

# Resultaten 0-meting bekendheidsonderzoek PGO

Rapport – 0-meting

April 2021

# Inhoudsopgave

- Inleiding: situatie en vraagstelling blz. 3
- Conclusies 0-meting blz. 4
- Overzicht kern resultaten blz. 7
- Resultaten 0-meting blz. 11
- Bijlage
  - Onderzoeksverantwoording blz. 27
  - Achtergrondkenmerken burgers blz. 28
  - Verdeling respondenten Zorgverleners blz. 29

## Colofon



Daphne Bollen  
Research Consultant  
06 13 24 60 75  
daphne.bollen@marketresponse.nl

Gerrit Piksen  
Expert Customer Experience  
06 46 08 73 54  
gerrit.piksen@marketresponse.nl



# Situatie en vraagstelling

Begin 2021 start de uitvoeringsfase van het programma PGO on Air. Dit programma moet de PGO's breder bekend maken en het gebruik van PGO's stimuleren. Het programma loopt tot 31 december 2022. Niet alleen de bekendheid van de PGO's moet dan gestimuleerd zijn, ook de waardering moet op minimaal een 7,5 zitten voor zowel de gebruikers als de zorgverleners.

Wij zullen voor jullie een grote landelijk representatieve 0- en 1-meting onder algemeen Nederlands publiek en zorgverleners uitvoeren. Dit rapport beschrijft de resultaten van de landelijke 0-meting.

## De centrale vraag is:

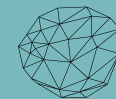
Wat is de (naams)bekendheid van het concept PGO onder Algemeen Nederlands Publiek en Zorgverleners?

## Te beantwoorden deelvragen in dit rapport:

- Voor Algemeen Nederlands Publiek:
  - > Spontane naamsbekendheid van een PGO
  - > Spontane inhoudelijke bekendheid van een PGO
  - > Geholpen naamsbekendheid van een PGO
  - > Bron van de naamsbekendheid van een PGO
  - > Aantrekkelijkheid en waardering van het concept een PGO
  - > Gebruiksintentie
  - > Belang van aspecten PGO
- Voor zorgverleners:
  - > Spontane naamsbekendheid van een PGO
  - > Spontane inhoudelijke bekendheid van een PGO
  - > Geholpen naamsbekendheid van een PGO
  - > Bron van de naamsbekendheid van een PGO
  - > Aantrekkelijkheid en waardering van het concept PGO
  - > (toekomstig) Aanraden van een PGO
  - > Waardering van aspecten een PGO



# Conclusies 0-meting



# Conclusies

## Overzicht kern resultaten

	Burgers	Zorgverleners
Spontane bekendheid	27%	45%
Geholpen bekendheid*	15%	26%
Aantrekkelijkheid	41%	x
Verwacht positief effect	x	61%
Gebruiksintentie	25%	x
Mate van aanraden	x	59%
Bekendheid MedMij label	25%	39%
Vertrouwen in PGO met label	44%	54%

\* % is gebaseerd op mensen die 'ik ben bekend met een PGO' hebben geantwoord, de groep die het alleen van naam kent is hier niet meegenomen (ANP: 42%, Zorg: 47%).

## Spontane bekendheid burgers nog laag, onder zorgverleners iets hoger

Spontaan zegt 27% van de burgers dat ze weleens van een persoonlijke gezondheidsomgeving (PGO) hebben gehoord. Onder jongeren is een PGO bekender, dan bij de oudere burgers (45% bekendheid). Onder zorgverleners is de spontane bekendheid hoger, bijna de helft (45%) zegt het te kennen. Er zijn geen verschillen tussen type zorgverleners.

De geholpen naamsbekendheid ligt voor beide groepen hoger. Onder burgers kent 57% het (enigszins), hiervan zegt 15% er bekend mee te zijn en heeft 42% er weleens van gehoord. Voor zorgverleners ligt dit met 72% nog iets hoger, waarvan 26% het echt kent en 47% er weleens van heeft gehoord.

## Burger kent PGO via huisarts en kennissen, zorgverlener via collega of patiënt

Burgers kennen het PGO voornamelijk via hun huisarts (43%) en de kennissenkring (27%), gevolgd door het ziekenhuis (21%) en de apotheek (20%). Voor zorgverleners zijn de collega's (52%) en de patiënt (30%) de grootste bronnen, gevolgd door vakliteratuur (22%) en de beroepsvereniging (22%).

Zowel burgers als zorgverleners zijn nog niet precies op de hoogte van de inhoud van een PGO. Zo denkt drie kwart van beide groepen dat een PGO een website/app van de zorgverlener is. Bovendien is een groot deel van beide groepen nog niet op de hoogte van de vrije keuze van een PGO.



# Conclusies

## Helpt burgers positief over gebruik van PGO. Bijna twee derde van zorgverleners zou gebruik aan patiënt aanraden

Vier op de tien burgers zegt het idee van een PGO wél aantrekkelijk te vinden. Een groot deel is nog neutraal hierover. Slechts een kleine groep (9%) ziet een PGO niet zitten. Als men vervolgens direct gevraagd wordt of ze er ook gebruik van zouden maken, zegt 52% dit wel te gaan doen.

Onder zorgverleners is het enthousiasme al iets groter. Bijna twee derde (61%) verwacht dat het gebruik van een PGO door zijn/haar patiënt een positieve invloed zal hebben op het werk. Ongeveer een gelijk aantal zorgverleners (59%) zou het dan hun patiënt/cliënt ook aanraden om een PGO te gaan gebruiken.

## Veiligheid van delen gegevens voor burger veruit het belangrijkste

Bij het gebruik van een PGO hechten burgers veruit het grootste belang aan het veilig ontvangen en versturen van gegevens. Ook het rustig teruglezen en controleren of je gegevens kloppen scoren hoog. Men ziet op dit moment het minste belang in het gemakkelijk delen van gegevens met anderen. De verwachting van zorgverleners t.a.v. effecten die een PGO teweeg kunnen brengen is overwegend positief. Vooral dat de patiënt beter geïnformeerd en meer betrokken zou zijn, én het verbeteren & versnellen van de onderlinge samenwerking met zorgverleners scoren hoog.

## MedMij-label nog onbekend, desondanks wekt 'label' ansich wel enig vertrouwen

Het MedMij-label is nog vrij onbekend onder zowel burgers als zorgverleners. Slechts 25% van de burgers en 39% van de zorgverleners kennen het. Ondanks dat label zelf nog niet zo bekend is, verwacht wel 44% van de burgers en 54% van de zorgverleners dat een PGO met dit label veilig en betrouwbaar is.



# **Overzicht kern resultaten 0-meting**



# Overzicht kern resultaten

## Algemeen Nederlands publiek

	Totaal	Geslacht		Leeftijd				Opleiding			Culturele achtergrond	
		Man	Vrouw	18 – 34 jaar	35 – 49 jaar	50 – 64 jaar	65+	Hoog	Midden	Laag	Nederlands	Andere afkomst
Spontane bekendheid	27%	30%	24%	45%	29%	18%	13%	34%	25%	20%	25%	36%
Geholpen bekendheid	15%	17%	13%	21%	17%	11%	10%	20%	12%	13%	14%	19%
Aantrekkelijkheid	41%	43%	39%	49%	40%	37%	38%	45%	40%	38%	41%	45%
Gebruiksintentie	52%	54%	50%	58%	51%	46%	54%	55%	52%	48%	53%	50%
Bekendheid MedMij label	25%	26%	23%	49%	25%	13%	11%	30%	23%	20%	22%	42%
Vertrouwen in PGO met MedMij label	44%	46%	43%	54%	44%	39%	39%	48%	45%	39%	45%	42%

Spontane bekendheid: % Ja  
 Geholpen bekendheid: % Bekend mee  
 Aantrekkelijkheid: % (Heel) positief  
 Gebruiksintentie: % Zeker/waarschijnlijk wel  
 Bekendheid MedMij label: % Ja (alleen van naam)  
 Vertrouwen in PGO met MedMij label: % Zeker/waarschijnlijk wel





# Overzicht kern resultaten

## Algemeen Nederlands publiek

	Totaal	Mate bezig zijn met gezondheid			Gebruik van zorg			Gezondheidssituatie			Zwanger	
		<i>(heel) veel</i>	<i>gemiddeld</i>	<i>(heel) weinig</i>	<i>(heel) veel</i>	<i>gemiddeld</i>	<i>(heel) weinig</i>	<i>Zelden/ nooit klachten</i>	<i>Tijdelijk fysiek/ geestelijk</i>	<i>Chronische aandoening</i>	<i>Ja</i>	<i>Nee</i>
Spontane bekendheid (% Ja)	27%	36%	18%	17%	37%	26%	18%	25%	39%	20%	80%	24%
Geholpen bekendheid (% Bekend mee)	15%	21%	9%	6%	23%	13%	10%	13%	24%	11%	51%	13%
Aantrekkelijkheid	41%	55%	29%	19%	58%	36%	32%	39%	49%	40%	63%	40%
Gebruiksintentie	52%	65%	42%	23%	68%	48%	43%	50%	60%	53%	62%	52%
Bekendheid MedMij label	25%	34%	16%	14%	38%	25%	14%	19%	42%	16%	87%	21%
Vertrouwen in PGO met MedMij label	44%	54%	37%	28%	57%	39%	40%	47%	49%	42%	60%	44%

Spontane bekendheid:	% Ja
Geholpen bekendheid:	% Bekend mee
Aantrekkelijkheid:	% (Heel) positief
Gebruiksintentie:	% Zeker/waarschijnlijk wel
Bekendheid MedMij label:	% Ja (alleen van naam)
Vertrouwen in PGO met MedMij label:	% Zeker/waarschijnlijk wel

De gekleurde vlakken geven significante verschillen aan ten opzichte van het totaal. Groen is significant hoger, rood is significant lager.



# Overzicht kern resultaten

## Zorgverleners

	Totaal	Type zorgverlener								
		Apotheek n = 46	Huisarts praktijk n = 33	Medisch specialist n = 31	Tandarts praktijk n = 34	Fysiotherapeut n = 35	Psycholoog/ psychiater n = 61	Verpleeg- kundige n = 84	Verzorgende n = 83	Verloskundige n = 15*
Spontane bekendheid	45%	39%	61%	52%	38%	43%	44%	50%	43%	53%
Geholpen bekendheid	26%	22%	52%	32%	18%	11%	21%	35%	23%	33%
Verwacht positief effect	61%	67%	64%	74%	47%	74%	51%	62%	63%	67%
Mate van aanraden	59%	63%	73%	68%	47%	57%	61%	56%	60%	73%
Bekendheid MedMij label	39%	39%	58%	45%	38%	31%	38%	39%	41%	40%
Vertrouwen in PGO met MedMij label	54%	63%	52%	55%	53%	57%	64%	50%	49%	33%

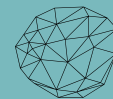
Spontane bekendheid:	% Ja
Geholpen bekendheid:	% Bekend mee
Verwacht positief effect:	% (Heel) positief
Mate van aanraden:	% Zeker/waarschijnlijk wel
Bekendheid MedMij label:	% Ja (alleen van naam)
Vertrouwen in PGO met MedMij label:	% Zeker/waarschijnlijk wel

Let op: hier geven de kleuren géén significante verschillen weer, deze resultaten zijn indicatief gezien de lage aantallen per type zorgverlener

\* Let op: kleine steekproef

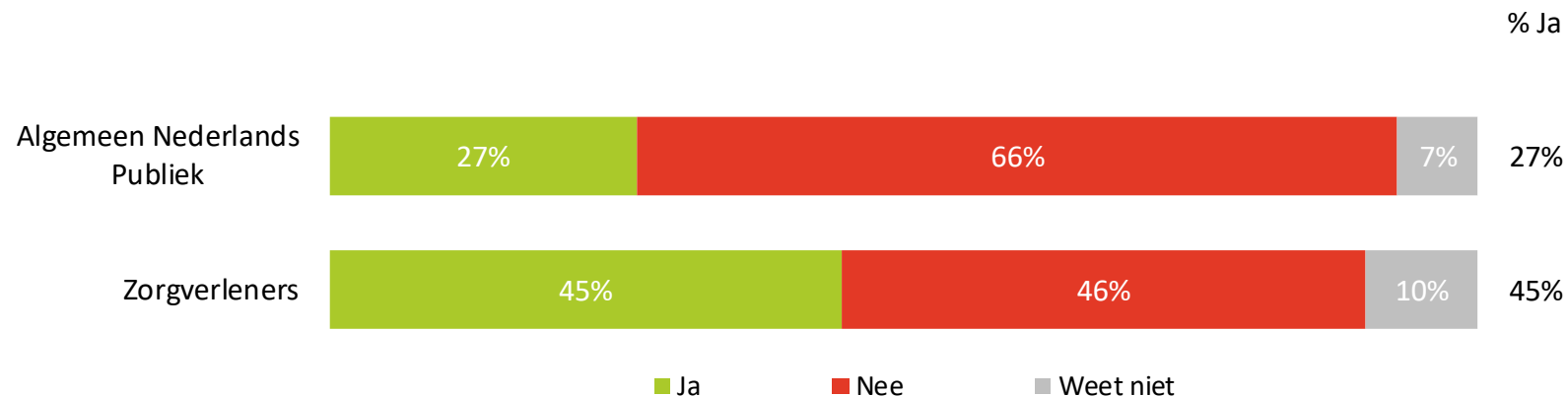


# Resultaten 0-meting



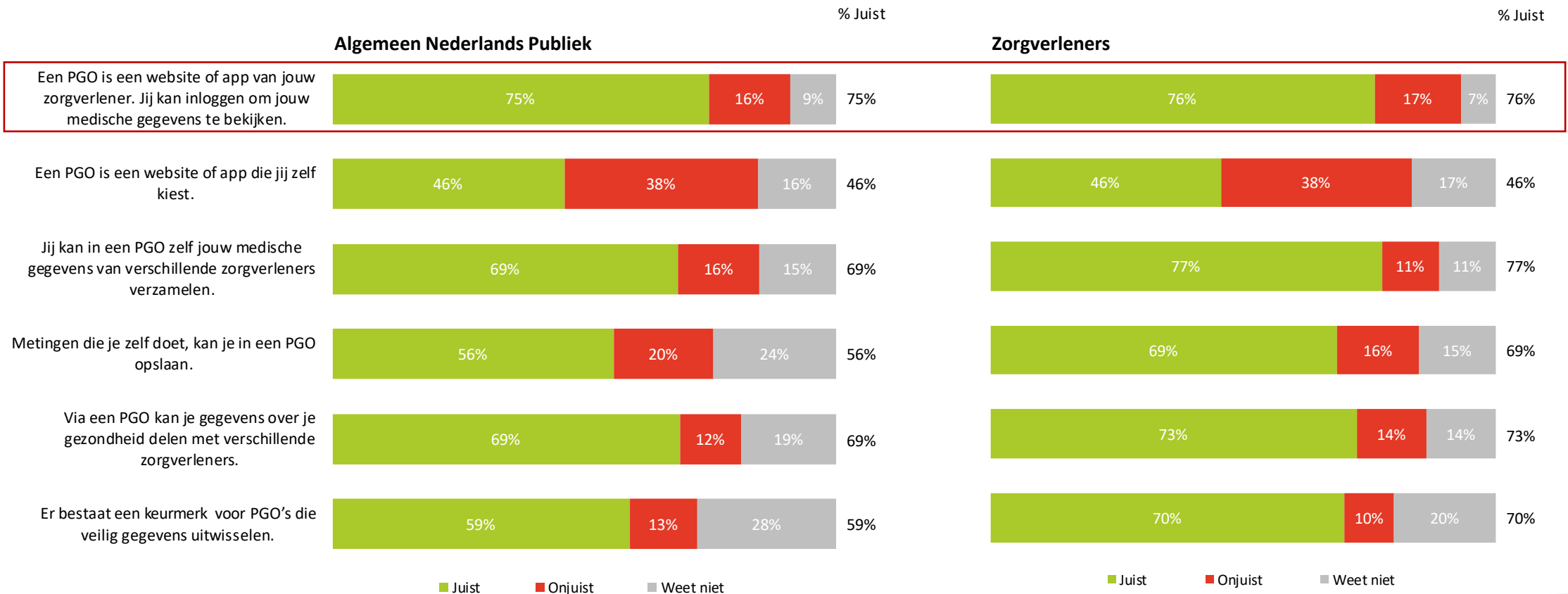
## Spontane bekendheid

**Een kwart van de Nederlanders is spontaan bekend met een PGO, onder zorgverleners ligt dit aandeel hoger. Bijna de helft is spontaan bekend met een PGO.**



## Inhoudelijke bekendheid

**Zowel burgers en zorgverleners denken onterecht dat het PGO een app van de zorgverlener is. Onwetendheid is voor beide groepen het grootst over de mogelijkheid van eigen keuze van een PGO.**



## Voorgelegde beschrijving van een PGO

Een Persoonlijke Gezondheidsomgeving (PGO) is een app of website waarin gegevens over je gezondheid staan.

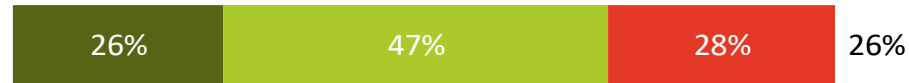
Nu worden deze gegevens bewaard op veel verschillende plekken. Bijvoorbeeld bij je huisarts, apotheek, ziekenhuis of in een app op je eigen telefoon. In een PGO verzamel je alle gegevens op één plek. Ook kan je gegevens toevoegen, bijvoorbeeld je gewicht. Of jouw gegevens via een PGO doorsturen. Jij bepaalt zelf welke gegevens je deelt en met wie.

Om gebruikers van een PGO duidelijk te maken dat een PGO veilig gegevens uit kan wisselen is er een keurmerk voor PGO's: het MedMij-label.

Algemeen Nederlands Publiek



Zorgverleners



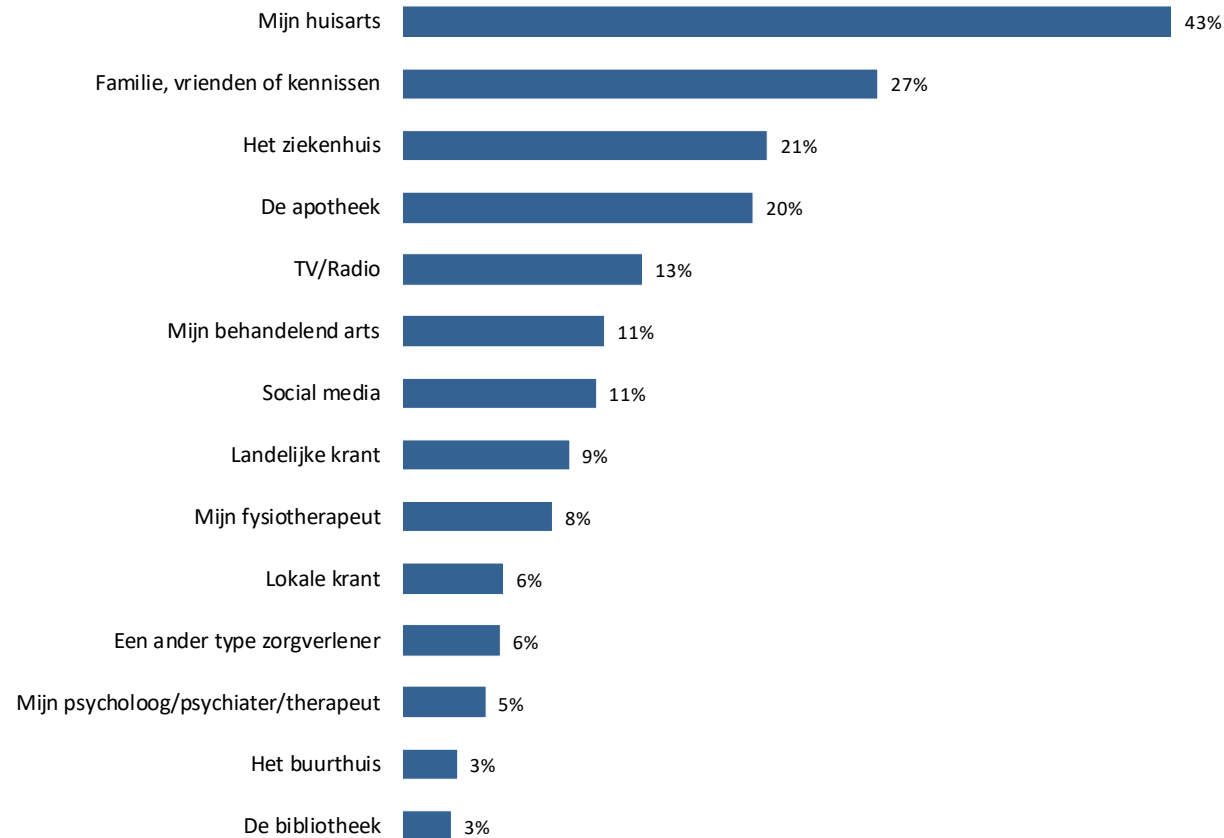
- Ik ben bekend met een PGO
- Ik heb wel eens gehoord van een PGO, maar ik weet er niet zoveel van
- Nog nooit gezien of van gehoord

% Bekend



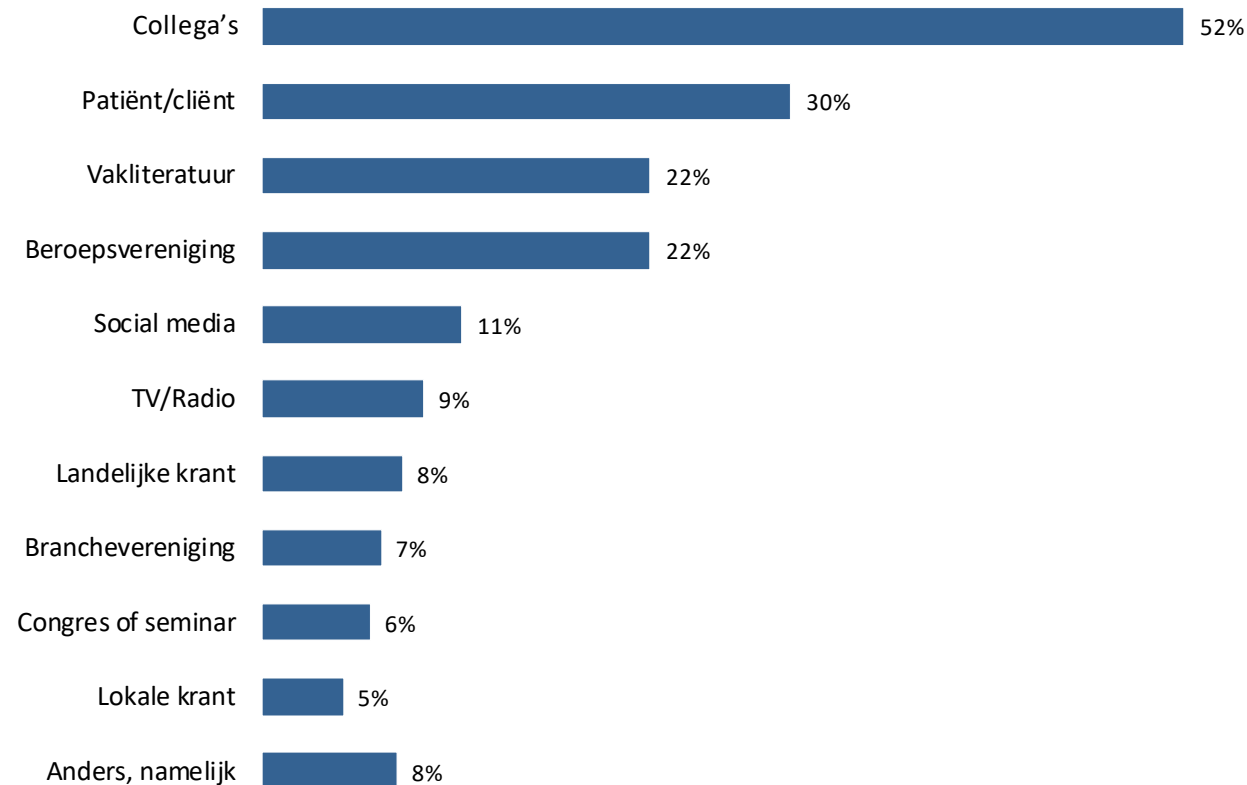
Bron van de bekendheid burgers

# De meeste burgers kennen het PGO via de huisarts of hun kennissenkring. Het ziekenhuis en de apotheek volgen daarna.



Bron van de bekendheid zorgverleners

## De meeste zorgverleners kennen het PGO door collega's of de patiënt. Vanuit vakliteratuur of via de beroepsvereniging is er ook enige bekendheid.





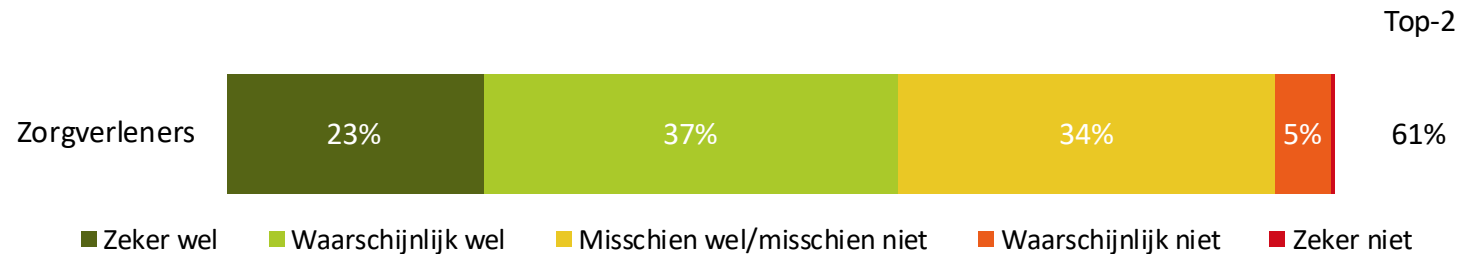
## Aantrekkelijkheid burgers

**Vier op de tien burgers vindt het PGO op dit moment aantrekkelijk. De helft is (nog) neutraal.**

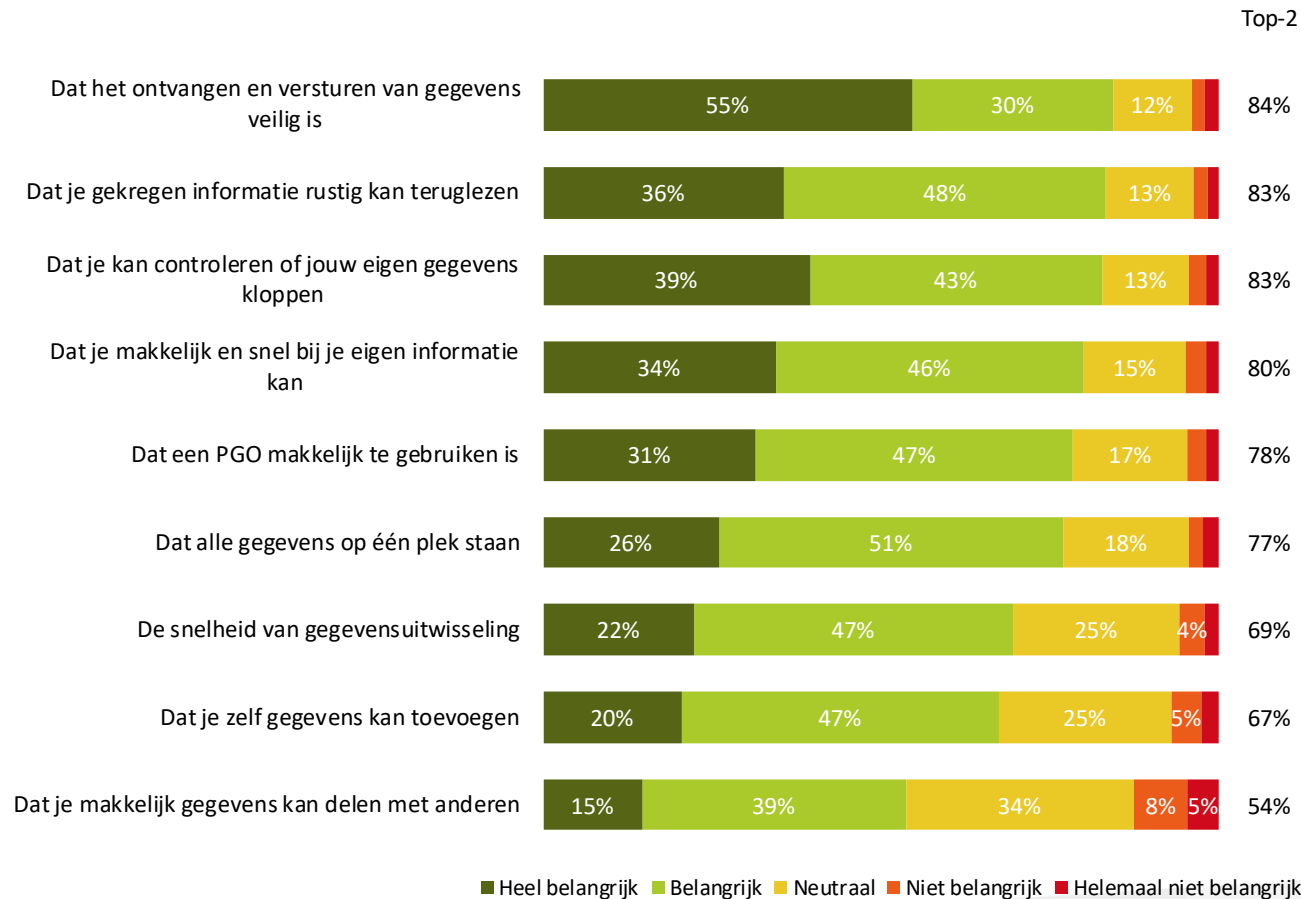


Positieve invloed op het werk

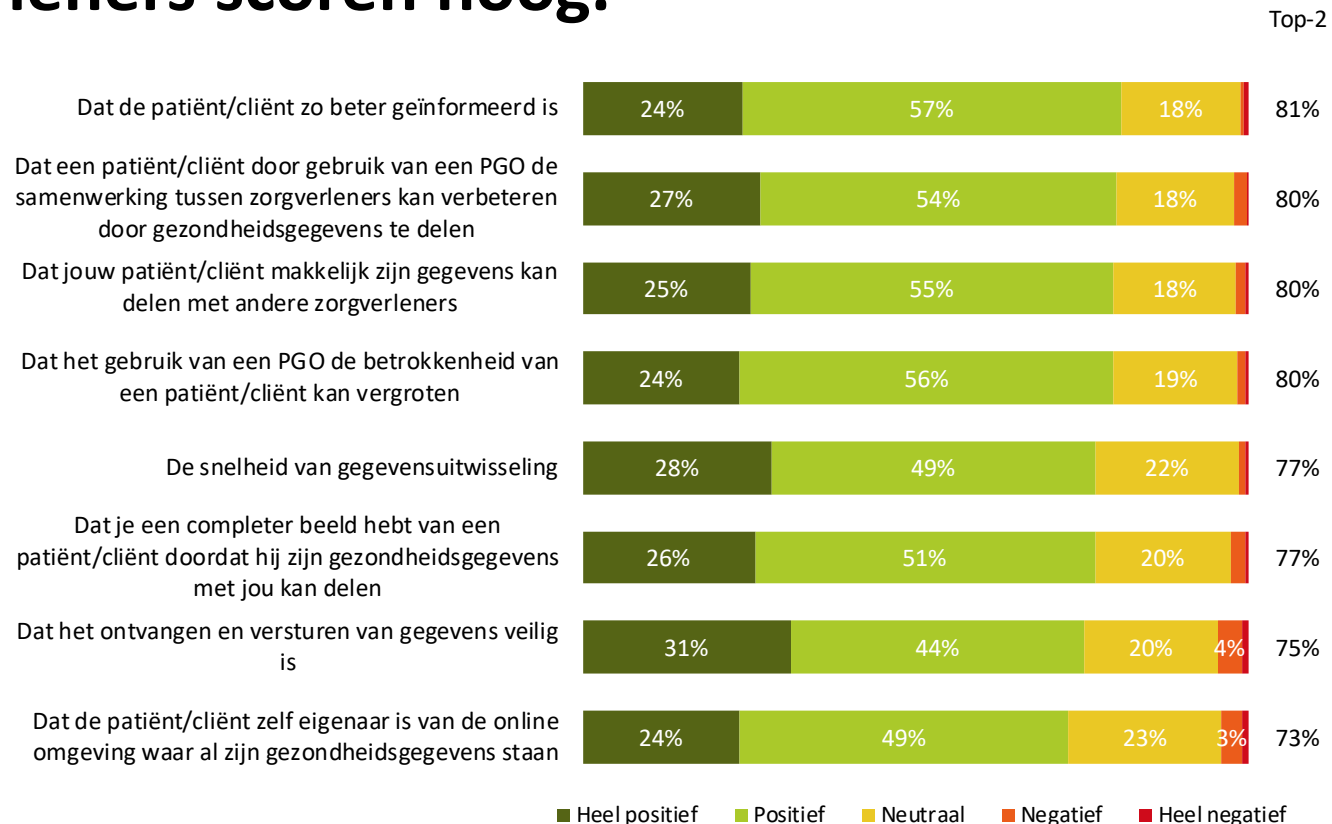
**Zorgverleners zijn positiever over het gebruik van een PGO door de patiënt/cliënt. Zes op de tien van hen denkt dat het een positieve invloed zal hebben op het werk.**



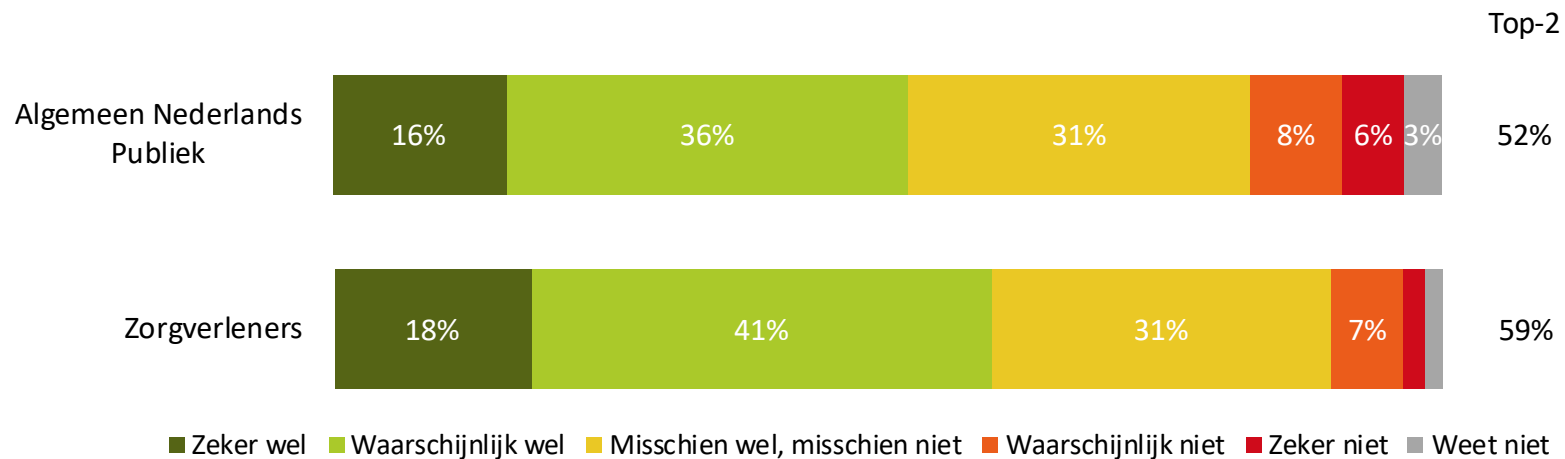
# Vrijwel alle voorgelegde kenmerken van een PGO worden door burger belangrijk gevonden. Aan snelheid gegevensuitwisseling, het zelf toevoegen en makkelijk delen van gegevens hecht men relatief minder belang.



# Verwachting van zorgverleners m.b.t. aspecten die een PGO teweeg kan brengen opvallend positief. De beter geïnformeerde/meer betrokken patiënt én het verbeteren & versnellen van de onderlinge samenwerking met zorgverleners scoren hoog.



**Iets meer dan de helft van de burgers is positief over de gebruikssintentie van een PGO, dit ligt in lijn met de mate waarin zorgverleners het gebruik zouden aanraden.**



Vraag: [Algemeen Nederlands publiek] Zou je gebruik maken van een persoonlijke gezondheidsomgeving (PGO)?

[Zorgverleners] In je werk heb je te maken met mensen die zorg nodig hebben. In hoeverre zou je een persoonlijke gezondheidsomgeving (PGO) aan jouw patiënten/cliënten aanraden om te gaan gebruiken?

Basis: n = 2021 respondenten Algemeen Nederlands Publiek / n = 457 respondenten Zorgverleners



# Open toelichting door burgers die een PGO misschien of (zeker) niet zouden gebruiken:

## Misschien wel, misschien niet

- Voor mijn gevoel is het niet heel veilig (gewoon een gevoel)."
- Het is voor mij niet nodig om hier gebruik van te maken, omdat ik vrijwel niet naar de huisarts/ziekenhuis of dergelijke ga. mocht ik daar later vaker heen moeten zou ik dit waarschijnlijk wel overwegen."
- Het voelt toch wat onveilig, al mijn gegevens in 1 app. Hoe veilig ook.. ik heb er nog geen vertrouwen in."
- Ik ken het nog niet. Eerst zou ik me er in willen verdiepen of ik dit veilig vind als al mijn gegevens daarin staan."
- Duidelijkheid, meer informatie, meer gebruik van de mensen om me heen. Het is geen gespreksonderwerp op dit moment."
- Ik weet er nu nog te weinig van, maar het zou nuttig kunnen zijn."

## (Zeker) Niet

- Gewoon geen interesse in. Mijn iPhone heeft bijvoorbeeld ook een Gezondheidsapp, maar heb deze nog nooit gebruikt. Ik zie er het nut niet van in."
- Onduidelijk wat het toevoegt. Met de huidige voorziening ben ik tevreden."
- Seriously? Al onze gegevens over gezondheidsgerelateerde onderwerpen op een app???? Zijn jullie helemaal van het pad af? Dit zijn zeer kwetsbare gegevens en die horen niet op de eerste de beste huis tuin en keuken app. Ga toch weg. Echt niet!"
- In deze digitale wereld gaat nog wel eens fout denk aan de commotie bij de GGD met het virus prikken."
- Vertrouw niet dat je gegevens echt veilig zijn, hoort de laatste tijd zoveel over datalekken."



# Open toelichting door zorgverleners die een PGO misschien of (zeker) niet zouden aanraden om te gebruiken:

## Misschien wel, misschien niet

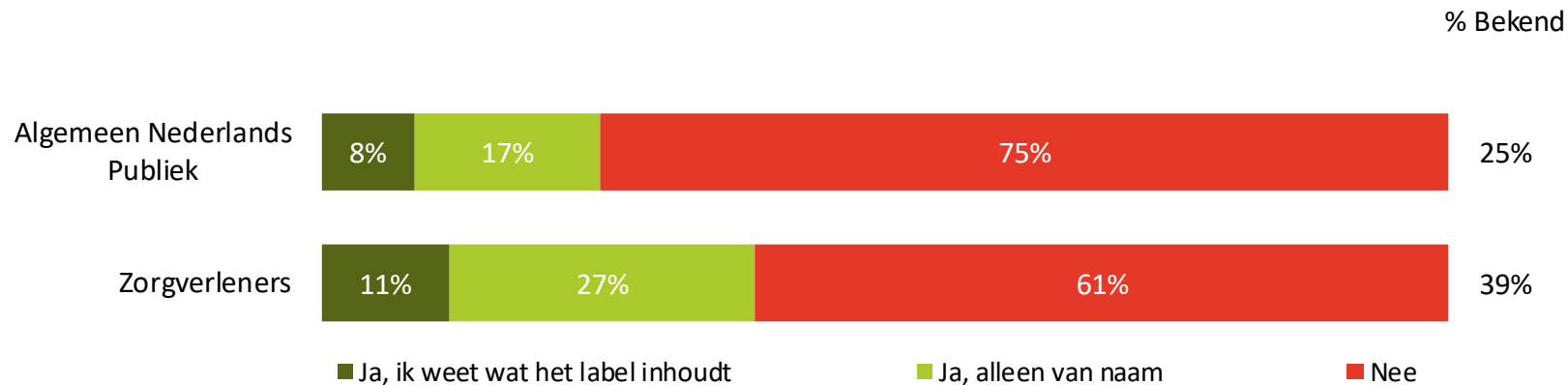
- Ik weet er zelf niet genoeg van af. Weet ook niet of we in de apotheek er zelf zo veel mee gaan doen.”
- Denk niet dat dit voor iedere client geschikt is.”
- Toegankelijkheid. Oudere mensen hebben die t meeste nodig omdat ze vaak niet weten wat ze allemaal hebben en aan medicijnen gebruiken maar hebben vaak geen internetmogelijkheden.”
- In mijn werk in de GGZ probeer ik de privacy van mijn cliënten zoveel mogelijk te waarborgen, ik heb beroepsgeheim. Ik weet niet in hoeverre een PGO hiervoor veilig genoeg is.”
- Hoe veilig is het? Kun je ook bepaalde informatie weglaten als cliënt?”
- In hoeverre is absoluut zeker dan andere partijen zoals verzekeraars niet bij deze gegevens kunnen komen?”

## (Zeker) Niet

- Omdat je daarmee client een verantwoording geeft tot delen van info waarvan hij mogelijk gevolgen niet kan overzien.”
- Ik werk in de ouderenzorg, die snappen daar niets van.”
- Met een PGO loop je het risico dat patiënten niet alles willen delen. Daarnaast is het betrekken van veel disciplines niet altijd gunstig.”
- Wij gebruiken al een goed werkend programma waarin wij alles van onze cliënten goed kunnen bijhouden. En is toegankelijk.”
- Ik verwacht dat het qua privacy niet goed geregeld is, dan wel dat het snel mis zal gaan. Bovendien zie ik er geen meerwaarde in voor mijzelf.”
- Werk met mensen met dementie, zij kunnen dit niet beheren.”

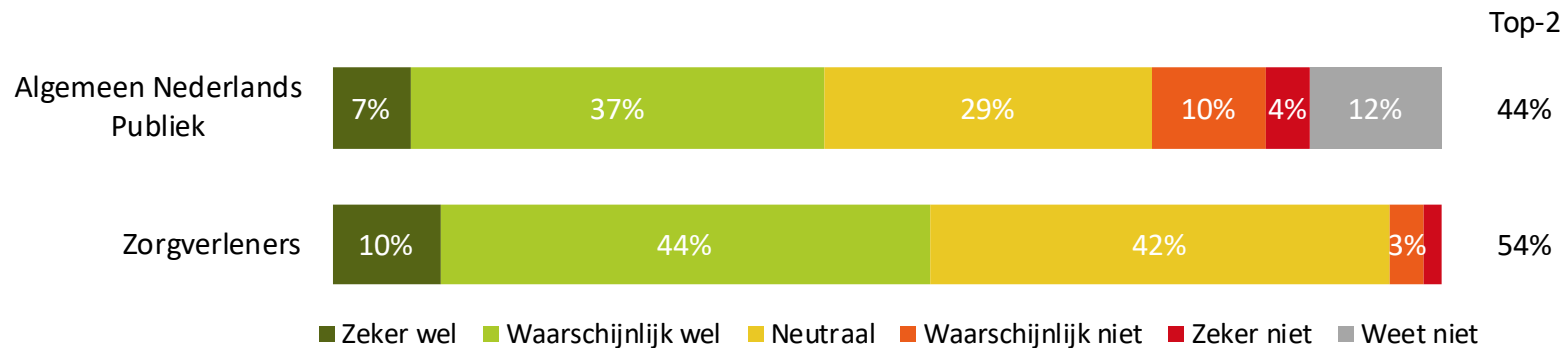


# Het MedMij-label is op dit moment bekend bij een kwart van de burgers en tweevijfde van de zorgverleners.





# Het MedMij-label wekt op dit moment vooral vertrouwen bij zorgverleners; de helft verwacht dat een PGO dan veilig en betrouwbaar is. Maar een groot deel is ook neutraal.



# Bijlagen

- Achtergrond respondenten zorgverleners
- Onderzoeksverantwoording

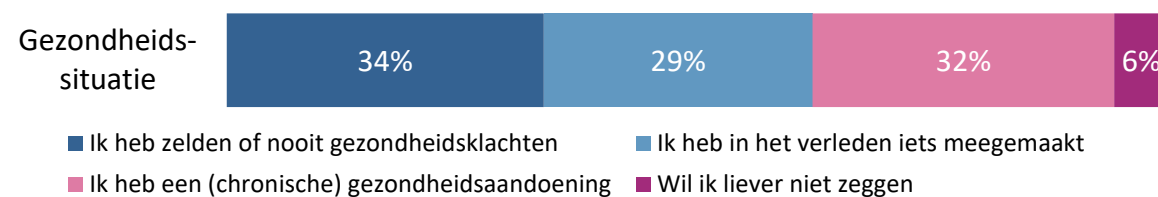
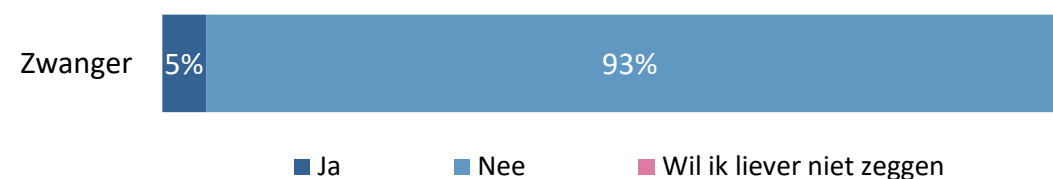
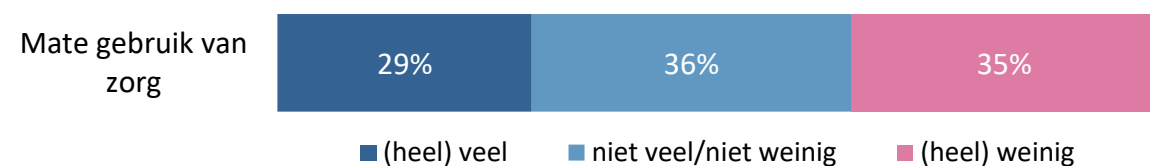
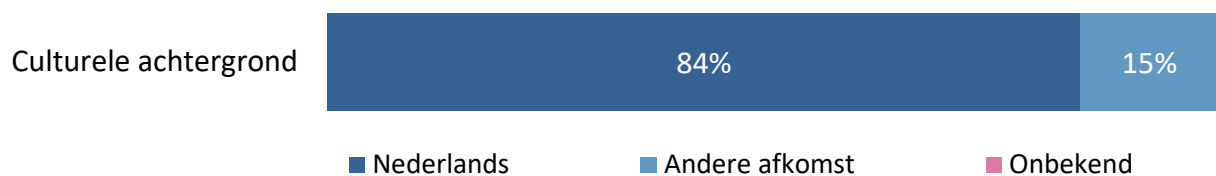
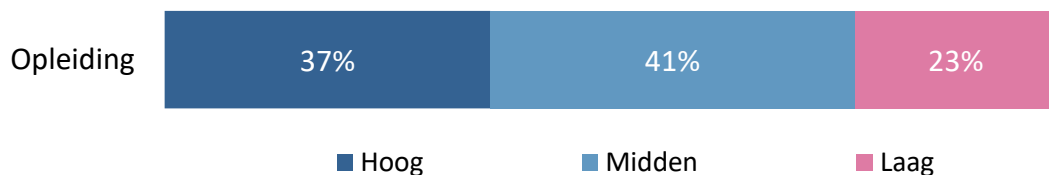
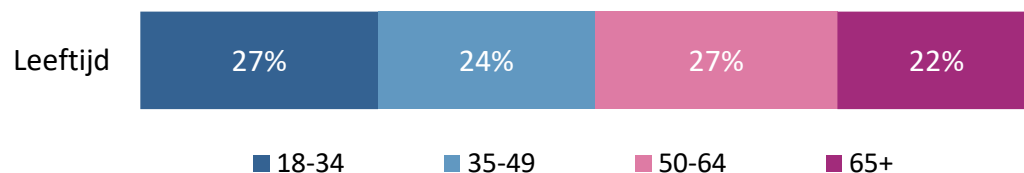
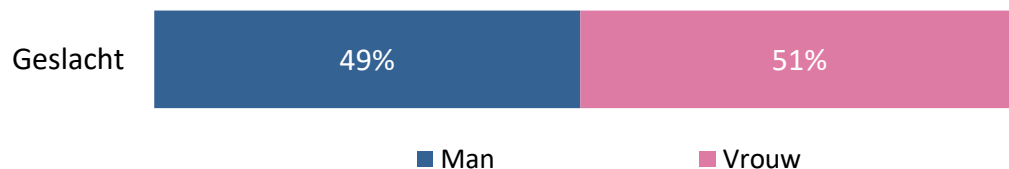


# Onderzoek in het kort

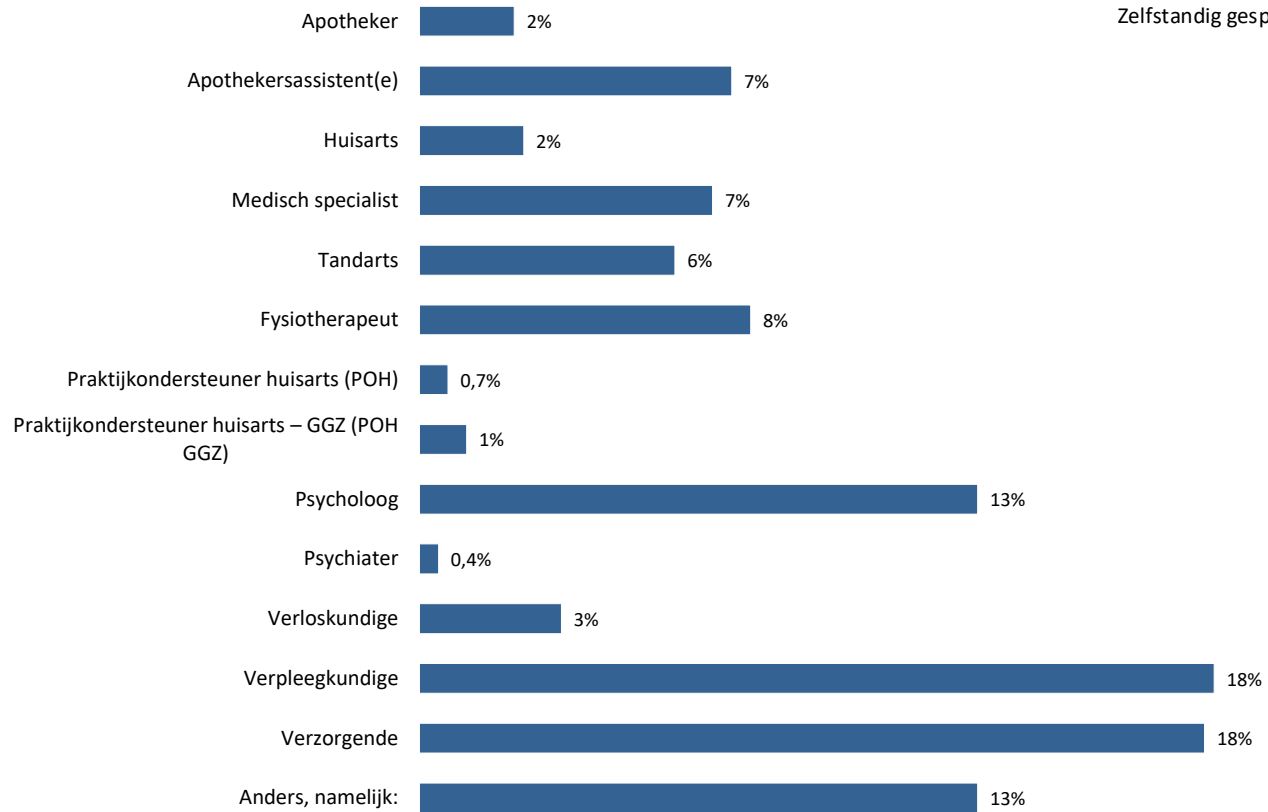
<b>Methode</b>	Kwantitatief online onderzoek Aankondiging: online Reminder: online
<b>Doelgroep en steekproef</b>	Doelgroep: Algemeen Nederlands Publiek en Zorgverleners Steekproefkader: partner panel Dynata Steekproef: <ul style="list-style-type: none"><li>• Algemeen Nederlands Publiek: netto 2021 respondenten</li><li>• Zorgverleners: netto 457 respondenten</li></ul>
<b>Veldwerk</b>	Het veldwerk heeft plaatsgevonden vanaf 18 januari tot en met 12 februari 2021 De gemiddelde invultijd van de vragenlijst bedroeg: 6 minuten



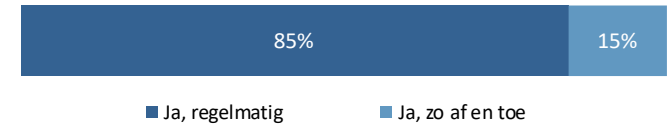
# Achtergrondkenmerken burgers



# Verdeling n = 457 zorgverleners



Zelfstandig gesprekken voeren met patiënt





# MarketResponse

Data ▶ Insights ▶ Consultancy