op de bovenstaande subgroepen en een beschrijving van de betrouwbaarheidsniveaus van DigiD en digitale vaardigheid. Vervolgens worden de conclusies beschreven en komen de belangrijkste resultaten per vraag aan bod.

Toelichting subgroepen

De subgroepen zijn als volgt gedefinieerd:

Opleidingsniveau
Hoogst voltooide opleiding van de respondent

- **Hoog**: Master HBO/WO; bachelor HBO/WO
- **Midden**: Havo/vwo; MBO-2, -3 of -4; VMBO-theoretisch of –gemengd/MAVO
- **Laag**: VMBO-beroepsgericht/MBO-1; basisschool; geen opleiding

Etniciteit
Het geboorteland van de respondent en/of ouders

- **Autochtoon**: De respondent en beide ouders (moeder en vader) zijn in Nederland geboren, of de respondent is in het buitenland geboren maar beide ouders zijn wel in Nederland geboren.
- **Migratieachtergrond**: De respondent of één van de ouders (moeder of vader) is in het buitenland geboren (zowel westers als niet-westers)

Zorgbehoefte
De mate waarin de respondent in het dagelijks leven gebruik maakt van het aanbod of de diensten van zorgaanbieders

- **Hoog**: (Bijna) dagelijks, wekelijks of maandelijks
- **Midden**: Een aantal keer per jaar of één keer per jaar
- **Laag of nooit:** Minder dan één keer per jaar of nooit

Betrouwbaarheidsniveaus DigiD
Het betrouwbaarheidsniveau van DigiD is gebaseerd op de hoogst ingestelde DigiD inlogmethode van burgers. Deze is vastgesteld op basis van de inlogmethode, het bezit van de app en de activatie van de ID-check. In het rapport maken we onderscheid tussen de volgende niveaus:

- **Laag**: logt in met alleen gebruikersnaam en wachtwoord
- **Midden met SMS**: logt in met gebruikersnaam, wachtwoord en ontvangt een SMS
- **Midden met app**: logt in met de koppelcode in de DigiD app
- **Substantieel**: logt in met koppelcode in de DigiD app en heeft eenmalig het identificatiebewijs heeft gescand
- **Hoog**: logt in met DigiD app en scant daarbij altijd het identificatiebewijs

Digitale vaardigheid
Digitale vaardigheid van de respondent is gemeten door middel van 3 vragen: (1) de mate waarin men overweg kan met computers, (2) de mate waarin men overweg kan met smartphones en (3) de mate waarin men hulp nodig heeft bij het gebruik van internet. We zien dat de volgende subgroepen **minder digitaal vaardig** zijn ten opzichte van de gemiddelde Nederlander:

- 55-80 jarigen (71% vs. 80%)
- Laagopgeleiden (68% vs. 80%)
- Nederlanders met een migratieachtergrond (75% vs. 80%)

Conclusies (1/2)

Gebruik DigiD App en betrouwbaarheidsniveau: Hoewel DigiD door vrijwel alle Nederlanders gebruikt wordt, doet (een kleine) meerderheid dit met een lager betrouwbaarheidsniveau dan substantieel

- In lijn met de gegevens van Logius over DigiD-gebruik zien we in dit onderzoek dat een kleine meerderheid van de Nederlanders DigiD gebruikt met een lager betrouwbaarheidsniveau dan substantieel. Nederlanders gebruiken DigiD met name met een midden betrouwbaarheidsniveau, ofwel met SMS of met een koppelcode in de app.
- Ook zien we dat één op de tien Nederlanders de DigiD app wel heeft, maar deze niet gebruikt. Zij kiezen er meestal voor om met gebruikersnaam en wachtwoord in te loggen.

Drempels, triggers en behoeften: Naast gemak en noodzaak, speelt ook kennis mee in het verbeteren van het DigiD betrouwbaarheidsniveau

- Dat Nederlanders geen gebruik maken van de DigiD app is met name een kwestie van gemak (gebruikersnaam en wachtwoord vinden zij eenvoudiger) en een gebrek aan noodzaak (wat is het nut van de app?).
- Toch is er potentie: de helft van hen ziet redenen om de app wel te gebruiken. Zij zouden de app vaker gaan gebruiken wanneer dit noodzakelijk zou zijn (als zij niet anders zouden kunnen), wanneer het gemakkelijker is dan andere manieren om in te loggen en als het de veiligheid (bescherming van gegevens) verhoogt.
- Daarnaast zijn Nederlanders die de DigiD app zonder ID-check gebruiken vaak niet op de hoogte van de ID-checkfunctionaliteit.

Aandachtsgroepen: Bij ouderen en laagopgeleiden speelt een lage digitale vaardigheid een rol

Groepen die achterlopen in het gebruik van DigiD substantieel zijn ouderen (55 jaar en ouder) en laagopgeleiden. Dat deze groepen hierin achterlopen hangt samen met de beperktere ‘digitale vaardigheden’: hoe minder digitaal vaardig men is, des te minder zij DigiD substantieel (of hoger) gebruiken. In het algemeen hangen (hoge) leeftijd, (laag) opleidingsniveau en (lage) digitale vaardigheid sterk met elkaar samen.

- **Ouderen:** Het gebruik van de DigiD app ligt rond het gemiddelde van Nederland, maar deze groep heeft de ID-check minder vaak doorlopen. Dit resulteert in een lager aandeel DigiD substantieel gebruikers dan onder jongere Nederlanders. Dat de ouderen de DigiD app niet hebben, heeft voor hen nog vaker te maken met gemak van inloggen met gebruikersnaam en wachtwoord. Ook heeft deze groep vaker dan andere Nederlanders moeite met mobiele telefoons en tablets.
- **Laagopgeleiden:** Deze groep heeft minder vaak een DigiD app en heeft de ID-check minder vaak doorlopen dan midden- en hoogopgeleiden. Het aandeel DigiD substantieel gebruikers ligt daardoor ook lager, dan onder andere Nederlanders. Net als ouderen, kunnen laagopgeleiden minder goed overweg met mobiele telefoons en tablets. Maar de belangrijkste reden waarom zij de DigiD app niet gebruiken is vanwege het gemak van inloggen met gebruikersnaam en wachtwoord. Verder is deze groep minder goed op de hoogte van de optie van een ID-check.

Conclusies (2/2)

DigiD substantieel in de zorg: Draagvlak zichtbaar onder Nederlanders voor ID-check in de zorg, met name onder diegenen met een (hoge) zorgbehoefte

- Na een toelichting op het gebruik en nut van de beveiliging van DigiD substantieel in de zorgsector, staat bijna helft Nederlanders positief tegenover het gebruik hiervan. Onder een deel is echter ook een ander geluid te horen: een vijfde van de Nederlanders is negatief over de ontwikkeling van DigiD in de zorg.
- Opvallend is dat door de voor- en tegenstanders vergelijkbare toelichtingen worden gegeven. Voor beiden is veiligheid van groot belang: voorstanders zien de ID-check als een beveiliging van hun medische gegevens, maar tegenstanders maken zich zorgen over de gevaren hiervan voor hun privacy.
- Ook wordt gemak als reden genoemd: volgens de voorstanders verhoogt de ID-check het gemak van het gebruik van DigiD, terwijl de tegenstanders het scannen van het identiteitsbewijs met name als omslachtig zien.
- Mensen met een hogere zorgbehoefte zijn positiever over het gebruik van DigiD substantieel in de zorgsector. Bovendien zouden zij hier vaker gebruik van maken en zijn zij positiever over de beveiliging van DigiD substantieel.
- De helft van Nederlanders denkt dat het hen lukt om DigiD substantieel te activeren. Groepen met een lage digitale vaardigheid (ouderen en laagopgeleiden) en Nederlanders met DigiD maar zonder app zijn hier minder vaak van overtuigd.

Resultaten

Bezit DigiD: vrijwel alle Nederlanders hebben DigiD

96% van de Nederlanders geeft aan DigiD te hebben.

18 t/m 34 jarigen hebben minder vaak DigiD (92%).

Nederlanders met een migratieachtergrond hebben minder vaak DigiD (91%).

Voor zowel deze als de volgende resultaten geldt: Indien er geen verschillen staan beschreven, betekent dit dat er geen significante verschillen zijn of deze niet relevant (klein verschil) zijn.

Alleen de gerapporteerde subgroepen wijken af van het gemiddelde. Voor de overige subgroepen geldt dat deze in vergelijkbare mate scoren als weergegeven in de grafiek.

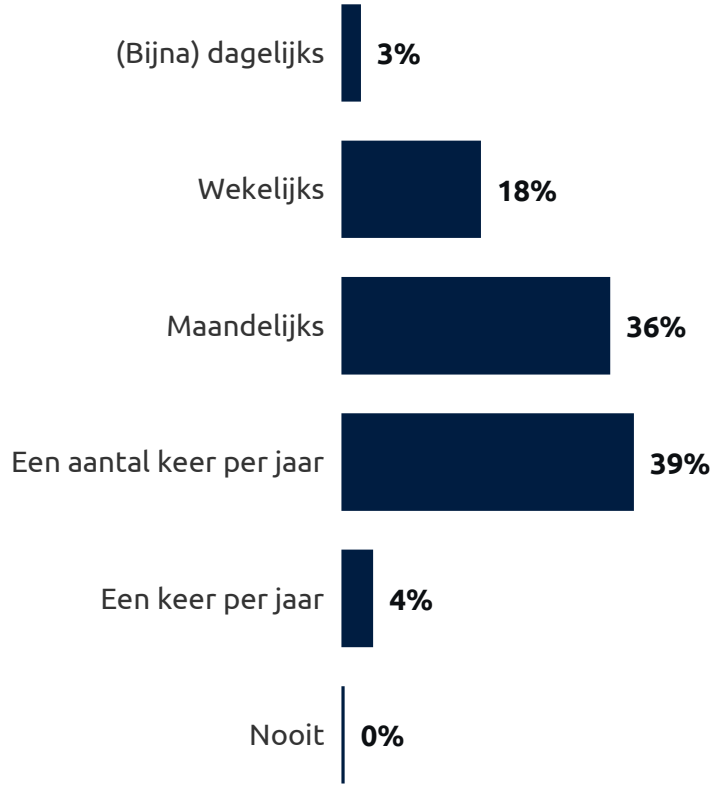
Welke van de volgende stellingen is het meest op jou van toepassing?
(Basis - allen, n=1.015)

Gebruik DigiD: DigiD wordt meerdere keren per jaar gebruikt

Alle Nederlanders die DigiD hebben, gebruiken dit minimaal één keer per jaar. 57% gebruikt DigiD maandelijks of vaker.

Hoogopgeleiden maken vaker wekelijks gebruik van DigiD (23%).

Hoe vaak heb jij de afgelopen 12 maanden je DigiD gebruikt om in te loggen?
(Basis - Heeft DigiD, n=972)



Inloggen: helft DigiD gebruikers logt in met DigiD app

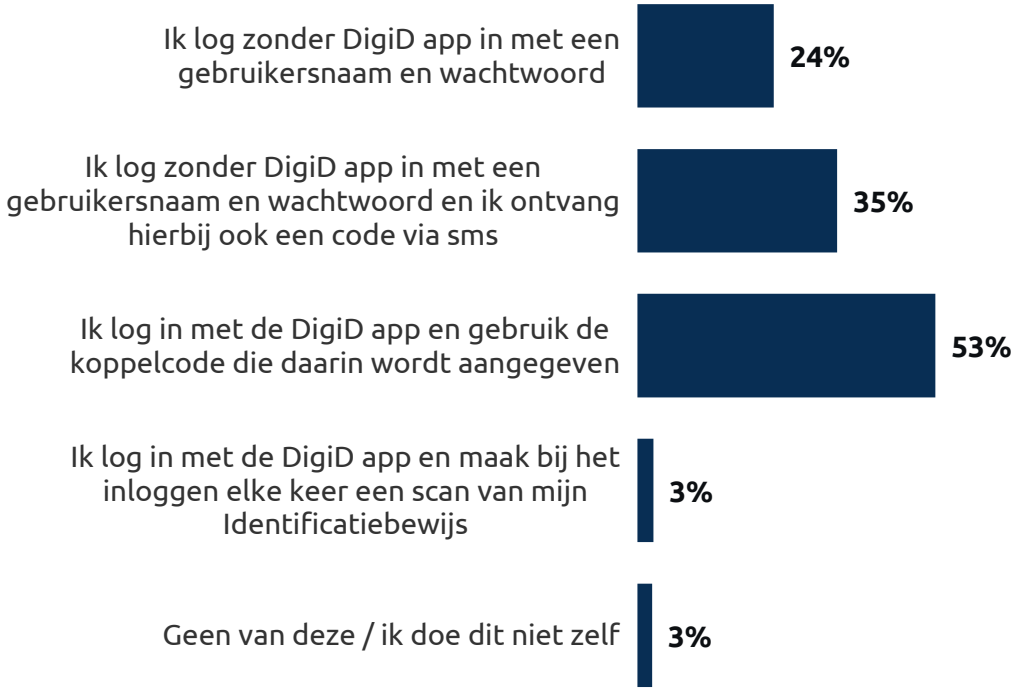
Inloggen met gebruikersnaam en wachtwoord is echter de meest gebruikte methode: een kwart (24%) logt in met alleen gebruikersnaam en wachtwoord. Ruim een derde (35%) logt in met gebruikersnaam, wachtwoord en SMS.

55 t/m 80-jarigen maken minder vaak gebruik van een koppelcode via de app (48%).

Hoogopgeleiden loggen vaker in met een koppelcode via de app (58%). Laagopgeleiden loggen minder vaak in met een koppelcode (43%) .

De overige subgroepen gebruiken de voorgelegde inlogmethode in dezelfde mate als gemiddeld Nederland (zie grafiek).

Als je met DigiD wilt inloggen, welke van de volgende inlogmethode(n) gebruik jij?
(Basis - Heeft DigiD, n=972)



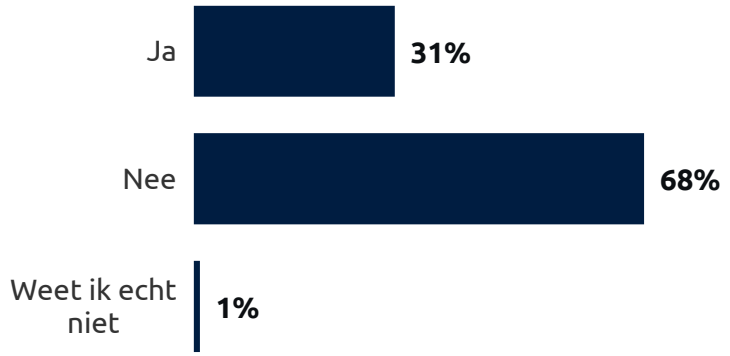
DigiD app: een derde van de mensen die niet inlogt via de app, heeft de app wel

Aan degenen die met gebruikersnaam en wachtwoord (met of zonder SMS) inloggen is gevraagd of zij desondanks wel in het bezit zijn van de DigiD app. Een derde (31%) van hen zegt de app wel te hebben gedownload. Aanvullend is gekeken wat het profiel is van Nederlanders die de app hebben, maar niet gebruiken. Qua profiel zien we geen verschillen met de gemiddelde Nederlander.

Van de DigiD gebruikers heeft 68% de DigiD app.

- Op de vorige pagina zagen we dat 53% van de DigiD gebruikers met de DigiD app inlogt. Als we hierbij de DigiD gebruikers optellen die de App wel hebben maar niet gebruiken om in te loggen, komen we tot 68% van de DigiD gebruikers.

Je geeft aan in te loggen met een gebruikersnaam en wachtwoord. Heb jij de DigiD app wel, bijvoorbeeld op je telefoon of tablet?
(Basis - Heeft DigiD, logt in zonder app, n=419)



ID-check: circa de helft van de app bezitters heeft de ID-check doorlopen

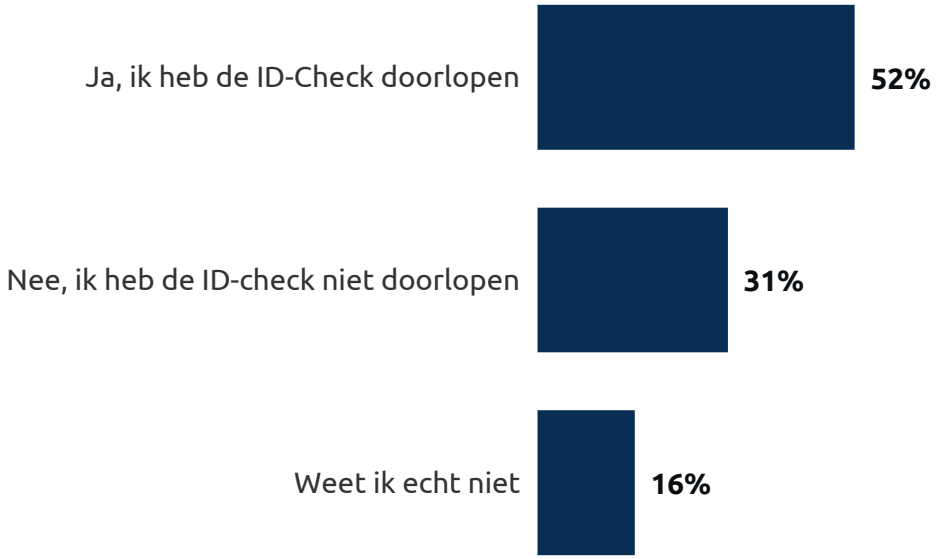
Circa een derde van de app bezitters heeft de ID-check niet doorlopen. 16% kan zich niet herinneren de ID-check gedaan te hebben.

De leeftijdsgroep 18 t/m 34 heeft vaker de ID-check doorlopen (63%).

55 t/m 80-jarigen hebben dit nog minder vaak gedaan(40%).

Laag opgeleiden hebben minder vaak de ID-check doorlopen (44%).

Je geeft aan dat je DigiD app hebt. Heb jij in de DigiD app de eenmalige identiteitscheck gedaan?
(Basis - Heeft DigiD, logt in met app en koppelcode of zonder app maar heeft de app wel, n=629)



Betrouwbaarheidsniveau: meerderheid lager dan ‘substantieel’

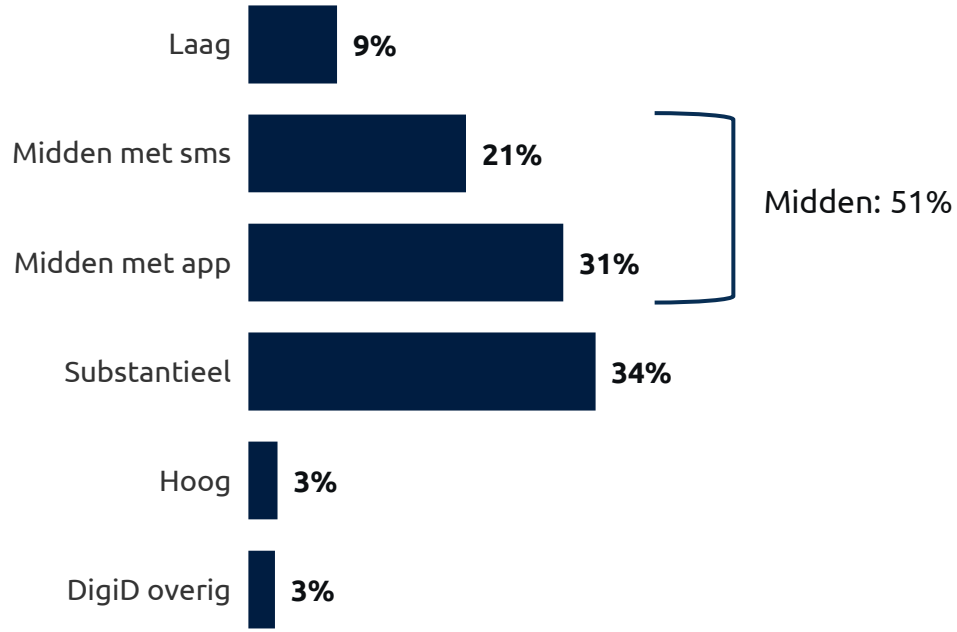
Op basis van de inlogmethode, het bezit van de app en de activatie van de ID-check is het betrouwbaarheidsniveau van het DigiD-account vastgesteld. Van de Nederlanders die DigiD hebben, gebruikt ruim een derde (34%) een substantieel beveiligingsniveau.

18 t/m 34 jarigen hebben vaker DigiD met een substantieel betrouwbaarheidsniveau (40%) .

De 55 t/m 80 jarigen hebben DigiD substantieel daarentegen minder vaak (25%). Zij hebben vaker een midden betrouwbaarheidsniveau (61%).

Laagopgeleiden hebben minder vaak DigiD met een substantieel betrouwbaarheidsniveau (26%).

Hoogst ingestelde betrouwbaarheidsniveau van DigiD
(Basis – Heeft DigiD, n=972)



Dat 34% betrouwbaarheidsniveau substantieel heeft, is lager dan reeds bekende gegevens van Logius (42%). Het verschil kan verklaard worden door het deel DigiD-gebruikers dat niet weet of zij de ID-check hebben doorlopen (zie vorige pagina). Deze gebruikers zijn in dit onderzoek ingedeeld in de categorie ‘midden met app’. Daarnaast is er in dit onderzoek een groep DigiD overig, dit zijn mensen die aangaven niet zelf in te loggen.

Drempels DigiD app: voorkeur voor gemak en onbekendheid met nut van DigiD app

Aan de Nederlanders die de DigiD app niet gebruiken is gevraagd waarom zij dit niet doen. De voornaamste drempels zijn dat zij inloggen met gebruikersnaam en wachtwoord makkelijker vinden (42%) en het nut van de app niet inzien (28%).

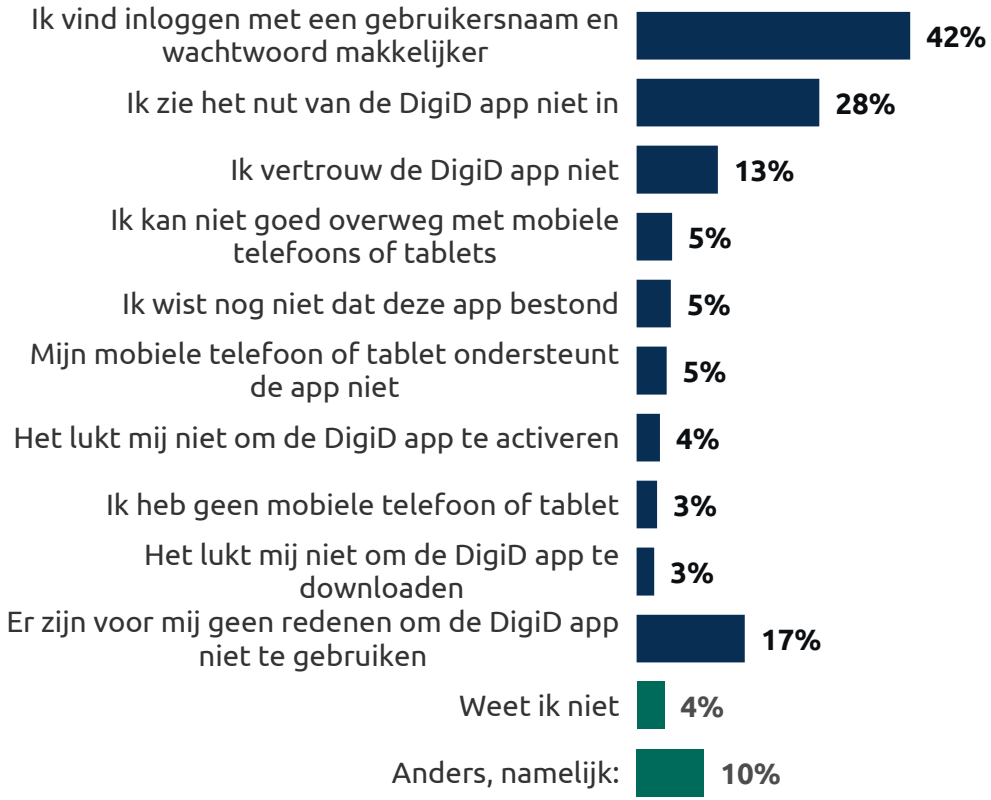
55 t/m 80 jarigen geven vaker de reden dat zij inloggen met gebruikersnaam en wachtwoord makkelijker vinden (49%) en niet goed overweg kunnen met telefoons of tablets (9%).

Laagopgeleiden geven vaker aan de app niet te gebruiken omdat ze niet goed overweg kunnen met tablets of telefoons (10%).

Hoogopgeleiden geven vaker aan het nut van de app niet in te zien (37%).

Nederlanders met een migratieachtergrond geven vaker aan geen telefoon of tablet te hebben (8%) en niet goed overweg te kunnen met deze apparaten (11%).

Wat zijn voor jou redenen om de DigiD app niet te gebruiken?
(Basis - Heeft DigiD, logt in zonder app, n=419)



Triggers DigiD app: inzicht in voordelen, gemak en veiligheid

54% van de Nederlanders zonder DigiD app ziet redenen om de app wel te gaan gebruiken. Zij zouden dit doen als zij weten welke voordelen het biedt (19%) of als het makkelijker is dan inloggen met gebruikersnaam en wachtwoord (16%). Daarnaast wordt zowel de veiligheid van persoonlijke gegevens (14%) als de veiligheid van inloggen (14%) genoemd.

18 t/m 34 jarigen zeggen vaker dat ze de app zouden gebruiken als ze weten welke voordelen dit biedt (24%), als het makkelijker is dan inloggen met gebruikersnaam en wachtwoord (23%) of wanneer iemand erbij helpt (11%).

Laagopgeleiden zeggen minder vaak dat ze de app zouden gebruiken als het makkelijker is dan inloggen met gebruikersnaam en wachtwoord (7%).

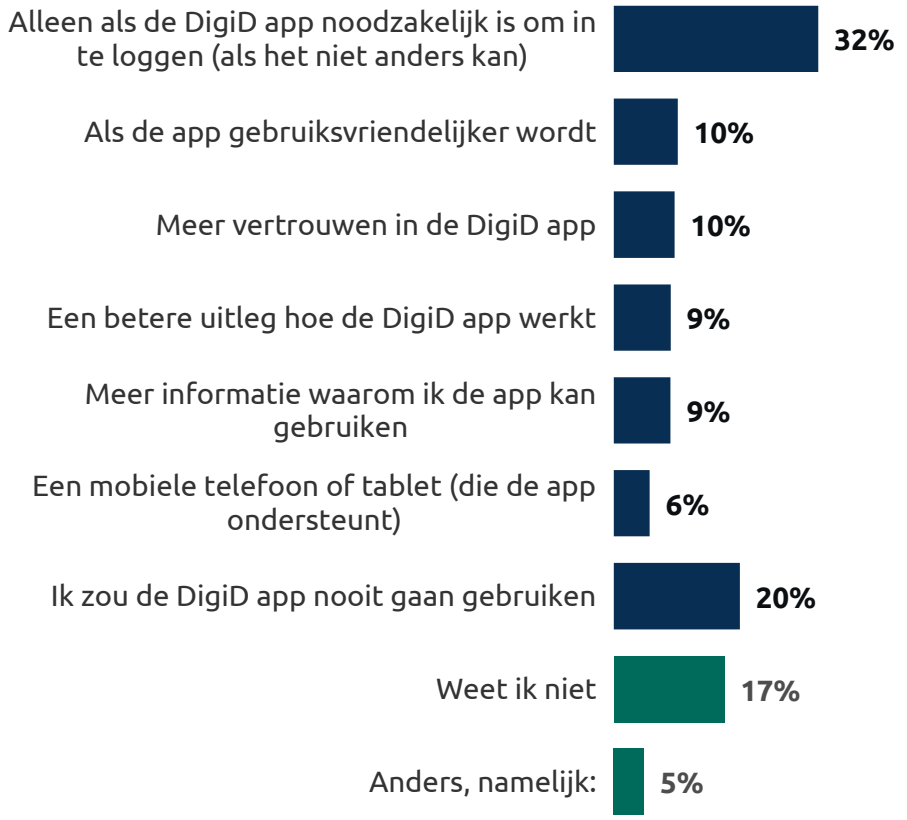
Wat zijn voor jou (mogelijk) redenen om de DigiD app wel te gaan gebruiken?
(Basis - Heeft DigiD, logt in zonder app, n=419)

Behoeften: men zou app vooral gebruiken als het niet anders kan

Nederlanders zonder DigiD app zouden de app gaan gebruiken als het noodzakelijk is (32%). Een vijfde (20%) zou de app nooit gaan gebruiken.

Laagopgeleiden zouden de DigiD app vooral gebruiken als het noodzakelijk is (17%), maar deze behoefte is minder sterk dan onder overige Nederlanders die zonder DigiD app inloggen. Dit komt omdat laagopgeleiden vaker aangeven de app nooit te gaan gebruiken (31%) of het niet te weten (30%).

Wat zou jij nodig hebben om de DigiD app toch te gaan gebruiken?
(Basis - Heeft DigiD, logt in zonder app, n=419)



Drempels ID-check: onbekendheid met de mogelijkheid en toegevoegde waarde van de ID-check

Voornaamste reden dat Nederlanders met de DigiD app nog geen ID-check hebben uitgevoerd, is omdat zij niet wisten dat dit mogelijk was (40%). Ook weet een vijfde (19%) niet waarom de ID-check nodig is en lijkt het hen overbodig (18%).

Laagopgeleiden weten minder vaak dat de ID-check mogelijk is (53%).

Hoogopgeleiden geven vaker aan het geprobeerd te hebben, maar dat het niet is gelukt (15%).

Er is geen verschil tussen leeftijdsgroepen en het hebben van een migratieachtergrond of niet in de redenen dat men de DigiD ID-check nog niet doorlopen heeft.

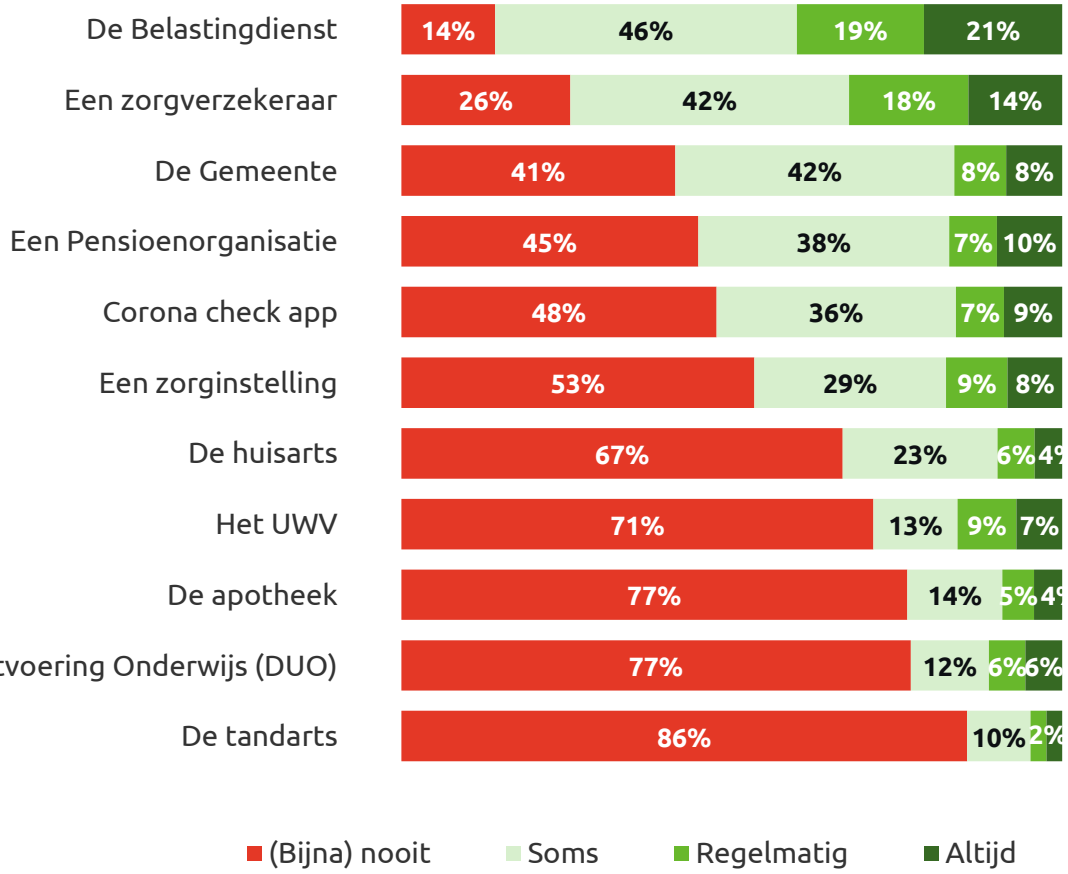
Waarom heb jij de DigiD ID-check nog niet doorlopen?
(Basis – logt in met DigiD app, maar heeft ID-Check nog niet doorlopen, n=198)

Instanties: Nederlanders gebruiken DigiD het vaakst bij de Belastingdienst en zorgverzekeraar

47% van de Nederlanders met DigiD, gebruikt DigiD om in te loggen bij zorginstellingen. Inloggen met DigiD bij de huisarts, apotheek of tandarts komt beperkt voor.

18 t/m 34 jarigen gebruiken DigiD minder vaak om in te loggen bij een zorginstelling (37%).

In hoeverre log je bij de volgende organisaties/of apps weleens in met je DigiD?
(Basis - Heeft DigiD, n=972)



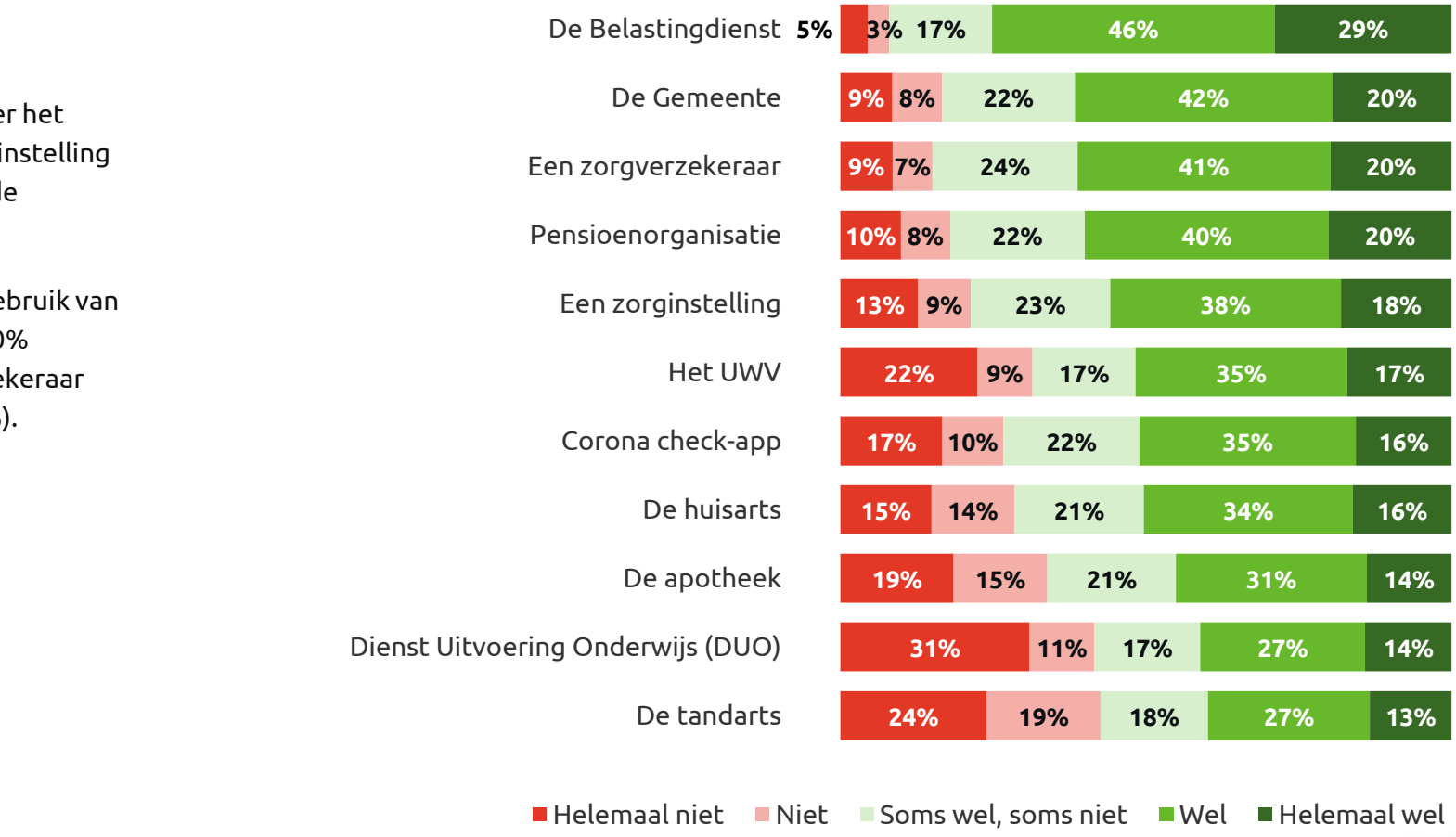
Houding: helft Nederlanders staat open voor inloggen met DigiD bij zorginstellingen

56% van de Nederlanders met DigiD staat open voor inloggen met DigiD bij zorginstellingen. Er is verdeeldheid over het inloggen bij de huisarts, apotheek en tandarts.

18 t/m 34 jarigen zijn minder vaak negatief over het gebruik van DigiD om in te loggen bij een zorginstelling (6% helemaal niet), de zorgverzekeraar (4%), de apotheek (14%) en de tandarts (18%).

Laagopgeleiden zijn vaker negatief over het gebruik van DigiD om in te loggen bij een zorginstelling (20% helemaal niet), de huisarts (21%), de zorgverzekeraar (13%), de apotheek (24%) en de tandarts (31%).

In hoeverre sta je ervoor open om DigiD te gebruiken voor het inloggen bij de volgende organisaties/apps?
(Basis - Heeft DigiD, n=972)



DigiD substantieel in de zorg: bijna helft Nederlanders is positief over gebruik DigiD substantieel binnen de zorg

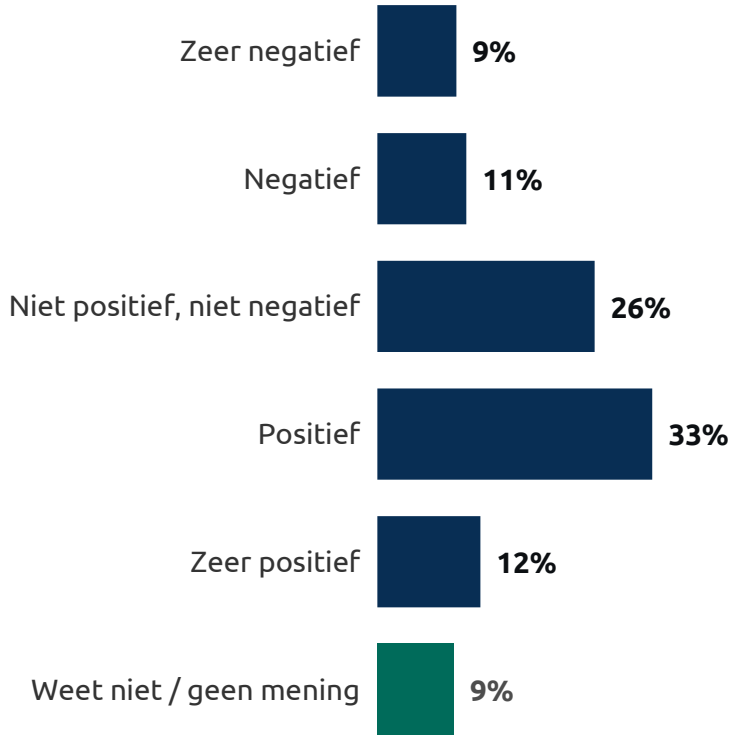
Aan respondenten is een tekstuele toelichting gegeven over het toenemende gebruik van online mogelijkheden binnen de zorgsector, en de relevantie van beveiliging van medische gegevens (zie Bijlage | toonmateriaal). Vervolgens is gevraagd hoe men ernaar kijkt dat DigiD substantieel de standaard gaat worden in de zorg. 45% staat hier (zeer) positief over. Een op de vijf (20%) is negatief over deze ontwikkeling.

18 t/m 34 jarigen zijn vaker positief over het inloggen met DigiD substantieel binnen de zorg (52%).

Laagopgeleiden zijn negatiever over het inloggen met DigiD substantieel binnen de zorg (25%).

Nederlanders met een hoge zorgbehoefte zijn vaker positief over het inloggen met DigiD substantieel binnen de zorg (54%). Nederlanders met een lage zorgbehoefte zijn daarentegen minder vaak positief (32%).

Hoe sta je tegenover de ontwikkeling dat het inloggen met de DigiD app, waarbij je eenmalig je identiteitsbewijs moet scannen, de standaard wordt binnen de zorg?
(Basis - allen, n=1.015)



Toelichting positieve houding: veiligheid en gemak

Hoe sta je tegenover de ontwikkeling dat het inloggen met de DigiD app, waarbij je eenmalig je identiteitsbewijs moet scannen, de standaard wordt binnen de zorg?
(Basis, is positief over DigiD met eenmalige ID-check binnen de zorg)

Veiligheid en privacy

- *Makkelijk, maar hoe is de beveiliging? (55 t/m 80 jaar)*
- *Zolang het echt veilig is lijkt me het helemaal prima. (18 t/m 34 jaar)*
- *Ik denk dat het veilig is en vergissen is dan minder mogelijk. (55 t/m 80 jaar)*
- *Lijkt me de enige juiste wijze om vast te kunnen stellen dat je bent wie je zegt die je bent. (55 t/m 80 jaar)*
- *Digitalisering is nu eenmaal de ingeslagen weg. Daarom is het veiliger om met een identiteitsbewijs in te loggen. (35 t/m 54)*

Gemak

- *Het is wel mooi dat er éénheid komt al die verschillende wachtwoorden is ook een ramp. (55 t/m 80)*
- *Is fijn om met de app in te loggen en in scannen van het paspoort is een kleine moeite. (35 t/m 54 jaar)*
- *Als het eenmalig is, is dat prima, maar niet iedere keer. (55 t/m 80 jaar)*
- *Het is een makkelijke manier en het is ook goed als al mijn zorgverleners bij mijn gegevens kunnen om zo zorg op elkaar af te stemmen. (35 t/m 54 jaar)*
- *Het is wenselijk dat meerdere behandelaars van elkaars werk op de hoogte zijn. Zolang het elektronisch patiënten dossier niet wordt gebruikt moet je zelf de info van de ene behandeling vertellen aan de volgende arts of behandelaar. (55 t/m 80 jaar)*
- *Het is ook al mogelijk om online een afspraak te maken, het gaat sneller en je kan het in iedere tijd doen. (18 t/m 34 jaar)*
- *Het is even wennen maar gaat lukken. (35 t/m 54 jaar)*

De hier getoonde antwoorden betreffen een selectie uit alle gegeven antwoorden. De antwoorden zijn niet gecodeerd maar weerspiegelen de grote lijnen uit de gegeven antwoorden.

Toelichting negatieve houding: zorgen omtrent veiligheid en gemak

Hoe sta je tegenover de ontwikkeling dat het inloggen met de DigiD app, waarbij je eenmalig je identiteitsbewijs moet scannen, de standaard wordt binnen de zorg?
(Basis, is negatief over DigiD met eenmalige ID-check binnen de zorg)

Gebrek aan veiligheid

- *Ik wil niet naar een compleet digitale wereld van de zorg. (55 t/m 80 jaar)*
- *Ik zou er eerst grondig van overtuigd moeten zijn dat de bescherming en beveiliging van mijn gegevens op orde is. Kan een kleine tandartspraktijk hier bv wel aan voldoen? (35 t/m 54 jaar)*
- *Telefoon is goed voor muziek of foto onderweg (…) niet voor administratieve handelingen, dat voelt veel te onveilig op een apparaat dat ik meestal met mij mee draag en daardoor makkelijk gestolen kan worden. (35 t/m 54 jaar)*
- *ID scannen voor een organisatie, dat betekent dat je ID weer erg anders ligt waar je het niet wilt hebben. (55 t/m 80 jaar)*
- *Ten eerste omdat dit een extra belemmering opwerpt voor de toegang tot de zorg door ongedocumenteerde mensen (…) Ten tweede omdat ik dan nog afhankelijker word van mijn telefoon, omdat ik die voor zoiets essentieels nodig heb. (35 t/m 54 jaar)*
- *Dit klinkt niet erg veilig voor instanties die deze informatie willen voor andere doeleinden. (18 t/m 34 jaar)*

Gebrek aan gemak

- *Gebruikersnaam en wachtwoord is veel makkelijker. (18 t/m 34 jaar)*
- *Ik heb helemaal geen behoefte aan APPS op een mobiele telefoon. Als ik iets wil weten waarbij DigiD nodig is, doe ik dat vanaf de (laptop)computer. (35 t/m 54 jaar)*
- *Op zich ben ik wel voorstander van betere beveiliging (b.v. 2 identicatie factor) maar dan moet die App ook op de desktop beschikbaar zijn. (55 t/m 80 jaar)*
- *Jouw zorg moet altijd beschikbaar zijn, zonder apps of procedures. (35 t/m 54 jaar)*
- *Huidige wijze met DigiD waarbij een sms code wordt gebruikt moet voldoende zijn. (55 t/m 80 jaar)*
- *Leuk en aardig, maar ik moet ook als mantelzorger soms inloggen en dan is dat alleen maar extra lastig. Daar wordt namelijk geen rekening mee gehouden. (35 t/m 54 jaar)*

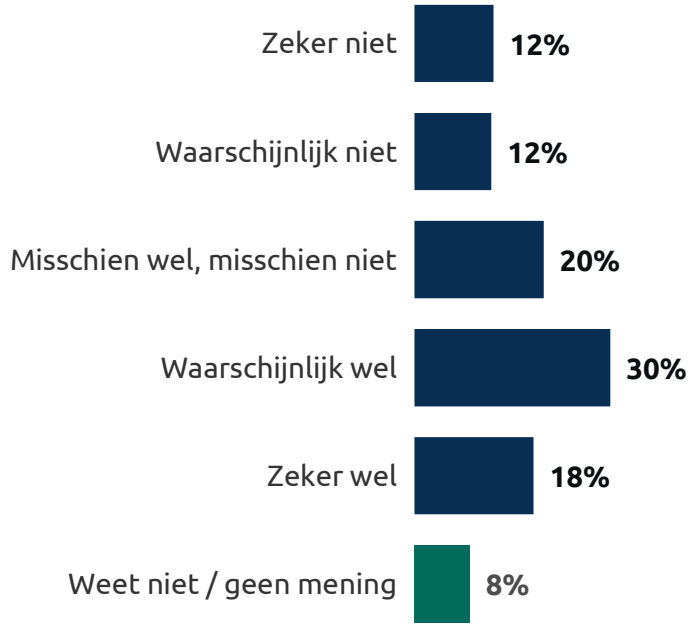
De hier getoonde antwoorden betreffen een selectie uit alle gegeven antwoorden. De antwoorden zijn niet gecodeerd maar weerspiegelen de grote lijnen uit de gegeven antwoorden.

Gebruiksintentie: bijna helft van Nederlanders zou DigiD substantieel gebruiken in de zorgsector

24% zou dit zeker of waarschijnlijk niet doen.

Nederlanders met een hoge zorgbehoefte hebben een hogere gebruiksintentie (56%), dan degenen met een lage zorgbehoefte (39%).

Zou je zelf gebruik maken van deze manier (inloggen met de DigiD app en eenmalig je identiteitsbewijs inscannen) om toegang te krijgen tot je medische informatie bij zorgaanbieders?
(Basis - allen, n=1.015)



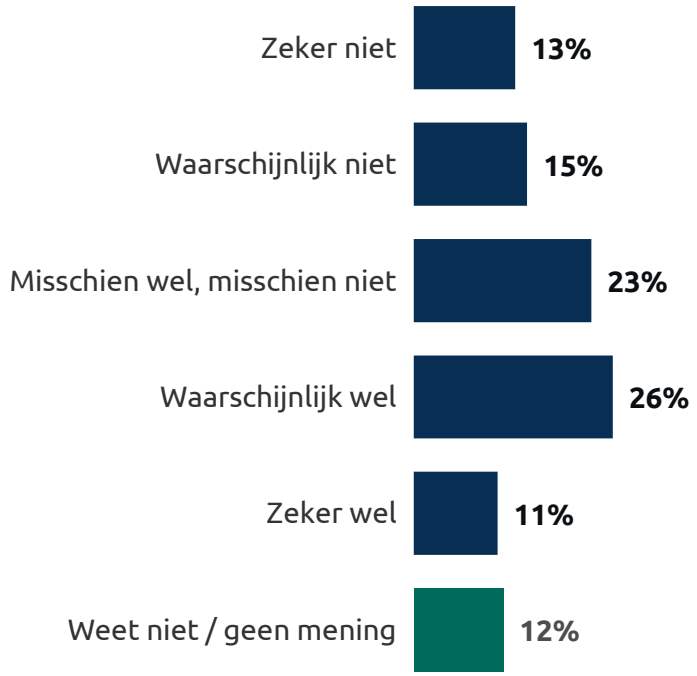
Veiligheidsgevoel: Nederlanders verdeeld over toegevoegde waarde voor beveiliging van medische informatie

37% denkt dat medische informatie (waarschijnlijk) met DigiD substantieel beter beveiligd is. 28% denkt echter (waarschijnlijk) van niet.

18 t/m 34 jarigen denken vaker dat medische informatie met DigiD substantieel beter beveiligd is (43%).

Nederlanders met een hoge zorgbehoefte denken vaker dat medische informatie met DigiD substantieel beter beveiligd is (47%).

Als je op deze manier zou moeten inloggen bij zorgaanbieders, zou je dan het gevoel hebben dat jouw medische informatie beter is beveiligd?
(Basis - allen, n=1.015)

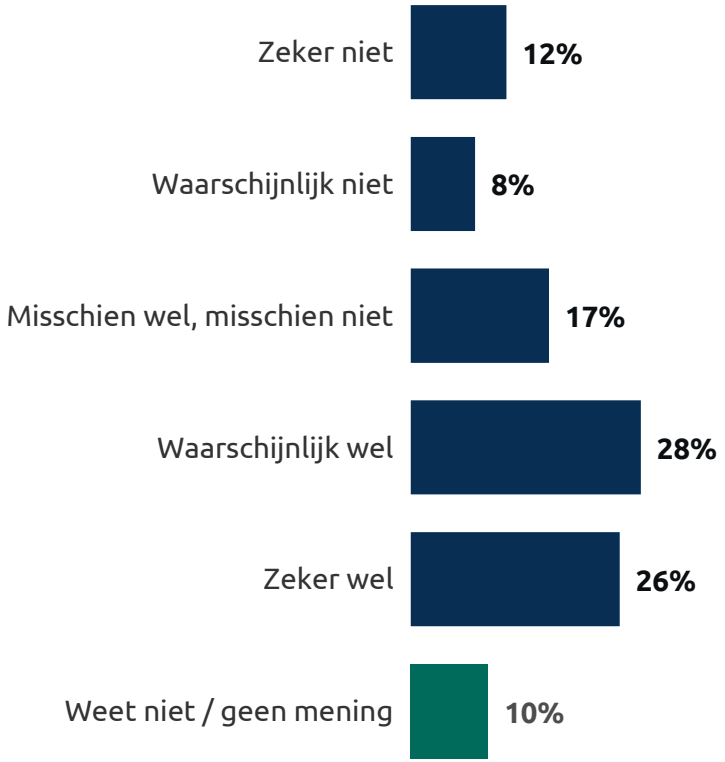


Bekwaamheid: helft van Nederlanders zonder substantieel betrouwbaarheidsniveau verwacht dit wel te kunnen activeren

Van de Nederlanders met een DigiD laag- of midden betrouwbaarheidsniveau denkt de 54% DigiD substantieel te kunnen activeren. Toch geven twee op de vijf aan dat dit hen zeker (12%) of waarschijnlijk (8%) niet zou lukken.

- 55 t/m 80 jarigen vaker dat het niet lukt het DigiD substantieel te activeren en te gebruiken (26%).
- Laagopgeleiden denken vaker dat het niet lukt DigiD substantieel te activeren en te gebruiken (32%).
- Nederlanders met een hoge zorgbehoefte hebben er vaker vertrouwen in dat het hen lukt om DigiD substantieel te activeren (61%).

In hoeverre verwacht je dat het jou lukt om dit niveau van DigiD te activeren op je mobiele telefoon en te gebruiken?
(Basis - Heeft geen DigiD, betrouwbaarheid laag/midden met sms, n=633)



Toelichting bekwaamheid: behoefte aan extra informatie over veiligheid en instructies voor activering

Wat zou jou kunnen helpen om dit niveau van DigiD (inloggen met de DigiD app en eenmalig je identiteitsbewijs inscannen) te activeren op je mobiele telefoon en te gebruiken?
(Basis, allen)

Informatie over voordelen

- *Informatie ontvangen waarom ik dit moet doen en wat de voordelen zijn. En als het nodig wordt. (18 t/m 34 jaar)*
- *Zeker weten dat de app veilig is (55 t/m 80 jaar)*
- *Meer informatie. Postbus 51 spots (weet u gelijk hoe oud ik ben), en nog meer informatie. (55 t/m 80 jaar)*

Wil of kan geen ID-check doen

- *Het lukt me nu al niet om de app te activeren, en dat terwijl ik heel handig ben met computers en telefoons. als ik zaken moet gaan scannen wordt het helemaal een ramp. Gewoon mij in laten loggen via SMS svp. (35 t/m 54 jaar)*
- *Houd rekening met mensen met beperkingen. Bovendien: tot nog toe werkt geen enkel elektronisch patiënten systeem, niets is compatible en dossiers zijn nooit compleet. Dus wat schiet ik hier mee op? (55 t/m 80 jaar)*
- *Ik ga het niet doen. (18 t/m 34 jaar)*
- *Niets. Wil het gewoon niet. Lekker alles op je mobiel. Niets is veilig voor hackers en zeker een mobiel niet. (35 t/m 54 jaar)*
- *Eerst nog even een smartphone aanschaffen. (55 t/m 80 jaar)*
- *Daarvoor zal ik dan toch eerst een smartphone moeten hebben. (35 t/m 54 jaar)*

Extra instructies

- *Ik zou moeten weten hoe het überhaupt werkt, ik heb geen idee hoe het in zijn werk gaan, inloggen met de app in plaats van met gebruikersnaam en wachtwoord. (35 t/m 54 jaar)*
- *Een korte geschreven uitleg aan het begin van de app. (35 t/m 54 jaar)*
- *Goede duidelijke uitleg. Het overvalt mij wel heel erg. Ik denk dat ik er nog aan moet wennen. (55 t/m 80 jaar)*
- *Hulp in kleine stappen met simpele uitleg (18 t/m 34 jaar)*

De hier getoonde antwoorden betreffen een selectie uit alle gegeven antwoorden. De antwoorden zijn niet gecodeerd maar weerspiegelen de grote lijnen uit de gegeven antwoorden.

Houding digitaal machtigen: Nederlanders voornamelijk positief tegenover machtigen in zorgsector

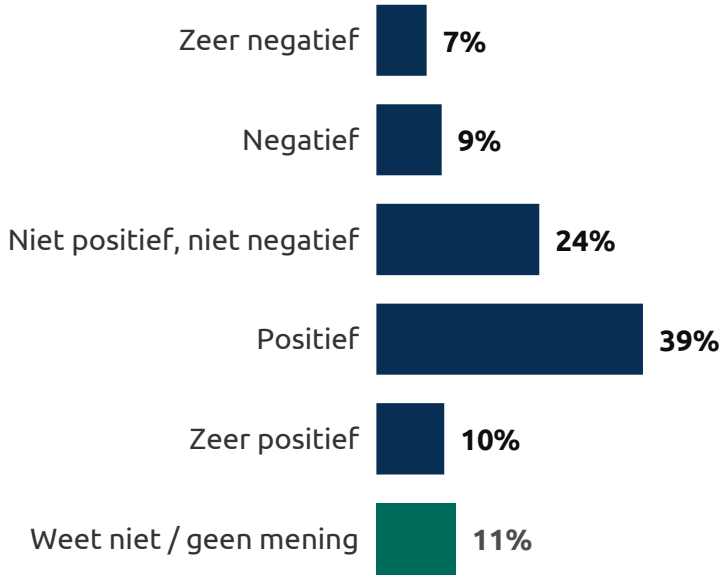
49% van de Nederlanders is (zeer) positief over machtigen bij zorgaanbieders. Een op de zes is (zeer) negatief (16%).

55 t/m 80 jarigen zijn minder vaak positief over digitaal machtigen (42% [zeer] positief). 18 t/m 34 jarigen zijn vaker positief (55%).

Laagopgeleiden zijn minder vaak positief over digitaal machtigen (38% [zeer] positief).

Nederlanders met een hoge zorgbehoefte zijn vaker positief over machtiging in de zorgsector (59%).

Hoe sta jij ertegen over dat je ook bij zorgaanbieders jezelf digitaal kunt laten vertegenwoordigen (oftewel iemand te machtigen)?
(Basis - allen, n=1.015)



Intentie digitaal machtigen: Nederlanders staan open voor machtigen via DigiD

Bijna de helft (45%) van de Nederlanders staat ervoor open om iemand anders met DigiD te machtigen. Ruim de helft (54%) staat ervoor open om gemachtigd te worden. Er is ook een groep die niet voor machtigen open staat (respectievelijk 29% tot 20%).

De 6% die aangeeft iemand te hebben gemachtigd of zelf gemachtigd te zijn, heeft waarschijnlijk betrekking op een machtiging voor een publieke dienstverlener buiten de zorgsector, zoals de Belastingdienst. Deze voorziening is binnen de zorg namelijk nog niet breed beschikbaar.

Laagopgeleiden staan er minder vaak voor open om gemachtigd te worden (41%).

Zou je zelf van de mogelijkheid gebruik maken om in de zorg:
(basis n=1.015)

Iemand met DigiD Machtigen te machtigen zodat diegene namens jouw online zorgzaken kan regelen.

Zelf gemachtigd te worden via DigiD Machtigen en zo online zorgzaken voor een ander te kunnen regelen.

Ik sta hier niet voor open
Ik sta hier voor open
Ik gebruik dit al
Weet niet / geen mening

Bijlagen

Bijlage | Toonmateriaal

Voorgelegde introductie bij vraag: *Hoe sta je tegenover de ontwikkeling dat het inloggen met de DigiD app, waarbij je eenmalig je identiteitsbewijs moet scannen, de standaard wordt binnen de zorg?*

Introductie:
Tegenwoordig doen we ook in de zorg steeds meer online. Zo kun je online een afspraak maken, een videoconsult hebben met een arts of je hartslag thuis meten en die gegevens via internet doorgeven aan je arts. Dat biedt veel voordelen. Tegelijk wordt er zo ook steeds meer informatie tussen zorgaanbieders (bijvoorbeeld huisarts, ziekenhuis of zorgverzekeraars) en patiënten uitgewisseld.

Om ervoor te zorgen dat deze informatie goed beschermd blijft, stelt de overheid steeds strengere eisen aan hoe men met deze informatie omgaat. Daarom gaan steeds meer zorgaanbieders DigiD gebruiken als je online toegang wilt krijgen tot je medische gegevens.

In de DigiD app is het mogelijk om je identiteitsbewijs (paspoort, ID-kaart of rijbewijs) te scannen. Zo is er meer zekerheid dat jij ook bent wie je zegt te zijn.

Wij verminderen onze footprint

Motivaction is ISO 14001-gecertificeerd

Motivaction gebruikt energiezuinige auto’s

Motivaction gebruikt groene stroom

Motivaction gebruikt uitsluitend papier met een FSC-label

Auteursrecht

Het auteursrecht op dit rapport ligt bij de opdrachtgever. Voor het vermelden van de naam Motivaction in publicaties op basis van deze rapportage - anders dan integrale publicatie - is echter schriftelijke toestemming vereist van Motivaction International B.V.

Beeldmateriaal

Motivaction heeft datgene gedaan wat redelijkerwijs van ons verwacht kan worden om de rechthebbenden op beeldmateriaal te achterhalen. Mocht u desondanks menen recht te kunnen doen gelden op gebruikt beeldmateriaal, neem dan contact op met Motivaction.

Pers- en publicatiebeleid

Het vermelden van de naam van Motivaction in persberichten en/of andere publicaties over door Motivaction uitgevoerd onderzoek is gebonden aan een aantal voorwaarden, zoals vastgelegd in ons Pers- en publicatiebeleid.

Motivaction International B.V.

Marnixkade 109F
1015ZL Amsterdam

Postbus 15262
1001MG Amsterdam

020 589 83 83

info@motivaction.nl

www.motivaction.nl

Weet wat mensen drijft.

motivaction
insights and strategy