

Rapportage behoeftenonderzoek PGO on AIR

december 2020



Inleiding

Vooraf

In de zorg neemt het aantal digitale toepassingen steeds verder toe. Beleid is erop gericht dat steeds meer mensen er gebruik van gaan maken. Digitale zorg wordt gezien als een belangrijk middel om zorg persoonlijker én efficiënter te maken en om het hoofd te bieden aan personeelstekorten in de zorg.

Digisterker, ECP | Coalitie Digivaardig in de Zorg, de Koninklijke Bibliotheek, Patiëntenfederatie Nederland, Pharos en SeniorWeb): deze organisaties ontmoetten elkaar bij de opstart van de Alliantie Digitaal Samenleven (ADS) aan de thematafel Digitale zorg.

Partijen formuleerden drie voorwaarden om het uitgangspunt 'Iedereen moet kunnen meedoen' aan digitale zorg te kunnen waarmaken:

- Eenvoudige, begrijpelijke en makkelijk te gebruiken digitale toepassingen.
- Begeleiding van zorggebruikers bij het in gebruik nemen ervan.
- Goede informatie die zorgt dat mensen digitale toepassingen durven en willen gebruiken.

Deze voorwaarden zorgen ervoor dat ook minder digitaal vaardige, taal- en gezondheidsvaardige mensen van de voordelen van digitale zorg kunnen profiteren. Zo voorkomen we dat gezondheidsverschillen tussen groepen mensen vergroten met de komst van meer van eHealth toepassingen.

Een belangrijke eHealth toepassing in de nabije toekomst is de persoonlijke gezondheidsomgeving (PGO) is een middel om gezonde mensen, patiënten en hun mantelzorgers (meer) regie over en inzage in hun gezondheid te geven. Een PGO kan voor iedereen van waarde zijn voor regie over gezondheid. De Alliantie PGO on AIR, onder leiding van de Patiëntenfederatie, zet zich de komende jaren in om het gebruik van PGO's te stimuleren.

Als onderdeel van de eerste fase van project PGO on AIR verkennen genoemde organisaties onder potentiële gebruikers over PGO en de randvoorwaarden die bijdragen aan het in gebruik nemen ervan. Ook bevragen we zorgverleners/digicoaches in zorgorganisaties op wat zij nodig hebben om hun cliënten/patiënten te stimuleren een PGO te gaan gebruiken. Daarnaast verzamelen partijen binnen hun organisaties beschikbare informatie, tools, methoden die voor het stimuleren van het gebruik van PGO's in de toekomst relevant kunnen zijn.

Op basis van de uitkomsten en ervaringen formuleren de organisaties een advies op hoofdlijnen dat in de tweede fase van PGO on AIR gebruikt kan worden bij de ontwikkeling en implementatie van wat er nodig is om verschillende groepen mensen goed te informeren over PGO's en ze te stimuleren dat ze er een te gaan gebruiken.

Doel

Partijen dragen met hun kennis en expertise bij aan versterking en invulling/uitvoering van pijler vier 'Kennis en Vaardigheden' in de onderzoeksfase van het programma PGO on AIR.

Partijen vinden het belangrijk dat zoveel mogelijk mensen kennis hebben van de voordelen voor gebruikers van een PGO, een kansrijk middel om regie op zorg te versterken. Dit geldt ook voor mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden en digitale vaardigheden, zodat ook zij de kans krijgen om de vaardigheden aan te leren die daarvoor nodig zijn.

Daarvoor is het nodig dat mensen op een passende manier kennismaken met PGO en goede informatie krijgen. Zo kunnen zij bewust afwegen wanneer zij een PGO willen gebruiken. Om in fase 2 de juiste communicatie- en hulpmiddelen, kanalen, etc. in te zetten voor deze doelgroep, hebben wij onze achterban (potentiële gebruikers van een PGO) gevraagd naar hun behoefte aan informatie en steun.

Inbreng Partijen

Partijen hebben toegezegd om hun gezamenlijk netwerk en expertise in te brengen en om, in gesprekken, de behoeften en voorwaarden (vragen en wensen over PGO's) van verschillende groepen mensen op te halen. Partijen hebben een zeer diverse achterban en kunnen zo een goed beeld samenstellen over wat specifieke doelgroepen nodig hebben en over hoe, door wie en waar zij over PGO geïnformeerd willen worden.

- **Pharos, expertisecentrum gezondheidsverschillen** is zeer ervaren in het ophalen van wensen en behoeften van mensen die beperkt (gezondheids)vaardig zijn, ook op het terrein van digitale zorg. De informatie die we ophalen delen we graag met ontwikkelaars van PGO's. Zo dragen we bij aan PGO's die eenvoudig te begrijpen en te gebruiken zijn. Deze activiteit past goed aan het begin van de looptijd van het PGO on AIR programma.
- **Stichting Digisterker** heeft veel ervaring met het ontwikkelen van educatieve programma's voor burgers op het gebied van digivaardigheid en het trainen van trainers/voorlichters/organisaties op dat vlak. Bovendien heeft Digisterker ervaring in het ontwikkelen van een programmatische aanpak over informatie/kennisoverdracht.
- Via de **Koninklijke Bibliotheek** maken we gebruik van het natuurlijke netwerk van de bibliotheken om informatie over PGO onder inwoners te verspreiden en maken de connectie met het Informatie Punt Digitale Overheid en cursussen over digivaardigheden die daar al gegeven worden. Zo maken we gebruik van de natuurlijke advies- en informatierol van de maatschappelijke rol van de Bibliotheek.
- **ECP** | Platform voor de informatiesamenleving coördineert het programma *Digivaardig in de zorg*. Dit is dé coalitie in Nederland op dit gebied met een kennissite over digitale vaardigheden met een grote hoeveelheid leermateriaal voor zorgverleners uit verschillende sectoren. Een van de werkgroepen in de coalitie richt zich op zorggebruikers. Via de kenniswebsite en de digicoaches beschikt ECP over het grote netwerk van zorgorganisaties die zijn aangesloten bij de Coalitie Digivaardig in de Zorg. Hiermee worden collega's uit de zorg bereikt die op hun beurt de kennis weer door kunnen geven aan cliënten, mantelzorgers, etc.

- **SeniorWeb** is een landelijke vereniging met 150.000 leden, 3.000 vrijwilligers en 425 leslocaties. In de leslocaties geven vrijwilligers cursussen, workshops, individuele lessen en inloopspreekuren. SeniorWeb is sinds 1996 actief met als doel de digitale wereld voor senioren begrijpelijker te maken, zodat zij het gemak en het plezier van computer en internet kunnen ervaren.

De Patiëntenfederatie Nederland is de opdrachtgever van het onderzoek.

Aanpak

Interviews

Partijen hebben semigestructureerde gesprekken gevoerd met mensen uit hun achterban: deelnemers aan een Digisterker cursus, vrijwilligers van SeniorWeb aanbod, deelnemers aan activiteiten van de KB, Taalambassadeurs verbonden aan Stichting ABC en professionals die als digicoach werken in een zorgorganisatie. De interviews vonden plaats in oktober en november 2020.

Waar mogelijk (Corona maakte dat tot een uitdaging) zijn de gesprekken in groepen gevoerd. Andere gesprekken waren online, individueel of in een groepje van maximaal 4 personen. Informatie over de deelnemers is te vinden in bijlage 1.

Vooraf hebben partijen afgesproken geen vragenlijst af te nemen, maar semigestructureerd in gesprek te gaan aan de hand van een aantal hoofdonderwerpen. We waren op zoek naar verhalen en quotes die inzicht geven in de vragen die we ons in dit project stelden. Deze vragen zijn opgenomen in de toolkit voor de interviewers (bijlage 2).

Ten behoeve van de gesprekken werd eerdergenoemde toolkit samengesteld met uitleg over een PGO (afhankelijk van de setting van het gesprek kon gebruik gemaakt worden van een filmpje of een eenvoudige uitleg over wat een PGO is).

Elke partij voerde de gesprekken met mensen uit de eigen achterban en maakte een beknopt verslag voorzien van quotes. Die verslagen werden besproken en gebundeld in een overzicht van de uitkomsten. De uitkomsten van deze interviews lichten we toe in vier typen behoeften

1. Wat is ervoor nodig om een PGO te leren kennen
2. Wat is ervoor nodig om een PGO te leren gebruiken
3. Wat is ervoor nodig om een PGO te durven gebruiken
4. Wat is ervoor nodig om een PGO te willen gebruiken?

Waar mogelijk zijn de interviews opgenomen ten behoeve van de uitwerking. De opnames worden gewist na afronding van de rapportage.

Informatie, tools en materialen

Daarnaast hebben partijen, voor zover beschikbaar in de eigen organisatie informatie, tools en materialen verzameld die mogelijk bruikbaar zijn in uitrol en inrichting van de activiteiten in fase twee van PGO on AIR (zie bijlage 3).

Algemene opmerkingen over PGO's

De eerste algemene reacties van mensen op de uitleg wat een PGO is, lopen sterk uiteen. Als men al enige ervaring heeft met digitale beschikbaarheid van eigen patiëntgegevens is men overwegend positief. Gemak, persoonlijk voordeel, overzicht, zijn woorden die veel gebruikt worden. Meerdere deelnemers zien ook een voordeel als nooddiensten toegang hebben tot je PGO.

'Het is wel heel handig als je alles bij elkaar hebt. Dan lijkt me wel een uitkomst. Je kunt het wel altijd laten zien.'

'Ik zorg voor twee mensen. Het zou wel handig zijn om een aantal gegevens in te kunnen zien.'

'Zit er dan ook toegang in voor alarmdiensten? Dat de ambulance erin kan kijken als je iets overkomt en zij meteen al je gegevens hebben?'

De toegevoegde waarde van een PGO ziet men vooral als je veel gezondheidsproblemen hebt. Tegelijkertijd onderkent een aantal van de deelnemers dat het ook wel handig is om het nu te gebruiken. Je gezondheid wordt meer van jou, je hebt meer regie. En je kunt ook zelf elk moment controleren of bijvoorbeeld je medicijnenoverzicht wel up-to-date is.

'Als je van alles hebt, dan is het wel handig als je één overzicht hebt. C: ja, als ik héél veel problemen zou hebben, dan is het zeker handig'. Maar nu niet hoor. Ik heb nog niks.'

Er zijn ook mensen die er meer moeite mee hebben. De redenen zijn divers. Ze hebben moeite met de (vaardigheden die nodig zijn bij) digitalisering. Ze hebben hun vraagtekens bij kwaliteit van digitale zorg, zoals beeldbellen. Ze hebben minder vertrouwen in onlinedienstverlening dan in persoonlijk contact met de zorgverlener. Of ze zien er tegenop dat ze een PGO moeten uitkiezen. Zij zien bij voorbaat door de bomen het bos al niet meer. Ze zijn er niet van overtuigd dat een PGO gratis blijft of vrezen voor hun gegevens als een leverancier in problemen komt of stellen vragen over de nut en noodzaak van een PGO.

'Het is weer een app, er zijn al zoveel app's vandaag de dag. Ik weet niet of ik daaraan ga.'

'Komen er zoveel, waarom moet dat? Wie betaalt dat allemaal?'

'Wat gebeurt er dan met mijn gegevens als zo'n bedrijf er mee ophoudt?'

'Ik zou niet weten waarom ze eraan zou moeten beginnen. Het gaat zo toch ook goed?'

Een deelnemer is zelfs heel stellig:

*‘Het is er al, de huisarts heeft alles in het zijn computer staan. Het is niet nodig. En ook
‘Ziekenhuizen en dokters geven toch al alles aan elkaar door? Met zo’n Elektronisch
Patiëntendossier?’*

Ook de mensen die moeite hebben met lezen en schrijven zijn enthousiast over de mogelijkheden van een PGO.

*‘Het lijkt me hartstikke handig! Hoef ik niet steeds mijn verhaal opnieuw te vertellen. Dat
ik lezen en schrijven moeilijk vind, zet ik er meteen in! Dan weet iedereen het.’*

*‘Goede pictogrammen, korte zinnen, geen afkortingen zonder uitleg, geen medisch
taalgebruik, duidelijke kleuren. En natuurlijk een voorleesfunctie!’*

Niet alleen de taalambassadeurs noemen thema’s die met ontwerp te maken hebben.

*‘Veel met kleuren werken voor de herkenbaarheid, blauw is dit, rood is dat, maar ja, dat
werkt dan niet weer niet voor kleurenblinden, nou ja, dan moeten ze daar maar weer
wat anders voor verzinnen. O ja, en duidelijk moet het zijn, grote letters en zo. Soms zijn
die letters zo klein dan kan ik het echt niet lezen.’*

Wat is ervoor nodig om een PGO te leren kennen?

In de interviews hebben we groepen mensen bevraagd op wat er nodig is of geregeld zou moeten zijn zodat zij kennis kunnen maken met PGO's?

De interviews leverden een breed beeld op van manieren waarop mensen zouden willen kennismaken met PGO's.

De verwachtingen per groep zijn verschillend en zijn ook afhankelijk van de mate waarin met zelf goed in staat is informatie te zoeken, te vinden en te begrijpen. Hoe digitaal en gezondheidsvaardiger, hoe makkelijker men zelf informatie zoekt op internet.

Via de zorgverlener

Mensen die moeite hebben met lezen en schrijven zoeken vaak niet zelf naar informatie en vertrouwen erg op gerichte instructie of advies van hun zorgverlener en m.n. op de huisarts. Als de zorgprofessional enthousiast is, tijd neemt voor de mensen voor wie het moeilijk of spannend is, dan gaan zij met hem mee. Anderen vrezen dat de huisarts daar zeker geen tijd voor heeft. Zij noemen wel de mogelijkheid van een algemene flyer bij de huisarts of een brief van hem/haar. Ook korte duidelijke en positieve filmpjes via narrow casting bij de huisarts of in het ziekenhuis worden meerdere keren genoemd om er in eerste instantie 'over te horen'.

Landelijke aandacht of berichten in de krant

Landelijke aandacht op tv wekt de aandacht en interesse op, maar men noemt de vluchtigheid van praatprogramma's.

'Je ziet het en het is weer weg'.

Persoonlijke toelichting via vertrouwensfiguur

In de groep waarvan de deelnemers op het platteland wonen worden voorlichtingsavonden van de vrouwenbond genoemd. Deze vorm komt ook naar voren bij de deelnemer met een migratieachtergrond: voorlichting door iemand die de taal van de groep spreekt werkt goed. Die persoonlijke toelichting geeft op het onderwerp.

Ervaringsverhalen en een informele kennismaking met het product werken uitstekend, zorgen voor herkenning en vindt men prettig.

Een mooi voorbeeld van een informele kennismaking met een digitale zorgtoepassing gebeurt tijdens een van de groepsgesprekken: een deelnemer heeft een wearable, vertelt er enthousiast over. De anderen zijn nieuwsgierig en schrijven gegevens op om op om zelf op onderzoek uit te gaan. De cursusleidster speelt er goed op in. In de volgende les gaat ze er verder op in: je moet namelijk een QR-code gebruiken om de wearable te kunnen gebruiken.

‘Ik denk dat het het mooiste is als je door je eigen omgeving daarmee in aanraking komt. Want daar zit het minste belang bij. Als het vanuit de zorgaanbieder komt, heeft er iemand belang bij. Ik kan me voorstellen dat het dan een grotere acceptatie wat sneller gaat. Stel ik me voor.’

Via belangenorganisaties

Een deelnemer met diabetes heeft als suggestie dat de Diabetesvereniging ‘reclame’ voor het gebruik van een PGO zou maken. Dat is voor hem een heel betrouwbare bron. Het zou hem in ieder geval stimuleren om er informatie over te gaan zoeken. Dat doet hij niet uit zichzelf. Misschien dat zij ook weten welke PGO goed bij zijn ziekte past.

Via papieren post

Bij de individuele gesprekken wordt aangegeven dat een brief met een verwijzing naar meer hulp goed zou werken. Welke organisatie de brief moet sturen blijft in het midden: de gemeente? Of een zorgverlener?

Wat hebben mensen nodig om een PGO te **kunnen** gebruiken?

In de interviews hebben we deelnemers gevraagd wat nodig is of geregeld zou moeten zijn zodat zij een PGO kunnen gebruiken. De gesprekken leverden een breed scala van onderwerpen op.

De verwachtingen per groep zijn verschillend. Ook per individu binnen een groep komen verschillen voor. Digitale vaardigheden zijn belangrijk, maar ook komt aan de orde dat je wel de hardware moet hebben om een PGO te kunnen gebruiken. Of men steun van de zorgverlener nodig heeft is. Hoe digitaal en gezondheidsvaardiger, hoe minder men behoefte heeft aan externe hulp van bijvoorbeeld de zorgverlener.

Gebruiksgemak

Alle deelnemers zijn het er mee eens. Een PGO moet makkelijk zijn in gebruik. Makkelijk kunnen inloggen is belangrijk. Dat staat wel eens op gespannen voet met de wensen op het gebied van privacy.

‘Echt een dilemma: aan de ene kant wil men hoge veiligheidsstandaards en aan de andere kant wil men niet te veel drempels om bij de gegevens te kunnen komen of ze te delen.’

Het moet niet veel werk kosten om een PGO te hebben: het uitgangspunt moet zijn ‘gemak dient de mens’. Ook de noodzaak van toegankelijkheid voor mensen met een beperking komt naar voren. Een deel van de deelnemers voorziet voor zichzelf geen problemen met het gebruik. Het zijn de mensen die digivaardig zijn.

De mensen die moeite hebben met lezen en schrijven zijn explicieter op dit punt. Zij vinden een PGO erg handig juist voor mensen die met veel gezondheidsproblemen te kampen hebben. Daar kennen ze er veel van in hun omgeving of horen zelf tot die groep. Ze vinden de meeste digitale zorgtoepassingen erg ingewikkeld.

Het vraagt extra aandacht bij ontwikkeling van PGO's. Begrijpelijk, eenvoudig taalgebruik is van groot belang. Beeldgebruik dat de tekst ondersteunt kan het ook makkelijker maken. Een voorleesfunctie is heel belangrijk: vaak gaat het mensen die moeite hebben met lezen en schrijven makkelijker af om te luisteren dan om te lezen. Dit geldt zeker voor anderstaligen. Korte filmpjes met uitleg bij de PGO's helpen. Het valt op dat in alle groepen de zorg wordt geuit of bijvoorbeeld mensen die moeite hebben met taal ook gebruik kunnen maken van een PGO. Men schat in dat PGO's daar te ingewikkeld voor zijn. In alle groepen komt naar voren dat de informatie in je PGO wel te begrijpen moet zijn.

Een aantal van de deelnemers noemt een plek te hebben waar je kan oefenen met een PGO ook als voorwaarde voor het kunnen gebruiken van een PGO.

Het is belangrijk dat er hulp beschikbaar is, maar niet iedereen heeft een vastomlijnd idee wie dat moet zijn. Voorbeelden die genoemd worden zijn zelforganisaties, de bibliotheek en peers? Zelf schatten veel deelnemers in dat het ze wel zal lukken, om een PGO te gaan gebruiken. Met een goede handleiding erbij denkt een deel van de deelnemers dat ze er wel uitkomen. Ze schatten in dat het wel moeilijker is dan bijvoorbeeld een DigiD aanvragen.

‘Ik verwacht dat je slechts één keer moet inloggen op een PGO en niet voor alle gegevens apart. Inloggen met DigiD duurt lang en is minder toegankelijk. Maar wel veilig.’

‘Als er van die grote lappen tekst staan, dan begin ik er niet eens meer aan. Daar kom ik nooit doorheen.’

‘Mijn wens zou zijn dat de software van de PGO makkelijker is dan het patiëntenportaal van het UMC, dat vond ik ingewikkeld. Ik heb zelf een stappenlijst gemaakt, een soort spiekbrieftje om ermee overweg te kunnen. Gebruiksgemak is bevorderlijk dat mensen het gebruiken.’

‘Als het maar wel leesbaar is. Anders moet ik alles weer op google opzoeken wat het betekent.’

‘Ik voel me digitaal fit genoeg en zou het zeker aandurven. Mijn kleinkinderen noemen me DigiOma. Dat is een groot compliment. Dit komt door SeniorWeb. Als ik iets niet weet dan durf ik het zelf aan om het uit te zoeken. Indien nodig vraag ik mijn dochter om hulp.’

‘Wat als iemand al dement aan het worden is of is. Juist dan zou een PGO handig zijn maar misschien is het dan al te laat. Hoe kan geregeld worden dat een mantelzorger toegang krijgt?’

‘Het zou heel handig zijn om met een pasje in te loggen (net als bij random reader), want al die wachtwoorden... Ook handig zou zijn dat al je gezinsleden op hetzelfde inlog kunnen (of pasje).’

‘Het zou mij motiveren om mijn PGO bij te houden als ik na een bezoek aan ziekenhuis of arts automatisch een mailtje krijg: ‘Denk aan u PGO bijwerken’ En dat de andere partij het ook goed bij houdt. Want die moeten het dan ook doen anders heeft het geen zin.’

‘Wat ik zelf prettig vind aan het registreren van allerlei gegevens is dat je zelf kunt zien dat je voortgang hebt in de loop van de tijd. Dat gaat verder dan dat het alleen maar leuks is. Het zegt iets over je gezondheid en dat motiveert me juist. Dat lijkt me echt een meerwaarde.’

Zelfvertrouwen

Opvallend is dat een aantal mensen ook noemt dat je zelfvertrouwen nodig hebt om je wens voor een PGO te bespreken bij je dokter. Het lijkt erop dat de wat oudere generatie vreest dat het gebruiken van een PGO door zorgverleners wordt gezien als een teken van wantrouwen, dat je je eigen dokter wilt controleren.

‘Als ik een PGO zou willen, dan zou ik wel even moeten denken hoe ik dat netjes tegen mijn cardioloog kan zeggen. Als hij daar niks mee zou willen doen, dan denk ik niet dat ik sterk genoeg zou zijn om toch te zeggen: Ik wil dat!’.

Keuzehulp

Mensen geven ook aan dat men hulp zou willen bij het kiezen van een PGO. Men vindt het gek dat er weer zoveel moeten komen. Hoe kies je dan wat goed is voor jou? En hoe weet je wat voor jou de beste is? Als mogelijke oplossingen geven mensen aan dat een keuzehulp handig is, een filmpje of een vergelijkingssite.

‘Ik snap het niet, waarom moeten het er zoveel zijn? Wat moet je dan kiezen?’

‘Waarom al die keuze? Maak één (of voor mijn part hooguit drie) en zet die modulair op. Dan kan iedereen hem passen voor de eigen situatie maken.’

Hulp bij gebruik

Mensen geven aan ook hulp nodig te hebben bij het leren gebruiken van een PGO, bijvoorbeeld als je vragen hebt. Op de vraag wie dat dan zou kunnen doen wordt de leverancier van de PGO genoemd. Die zouden moeten helpen als je er niet uitkomt. Bijvoorbeeld dat je hen kunt bellen. Een boekje of een handleiding vindt men wel noodzakelijk om erbij te hebben, zodat je kunt nalezen wat allemaal kan en hoe je iets moet doen zoals het werkboek van Digisterker. Een andere deelnemer maakt gebruik van Student aan Huis en dat werkt goed. Anderen willen hulp krijgen uit hun directe omgeving (bijvoorbeeld familie of vrienden) of van een vrijwilliger zoals die van SeniorWeb.

Hulp van zorgverlener

Een aantal deelnemers denkt niet aan de arts of zorgverlener als hulplijn genoemd, Zij schatten in dat die daar helemaal geen tijd voor heeft.

De mensen die moeite hebben met lezen en schrijven denken wel aan hun zorgverlener (of iemand in de praktijk) om hen te helpen. Zij verwachten dat de zorgverlener een beeld heeft welk PGO bij ze past.

Veiligheid

Vertrouwen in de veiligheid van de gegevens in jouw PGO is een belangrijke component voor alle deelnemers. Het komt bij alle onderdelen (kunnen, durven, willen gebruiken) terug in de gesprekken.

Doorontwikkeling PGO's

Vele deelnemers roepen ontwikkelaars van PGO's op om groepen mensen daarbij te betrekken. Dat helpt om de PGO's beter aan te laten sluiten bij de behoeften en om structurele problemen voor gebruikers op te lossen. De taalambassadeurs hebben ervaring als tester en brengen een expertise in die noodzakelijk is om eenvoudige en begrijpelijke PGO's te maken.

‘Door een oproep te doen bij bepaalde groepen benaderen voor testers om proef te draaien. En dan een heel breed scala van doelgroepen benaderen. Jongeren, senioren zullen er het meest mee van doen hebben.’

Wat hebben mensen nodig om een PGO te **willen** gebruiken?

In de interviews hebben we deelnemers gevraagd wat nodig is of geregeld zou moeten zijn zodat zij een PGO willen gebruiken. Heel verschillende aspecten komen naar voren. Zekerheid over de veiligheid van persoonlijke data komt steeds terug als voorwaarde voor het willen gebruiken van een PGO. Ook zelf goed kunnen bepalen wie wat kan zien in je PGO is erg belangrijk.

Uit de gesprekken blijkt ook dat het belangrijk is dat de voordelen van een PGO beter bekend zijn. Voor veel mensen is het nog 'ver van mijn bed' omdat ze vinden dat het nu al goed geregeld is. Vaak zijn dat mensen met wat minder gezondheidsproblemen.

Delen van gegevens

Veel van de geïnterviewden zouden hun gegevens met anderen delen mits men zelf kan bepalen wie hoe lang voor welke onderdelen toegang heeft. De deelnemers vinden het belangrijk dat je niet alleen per zorgverlener, maar ook per onderwerp kunt aangeven wat ze wel en niet mogen zien.

'Ik vind het niet prettig dat ze zomaar alles van me weten. De fysiotherapeut hoeft toch niet weten dat ik ook een SOA-test gedaan heb, bij wijze van spreken.'

'Als alles in één systeem zit, dan vind ik dat fijn. Maar moeten ze in het ziekenhuis dan alles van je weten? Is dat nodig, bijv. hoe vaak je bij de fysio bent?'

'Het is heel makkelijk om te zeggen ik heb niets te verbergen maar ik vind het wel verstandig om heel bewust de keuze te maken wil ik dit wel of niet delen.'

Op onderzoek uit

Sommige deelnemers zijn nieuwsgierig naar een PGO en willen het graag uitproberen. Zij zullen actief op zoek gaan als er wat meer bekend is over PGO's. Voor deel van de geïnterviewden zijn de meeste PGO's die er nu zijn te ingewikkeld. Daarom vinden ze het moeilijk om eraan te beginnen. Zij zeggen dat ook niet op eigen initiatief te gaan doen.

Stimulans vanuit de zorgverlener (huisarts, specialist) of vanuit de mantelzorger helpt volgens veel van de deelnemers. Wel zijn er zorgen of de huisarts daar wel tijd voor heeft.

Een van de mensen die moeite hebben met lezen en schrijven deed de suggestie om PGO's langzaam te laten groeien, zodat er steeds ruimte blijft voor verbetering als blijkt dat onderdelen te ingewikkeld zijn. Testen doen taalambassadeurs graag en het is noodzakelijk om tot een voor velen bruikbaar PGO te komen.

Men is verdeeld over wanneer men een PGO wil gaan gebruiken. De een koppelt het aan zijn gezondheid: als ik wat mankeer ga ik aan de slag. De ander denkt dat het goed is er eerder mee te beginnen.

‘Je hebt er het meeste aan als je veel mankeert. Maar zolang je gezond bent heb je het niet nodig... En dan is het misschien te laat. Het mooiste zou zijn als je er vroeg mee begint. Maar is de noodzaak er dan?’

Begrijpelijke informatie

Alle deelnemers vinden het belangrijk dat de informatie die van de zorgverleners binnenkomt in het PGO begrijpelijk is. Als dat niet zo is, dan gaan de mensen alsnog bellen en levert het bijvoorbeeld de huisarts alleen maar extra werk op.

Hoe kunnen mensen enthousiast gemaakt worden over PGO's?

De deelnemers geven aan dat het belangrijk is om erover te communiceren zodat mensen het kunnen gaan gebruiken. Het overgrote deel van de deelnemers had nog nooit van een PGO gehoord. Erover praten, zien en lezen helpt voor een deel van de groep.

Dat kan via de tv (Radar, Kassa, Max) of voor social media. Daar maken jongere mensen veel meer gebruik van. Bijeenkomsten of cursussen voor specifieke groepen kan ook helpen om de kennis over PGO's te vergroten. Concrete ervaringsverhalen delen inspireert mensen: horen hoe en wat de ervaringen van een ander zijn.

‘Mogen de PGO-leveranciers eigenlijk reclame maken op tv? Dat zou misschien wel goed werken, maar ik heb liever neutrale informatie van de overheid.’

‘Het mooiste zou zijn als dat ze het al gebruiken als ze gezond zijn. Motiveren via brief en via artsenundersteuner zodat mensen er mee beginnen. Door er al eens in te kijken of zo...’

In de promotie vooral de voordelen benoemen en aangeven hoe mensen kunnen weten welke PGO's veilig zijn draagt bij aan enthousiasme over PGO's. De taalambassadeurs verwijzen naar het filmpje dat ze aan het begin van het gesprek zagen. Het Medmij-label geeft hen vertrouwen.

Een opvallende opmerking was dat de uitstraling van PGO's belangrijk is.

‘Ik zou een PGO wel willen gebruiken, als ik allemaal kwaaltjes krijg. Ik wil wel heel graag dat het positief is. En me vooruithelpt. Ziekte is al vervelend genoeg. Het moet niet alleen een verzameling van ellende zijn.’

Volgens een aantal deelnemers zijn mogelijke kosten van een PGO van belang bij de afweging of mensen een PGO gaan gebruiken.

‘Als het gratis zou zijn, dat is wel positief. Als men er geld voor zou vragen dan haken mensen af.’

Wie een PGO dan wel zou moeten financieren, weet men niet. Misschien de zorgverzekeraars of de overheid. In ieder geval profiteren zij van besparingen die goed gebruik van een PGO oplevert, zo stelt men. Een aantal deelnemers geeft aan dat we dan op de een of anderen manier natuurlijk wel betalen: via de premie of via de belastingen.

Er zijn ook mensen die het niet willen, ondanks alle positieve verhalen. Zij houden het bij het oude. Of zien er nu het nut niet van in omdat ze geen gezondheidsproblemen hebben. Hier en daar klinkt de zorg door of je nog wel terecht kunt als je niet mee wilt of kunt aan de digitale ontwikkelingen.

‘Ik ga het niet doen hoor, het is mij nog te abstract. Ik houd nog een papieren dossier bij.’

‘Als je meer zorg nodig hebt dan zou ik het misschien gaan doen... maar misschien heb je dan al geen zin meer.’

‘Je moet soms wel digitaal mee in de vaart der volkeren. Dat vind ik niet zo heel erg maar het moet wel mogelijk blijven voor mensen die dat anders willen doen.’

‘Als ik het zou doen, dan zou regelmatig doen zou mij helpen om er goed in te worden. En iets wat me motiveert om de informatie bij te houden.’

Wat hebben mensen nodig om een PGO te **durven** gebruiken?

In de interviews hebben we deelnemers gevraagd wat nodig is of geregeld zou moeten zijn zodat zij een PGO durven te gebruiken. Heel verschillende aspecten komen naar voren. Zekerheid over de veiligheid van persoonlijke data komt steeds terug als voorwaarde voor het willen gebruiken van een PGO. Ook zelf goed kunnen bepalen wie wat kan zien in je PGO is erg belangrijk.

Uit de gesprekken blijkt bovendien dat het belangrijk is dat de voordelen van een PGO beter bekend worden. Voor veel mensen is het nog ‘ver van mijn bed’ omdat ze vinden dat het nu al goed geregeld is. Vaak zijn dat mensen met wat minder gezondheidsproblemen. Het willen gebruiken van een PGO wordt bij verschillende deelnemers verbonden met het durven. En als mensen denken dat ze het niet kunnen, willen ze ook geen PGO.

Veiligheid

De deelnemers vinden veiligheid van je eigen gegevens het allerbelangrijkste. Een keurmerk van de overheid is voor de meeste deelnemers voldoende geruststelling te zijn. Bedrijfscontinuïteit van de aanbieder is ook een punt van aandacht.

‘Ik wil eerst zeker zou moeten weten dat het veilig is. En hoe weet je dat? En als een bedrijf ophoudt waar blijven dan je gegevens?’

Zij willen zeker weten dat hun data niet bij de verkeerde instantie terechtkomen. Expliciet worden de zorgverzekeraars en het UWV genoemd.

Kosten

Een deelnemer roept de interessante vraag op over de kosten van een PGO voor gebruikers.

‘Misschien is het nu wel gratis, maar gaan het later toch geld kosten. Dan staat alles erin en kun je niet meer terug.’

Vertrouwen

In de gesprekken noemen de deelnemers dat mensen vertrouwen moeten hebben in de kwaliteit van online zorg ten opzichte van persoonlijk contact met je zorgverlener. Is online zorg wel goede zorg?

‘Dan moet je een foto maken van iets wat je hebt en dat opsturen. Dat werkt toch niet? Dat zou ik nooit doen!’

Een aantal deelnemers vinden het een nadeel dat je zelf informatie in je PGO kan zetten. Het is belangrijk dat de informatie juist is. Dat invoeren kan voor sommige mensen behoorlijk lastig zijn.

‘Omdat ik het niet goed aandurf, wil ik nu geen PGO. Ik ben veel te bang dat ik fouten maak.’

Een aantal mensen geeft aan niet ‘zomaar’ aan een PGO te zullen beginnen. De een vindt het nog abstract en moet eerst meer informatie en verhalen van anderen horen. Anderen zijn inmiddels wel nieuwsgierig geworden en zien nu al voordelen.

Een andere deelnemer geeft aan dat ze niet denkt dat het iets voor haar zou zijn maar dat veiligheid voor haar belangrijke randvoorwaarde zou zijn om het wel te doen.

‘Veel leeftijdgenoten maken weinig gebruik van de vele digitale mogelijkheden. Dat is jammer. Ze lezen iets over medische onderwerpen op internet maar kijken niet kritisch naar de bronnen. Ze worden dan ongerust. Een PGO kan misschien meer de betrouwbare bronnen weergeven.’

Ziet u voor- en nadelen van een PGO?

De deelnemers noemen in de gesprekken heel veel voordelen van een PGO op. Ook komen zorgen en nadelen aan bod. In de interviews kwamen ook voor- en nadelen voor zorgverleners aan de orde. Niet alle punten zijn in de eerdere hoofdstukken opgenomen ten behoeve van de leesbaarheid. Om inzicht te geven in de gedachten en beelden van de deelnemers staan ze in dit hoofdstuk op een rij. De quotes zijn geclusterd.

Voordelen PGO

Voor gebruikers

Inzicht en overzicht

- Wel handig als je veel verschillende zorgverleners hebt of als je vaak naar de dokter moet.
- Handig als je afspraken en zo op een rijtje staan en dat je daar dan herinnering krijgt bijv. op je telefoon.
- Fijn als alles op één plek is. Een PGO bespaart energie als je bij een nieuwe arts of zorgverlener komt, je kunt niets belangrijks vergeten (aandoening, medicijnen etc.). Het is erg vervelend als je bij elke specialist weer hetzelfde verhaal moet vertellen.
- Ik vind een PGO handig omdat ik dan niet altijd hetzelfde verhaal hoeft te vertellen. Dan vergeet je wat omdat je het verhaal al 10 keer verteld hebt. Een PGO zal de zorg zeker efficiënter maken.
- Waar ik zelf altijd mee zit te hannesen is dat je altijd het een moet overhevelen naar het ander en dan weer naar het ander. Wat ik me hierbij voorstel is dat de gegevens op z'n minst bij elkaar staan. Dat je het zelf overzichtelijk bij elkaar hebt.
- Een PGO lijkt me aantrekkelijk en handig, je hebt alles in één. Het lijkt me overzichtelijker dan dat de gegevens op verschillende sites staan. Ook lijkt het me handig dat je kunt filteren wat je op dit moment nodig hebt.
- Je hoeft je medicijndoosjes niet meer overal mee naar toe te nemen.
- Het moet meerwaarde hebben. Bijvoorbeeld dat je na een bloedonderzoek niet alleen van de huisarts te horen krijgt dat alles ok is maar dat je ook de waardes krijgt en ze kunt vergelijken.
- Het is ook handig voor bijvoorbeeld mantelzorgers voor mensen met dementie.
- Als je kijkt naar hoeveel data we al verzamelen in onze mobiele telefoons dan denk ik dat we de komende jaren een steeds beter beeld van onze gezondheid krijgen. En als je interesse hebt, dan kan je daar goed op inspelen.
- Ik meet sinds een tijdje via zo'n smartwatch hoe ik slaap. Als ik alcohol drink, merk ik dat dan mijn hartslag tijdens mijn slaap een stuk hoger is dan wanneer ik niet drink. Daar heb ik vroeger niet bij stilgestaan. Dat zijn leuke dingen. Ik denk dat het bij de uitrol van de app voor de acceptatie belangrijk is om te beseffen dat je al zo veel data verzamelt! Je verzamelt al een hoop data, doe daar je voordeel mee.

Regie

- Ik denk dat het een heel krachtig punt is dat je zelf kunt bepalen wat met wie gedeeld wordt.
- Als het goed werkt dat je inderdaad alles zelf in de hand hebt. Als ik ervan uit ga dat de huisarts door mij naar het ziekenhuis te sturen ook mijn gegevens meesturen maar dan halverwege het traject blijkt dat dat niet is gebeurd omdat de huisarts is vergeten is aan mij toestemming te vragen of dat wel mag. Je kan bijvoorbeeld onnodige stappen voorkomen. Of voorkomen dat verkeerde medicijnen worden voorgeschreven omdat niet iedereen alle informatie had. Vergissingen die eigenlijk niet nodig zijn en die je kunt afvangen door zo'n platform. Dat zijn menselijke fouten die je met een stukje techniek kunt ondervangen.
- Zelf bijv. je waardes kunnen bijhouden en ook overzicht hebben hoe het met je gaat en je eerder iets kunt doen. Ook handig dat je zelf je persoonlijke gegevens kunt veranderen.
- Voordeel ten opzichte van een patiëntenportaal: je kan er zelf informatie en gegevens in zetten, dat miste ik.
- Als je in plaats van een patiëntenportaal je eigen omgeving kan maken, past het meer bij je.
- Ik vind het fijn dat een PGO in eigen beheer is. Ik vraag me af waar ik de gegevens van de zorgverleners vandaan kan halen. Het moet wel op een makkelijke manier kunnen.'
- 'Het zou fijn zijn als je in een PGO ook de bijwerkingen van je medicijnen kunt nalezen. Of andere gezondheidsinformatie in betrouwbare bronnen. Als mensen Dr. Google raadplegen worden ze soms onzeker.
- PGO kan handig zijn voor mensen die minder goed Nederlands spreken of snel in de stres schieten. Er staat alles in met de juiste bewoording. Wel moet iemand digivaardig zijn.
- Wat ik zelf prettig vind aan het registreren van allerlei gegevens is dat je zelf kunt zien dat je voortgang hebt in de loop van de tijd. Dat gaat verder dan dat het alleen maar leuks is. Het zegt iets over je gezondheid en dat motiveert me juist. Dat lijkt me echt een meerwaarde.
- Een PGO heeft meerwaarde omdat je zelf verantwoordelijkheid kunt nemen voor je gezondheid.

Divers

- Ik denk dat een PGO de zorg efficiënter maakt en de gezondheid verbetert.
- Dat je online een snelle vraag kunt stellen en dat je dokter dan antwoord geeft. Je hoeft dan geen afspraak.
- Ik had een keer een ongeluk toen we in Friesland op vakantie waren. Het ziekenhuis kon direct bij mijn gegevens, dat was handig! Ik had wel toestemming daarvoor gegeven.
- Zou het niet mooi zijn als zo'n app ons bewust zou maken dat de hele gezondheidszorg op de schop moet. Als je gedwongen wordt dat je je eigen verantwoordelijkheid neemt. Dat je in plaats van reactieve gezondheidszorg meer naar een preventieve gezondheidszorg zou komen?
- Een PGO is niet alleen leuk, het zegt ook iets over je gezondheid, het is motiverend.
- Ik ben nieuwsgierig genoeg om het uit te proberen. Ik heb zelden zorg nodig maar wil het wel uit proberen.

Voor zorgverleners

- Voor professionals is het prettig dat alle informatie bij elkaar te vinden is. Sommige mensen kunnen niet goed uitleggen wat ze hebben. Hier staat alles bij elkaar.
- De zorgverleners kunnen ervan leren en ze krijgen een goed overzicht.
- Ik ben heel benieuwd hoe makkelijk zorgverleners de gegevens aanleveren die van ze gevraagd worden. En daarvoor biedt zo'n app natuurlijk uitkomst.
- Het is ook in het belang van een huisarts dat mensen een PGO gebruiken.
- 'Dat ze alles bij elkaar hebben en dat je dan niet weer helemaal je verhaal hoeft te vertellen. Want sommige mensen kunnen dat niet eens. Die vinden dat heel moeilijk om te vertellen wat ze mankeert.'
- Ook voor de wijkverpleegkundige bijvoorbeeld is het heel handig want als je dan één keer in de week moet wegen, dan hoeft ze daar niet speciaal voor langs te komen maar dan stuurt die dat gewoon via dat ding of apparaatje door naar de zorgverlener. Maar soms moeten mensen ook effe hun verhaal kwijt hè, en dat kan dan niet.

Nadelen of zorgen PGO

Voor gebruikers

Veiligheid en privacy

- Wat gebeurt er met mijn gegevens als zo'n bedrijf er mee ophoudt?
- Je kunt gehackt worden.
- Bang dat iemand mee kijkt en informatie kan zien die voor jou nadelig is. Bijvoorbeeld bedrijfsarts/gemeente.
- Als de zorgverzekeraar of het UWV maar niet mee kan kijken! Die gebruiken het vast op een manier die niet mag.
- Opslag van mijn gegevens in de Cloud vind ik niet prettig. Je bent dan alle gegevens kwijt als er iets mis gaat. Ik wil daar niet aan bijdragen.
- De Cloud moet door een Europese partij verzorgd worden en zeker niet onder de Amerikaanse of Chinese wetgeving vallen. Versleuteld, beveiligd, dat is belangrijk.
- Je zet ook dingen op Facebook, niet zo persoonlijke zaken natuurlijk. Maar dit gaat verder, het grijpt toch echt diep in je persoonlijke leven. Met gezondheidsgegevens ben ik een beetje huiverig om die te delen. Misschien liegt het ook wel aan onze generatie dat we er een beetje huiverig mee zijn. Jonge mensen worden er mee groot gebracht.
- Mijn grootste vraag zou zijn hoe zit het met de zorgverzekeringen, hoe gaan zij het gebruiken. Als ze zien dat iemand meer kans maakt op een kwaal zouden ze de premie kunnen verhogen. Dat zou ik niet terecht vinden. Veel aandacht voor veiligheid en privacy is nodig. Dat is een voorwaarde voor gebruik!
- We willen met de tijd mee, maar het moet wel dat het op een veilige en vertrouwde manier kan.
- Ik zou alleen maar een deel van mijn gegevens van mijn PGO willen delen. Ook zou ik gegevens willen kunnen verbergen. Bijvoorbeeld als je een poos last had van depressies dan wil je niet dat dat nog jaren in je dossier blijft. Je krijgt dan een stempel en je raakt deze niet meer kwijt.

Vaardigheden

- Niet iedereen kan ermee omgaan.
- Het zal een hele organisatie voor de persoon zijn om al je gegevens op de juiste manier in te brengen. (Digitaal) Voor ouderen of zo. (Veel werk, veel verschillende informatie).
- Je kunt fouten maken en misschien wel hele andere uitslagen creëren.
- Als je wilt dat zo'n app breed gebruikt gaat worden dan moet je ook zorgen dat die in het gebruik heel laagdrempelig is. Als je meer apps hebt die heel laagdrempelig in het gebruik zijn dan kan dat iemand aanzetten om meer op digitaal gebied te doen en sneller hulp zou vragen indien dat nodig is. Hoe meer gebruiksvriendelijke toepassingen er zijn hoe meer mensen daar gebruik van maken.

Divers

- Als alle gegevens uit routineonderzoek (zoals wegen van cliënten) digitaal wordt doorgestuurd, missen de mensen wel een persoon in huis tegen wie ze even hun verhaal kwijt kunnen (sociale functie).

Voor zorgverleners

- Zitten dokters hier wel op te wachten? Gaan die hieraan meewerken?
- Sommige deelnemers zijn bezorgd over wat het kan betekenen aan meerwerk voor artsen en zorgverleners en het gebrek aan vertrouwen wat ze misschien daarmee zouden laten zien.

‘Geen nadelen, lijkt me goed, maar persoonlijk moet ik aan idee wennen. Het is een stap vooruit: alles kan en een stap achteruit: je geeft je bloot.’

Digicoaches aan het woord

Wat is voor professionals nodig om cliënten/patiënten te stimuleren?

De Digicoach

Een digicoach is een zorgprofessional die de taak heeft om zijn/haar collega's te ondersteunen in het vergroten van hun digitale vaardigheden. De digicoaches begeleiden zowel groepen of teams alsook individuele medewerkers 1-op-1. De digicoaches krijgen veel vragen; korte vragen van 15 minuten en ook meerdere hulpvragen waar een (kort) traject voor afgesproken wordt.

Sommige digicoaches zijn op dit moment al betrokken bij de uitrol van nieuwe programma's en apps, dat heeft veel voordelen. Zij denken mee over de instructies en informatie, en zorgen ervoor dat zij zelf als eerste worden opgeleid. Dan kunnen ze collega's direct ondersteunen bij vragen. Ook geven digicoaches specifieke trainingen over nieuwe programma's of apps. Onlangs is bijvoorbeeld office365 in gebruik genomen, wat voor veel medewerkers lastig is. Alle medewerkers zijn dan eigenlijk digistarter geworden. Dan traint de digicoach in het werken met office365 en helpt de digicoach in het wegwijs maken van programma's. De echte digistarter krijgt ook 1-op-1 begeleiding.

'Handleidingen werken niet goed, medewerkers willen van iemand horen; dit knopje is daarvoor en dit knopje is hiervoor. Ze vinden het fijner hoe de digicoach het uitlegt.'

'Bij een nieuw programma of nieuwe app, zijn alle medewerkers digitale starter geworden.'

De meerwaarde van de digicoach

De meerwaarde van de digicoach is heel groot. Alle digicoaches geven aan dat ze meer tijd hebben voor begeleiding, laagdrempelig zijn, ze spreken de taal van de zorgprofessional, ze zijn vaak een bekende van de collega's, zelfde gezicht in contact dus makkelijk een band mee opbouwen, ze geven de collega zelfvertrouwen, zijn discreet, ontlasten ICT, ze coachen medewerker waardoor medewerker het zelfstandig doet en kan blijven doen.

Digicoach geeft zelfvertrouwen aan medewerkers om eraan te beginnen, en ook het zelfvertrouwen behouden om krachtiger hun eigen werkzaamheden te kunnen doen. De digicoach heeft geen oordeel, hij/zij luistert en probeert het probleem te analyseren.

ICT probeert de medewerkers zo snel mogelijk op gang te helpen. De mensen die een digicoach nodig hebben, hebben vaak meer tijd en begeleiding nodig. Daar heeft ICT geen tijd voor. ICT neemt (soms) handelingen over, waardoor de medewerker niet leert. Als digicoach ben je vaak op locatie, dus kunnen collega's makkelijk langslopen. De digicoach zit naast de medewerker en

ziet precies wat die doet, welk inzicht die heeft in welke programma's en welk niveau. Als digicoach heb je overall zicht op de vooruitgang van medewerkers.

De collega's weten dat ze met al hun vragen bij de digicoach terecht kunnen, dus het is makkelijk om vragen te stellen (laagdrempelig). Vaak houden collega's het graag bij het vertrouwde, onbekend is toch spannend. De digicoach zorgt ervoor dat je het wel gaat bekijken, en doordat je die stapjes gaat maken krijg je vertrouwen.

'Als digicoach ben je het middelpunt van de kennis die in de organisatie beschikbaar is, je bent een vertrouwd aanspreekpunt.'

'Samen bellen we ICT, de collega legt mij in Jip en Janneke taal haar probleem uit en ik kan dat uitleggen aan ICT zodat het probleem wel verholpen wordt.'

'Ik ben open en toegankelijk. Als collega's één keer contact hebben gehad met mij, dan is er heel makkelijk vervolcontact.'

'Veel mensen zijn onzeker, dat willen ze niet laten blijken aan collega's omdat ze het gevoel hebben dat ze minder zijn.'

Wat denken de digicoaches wat er nodig is voor de zorgverleners om hun rol te kunnen spelen t.a.v. een PGO?

De digicoaches zeggen allemaal hetzelfde: Jip en Janneke taal!

Uitleggen in Jip en Janneke taal, laagdrempelig, overzichtelijk, kort en bondige uitleg. Filmpjes, stap voor stap zien wat er gebeurt. Instructies met plaatjes erin. Compact en concreet, informatie kort op een blaadje. Webinar. Bijeenkomst. E-learning. Cursus. Tutorial. Training. Informatie geven. Promoten. Portal. Informatie per post.

De zorgverlener moet goed weten hoe het werkt, om uit te kunnen dragen wat de voordelen zijn voor iemand. Ook moet duidelijk zijn wat de voor- en nadelen zijn voor de gebruiker. De zorgverlener moet weten welke rechten en plichten er zijn, en hoe het zit met de veiligheid van de gegevens.

'Goede uitleg, een stappenplan met welke vragen ze kunnen krijgen en wat ze dan moeten doen. Dus bij deze vraag kun je bij die persoon terecht etc.'

'In hoeverre is PGO veilig? Alles is te hacken.'

'Een filmpje werkt bij ons altijd goed, medewerkers zien stap voor stap wat er gebeurt. Het is laagdrempelig en de boodschap wordt in één keer samengevat.'

De zorgverlener die digitaal heel vaardig is, promoot het gebruik van PGO. De zorgverlener die niet gelijk de voordelen ziet van een PGO, promoot het PGO in eerste instantie niet. Dit kost vaak tijd. Dat zie je nu bijvoorbeeld terug met de Corona-app. Er zijn mensen die aangeven dat

ze de app echt niet op hun telefoon gaan zetten, want straks weet iedereen waar ik ben. Als een digicoach dan verder vraagt, of diegene zich erin verdiept heeft blijkt dat vaak niet het geval te zijn. En door met elkaar te praten over de Corona-app, of het PGO, merk je dat mensen wel willen als ze de voordelen kennen en ook weten dat de app veilig in gebruik is.

Niet iedere zorgverlener durft met het PGO te werken. Je moet weer inloggen in een nieuw systeem, in een nieuwe omgeving. Als je dat op eigen houtje moet doen, dan zijn heel veel mensen bang dat ze dingen wissen of dingen niet goed doen of dingen doen die niet mogen. Daar is wel ondersteuning in nodig, dat zorgverleners vertrouwen krijgen dat ze het niet fout kunnen doen.

Zorgverleners die niet zoveel hebben met ICT, durven niet gelijk de cliënt te overtuigen dat het PGO een goede oplossing is. En het merendeel van de zorgverleners heeft niet zoveel met het digitale gebeuren. Daar ligt wel een uitdaging waar de digicoaches mee te maken krijgen. Soms blijkt dat extra aandacht nodig is voor het verschil tussen een PGO en het elektronisch cliëntendossier. PGO's zijn immers van de cliënt, zorgverleners werken er niet in.

‘De zorgverlener gaat dit omarmen, vooral als ze straks heel eenvoudig een foto kunnen sturen naar de huisarts over de cliënt. Het delen van informatie op zo’n makkelijke manier gaat helpen, dat is super fijn!’

Kritische vragen van de digicoaches over PGO in Gehandicaptenzorg en VVT

In de Gehandicaptenzorg vragen de digicoaches zich af hoe PGO voor de cliënten gaat werken. Krijgen cliënten dan inzicht in hun hele medische situatie? En in hoeverre kunnen cliënten met deze informatie omgaan? Het kan (extra) onrust en spanning opleveren. Het huidige ECD levert nu ook spanning en strijd op. Iedere Nederlander heeft recht op inzage van zijn dossier, dus de cliënt kan beslissen dat zij dat ook wil hebben. Hoe ga je daar als zorgverlener mee om, als de informatie bij cliënten alleen maar onrust oproept, wat niet goed is voor ze.

‘Het gebruik van PGO gaat bij zorgverleners heel veel vragen en onrust oproepen, en terecht. Zij zijn bang dat cliënten niet met de informatie om kunnen gaan. Ik denk dat die angst terecht is.’

Het ligt uiteraard aan het niveau van de cliënt. Het is belangrijk dat het programma niet te ingewikkeld is, dus met veel plaatjes en niet veel tekst. En kunnen bepaalde factoren selectief aan/uit gezet worden? Bijvoorbeeld vaktermen van een arts zijn niet zichtbaar, een diabetes curve is wel zichtbaar.

Binnen VVT verwachten de digicoaches veel weerstand. De leeftijdsgroep van cliënten is boven de 60 jaar. De meeste verpleeghuisbewoners zijn 70 jaar en ouder. Zij worden vaak ondersteund door hun (klein)kinderen. Wie gaat het PGO beheren? Onder de oudere generatie leeft veel ‘angst voor het onbekende’ en het gevoel ‘big brother is watching you’. Met veel uitleg en toelichting waar het programma voor nodig is, willen ze soms wel mee.

De digicoaches vragen zich af wat de toegevoegde waarde is voor verpleeghuisbewoners. Er is nu een ECD en de specialisten zijn hieraan verbonden, iedereen rapporteert in hetzelfde systeem.

Een digicoach verwacht dan ook dat de huidige generatie cliënten binnen het VVT geen gebruik zal maken van het PGO, ze zijn digitaal niet handig. Voor opvolgende generaties wordt het makkelijker.

Algemene vragen over PGO

Blijft de informatie die in het PGO staat ook altijd bij de aanbieder staan, zodat je nooit gegevens kunt wissen? Hoeveel eigen informatie kun je zelf in het PGO zetten? Kan dat alleen vanuit een app (zoals het voorbeeld stappenteller) of kun je ook informatie toevoegen (bv je wekelijkse meting bloedsuikers doorgeven aan je huisarts via het PGO)? Kun je de informatie uit je PGO ook meenemen naar een ander PGO? Kun je ook na een jaar terugkijken en wordt de informatie goed bijgewerkt? Kan ik als zorgverlener informatie uit het PGO halen, bijvoorbeeld informatie over medicijngebruik of hoe vaak de cliënt bij de fysiotherapeut is geweest? Hoe wordt het PGO geïntroduceerd, via de overheid of vanuit de zorgorganisatie? Is het gebruik van PGO verplicht? Waar ligt de verantwoordelijkheid dat cliënten gebruikmaken van het PGO, ligt dat bij de zorgverlener, de organisatie, de verwant? Wat zegt de wet over het gebruik van PGO voor cliënten? Het gaat over privégegevens, daar gaan de cliënten in principe zelf over, wat is de rol van de zorgorganisatie hierin? Is informatie in het PGO ook beschikbaar voor mantelzorgers en thuiszorgmedewerkers?

Een digicoach had een website gevonden, waarin je kon aangeven wat je belangrijk vindt in een PGO. Er is een overzicht met 3 verschillende aanbieders en welke mogelijkheden elke aanbieder heeft. Het viel de digicoach op dat de aanbieders kiezen voor een gedeelte van de mogelijkheden. Waarom maakt een app ontwikkelaar de mogelijkheden om PGO in te zetten niet zo breed mogelijk? De digicoach-gebruiker wil zoveel mogelijk mogelijkheden hebben, juist gericht op de toekomst. Bijvoorbeeld een koppeling met een verpleeghuis. Het zou mooi zijn als het PGO gebruikt wordt door mensen die nu nog niet ziek zijn. Op het moment dat ze de app nodig hebben, is die gelijk klaar voor gebruik.

Hoe zien digicoaches hun eigen rol hierin? Wat is er nodig aan kennis en middelen?

De digicoaches willen het PGO goed kennen, alle ins en outs weten. De meeste digicoaches willen een training of webinar (met interactie, zodat je ook vragen kunt stellen). E-learning is ook een optie. Daarnaast een instructie en een website met informatie/naslag. De digicoaches willen achtergrondinformatie, dus de verdieping van het PGO. Want als de digicoach voor 100% weet hoe het werkt, dan kan hij/zij collega's leren hoe ze ermee moeten werken. De zorgverlener gebruikt de digicoach als vraagbaak, die alles van de hoed en de rand weet. De digicoaches hebben behoefte aan een aanspreekpunt vanuit het PGO, waar ze met vragen en opmerkingen terecht kunnen. Een overzicht met veel gestelde vragen is handig.

De digicoach stimuleert het gebruik van digitale hulpmiddelen. In het geval van een PGO, gaat de digicoach in gesprek met zorgverleners over de voordelen en het gebruik van PGO. Binnen de organisatie vormt de digicoach op groepje met zorgverleners die enthousiast zijn over PGO. Vanuit dit groepje wordt PGO gepromoot, waardoor het groepje enthousiastelingen steeds groter wordt en uiteindelijk het merendeel van de zorgverleners enthousiast is over het PGO (het zogenaamde sneeuwbaaleffect door het inzetten van ambassadeurs). Als een aantal collega's goed weten hoe het PGO werkt, kunnen ze andere collega's verder helpen. Dan ligt niet alle druk bij de digicoach, de digicoach is dan een katalysator.

De digicoach benadrukt het voordeel van digitalisering. Door digitaal handige hulpmiddelen, heeft de cliënt uiteindelijk meer handen aan bed. En daar doen we het voor.

'De basis moet vanuit het PGO aangeleverd worden; hoe meer informatie er vanuit het PGO komt, hoe professioneler ik dat kan overbrengen naar de zorgverlener en hoe beter het PGO gebruikt gaat worden.'

'Ik ga het PGO sowieso promoten en me er hard voor maken!'

'Mijn ervaring is dat er nu te weinig gebruik wordt gemaakt van de functies van huidige systemen. Hopelijk gaat dat met het PGO anders.'

Wat is er extra nodig van de digicoach om het PGO te introduceren?

Helder hebben wat de toegevoegde waarde is van het PGO. Een website met algemene informatie over PGO, de betrouwbaarheid, veiligheid etc.

De digicoaches geven aan dat een goede marketing en reclame erg belangrijk is, wil PGO in gebruik genomen worden. Met daarnaast veel informatie over de voordelen en de veiligheid.

De lancering van een nieuw product is super belangrijk. Als het PGO goed geïntroduceerd wordt, dan hoeft een digicoach niet zoveel te doen. De vraag is waar de verantwoording ligt voor de lancering van het PGO (digicoach, trainers, overheid, organisatie?) Als voorbeeld noemt een digicoach een nieuwe zorgapp die binnen de organisatie is gelanceerd, en na een jaar op 30% van de locaties draait. Over deze zorgapp is o.a. gemaild, maar de mail wordt niet goed gelezen (zorgverleners nemen daar de tijd en de rust niet voor). Het advies van de digicoach: wil je iets nieuws lanceren, pak het dan binnen het team op, ga met elkaar een tutorial kijken. Dit kost tijd en investering, maar dan weet je wel dat het werkt. Dus vind je het belangrijk dat ermee gewerkt wordt, dan moet je daar tijd in investeren.

'Heel veel cliënten hebben een historie, er is best veel informatie van hun verloren gegaan. Hadden we de laatste 60 jaar een PGO gehad, dan hadden we nu vast nuttige informatie gehad.'

‘Het doel van het PGO spreekt me aan, ik zie ook de noodzaak om als digicoach de ondersteuning daarin te bieden.’

‘PGO, ik zie een supermooie plek waar alles bij elkaar komt.’

Terugkijken op de interviews

Het algemene beeld naar aanleiding van de gesprekken is per organisatie verschillend. De weerslag van die verschillen is terug te lezen in dit rapport. Dit hoofdstuk bevat een korte schets van de ervaringen per partner. De aanpak per organisatie was verschillend. Het is jammer dat veel van de gesprekken online moesten plaatsvinden vanwege corona.

De interviewers van de betrokken organisaties kijken met veel plezier terug op de gesprekken. De gesprekken waren positief en in een goede sfeer. De mensen dachten goed mee.

Het filmpje viel in goede aarde. Als het niet lukte het filmpje te laten zien, was de tekst van het filmpje prima bruikbaar. De deelnemers vinden de uitleg over de PGO helder en duidelijk.

Pharos sprak met taalambassadeurs: een groep mensen die allemaal moeite hebben met lezen en schrijven. Daardoor is vinden, begrijpen en toepassen van informatie lastig. De digitale vaardigheid verschilt erg per deelnemer. Met hen lukte het niet om online een groepsgesprek met 4 mensen te voeren. De internetverbinding liet ons in de steek. Met een aantal van hen is daarom een een-op-een gesprek gevoerd. Dat deden we via Whereby (een heel eenvoudig online platform) of via WhatsApp bellen. De individuele gesprekken verliepen heel anders in vergelijking tot de duo gesprekken. In de duogesprekken zit meer interactie en kunnen de deelnemers bijvoorbeeld veel beter nadenken over voor- en nadelen.

De gesprekken met de digicoaches – via ECP | Digivaardig in de Zorg - leverden veel op. Een journalist/tekstschrijver voerde de gesprekken. Het was goed om met een andere set vragen te werken voor deze deelnemers. Na een wat afwachtende houding ten aanzien van het onderwerp veranderde die in echte interesse. Digicoaches vinden het een belangrijke ontwikkeling.

Via de Koninklijke Bibliotheek is een duo gesprek via Teams met twee deelnemers gevoerd. Het was een bijzonder interactief gesprek waarbij de deelnemers elkaar steeds aanvulden. Hier viel op dat het onderwerp digitale toegankelijkheid aan de orde kwam. In dit interview kwam ook het nut van een PGO voor mantelzorgers voor mensen met dementie naar voren.

Digisterker heeft eerst in een groep cursisten een algemene presentatie gehouden, waar ruimte was voor vragen en discussie. Dat is aangevuld met individuele telefonische interviews; deels met de deelnemers aan het groepsgesprek.

Een van de organisaties kon aansluiten bij een cursus en een introducerend groepsgesprek voeren. Daarna volgende een aanvullend individueel telefonisch interview.

Opvallend punt bij deze groep wat oudere mensen is dat men meer bezorgd maakte over wat het kan betekenen aan meerwerk voor artsen en zorgverleners en het gebrek aan vertrouwen wat ze misschien daarmee zouden laten zien dan wat een PGO voor henzelf kan opleveren.

Daarnaast viel op dat de deelnemers veiligheid weliswaar heel belangrijk vinden, maar dat ze op de leverancier vertrouwen: als die zegt dat het veilig is vertrouwen ze daarop.

SeniorWeb sprak met vrijwilligers verbonden aan SeniorWeb. Het zijn groepsleiders die zelf niet zo erg digitaal vaardig zijn. Het gesprek verliep via Teams en daarnaast zijn twee deelnemers individueel geïnterviewd. In deze groep was veiligheid & privacy het hot topic. Opvallend thema dat in deze groep aan de orde kwam was dat een PGO ook ingezet kan en moet worden voor preventie. Daarnaast kwam in de gesprekken naar voren dat veel van de deelnemers vinden dat het een taak voor de overheid is om te controleren en te garanderen dat de data veilig zijn.

Wat is nodig in fase 2 van PGO on AIR (advies op hoofdlijnen)?

Op basis van de uitkomsten en ervaringen formuleren de organisaties een advies op hoofdlijnen dat in de tweede fase van PGO on AIR gebruikt kan worden bij de ontwikkeling en implementatie van wat er nodig is om verschillende groepen mensen goed te informeren over PGO's en ze te stimuleren en motiveren om ze er een kunnen, willen en durven gebruiken.

De interviews in dit kleinschalige onderzoek, dat in een snelkookpan is uitgevoerd, leveren een aantal aandachtspunten op die in fase twee onder de loep genomen moeten worden. In dit onderzoek hebben we relatief weinig mannen gesproken. Alle deelnemers waren ouder dan 48, op een aantal digicoaches na. Ook is het aantal mensen met een migratie-achtergrond minimaal. Gesprekken met mensen uit deze groepen kunnen nog aanvullende informatie opleveren. Bijvoorbeeld over plekken en kanalen waar informatie over PGO gedeeld zou moeten worden om de mensen te bereiken.

Advies 1

Maak gebruik van de infrastructuur die er al is om bepaalde doelgroepen te bereiken. Er ligt een sterke informatie en hulpstructuur waar men algemene PGO-informatie kan delen via de informatievoorziening van bibliotheken. Organisaties als SeniorWeb en Digisterker werken met vele vrijwilligers die al cursussen op het gebied van digivaardigheden geven. Daar kan uitleg en voorlichting over PGO's in ondergebracht worden of aan toegevoegd worden. Het netwerk kan zich uitbreiden met zorgorganisaties of belangenverenigingen die andere groepen bereiken. Denk hierbij aan mensen die minder lang naar school gegaan zijn, anderstaligen of mantelzorgers. Maak ruimte in het programma om ook bv. mensen die minder lang naar school zijn geweest of lezen en schrijven lastig vinden: sluiten de huidige cursussen aan, bijvoorbeeld qua inhoud en locatie? Hoe weten zij het als de cursussen er zijn? Ook mantelzorgers verdienen aandacht: misschien dat ze zelf nog niet aan een PGO denken, maar hebben hun naasten er een of kunnen ze hen voorstellen er een te gaan gebruiken.

Advies 2

Het is belangrijk dat het informatiemateriaal getest wordt door verschillende groepen van eindgebruikers en ook met mensen die moeite hebben met lezen en schrijven. Dat maakt dat veel meer mensen met het eindproduct uit de voeten kunnen. Ook de mensen die voorlichting gaan geven, of het onderwerp PGO als thema in een bijvoorbeeld een cursus digivaardigheden gebruiken, hebben behoefte aan goede informatie

vooraf. Er kan worden overwogen om daarvoor een oefen-PGO-omgeving te ontwikkelen bijvoorbeeld m.b.v. Digisterker.

Professionals (waaronder digicoaches) , vrijwilligers en semi- professionele voorlichters hebben baat bij een toolkit die past bij de setting waarin zij werken.

Advies 3

Inspireer en stimuleer PGO-leveranciers om hun product gebruiksvriendelijk en eenvoudig in taalgebruik te maken. Er zijn daar verschillende tools beschikbaar. Zo kunnen veel meer mensen uiteindelijk gebruik maken van een PGO. En van de voordelen ervan genieten. Het draagt bij aan het terugdringen van gezondheidsverschillen tussen hoog en laagopgeleide mensen. In de gesprekken kwam geregeld naar voren dat ook mensen met een beperking gebruik moeten kunnen maken van een PGO. Stimuleer dat ontwikkelaars de daarvoor geldende WCAG-richtlijnen volgen.

Advies 4

Inspireer en stimuleer zorgprofessionals om PGO's op een positieve manier onder de aandacht te brengen en informeer hen over verschillende vormen van ondersteuning. Veel potentiële gebruikers kunnen zullen zich door de zorgverlener laten enthousiasmeren om een PGO te gaan gebruiken. Vraag *al* je patiënten/cliënten of zij belangstelling hebben. Verwijs mensen die niet voldoende vaardig zijn naar hulpstructuren.

Advies 5

Maak gebruik van of zet in fase 2 van PGO on AIR partijen in op basis van hun ervaring, expertise en inhoudelijke doelstelling, als partner in de uitvoering. Dit kan zijn voor het ontwikkelen en testen van materialen, het organiseren van train-de-trainers bijeenkomsten voor verschillende intermediairs, het communiceren over PGO's, het uitrollen van activiteiten die bijdragen aan de bekendheid en in gebruik neming van PGO, het maken van een digitale oefenomgevingen of het aandragen van oefenlocaties Zij kunnen via hun eigen netwerken (digitale platforms, leslocaties, bibliotheken en zorgorganisaties, social media kanalen, etc.) bijdragen aan verspreiding, kennis en vaardigheden. Veel partijen maken onderdeel uit van lokale netwerken in de stad, buurt en wijk. Zij staan in directe verbinding met de inwoner/gebruiker en kunnen als samenwerkingspartner hen actief stimuleren kennis te nemen over PGO.

Bijlage 1

De deelnemers

Digisterker

Alle deelnemers hebben het filmpje van PGO on Air gezien en mondeling informatie gekregen over PGO's. Vijf mensen zijn bereikt met een korte presentatie en een groepsgesprek naar aanleiding van de geboden informatie en drie* mensen zijn bereikt met een telefoongesprek naar aanleiding van een korte centrale uitleg.

Alle deelnemers volgen een Digisterker cursus in de bibliotheek. Zij komen uit dorpen in Brabant en Gelderland

Initialen	Geslacht	Leeftijd	Achtergrond	Dagelijkse bezigheden	PC, laptop, Tablet, smartphone	Zorg
M.	Vrouw	69	NL	Gepensioneerd, vroeger bij bank gewerkt	Smartphone	Mantelzorger voor man en broer
G.	Vrouw	77	NL	Gepensioneerd	Smartphone	Diabetes, hoge bloeddruk; zelf meten & doorbellen waardes
G.	Vrouw	70	NL	Gepensioneerd	Smartphone	Wearable met medische gegevens voor nood
C.	Vrouw	81	NL	Alleenstaande	Smartphone	Slechthorend
L.	Vrouw	67	NL	Gepensioneerd	Smartphone	Niet bekend
M2	Vrouw	?		Gepensioneerd	Smartphone	Niet bekend
vD1	Man	78		Gepensioneerd/dermatoloog/zet zich in voor de wijk	Tablet, computer	Gezond
vD2	Vrouw	75		Gepensioneerd Vrijwilligerswerk	Smartphone	Gezond Gebruikt app ziekenhuis op telefoon

SeniorWeb

Alle deelnemers zijn vrijwilliger bij SeniorWeb

Initialen	Geslacht	Leeftijd	Achtergrond	Dagelijkse bezigheden	PC, laptop, tablet, smartphone	Zorg
CP	Vrouw	80		Getrouwd, vrijwilligerswerk, schilderen	Digivaardig	
NR	Vrouw	69		Getrouwd	Digivaardig	24 jaar in rolstoel
AL	Vrouw	82		Weduwe	Digivaardig	Erg slechtziend
DG	Man	64		Alleenstaand, digicoach	Digifan	
KM	Man	83		Getrouwd, gepensioneerd arts	Digivaardig	
RW	Vrouw	65		Getrouwd, werkend	Digifan	
LW	Vrouw	73		Getrouwd, vrijwilligerswerk	Digivaardig	
BW	Man	73		Getrouwd vrijwilligerswerk	Digivaardig	
RK	Man	73		Relatie, vrijwilligerswerk	Digifan	

Koninklijke Bibliotheek

Deelnemers hebben een cursus digivaardigheden in de bibliotheek gevolgd, wonen in stedelijk gebied

Initialen	Geslacht	Leeftijd		Dagelijkse bezigheden	PC, laptop, tablet, smartphone	Zorg
C	Vrouw	Ong. 70	NL	Gepensioneerd	Redelijk digivaardig	
D	Vrouw	Ong. 70	NL	Gepensioneerd	Redelijk digivaardig	

Pharos

Alle deelnemers werken vrijwillig als Taalambassadeur bij Stichting ABC en komen uit het hele land

Initialen	Geslacht	Leeftijd		Dagelijkse bezigheden	PC, laptop, tablet, smartphone	Zorg
J	Man	70	NL	Pensioen, Taalambassadeur ABC,	Laptop, zoom, mail,	Gezond

				Clëntenraad, tuin, getrouwd.	doet veel digitaal	
R	Man	61	NL	Thuis, veel gezondheidsklachten, Taalambassadeur, weduwnaar	Hulp nodig bij digitale zaken, wil graag leren. Smartphone en pc	Veel gezond- heidspro- blemen
A	Vrouw	53	NL	WIA, veel gezondheidsklachten, vrijwilligerswerk, Taalambassadeur en testen	Smartphone, computer (met hulp)	Veel gezond- heidspro- blemen
T	Man	62	NL	WIA, fietsenmaker,	Smartphone, computer (hulp vrouw)	Gezond
Ge	Vrouw	55	NL	Thuis, veel gezondheidsklachten, mantelzorg, kleding maken	Tablet, computer, smartphone (hulp zoon)	Veel gezond- heidspro- blemen
Gr	Vrouw	75	NL	Pensioen, Taalambassadeur, testen, wandelen en poppen maken	Smartphone, laptop (hulp man en zoon)	Veel gezond- heidspro- blemen
D	Man	51	NL	Werkt bij Prago, alleenstaand,, Taalambassadeur, testen	Smartphone, computer (hulp van zus)	Veel gezond- heidspro- blemen
Dr	Man	48	NL-Mar.	Werkt bij Prago, baan verloren door corona, omscholing, Taalambassadeur, testen	Smartphone, computer	Gezond

Overzicht gebruikers

Aantal interviews potentiële gebruikers	27
Leeftijd	0 tussen 30-40 jaar 1 tussen 40-50 jaar 3 tussen 50-60 jaar 8 tussen 60-70 jaar 8 tussen 70-75 jaar 6 van 75+ jaar
Geslacht	17 vrouwen 10 mannen
Beroep	Te divers om hier te beschrijven
Locatie	Verspreid door heel Nederland

ECP DiVa

Een professioneel interviewer en tekstschrijver heeft met de digicoaches gesproken en de gesprekken uitgewerkt.

De deelnemers zijn allemaal Digicoach in VVT of Gehandicaptenzorg en komen uit heel Nederland

Sector	Leeftijd	Geslacht	Beroep	Aantal uur werkzaam (contract / uren als digicoach)	Locatie werkzaam
VVT	41	Vrouw	Digicoach + servicedesk-medewerker	32 / 16-20 uur	Huizen
VVT	52	Vrouw	Digicoach + receptioniste + mondzorg-coördinator	28 / 8	Zoetermeer
VVT	34	Vrouw	Digicoach	16	Gouda
VVT	44	Vrouw	Digicoach	12	Nijkerk
VVT	64	Man	Digicoach	32	Doren
G-zorg	39	Vrouw	Digicoach + stafmedewerker	36 / 8	Druten
G-zorg	35	Vrouw	Digicoach + projectleider	32 / 1,5	Vries
G-zorg	37	Man	Digicoach + begeleider	30 / 8	Voorburg

Overzicht zorgverleners

Aantal interviews zorgverleners	8
Sector	5 in VVT 3 in Gehandicaptenzorg
Leeftijd	4 tussen 30-40 jaar 2 tussen 40-50 jaar 1 tussen 50-60 jaar 1 tussen 60-65 jaar
Geslacht	6 vrouwen 2 mannen
Beroep	3 werken alleen als digicoach 5 combineren hun functie als digicoach met een andere functie
Uren werkzaam als digicoach	Gemiddeld 13 uur per week, uitschieters zijn 32 en 1,5 uur
Locatie	Verspreid door heel Nederland

Bijlage 2

Toolkit bij interviews

Onderzoeksvragen en aanvullende hulpvragen

NB.

We voeren een kwalitatief onderzoek uit en zijn op zoek naar de verhalen van de mensen. Dat doen we in de vorm van een semigestructureerd interview. We zoeken naar wat de deelnemers nodig hebben om in de toekomst een PGO te **kunnen**, **willen** en **durven** gebruiken.

NB.

We gaan in de gesprekken uit van een werkend PGO.

TIPS

Noteer leuke, verrassende en/of belangrijke quotes direct!

Voordat je begint met het interview

- Vertel dat alle antwoorden goed zijn; er is geen goed of fout antwoord.
- Geef aan dat verwerking van de antwoorden anoniem gebeurt (voorbeeld: vrouw, 37 jaar).
- Vraag voor de start of je het gesprek mag opnemen, zodat je alle aandacht voor het gesprek kan hebben en niet zoveel hoeft op te schrijven (wel pen en papier bij de hand voor quotes😊). Na afronding van het project PGO on AIR worden de opnames gewist.

Start

Leg kort iets uit over PGO on AIR en het waarom van dit interview/gesprek. Vertel/laat zien wat een PGO is.

Gebruik daarvoor de tekst, het filmpje en evt. andere materialen.

Checkvraag

- Heeft u een goede indruk gekregen van wat een PGO is en wat het doel ervan is? Wat zou u aan een ander over PGO's vertellen?

Algemeen

- Wat zou voor u de belangrijkste reden zijn om een PGO te gebruiken?
- En wat zou uw belangrijkste reden zijn om het niet te doen?
- Wat kunnen voordelen zijn voor u (als patiënt)? Welke voordelen ziet u?
- Wat kunnen voordelen zijn voor de zorg- of hulpverlener?
- Welke verwachtingen hebt u van een PGO (gebruiksgemak, begrijpelijke taal, overzichtelijk, veilig, bruikbaar op telefoon of juist niet)?

Thema 1: Hoe kan de gebruiker kennismaken met een PGO?

- Wat maakt dat u nieuwsgierig wordt naar een PGO? (een enthousiaste zorgverlener, een Bekende Nederlander, feitenkennis, een proefperiode, een landelijke campagne, een patiëntenvereniging, gebruikerservaringen in bladen in de leesmap, lotgenotengroep ...).
- In welke situaties kan een PGO handig kan zijn voor uzelf (mag ook voor een familielid of bekende zijn) of voor een zorgverlener?
- Als u een PGO wilt gaan gebruiken, wie in uw omgeving zou u hiermee kunnen helpen / de weg in wijzen?
- Op welke momenten in uw leven kunt u met een PGO in aanraking komen?
- Wanneer zou u erover gaan nadenken om een PGO te gebruiken of aan iemand anders een PGO aanraden (als je chronisch ziek wordt, als je de zorg voor een naaste op je neemt, als je ouder wordt en meer zorg en ondersteuning nodig hebt, als je kinderen krijgt).
- Op welke momenten kan iemand met het onderwerp PGO in aanraking komen?
- Gaat uw voorkeur uit naar online kennismaking en informatie of naar introductie door bv. zorgverlener face-to-face?

Thema 2: Hoe laat u zich informeren over & verleiden tot een PGO?

- Wie is voor u de meest logische *persoon of organisatie* die u over het bestaan van PGO's te informeert (huisarts, overheid, leveranciers, andere zorgverlener, patiëntenvereniging...)?
- Wat is voor u de meest logische *manier* (kanaal) om informatie te krijgen over PGO's (krant, tv, dokter, vrienden, folder, radio, filmpje, tv (bv. omroep Max), internet)?
- Wat zijn logische *plekken* om informatie over het onderwerp PGO te krijgen (krant, wachtkamer, buurthuis, bibliotheek, zorgorganisatie, sportclub, ...)?
- En *wie* geeft die informatie (overheid, PGO-leveranciers, ...)?
- *Hoe* krijg je de informatie het liefst: een cursus in groepsverband, in een 1-op-1 gesprek, digitaal thuis, ...
- Denkt u dat u gebruik zou willen maken van een PGO? Waarom niet? Wat wilt u nog weten voordat u dat kunt beslissen? En waar haalt u die kennis vandaan?
- Wat zijn goede plekken om hulp bij het gebruiken van een PGO te krijgen? Bijvoorbeeld als u vragen heeft.

Er zijn verschillende PGO's van verschillende fabrikanten. Als u een PGO wilt gebruiken, mag u er *zelf een uitkiezen!*

- Zou een PGO iets zijn wat u zou willen gebruiken (in de toekomst?) Waarom wel? Waarom niet?
- Stel; u heeft hulp nodig bij het kiezen en in gebruik nemen of leren gebruiken van PGO? Waar zou u die gaan vragen? Kunt u 3 plekken noemen of personen noemen?
- Wat heeft u nodig om een goede manier een keuze te kunnen maken tussen de verschillende PGO's? Wat wilt u daarvoor van elk PGO weten (privacy, helpdesk, hoeveel gebruikers, reviews van gebruikers, koppelingsmogelijkheden met eigen apps, ...)?

- Wat werkt stimulerend om een PGO regelmatig te gebruiken?
- Een PGO is van u zelf. U bepaalt hoe u hem gebruikt, wat u erin opneemt en wie u toegang geeft (wie er bij de informatie mag komen). Vind u dit een prettig idee? Waarom? Zo nee, wat is er dan eventueel extra nodig?

Voor zorgverleners

- Op welke manier en via welke kanalen kunnen we jou en andere zorgverleners het beste informeren over PGO's?
- En op welke manier denk je dat we je patiënten/cliënten hierover het beste kunnen informeren?

Thema 3: Welke vaardigheden denken gebruikers nodig te hebben om een PGO te kunnen gebruiken?

- Voornamelijk gericht op het gebruik in de dagelijkse praktijk.
- Digitale vaardigheden, weten hoe je er veilig mee omgaat, gezondheidsvaardigheden weten hoe je het kan gebruiken om een gesprek voor te bereiden, kennis om een keuze te kunnen maken.
- En in (mindere mate) op de knoppenkennis (valt niet goed te testen nu)

Thema 4: Wat zijn (rand)voorwaarden om een PGO te gaan gebruiken?

- Wat moet je weten? Wat moet je kunnen? Wat moet je hebben?
- Ziet u nu al een moeilijkheid waar we een oplossing voor moeten vinden?
- Wat is voor u het belangrijkste voordeel dat u nu ziet?
- Wat is voor u het belangrijkste nadeel dat u nu ziet?

Thema 5: Hoe bereiken en betrekken we de gebruiker bij de doorontwikkeling van PGO's in fase twee van PGO on AIR?

- Hoe kan een organisatie (bijv. fabrikant/ontwikkelaar/zorgverlener) van een PGO ervoor zorgen dat zoveel mogelijk mensen een PGO kunnen en willen gebruiken?
- Waar vinden we mensen die het leuk vinden om mee te helpen bij de verdere ontwikkeling van PGO's?
- Waar moet de nadruk op liggen als we een onderzoek onder PGO-gebruikers uitvoeren?

Extra thema: vragen voor zorgverleners

Basisvraag

Wat hebben zorgverleners nodig om voor zorggebruikers een goede informatiebron te zijn over PGO's?

- Welke voordelen zie jij van het PGO: voor de zorggebruiker? Voor jou als zorgverlener? En welke nadelen?
- Welke rol zie je voor zorgverleners in het PGO t.a.v. zorggebruikers?? (Informeren = reactief? Stimuleren = proactief? Praktische ondersteuning?). Welke rol denk je dat zorgverleners in jouw organisatie zullen oppakken?
- Wat heb je/hebben zij nodig om deze rol goed te kunnen vervullen? (bijv. kennis, vaardigheden, attitude, plekken waarnaar je kunt verwijzen, oefenplekken voor jezelf en/of de zorggebruiker).
- Wat denk jij dat zorggebruikers nodig hebben om een PGO te gebruiken (vaardigheden, hardware, attitude, kennis).

Powerpointpresentatie

Gesprekstips

De onderzoeksvragen helpen om verhalen op te halen en zo te weten te komen wat je gesprekspartner nodig heeft om een PGO te **kunnen, willen en durven gebruiken**.

- Zorg dat je de hulpvragen vooraf een aantal keren hebt doorgenomen. Je kunt altijd even tijd nemen om te checken of je iets bent vergeten. Hou de vragen dus bij de hand.
- Pen en papier bij de hand: voor de zekerheid (stel dat opnemen niet lukt of dat iemand dat niet wil), om een quote te kunnen noteren of dat punt op te schrijven waar je later nog even op terug wil komen.
- Maak contact: stel jezelf voor. Vraag naar de ander. Zo weet je op een losse manier vaak al leeftijd, beroep/bezigheid, sociale context, digivaardigheid, etc.
- Stel degene op hun gemak: 'Ik praat soms snel. Zeg daar gerust iets van.' 'het kan zijn dat ik een vraag onduidelijk stel. Vraag dan gewoon wat ik bedoel, OK?'
- Als je met een groepje spreekt: geef vooraf aan dat je graag wilt dat iedereen aan bod komt in de beperkte tijd. Het kan zijn dat je iemand onderbreekt.
- Stel open vragen (Hoe bedoel je dat? Kun je een voorbeeld geven? Hoe doe je dat dan? Van wie wil je hulp?).
- Vraag door op wat de mensen zelf zeggen. De drie lijnen zijn het belangrijkste: kunnen/willen/durven. Voorkom sturende vragen!
- Vat het antwoord even samen (Heb ik dat goed begrepen? Klopt dat met wat je bedoelde?).
- Spreek in een rustig tempo.
- Blijf weg van een oordeel: jouw normen en waarden hoeven niet die van de ander te zijn.
- Wees open en nieuwsgierig als een kind van zes: waarom ...

Wat is PGO on AIR eigenlijk?

- Het programma PGO on Air heeft als doel om mensen te ondersteunen bij het kennen, kiezen, gebruiken en benutten van PGO's. Uitgangspunt is de wens van mensen om zelf regie over hun gezondheid te hebben.
- Ook wil PGO on Air bereiken dat zorgverleners en zorginstellingen het gebruik van PGO's stimuleren en ondersteunen.
- Het programma PGO on AIR wil PGO's breder bekend maken en PGO-gebruik stimuleren. Het programma duurt meerdere jaren. Patiëntenfederatie Nederland is de trekker van het programma.

Waarom dit gesprek?

- Dit gesprek is erg belangrijk.
- Om de doelen te bereiken wil PGO on AIR weten wat de gebruikers van de toekomst nodig hebben om een PGO te kunnen, willen en durven gebruiken. En wat zorgverleners nodig hebben om hun patiënten en cliënten te stimuleren om een PGO te gebruiken en ze te helpen.
- Mijn organisatie [...] heeft een groot netwerk en helpt mee om de behoeften in kaart te brengen. Dat doen nog 3 andere organisaties.

De uitkomsten van alle gesprekken worden verwerkt in een rapport. Dat helpt om vervolg plannen te maken. Bijvoorbeeld om een voorlichtingscampagne, trainingen of een keuzehulp te ontwikkelen en die op de juiste plek aan te bieden aan de mensen. En om bouwers te helpen om PGO's te maken die aan de behoefte van gebruikers voldoen.

Wat is een Persoonlijke Gezondheidsomgeving (PGO)?

PGO is de afkorting van een Persoonlijke Gezondheidsomgeving. Het is een app of website waarmee iedereen informatie over de eigen gezondheid kan bijhouden en delen. (Ter info: ook als je (nog) geen patiënt bent). Iedereen kan zelf kiezen welke PGO hij gaat gebruiken.

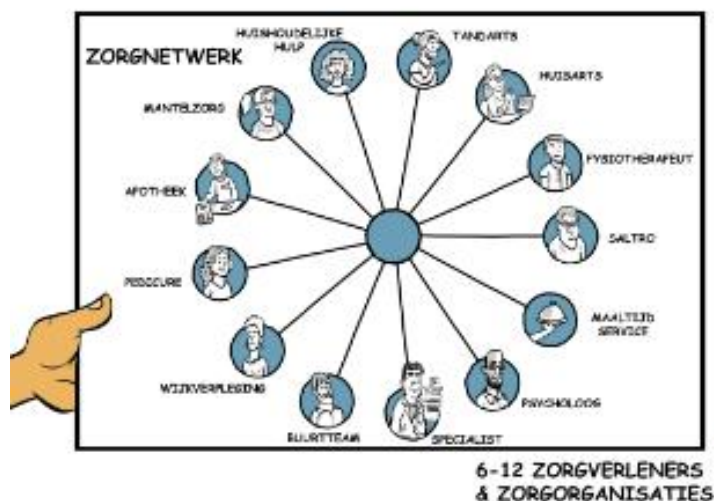
Gegevens over je gezondheid worden op veel verschillende plekken bewaard.

Voorbeelden:

- De uitslag van je bloedonderzoek staat in de computer bij de huisarts.
- De apotheek heeft een lijst met je medicijnen.
- De inenting en reisvaccinaties die je hebt gehad staan in je inentingboekje.
- Zelf gebruik je misschien een stappenteller op je telefoon of horloge.

Overzicht

Overzicht houden van al die informatie is erg lastig. Bijna iedereen heeft contact met de huisarts en de apotheek. Ouderen en chronisch zieken hebben vaak met 6-12 verschillende zorgverleners en organisaties te maken!



(afbeelding uit rapportage PGOSupport/Careyn – onderzoek onder ouderen)

Voorbereiden

Met je eigen PGO kan je bijvoorbeeld de afspraak met je huisarts goed voorbereiden. Of thuis de oefeningen van de fysio bekijken.

Informatie delen

Ook kan je gegevens uit je PGO doorsturen. Je bepaalt zelf welke informatie je deelt en met wie. Je stappenteller is bijvoorbeeld interessant voor je fysiotherapeut. Zo maken je samen je behandeling en de zorg die je nodig hebt beter.

Kiezen

Je kiest zelf een PGO uit. Er zijn meerdere bedrijven die een PGO maken. Het is erg belangrijk dat het bewaren en delen van deze gegevens veilig is. Dat weet je zeker als het PGO het MedMij-label heeft. Dat is een keurmerk voor PGO's.

Filmpje met korte uitleg over PGO

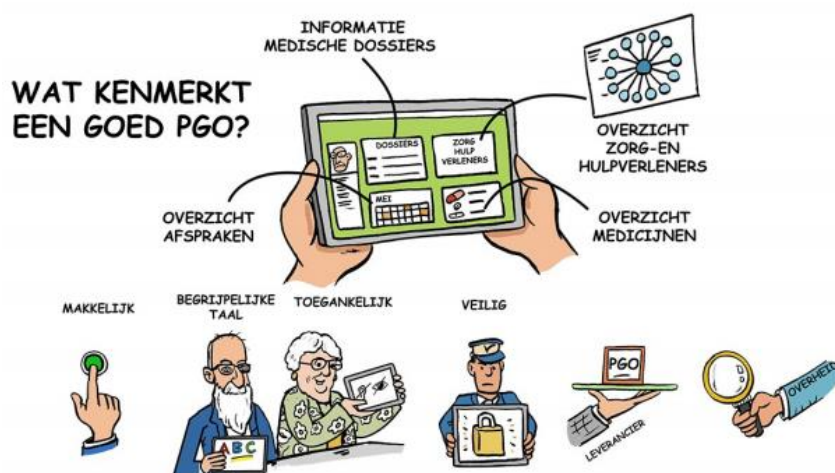
<https://www.medmij.nl/video/animatie-wat-is-medmij/>

- **NB.** ook het werk van Medmij wordt toegelicht. Die info leidt af van het gesprek dat wij willen voeren. Advies: stop het filmpje na 37 seconden.
- **NB.** Deelnemers kunnen meer informatie vinden op www.pgo.nl.

Achtergrond info voor interviewer

(twee afbeeldingen uit rapportage PGOSupport/Careyn – onderzoek onder ouderen)

TESTEN VAN 3 PGO'S



Verschil tussen PGO en patiëntenportaal

PGO	Patiëntenportaal
Inzage gegevens van meerdere zorgaanbieders	Inzage gegevens van één zorgaanbieder
Eigen keuze voor PGO	Aangeboden via zorgaanbieder
'Levenslang' persoonlijk hulpmiddel	Toegang is afhankelijk van behandelcontact
Zelf toevoegen van eigen gegevens of metingen	Niet zelf toevoegen van eigen gegevens of metingen
Mogelijkheden voor delen van informatie met anderen	Geen mogelijkheden voor delen van informatie van anderen

PGO animatie

Link naar de PGO animatie

https://www.youtube.com/watch?v=mm9qOgyJeM8&list=PL0VzMg_SQaXdYACGWegvA7kCydiOOix_r&index=1

Tekst PGO-animatie

Mijn naam is Lucas. Ik laat je zien wat een PGO is en waarom ik het handig vind. PGO is de afkorting van een Persoonlijke Gezondheidsomgeving.

Wist jij dat gegevens over je gezondheid worden bewaard op veel verschillende plekken?

De uitslag van mijn bloedonderzoek staat in de computer bij de huisarts.

De apotheek heeft een lijst met mijn medicijnen.

Zelf gebruik ik op mijn telefoon een stappenteller.

Op deze manier heb ik geen overzicht.

Ik vind het fijner als alle informatie ook bij elkaar staat. En dat kan met een PGO.

Een PGO is een online omgeving waar je je gegevens verzamelt en bewaart. Bijvoorbeeld in een app of website.

Met mijn PGO kan ik goed de afspraak met mijn huisarts voorbereiden. Of thuis de oefeningen van de fysio bekijken.

Ook kan ik gegevens uit mijn PGO doorsturen. Ik bepaal zelf welke informatie ik deel en met wie. Mijn stappenteller is bijvoorbeeld interessant voor de fysio. Zo maken we samen mijn behandeling beter.

Het is wel belangrijk dat het bewaren en delen van deze gegevens veilig is. Zie je dit logo, dan weet je dat het goed zit. Het MedMij-label is een keurmerk voor PGO's.

Een PGO geeft mij dus overzicht, rust en vertrouwen.

Wil jij meer weten of direct aan de slag met een PGO?

Kijk dan op www.pgo.nl.

Bijlage 3

Overzicht van al beschikbare informatie bruikbaar voor PGO on AIR

Digisterker

Stichting Digisterker ontwikkelt educatiemateriaal zodat mensen met digitaal zelfvertrouwen zaken leren regelen online. We bieden de volgende programma's:

- Werken met de e-overheid voor volwassenen (www.digisterker.nl/werken-met-de-e-overheid/).
- Doe je DigiDing voor jongeren tot 18 jaar (voor meer info www.doejedigiding.nl).
- Werken met de e-overheid voor vluchtelingen. Voor meer info: www.vluchtelingen.digisterker.nl.

De thema's die behandeld worden in de bovenstaande programma's focussen zich op veilig online zakendoen met de overheid en het gebruik van DigiD. Denk aan de Berichtenbox van Mijn Overheid, de Belastingdienst, UWV, SVB of Toeslagen.nl.

Ook is er, afhankelijk van de doelgroep, desgewenst educatiemateriaal beschikbaar over relevante websites van landelijk opererende dienstverleners of informatiewebsites zoals Donorregister, 9292.nl, zorgverzekeraars of Regelhulp.nl.

Digitale Zorg en de ontwikkeling van PGO's

Met betrekking tot het onderwerp Digitale zorg en PGO's biedt Stichting Digisterker vanaf 2021 de e-cursus 'Digisterker in de zorg' (voorlopige werktitel).

Dit educatieve programma heeft als doel om mensen bekend te maken met digitale zorg en hen te ondersteunen bij het in gebruik nemen ervan.

Vorm en inhoud van de cursus

De e-cursus 'Digisterker in de zorg' is opgebouwd uit lessen. Deze lessen bestaan uit blended learning lesmateriaal, een combinatie van online leren met vormen van (nonformeel) contactonderwijs, en de inzet van eigentijdse online gereedschappen. Elke les behandelt een digitale zorg onderwerp en zijn bedoeld voor de eindgebruiker.

De onderwerpen die Digisterker (in de toekomst) aan bod wil laten komen zijn o.a.

- Gezondheidsinformatie: Thuisarts.nl, Apotheek.nl, Kijksluiter.nl, ...
- Zorgcommunicatie: Patiëntenportaal, Volgjezorg.nl, Donorregistratie, Coronatest.nl, e-consult en (op termijn) Persoonlijke Gezondheidsomgeving (PGO), ...
- Gezondheidsmonitoring: Diabetes apps, gebruik van slimme sensoren, gebruik van gezondheidsapps uit de GGD Appstore, ...
- Domotica

De lijst van onderwerpen is nog niet volledig. Naarmate ontwikkelingen in de digitale zorg vorderen worden nieuwe onderwerpen toegevoegd of uitgebreid. Dit geldt in het bijzonder voor de ontwikkeling van PGO's. Stichting Digisterker is voornemens om dit onderwerp toe te voegen binnen het concept van het programma 'Digisterker in de zorg'.

SeniorWeb

- Onderzoek van maart 2019 over het gebruik van de cloud onder senioren (<https://www.seniorweb.nl/over-seniorweb/pers/berichten/cloud-nog-ongrijpbaar-veel-senioren>).
- Onderzoeken Ouderen in digitaal Nederland en [persbericht van 14 oktober 2019](https://www.seniorweb.nl/over-seniorweb/pers/berichten/organisaties-trekken-aan-de-bel-meer-hulp-nodig-om-ouderen-online-verder-te-helpen) (<https://www.seniorweb.nl/over-seniorweb/pers/berichten/organisaties-trekken-aan-de-bel-meer-hulp-nodig-om-ouderen-online-verder-te-helpen>).
- Onderzoek over behoefte aan informatie over veilig internetten van 2019/2020 (<https://www.seniorweb.nl/over-seniorweb/pers/berichten/verdubbeling-behoefte-aan-informatie-over-veilig-internetten>).
- SeniorWeb heeft een ledenpanel dat voor bepaalde onderdelen ingezet kan worden.
- SeniorWeb kan ondersteunen bij het testen van PGO's (testpersonen).
- SeniorWeb kan helpen bij het informeren over PGO's (website, nieuwsbrieven).
- In de leslocaties kunnen senioren ondersteuning krijgen bij het gebruik van PGO's.
- SeniorWeb kan een online cursus maken over de PGO's.
- Rapport BZK/Metamedica – Bridging the digital divide – oktober 2020 (als pdf beschikbaar).

Pharos

Pharos beschikt over uitgebreide expertise over het betrekken en bereiken van mensen in kwetsbare situaties.

In het traject rond de invoering van de nieuwe Donorwet hebben we onze expertise ingezet bij VWS om mee te denken over middelen en manieren om verschillende doelgroepen te bereiken (dus niet met de landelijke campagne). We hebben daar o.a. een training 'schrijven op A2 niveau' verzorgd voor de communicatie medewerkers die aan met het thema werken. We hebben vele materialen getest, meegewerkt aan wachtkamer filmpjes, focusgroep gesprekken gehouden met groepen die buiten het gewone bereik van publiekscampagnes valt. Dit verliep (en loop nog steeds) buiten onze reguliere instellingssubsidie, o.a. vanwege de omvang van het traject. Geleerde lessen zijn ook zeer bruikbaar in de communicatie over PGO's.

Wij beheren de Facebookpagina Gezond in Nederland en een YouTube kanaal met dezelfde naam. Het bereik is enorm: de pagina heeft meer dan 30.000 volgers. Het zijn pagina's gericht op gezondheid en welzijn van Syriërs, Eritreeërs in Nederland. Er wordt over heel veel onderwerpen concrete informatie gegeven. Door peers en onder begeleiding van GGDGHOR en Pharos. Goed kanaal als er eenmaal concrete vragen of informatie is.

Pharos werkte mee in het project van PGOSupport en Careyn over ouderenparticipatie en PGO's. Het project is onderdeel van de proeftuin Inzicht. In dit project is met ouderen gesproken. In het rapport 'Wat vinden ouderen en mantelzorgers van persoonlijke gezondheidsomgevingen (PGO's)?' is veel informatie opgehaald die in PFOonAIR gebruikt kan worden (https://participatiekompas.nl/media/rapportage_proeftuin_inzicht_utrecht-ouderenparticipatie_pgo-_20200604.pdf).

Hieronder een aantal van de instrumenten en tools van Pharos die bruikbaar kunnen zijn in PGO on AIR. Pharos werkt doorlopend aan nieuwe materialen en zal die delen als zij bijdragen aan de doelstellingen van PGO on AIR.

- <https://www.pharos.nl/kennisbank/checklist-toegankelijke-informatie/> -> handig lijstje voor bij het maken van toegankelijke flyers, websites, apps, etc.
- <https://www.pharos.nl/kennisbank/quickscan-digitale-vaardigheden-van-uw-patienten/> -> een tool voor professionals om voor zichzelf de juiste vragen te stellen om de digitale vaardigheid van patiënten in te schatten.
- <https://www.pharos.nl/kennisbank/toegankelijke-patientomgevingen-handvatten-voor-zorgaanbieders/> -> in deze handreiking is informatie te vinden over voor iedereen begrijpelijke en makkelijk te gebruiken patiëntportalen. Ook die is bruikbaar voor het traject rond PGO's.
- <https://www.pharos.nl/kennisbank/patientenreis-kort/> -> een inspiratiebron voor een patiëntenreis om te kijken waar en wanneer een patiënt i.c. het patiëntportaal tegen komt, met stappen voor de zorgverlener en de beperkt gezondheidsvaardige patiënt om hobbels die zij tegenkomen het hoofd te bieden. Een vergelijkbaar proces kan gelopen worden met een PGO in gedachten.
- https://www.pharos.nl/wp-content/uploads/2019/01/Pharos_Wensenlijstje_taalambassadeurs_eHealth4all.pdf -> wat is nodig om eHealthtoepassingen ook voor beperkt gezondheidsvaardige mensen bruikbaar te maken?
- <https://www.pharos.nl/kennisbank/toegankelijke-patientomgevingen-handvatten-voor-zorgaanbieders/> -> tips uit onderzoek en ervaringen die van pas kunnen komen bij ontwikkeling en uitrol van PGO's.

Dit project werd uitgevoerd als onderdeel van PGO on AIR fase 1. Pharos had de leiding over het project. Pharos dankt alle partners voor de samenwerking!

8 december 2020

