

# Kansen voor succesvolle introductie van het PGO

Rapport – Onderzoek naar doelgroep en een concepttest van het PGO

Juli 2020



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

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



**MarketResponse**  
Data ▶ Insights ▶ Consultancy

# Inhoudsopgave

- Introductie
- Situatie en vraagstelling
- Leeswijzer
- Overzicht kernresultaten
- Conclusies en aanbevelingen
- Resultaten
  - Concepttest
  - Tabellen met verschillen tussen subgroepen
  - Doelgroepen op basis van BSR model
- Bijlage
  - Onderzoeksverantwoording
  - Samenvatting kwalitatieve fase

## 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



## Introductie

# Is Nederland al klaar voor het gebruik van een PGO?

De medische informatie van burgers ligt overal verspreid opgeslagen; bij de huisarts, de fysiotherapeut, de apotheek, in het ziekenhuis en ga zo maar door. Dat kan handiger en overzichtelijker voor de patient en de mensen die aan hun gezondheid willen werken. Bovendien zal de zorg en behandeling van een patiënt beter en efficiënter kunnen als verschillende zorgverleners makkelijker inzage hebben in de (medische) geschiedenis van degene die ze voor zich hebben. Een persoonlijke gezondheidsomgeving (PGO) biedt uitkomst.

De Patientenfederatie is bezig met de introductie van het PGO in Nederland. Maar hoe kijkt de Nederlander aan tegen een concept als het PGO? Is er een actieve behoefte? Of is deze vooral nog latent aanwezig? Bovendien is er in de toekomst heel veel mogelijk met een PGO. Welk type persoon is te interesseren voor welk onderdeel van het PGO?

In dit rapport is een concepttest gecombineerd met doelgroepen onderzoek. Het rapport geeft de resultaten weer van het onderzoek onder Nederlanders van 18 jaar en ouder. De resultaten geven inzicht in hoeverre men het idee van een PGO aantrekkelijk en relevant vindt. En welke doelgroepen er te onderscheiden zijn in relatie tot waarden en motieven om een PGO te gaan gebruiken.



# Ingrediënten voor een succesvol concept



## De centrale vraag binnen dit rapport is:

Welke doelgroepen onder de Nederlandse bevolking zouden met een persoonlijke gezondheidsomgeving aan de slag (willen en kunnen) gaan? En waarom?

Een concept heeft meer kans om succesvol te zijn als alle ingrediënten die in het model hiernaast zijn weergegeven aanwezig zijn. Daarom besteden we in dit rapport aandacht aan de volgende deelvragen:

- Hoe **herkenbaar** zijn de **insights** (situaties die zich kunnen voordoen waar deze innovatie een oplossing voor zal bieden)?
- Wat is de bekendheid met een PGO?
- Hoe **aantrekkelijk** is het concept 'PGO'?
- Welke voor- en nadelen ziet men?
- Is het concept voldoende **relevant**?
- Zijn de benefits van het concept **geloofwaardig**?
- Biedt het PGO **unieke voordelen** waarmee het zich onderscheidt van alternatieven?
- Hoe is de **intentie tot deelnemen** aan het concept?

## Andere vragen dit in dit rapport aandacht krijgen:

- In hoeverre zou men een PGO gaan gebruiken om actief aan de gezondheid te werken?
- Welke functionaliteiten vindt men het meest interessant in een PGO?
- Welke verschillen zijn er tussen doelgroepen in achtergrondkenmerken?



# Leeswijzer

In dit rapport worden een aantal termen gebruikt die hieronder toegelicht worden:

## **Concept**

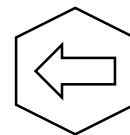
Een groot deel van dit onderzoek bestaat uit de methode 'concept testen', hierbij wordt er een nieuw innovatief idee, oftewel 'het concept', getest op een aantal kernaspecten zoals aantrekkelijkheid en relevantie. In dit rapport wordt het PGO dus gezien als 'het concept'. Bij concept testen gaan we uit van een product of dienst dat compleet en 'af' is. In het geval van het PGO gaat het dus om een website of app waar er al daadwerkelijk medische en/of gezondheidsgegevens uitgewisseld kan worden.

## **Top-2 score, Top-3 score of Bottom-2 score**

Dit is een maatstaf die we gebruiken om de resultaten op schaalvragen duidelijker weer te geven. Het betekent dat we bijvoorbeeld de twee of drie meest positieve percentages bij elkaar optellen (Top-2 of Top-3). Bovendien kunnen we zo doelgroepen onderling goed met elkaar vergelijken.

## **BM: Benchmark**

De benchmark cijfers geven het gemiddelde resultaat weer van jarenlange concepttesten van allerlei nieuwe, innovatieve producten en diensten. De resultaten van deze concepttest worden hier tegen afgezet om de cijfers te kunnen duiden en een beeld te krijgen van hoe dit concept relatief gezien over komt bij respondenten.



## **Pijl**

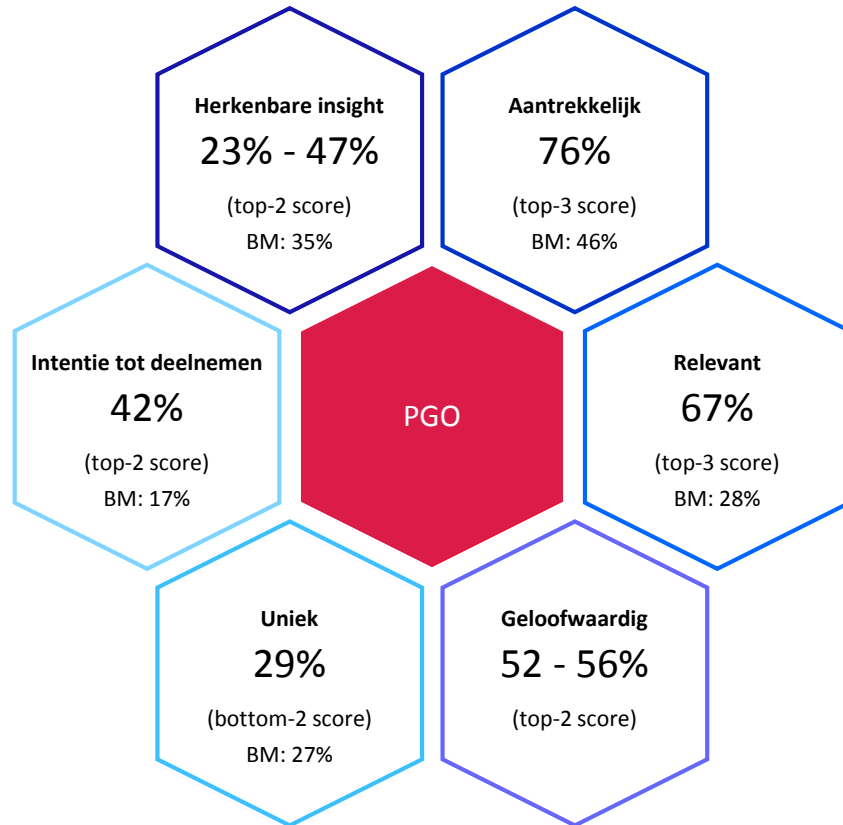
Het resultaten gedeelte van de concepttest begint met een overzichtslide waar alle elementen kort weergegeven worden. Vanuit deze slide kan je door op de elementen te klikken direct naar dat specifieke gedeelte uit het rapport gaan. Wil je weer terug naar het overzicht? Klik dan op deze pijl.

## **BSR**

Het BSR model (Brand Strategy Research model) is het segmentatie model dat ten grondslag ligt aan de verschillende doelgroepen die we hebben uitgelicht in dit rapport. Vanaf pagina 40 wordt dit model geïntroduceerd en worden deze resultaten weergegeven.



# In één oogopslag de resultaten van de kernelementen



**Note:** Klik op een tegel om direct naar de betreffende resultaten te gaan. En klik op het figuur hier links op vanuit de conclusie weer terug te gaan naar dit overzicht met kernelementen.

## Resultaten van Totaal Nederland

Het PGO als concept komt goed uit de test; op alle punten scoort PGO vergelijkbaar of hoger dan de benchmark. Een greep uit de spontane eerste reacties geeft een goed beeld van het algemene oordeel over het PGO:

### Positief

- “Alle gegevens over mijn medische zaken zijn op 1 punt verzameld, en liggen ter inzage. Ik denk dat dit een goede zaak is.”
- “Een site is wel handig is nu vaak niet duidelijk waar alle info naar toe gaat of voor wie dit inzichtelijk is. Ook moet je alle info steeds weer zelf vertellen qua medicijngebruik enz.”

### Twijfelend

- “Lijkt handig als je alle info op een plaats hebt. De app is veilig wordt gezegd. Helaas hoor je toch vaak over “lekken” e.d. Daarom is mijn vertrouwen er niet voor 100%”

### Ziet de noodzaak niet

- “Er is toch al een zorgdossier? Met zelf dingen toevoegen kan er gemanipuleerd worden.”
- “Ik zou de app nu niet gebruiken, geen lange termijn klachten”

## Subgroepen

Als we kijken naar subgroepen ontstaat er nog een scherper beeld.

### Op basis van achtergrondkenmerken

- Mensen die veel met gezondheid bezig zijn
- Mensen die veel gebruik maken van de zorg
- Mensen die onder behandeling staan van meerdere zorgverleners tegelijkertijd
- In lichte mate; mensen die digitaal vaardiger zijn

Er zijn weinig verschillen gevonden op basis van geslacht, leeftijd en opleiding. Het PGO lijkt dus op basis van socio-demografische kenmerken relevant voor een diverse groep aan mensen. Meer bepalend zijn dus vooral gezondheidsstatus en/of mate van bezig zijn met de gezondheid én hoe intensief het zorggebruik is.

### Op basis van de BSR segmentatie\*:

De segmenten ‘Rood’ (het meest gericht op vrijheid), Blauw (het meest gericht op controle) en Paars (een groep gericht op een combinatie van vrijheid/avontuur en de zaken op orde hebben) vinden het PGO het meest interessant. Zij zijn meer dan anderen geïnteresseerd in gezondheid óf zijn meer bezig met de gezondheid. Ieder gaan ze op hun eigen manier met gezondheid. Zodoende zijn er ook verschillen in voor welk doel men het PGO voornamelijk zal gebruiken. In het hoofdstuk doelgroepen worden deze leefwerelden uitgebreid toegelicht.

**Note:** Een uitleg en introductie van het BSR model is verderop in het rapport te vinden



# Conclusies en aanbevelingen



# Overall conclusies & aanbevelingen

## Overwegend positieve geluiden

De resultaten van het PGO zijn op vrijwel alle kernaspecten positief, ook in vergelijking met de benchmark. We zien onder alle verschillende groepen een (grote) interesse voor een PGO. Met name mensen die veel met hun gezondheid bezig zijn en/of veel gebruik maken van gezondheidszorg scoren op vrijwel alle elementen hoger dan anderen.

De sterke kanten zijn vooral gerelateerd aan het hebben van overzicht van gegevens én dat men zo alles op één plek kan verzamelen. Ook zelf de regie hebben is een aspect dat veel mensen waarderen. Ondanks het positieve beeld zien zijn er nog wel een aantal uitdagingen. Deze worden hiernaast beschreven.

In de volgende hoofdstukken wordt er per kernaspect van de concepttest uitgebreid ingegaan op de resultaten per onderdeel. Ook worden opvallende resultaten voor de verschillende subgroepen belicht.

## De grootste punten waar mensen op afhaken

De belangrijkste thema's die weerstand opleveren hebben te maken met privacy, veiligheid en misbruik van gegevens. Naast dat men wantrouwend is omdat 'je tegenwoordig zoveel hoort over data lekken en hackers' heeft men ook het gevoel dat een PGO fraude- én foutgevoelig kan zijn. Dit idee ontstaat omdat er vanuit allerlei bronnen data bijeen moet komen, dat klinkt niet voor iedereen even geloofwaardig. En omdat er gesproken wordt over het zelf toevoegen van gegevens; hoe nauwkeurig wordt dit gedaan? In het kader van misbruik van gegevens is men vooral bang dat zorgverzekeraars of andere commerciële partijen de gegevens in handen kunnen krijgen en dat dit nadelig is voor de burger zelf. Ook is nog niet iedereen ervan overtuigd dat ze echt zelf de regie hebben over alle informatie. Een ander punt is dat sommige mensen het complex vinden of er gewoonweg niet zoveel behoefte aan hebben omdat ze niet zo met gezondheid bezig zijn. Het 'zelf kunnen bijhouden' en 'toevoegen' van gegevens wekt bovendien het idee dat iemand zelf veel actie moet ondernemen, dat lijkt voor sommigen een drempel. Tot slot denkt bijna één derde van de respondenten dat er al iets soortgelijks bestaat. Zij zien het PGO niet direct als een uniek concept. Er wordt gedacht aan het patiëntendossier bij de huisarts of het ziekenhuis.





# Overall conclusies & aanbevelingen

## Uitdaging: hoe positioneer je de functie van het PGO?

Het PGO wordt vooral geassocieerd met gebruik in de gezondheidszorg. Dit zie je bijvoorbeeld terug in interesse van subgroepen bij meerdere kernaspecten; de subgroepen die een (chronische) gezondheidsaandoening hebben en/of veel gebruik maken van zorg zijn bovenmatig geïnteresseerd. Maar er is zeker niet alleen interesse onder de specifieke groepen die gericht zijn op gezondheid en intensieve gebruikers van zorg.

Het totaal beeld dat de Nederlandse burger van een PGO heeft is overwegend positief. Bovendien is er ook zeker potentie om het PGO te gebruiken als middel om actief aan de gezondheid te werken. Echter, het communiceren van beide redenen voor gebruik in één boodschap vormt voor de ontvanger wel een groot concept om in één keer te bevatten. Kijk dus goed welke groep je met welke kernboodschap en functionaliteiten kan triggeren. Stapsgewijze communicatie kan hierbij helpen, probeer niet het gehele concept in één boodschap te vatten.

## Gedifferentieerde boodschap

Omdat het PGO op de kernelementen niet enorm verschilt binnen de leefstijlen blijkt er voor het PGO als concept niet maar één target groep te zijn. De resultaten zijn onder alle groepen overwegend positief. Kortom: in de communicatie over het PGO bereik je altijd wel iemand. Het is dus belangrijk om de boodschap gedifferentieerd aan te bieden. Rood en Paars zijn zelf al veel met gezondheid bezig dus bij hen richt je de boodschap hierop. Geel wordt vooral aangesproken door het 'samen' aspect, hoe kan ik dit samen met mijn zorgverleners gebruiken in de behandeling? Groen is zelf veel minder actief met gezondheid bezig, maar als ze gebruik maken van zorg hebben ze vaker meerdere zorgverleners. Richt je boodschap op het gemak, duidelijkheid en overzicht in medische gegevens. Benadruk veiligheid en betrouwbaarheid voor deze groep. Blauw wil graag inzage in het proces en houden van het gevoel van controle, dat is voor hen de kern. Dit zijn een paar korte voorbeelden van een gedifferentieerde aanpak in communicatie voor het PGO. Leer de leefwerelden en hun drijfveren kennen en bekijk zo welke strategie voor welk type mens het beste past.



# Overall conclusies & aanbevelingen

## Vervolg

Er ligt een goede basis voor het vervolg voor de Patiëntenfederatie en de aangrenzende organisaties om samen het PGO goed uit de verf te laten komen in een communicatie strategie. Het opzetten van een goede stapsgewijze en gedifferentieerde communicatie aanpak is een mooie uitdaging waar wij als MarketResponse jullie voor bepaalde onderdelen graag bij zouden helpen. Mochten jullie interesse hebben in bijvoorbeeld het voorleggen van een communicatie strategie aan respondenten met een bepaalde leefstijl kunnen we dit in een kwalitatieve sessie verder uitdiepen. Ook is het mogelijk om feedback op te halen op communicatie materialen door middel van een methode als Visual Check. Schroom niet om nogmaals contact op te nemen en te vragen naar de mogelijkheden, waarbij we kunnen voortborduren op de ervaringen die we in dit onderzoek onder Nederlandse burgers hebben opgedaan.



# Resultaten – Concepttest



# Overzicht spontane **positieve** reacties op concept

## Gemakkelijk delen/geen herhaling

- Het lijkt mij een goede ontwikkeling Je hoeft dan bij ieder nieuw iemand uit de gezondheidszorg niet weer je ziekte geschiedenis te vertellen.”
- Prettig om alle gegevens bij de hand te hebben en dit makkelijk met artsen te kunnen delen. Ik sta er positief tegenover.”
- Klinkt goed overzichtelijk en scheelt een hoop herhaling en telkens toestemming geven via formulier.”

## Overzicht

- Klinkt op het eerste gezicht goed, lijkt me wel heel handig om alles onder 1 dak te hebben en ook fijn dat jij kunt beslissen wie er in kan. En dat je alles bij elkaar hebt over jezelf.”
- Briljant! Dat zo iets er nog niet is. Geen versnippering van mijn data!”

## Positief

- Zou het een zeer positieve ontwikkeling vinden, juich dit initiatief zeer toe!”
- Ik vind het wel interessant, dat zou voor veel mensen heel fijn kunnen zijn.”

## Positief met een twijfelrandje

- Lijkt een goede app te zijn. Vragen over privacygevoeligheid heb ik wel.”
- Op zich handig als informatie echter om er zelf in te werken lijkt me niet zo goed. Sommige mensen zullen hier serieus mee omgaan andere kunnen het misbruiken.”
- Positieve ontwikkeling, mits privacy goed geregeld is. advies zijn alleen passend als het systeem compleet is en correct gevuld, dit lijkt me een lastige opgave.”
- Eerst zien dan geloven. lijkt wel handig om alles bij elkaar te hebben/te kunnen voegen.”
- Het idee is geweldig goed, omdat iedere hulpverlener dezelfde informatie krijgt. Nadeel is dat ook dit systeem gehackt kan worden en dan liggen al mijn gegevens op straat.”

## Eigen regie

- Een goed overzicht van al mijn medische gegevens waarbij ik zelf kan bepalen wie er inzicht in krijgt.”
- Het lijkt me een goed plan. Hiermee krijg ik (het gevoel van) regie over mijn eigen gezondheid en medische processen.”
- App kan handig zijn gebundelde gegevens en zelf regie met wie te delen. Het moet zo zijn dat je zelf bepaalt.”



# Overzicht spontane **twijfelachtige** reacties op concept

## Wie kan er bij?

- Maak mij wel zorgen wie bij de gegevens kan/wil komen. Wordt ik niet onder druk gezet toestemming te geven? Is de beveiliging wel op orde?"
- Ik wil niet dat verzekeraars hiervan gebruik kunnen maken om mijn premie te bepalen. Daarom wil ik ook geen monitoring van mijn gegevens doen via een app of iets dergelijks."

## Veiligheid

- Ik heb een groot wantrouwen over de veiligheid van apps. Wat er ook beweerd wordt, garantie bestaat gewoon niet. Dit is in het verleden vaak genoeg aangetoond."
- Klinkt in de theorie goed, maar in de praktijk zullen deze gegevens 100% zeker niet veilig zijn. Rijp voor misbruik, zeker in tijden van gefingeerde crisis."

## Patiëntendossier

- het klinkt handig (...). Echter bestaat zo iets als dit product al in de vorm van een patiëntendossier wat ook ik als patiënt gewoon mag opvragen en inzien."

## Privacy

- Het klinkt als een hele mooie en overzichtelijke website. Wel vraag ik mij toch af hoe het met de informatie zit qua privacy. Ik denk toch dat bepaalde mensen de gegevens kunnen inzien en kunnen doorspelen aan anderen. Ook al mag dit niet.
- Het is aan de ene kant handig, maar aan de andere kant beangstigend. Ik vind dit erg privacygevoelig."
- Behoorlijk ingewikkeld en privacygevoelig, lijkt op het afgewezen epd."

## Commerciële belang?

- Is dit een officieel iets, door de overheid aangeboden (zeg maar "Mijn Overheid" maar dan met gezondheid)? Of is dit een commerciële product?"
- Op zich wel handig alleen ben ik erg gesteld op mijn privacy. Ik vrees dat het te commercieel gaat worden. In het begin heel nobel maar uiteindelijk gaan commerciële bedrijven toegang krijgen en krijg je zo een, onder andere, acceptatie criteria met premie."



# Conclusies

## Herkenbaarheid

Alle insights worden door in ieder geval een kwart van de Nederlanders herkent. De situaties die het meest herkent worden hebben een top-2 score op herkenbaarheid in de range van 41% en 47%. Dit ligt een stuk hoger dan de benchmark van 35%.

Situaties gerelateerd aan een meer specifieke medische context worden het minst vaak herkend. Algemenerere situaties worden vaker herkend.

Ook twee insights die niet direct linken aan de gezondheidszorg, maar gaan over gezond leven worden relatief veel herkent. Dit duidt op een behoefte in ondersteuning van gezond leven, waar het PGO een rol in zou kunnen spelen.

### Subgroepen

Als men zelden tot nooit gezondheidsklachten heeft, is de herkenbaarheid op de insights lager dan wanneer men een tijdelijke of chronische aandoening heeft. Voor mensen die weinig met gezondheid bezig zijn is de herkenbaarheid ook veel lager. Deze trend is vergelijkbaar met zorggebruik de situaties voor mensen die veel van zorg gebruik maken zijn veel meer herkenbaar.

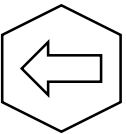
## Meest en minst herkenbare insights

Insights die het meest herkent worden zijn:

- |   |                  |
|---|------------------|
| 1. Gezond leven en hiervoor gemotiveerd worden                            | Top 2 score: 47% |
| 2. Verspreide opslag van medische gegevens, graag directe toegang willen  | Top 2 score: 45% |
| 3. Inzage tot medische gegevens ter voorbereiding voor gesprek met dokter | Top 2 score: 43% |
| 4. Eigen toegang willen tot het complete medische overzicht               | Top 2 score: 41% |
| 5. Monitoren van lichaamssignalen en patronen ontdekken                   | Top 2-score: 41% |

Insights die het minst herkent worden zijn:

- |   |                 |
|---|-----------------|
| 1. Actieve houding van patiënt nodig m.b.t. medicatie/allergie                        | Top 2-score 23% |
| 2. Zelf veel moeite moeten doen voor het verzamelen van medische informatie           | Top 2 score 25% |
| 3. Zelf geen medische informatie kunnen overbrengen (na ongeluk of in het buitenland) | Top 2 score 27% |

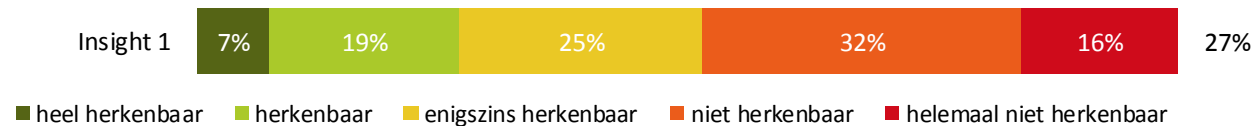


# Herkenbaarheid hoog; loopt van 23% tot 47%. Hoogste scores voor stimuleren gezond leven én directe toegang tot medische informatie: voor eigen overzicht én ter voorbereiding op gesprekken (1/4)

## Insight 1 - Zelf geen medische informatie kunnen overbrengen

Het is belangrijk dat een arts of andere hulpverlener mijn medische achtergronden kent wanneer dat nodig is. Maar hoe breng ik die informatie over als ik zelf niet (goed) kan spreken, bijvoorbeeld na een ongeluk of als ik de taal niet spreek op vakantie in het buitenland?

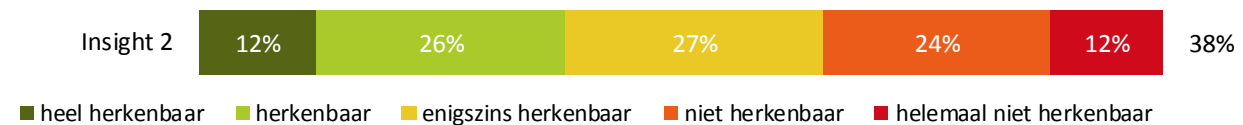
Top-2



## Insight 2 – Ik moet een (te) grote hoeveelheid aan medische informatie overbrengen

Het is belangrijk dat een arts of andere hulpverlener mijn volledige medische achtergronden kent, bijvoorbeeld bij een nieuwe behandeling. Maar dit gaat om een grote hoeveelheid aan informatie. Het is lastig voor mij om mijn volledige medische achtergrond goed over te brengen, zonder zaken te vergeten.

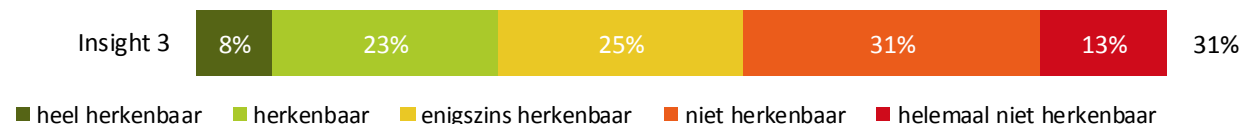
Top-2



## Insight 3 – Ik heb te maken met veel zorgverleners, er is slechte onderlinge informatie uitwisseling

Wanneer je te maken hebt met verschillende zorgverleners, dan merk je dat niet alle informatie tussen zorgverleners overal even goed wordt gedeeld. Dit kan leiden tot fouten en inefficiëntie in de zorg en langer wachten voor mij als patiënt.

Top-2



Vraag: In hoeverre is bovenstaande situatie herkenbaar voor je?

Basis: alle respondenten hebben ieder 6 insights beoordeeld.

Insight 1 n = 769 / Insight 2 n = 766 / Insight 3 n = 767



# Herkenbaarheid insights (2/4)

## Insight 4 - Eigen toegang tot compleet overzicht van medische gegevens

Ik ben zo goed als gezond, maar door de jaren heen heb ik toch enkele medische behandelingen gehad. Bij een nieuwe behandeling is het handig dat ik zelf een gestructureerd en compleet overzicht heb van al mijn medische gegevens en mijn eerdere behandelingen.

Top-2



## Insight 5 - Zelf veel moeite moeten doen voor het verzamelen van medische informatie

Ik heb wel eens te maken met verschillende zorgverleners. De informatie over mijn achtergrond en behandeling wordt onderling tussen deze zorgverleners niet (goed) gedeeld. Als patiënt moet ik dan steeds weer achter de juiste informatie aan die overall hap-snap te vinden is. Voor mij is dat veel gedoe, waar ik mijn tijd niet aan wil besteden.

Top-2



## Insight 6 - Verspreiding van medische gegevens, graag directe toegang willen

Er liggen medische gegevens van mij bij de huisarts, het ziekenhuis en de apotheek. Maar ook bij de fysio en de tandarts. Het irriteert mij dat ik er zelf niet direct en eenvoudig bij kan. Ik zou daar zelf ook graag inzage in willen hebben.

Top-2



Vraag: In hoeverre is bovenstaande situatie herkenbaar voor je?

Basis: alle respondenten hebben ieder 6 insights beoordeeld.

Insight 4 n = 767 / Insight 5 n = 776 / Insight 6 n = 767





# Herkenbaarheid insights (3/4)

## Insight 7 - Actieve houding van patiënt nodig m.b.t. medicatie/allergie

Ik heb een allergie en /of gebruik medicijnen. Als ik een nieuw medicijn ga gebruiken kan het reageren op mijn allergie of de medicatie die ik al heb met vervelende of zelfs gevaarlijke gevolgen. Ik moet hier bij de start van een behandeling zélf altijd extra goed op letten. Top-2



## Insight 8 – Het monitoren van lichaamssignalen en hierin patronen kunnen ontdekken

Mijn lichaam geeft signalen af (schommelingen in hartslag of bloeddruk, of stemmingwisselingen). Sommige signalen zijn duidelijk herkenbaar, andere niet. Dingen die nu niet belangrijk lijken, kunnen dat (later) wel zijn. Voor het stellen van een diagnose of de keuze in een behandeling kan het waardevol zijn als ikzelf of de zorgverlener patronen in deze signalen kan ontdekken. Makkelijk inzicht hebben in mijn lichaamssignalen is daarom belangrijk. Top-2



## Insight 9 - Gezond leven en dit makkelijk kunnen monitoren

Gezond leven is belangrijk voor me. Daar ben ik bewust mee bezig. Maar het valt niet altijd mee om het goede te doen voor mijn lichaam. Wanneer doe ik het nu echt goed, waar heeft mijn lichaam echt baat bij? Ik heb hier niet altijd voldoende inzicht in. Top-2



Vraag: In hoeverre is bovenstaande situatie herkenbaar voor je?

Basis: alle respondenten hebben ieder 6 insights beoordeeld

Insight 7 n = 774 / Insight 8 n = 764 / Insight 9 n = 777



# Herkenbaarheid insights (4/4)

## Insight 10 – Gezond willen leven en hiervoor gemotiveerd worden

Gezond leven is belangrijk voor me. Daar ben ik bewust mee bezig. Maar het valt niet altijd mee om het goede te doen voor mijn lichaam en om het gezond leven vol te houden. Stimulans om nét weer even wat extra mijn best te doen kan ik soms wel gebruiken.

Top-2



## Insight 11 - Inzage tot medische gegevens ter voorbereiding voor gesprek met dokter

Ik wil me graag goed voorbereiden op een gesprek bij de dokter. Als ik mijn medische gegevens bij de hand heb en de uitslagen van de vorige keer thuis nog eens kan bekijken, kan ik alvast mijn vragen voorbereiden.

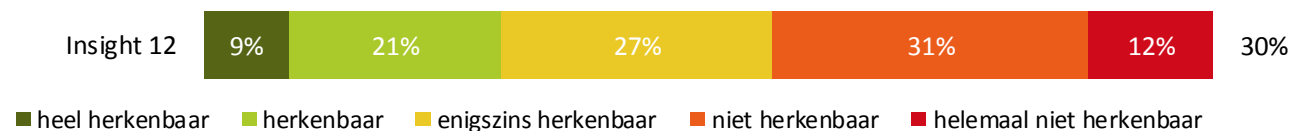
Top-2



## Insight 12 - Naslagwerk; op kunnen zoeken van behandel informatie

Als ik naar een zorgverlener ga voor een controle of behandeling krijg ik weleens tips en adviezen. Bijvoorbeeld oefeningen voor thuis die de fysiotherapeut me meegeeft of de tips van de tandarts om mijn gebit goed te verzorgen. Het is lastig om deze oefeningen en adviezen precies goed te onthouden. Na een tijdje weet ik het niet meer zo goed.

Top-2



Vraag: In hoeverre is bovenstaande situatie herkenbaar voor je?

Basis: alle respondenten hebben ieder 6 insights beoordeeld

Insight 10 n = 767 / Insight 11 n = 774 / Insight 12 n = 763



# Voorgelegde beschrijving PGO

## Filmpje

Hieronder staat een filmpje van een nieuwe website of app, wil je het filmpje bekijken?

## Tekst

Een persoonlijke gezondheidsomgeving (PGO) is een veilige, digitale omgeving waar gegevens over jouw gezondheid eenvoudig en overzichtelijk samen komen.

Het is een website of app waar je zelf informatie kunt bijhouden over je lichaam, je gezondheid en je leefstijl. Bovendien komen ook al jouw medische gegevens van je huisarts, het ziekenhuis, je apotheek je fysiotherapeut enzovoort in jouw PGO. Je hebt zelf de regie; jij bepaalt zélf met wie je je gegevens wel of niet deelt. Dat kan je huisarts, fysiotherapeut, apotheker, trainer bij de sportschool of familielid zijn.

Wat kun je met jouw PGO?

Verzamelen: het verzamelen en beheren van jouw medische gegevens van verschillende zorgverleners op één veilige, digitale plek. Van je bloedgroep en vaccinaties tot de medicijnen die je gebruikt. Zodat je op elk gewenst moment kunt terugkijken.

Let op: aan de respondenten is het concept van het PGO zo voorgelegd alsof het al 'af' is en al bestaat. Deze tekst gaat dus uit van een goed werkend, compleet concept.

Delen: het delen van jouw gegevens met anderen, alleen wanneer jij toestemming geeft.

Toevoegen: het zelf kunnen toevoegen van je eigen gezondheidsgegevens (zoals het bijhouden van bijwerkingen, gewicht, stemming of een pijndagboek) én gegevens uit andere gezondheidsapps of bewegingsmeters (zoals dieet-app of je stappenteller).

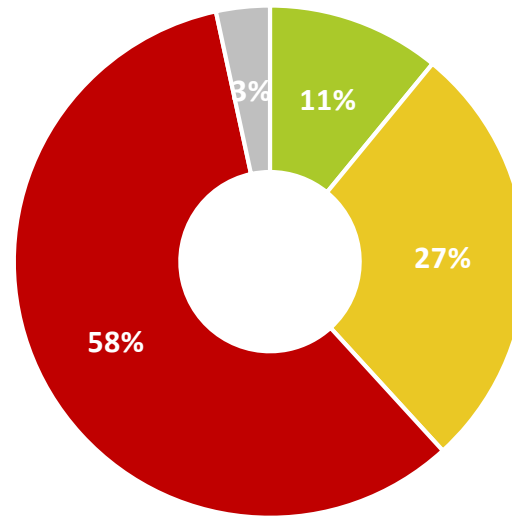
Koppelen: zelf een koppeling maken tussen al deze gegevens om zo actief te kunnen werken aan je eigen gezondheid.

Leren: een PGO kan extra informatie bieden over jouw aandoening, je tips geven om een gezonde leefstijl aan te houden, meldingen geven voor medicijngebruik of een instructiefilmpje tonen van je oefeningen van de fysiotherapeut.

Een PGO met een MedMij-label voldoet aan alle veiligheidseisen en is dus veilig en betrouwbaar in gebruik. Je logt in met een DigiD of andere veilige authenticatiemethode. Vergelijk het met inloggen bij je bank.



# Bekendheid met een PGO is laag; meer dan de helft heeft er nog nooit van gehoord



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



# Conclusies

## Aantrekkelijkheid

Driekwart van de respondenten vindt het 'Heel erg' tot 'Een beetje' aantrekkelijk. De top 2-score is 46% bestaat uit mensen die echt enthousiast zijn.

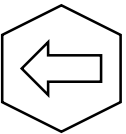
- Belangrijkste genoemde **aantrekkelijke punten** zijn:
  - Overzichtelijk
  - Alles bij elkaar; (medische) informatie gebundeld op één plek
  - Zelf de controle/regie hebben
- Belangrijkste genoemde **minder aantrekkelijke punten** zijn:
  - Privacy, veiligheid, bang om gehackt te worden, 'straks liggen al mijn gegevens op straat'
  - Wordt er goed omgegaan met mijn data? Wordt er door de website/app data verzameld?
  - Delen van informatie; wie kan erbij? Gaat het naar instanties waarvan ik dat niet wil?

### Subgroepen

Er zijn voor aantrekkelijkheid geen enorme verschillen op basis van gezondheidsstatus en mate van bezig zijn met de gezondheid. Er komt naar voren dat mensen met een tijdelijke aandoening lichamelijk en/of geestelijk het PGO ietwat aantrekkelijker vinden (81%). Voor mate van bezig zijn met gezondheid zijn de meest fanatieke respondenten het meest geïnteresseerd met 82%. Het verschil met mensen die weinig met gezondheid bezig zijn is groot; daarvan vindt 'slechts' 65% een PGO aantrekkelijk.

Met name mensen die veel gebruik maken van de gezondheidszorg vinden het PGO aantrekkelijk, maar liefst 84%. Naar mate men met meer zorgverleners te maken heeft, stijgt de interesse in het PGO als aantrekkelijke tool; voor 87% klinkt het PGO als een aantrekkelijk idee. Maar ook onder mensen die weinig gebruik maken van de zorg is deze score met 72% nog erg hoog.

De laagste scores op aantrekkelijkheid zijn te zien bij de minder digital vaardige mensen; slechts 61% van hen geeft aan PGO (enigzins) aantrekkelijk te vinden.



# Aantrekkelijkheid is hoog, bijna de helft vindt het écht aantrekkelijk; nog een kwart heeft lichte interesse.



## Aantrekkelijke kanten:

- Alle gegevens en data betreffende gezondheid op een plek en de mogelijkheid van het delen.”
- Makkelijk alles bij de hand.”
- Overzicht en inzicht voor mij en de behandelaars.”

## Minder aantrekkelijke kanten:

- Risico van hack waardoor persoonlijke zaken op straat ligt.”
- Gevaar voor privacy-schendingen.”
- In verkeerde handen, zou men er misbruik van kunnen maken.”



# Overzicht spontaan genoemde **aantrekkelijke kanten**

## **Altijd beschikbaar**

- Alle relevante gegevens bij de hand, waar de patiënt zich ook bevindt. Dus ook op een vreemde locatie (bijv. tijdens vakantie of familiebezoek) kan onmiddellijk over gegevens worden beschikt in geval van nood.”
- Dat ik in een noodsituatie de belangrijkste gegevens direct inzichtelijk zijn.”

## **Zelf controle/regie**

- Zelf inzage hebben, zelf toestemming verlenen tot inzage door derden.”
- Zelf inzicht en regie behouden.”
- Alle medische zaken onder mijn eigen beheer.”
- Meer grip op jouw eigen situatie.”

## **Geen herhaling**

- Dat ik niet steeds alles hoeft te vertellen en dat artsen zich kunnen voorbereiden.”
- Je hoeft niet steeds weer alles te vertellen. als je niet in staat bent om het zelf te vertellen dan is de informatie door de zorg/ hulpverlener te vinden.”

## **Toegankelijk voor zorgverleners**

- Alle gegevens bij elkaar. Alle medische specialisten kunnen toegang krijgen tot dezelfde informatie, dus iedereen weet van elkaar waar hij/zij mee bezig is en wat de resultaten zijn.”
- Alle gegevens bij elkaar zodat bij een bepaalde situatie de zorgverlener adequaat kan handelen.”
- Ordening van medische gegevens en verleden. Snel presenteren van relevante info aan zorgverleners.”

## **Zelf inzien**

- Dat ik mijn eigen medische gegevens bij de hand heb en misschien nog belangrijker, dat ik ze kan inzien.”
- Dat je zelf toegang hebt tot gegevens waar je normaal gesproken geen toegang toe hebt.”
- Goed en makkelijk overzicht van je gegevens. Kan zelf ook meekijken met de gezondheidsgegevens.”



# Overzicht spontaan genoemde **minder aantrekkelijke** kanten

## Begrijpelijkheid

- Veel informatie die misschien niet te begrijpen is voor gewone mens, handig moeten zijn met technologie en beschikken over smartfoon, PC of tablet.”
- Ik vraag me af in hoeverre het écht makkelijk te begrijpen is (qua taal en gebruik) voor iedereen.”

## Veiligheid en beveiliging

- Is het veilig, of kunnen andere mensen van buitenaf ook bij deze informatie.”
- Persoonlijke gegevens liggen tegenwoordig snel op straat doordat hackers met gemak beveiligde omgevingen kunnen binnen dringen.”
- Dat het misschien niet zo veilig is en gehackt kan worden.”

## Zelf bijhouden

- Zelf alles goed bijhouden.”
- Je moet alles zelf doen. Bij EPD wordt dat gedaan. En niet iedereen is in staat dat zelf goed in te vullen en bij te houden.”

## Privacy

- Privacy in alles delen of alleen gedeeltes.”
- Alle zorgverleners zouden informatie kunnen zien en dat wil niet iedereen. de tandarts hoeft bijvoorbeeld niet te weten dat je ook bij een psycholoog komt, dat heeft niets me elkaar te maken.”
- Ik ben wel zuinig op mijn medische gegevens. Er kunnen ook zaken in staan die een ander niet hoeft te weten.”
- Privacy. Wie kan dit allemaal inzien ? Voor het zelfde geld liggen alle data op straat.”

## Misbruik

- Dat de zorgverzekeraar ook dit in kan zien, want zij hebben al te veel macht. Zij zitten nu al op de plek van de artsen.”
- Ze kunnen al jouw gegevens door sluizen naar anderen of verkopen.”
- Ik vraag me af of de gegevens veilig zijn en of er geen misbruik van gemaakt kunnen worden.”





# Conclusies

## Relevantie

Het PGO is in de ogen van Nederlanders erg relevant. Op basis van top-3 score vindt tweederde het relevant; dit is hoog t.o.v. benchmark (67% versus 28%). Een kwart van de respondenten (26%) vinden het écht relevant.

### Subgroepen

Er is een duidelijke samenhang te zien tussen de mate van relevantie van het PGO én de mate waarin iemand met de gezondheid bezig is en mate van zorggebruik. Een PGO is méér relevant voor mensen die:

- Veel met hun gezondheid bezig zijn (39% versus 11%)
- Veel gebruik maken van zorg (84% versus 67%)
- Te maken hebben met meerdere zorgverleners (87% versus 67%)

Ook digitale vaardigheid speelt een rol in de relevantie voor iemand. Naarmate iemand digitaal vaardiger is, vindt men het PGO relevanter (72% bij digitaal vaardig versus slechts 48% bij matig/slecht digitaal vaardig).

## Intentie tot deelname

Het PGO laat met een top-2 score van 42% een hoge intentie tot deelname zien (versus 17% in de benchmark). Mensen die positief zijn lichten toe dat het hen handig lijkt om alle gegevens in één overzicht te hebben. Twijfelaars hebben behoefte aan meer informatie over hoe er wordt omgegaan met privacy en de veiligheid van gegevens. Ook is het hen nog onduidelijk hoe zo'n website of app precies werkt. Tegenstanders geloven er niet zo in, zijn bang voor privacy en veiligheid van gegevens of hebben het gewoonweg niet zo nodig.

### Subgroepen

Mensen die veel met gezondheid bezig zijn zeggen vaker dat ze een account zouden aanmaken (60% versus 42% totaal). Dit percentage neemt bovendien flink af naarmate men minder met gezondheid bezig is (25% door mensen die (heel) weinig met gezondheid bezig zijn). Ook onder mate van zorggebruik is te zien dat naarmate men méér gebruik maakt van de zorg, de intentie tot account aanmaken flink toeneemt (59% bij veel gebruik t.o.v. 38% bij weinig gebruik). Ook digitaal vaardige mensen hebben méér interesse; 49% t.o.v. 23% bij lage digitale vaardigheid.

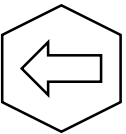
## Actief aan gezondheid werken

Een redelijk aantal mensen ziet het voor zich om het PGO te gebruiken om actief aan de gezondheid te werken; 44% zegt 'zeker wel' of 'waarschijnlijk wel'. Nog eens ruim één derde is mogelijk geïnteresseerd.

### Subgroepen

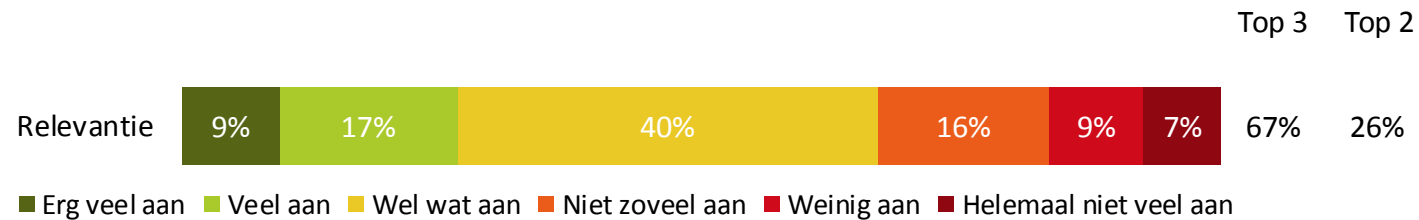
Ook hier is te zien dat mate van bezig zijn met gezondheid en de intensiteit van zorggebruik meespeelt in de interesse om het PGO in te zetten als middel om actief aan de gezondheid te werken. Gezondheidsstatus levert geen significante verschillen op. Maar mate van bezig zijn met gezondheid wel; onder mensen die veel met gezondheid bezig zijn zegt 60% een PGO te zullen gebruiken om actief aan gezondheid te werken versus slechts 25% door mensen die weinig met gezondheid bezig zijn. Mensen die veel gebruik maken van de zorg hebben een bovenmatige interesse (59% is geïnteresseerd versus slechts 38% bij weinig gebruik van de zorg).

Ook digitaal meer vaardige mensen hebben méér interesse hierin; 48% t.o.v. 38% bij lage digitale vaardigheid.



## Relevantie PGO

**Twee derde van de respondenten vindt het PGO (enigszins) relevant voor zichzelf, een kwart heeft er (erg) veel aan.**



# Twee vijfde van de Nederlanders zal een account aanmaken bij een PGO, een derde twijfelt nog. Een kwart is er al zeker van dat dit niks voor hen is.

Top-2



- Ik heb best veel informatie van verschillende mensen.”
- Dan kunnen de artsen en medici in het dossier van mij kijken.”
- Handig een centrale database toegankelijk met digid.”

- Fraudegevoelig, heb hier zeer slechte ervaringen mee.”
- Geen behoefte aan om alles zelf bij te houden en in te vullen.”
- Omdat ik bang ben dat het tegen je gebruikt kan worden.”



# Een greep uit de redenen om wel of geen account aan te maken

## (Zeker) Wel

- Ik heb veel gegevens die daarin opgeslagen zouden kunnen worden. Voor mij is zo iets wel relevant."
- Ik zou bij mijn eigen gegevens willen van arts, tandarts en andere zorgverleners."
- Ik zou graag weten wat mijn gezondheid is, zodat ik kan googelen naar meer informatie. Ik kan ook beter met de huisarts overleggen. Ben beter voorbereid."
- Is naar mijn idee toch wat veiliger. Dan kan niet iedereen er in kijken omdat je toch een gebruikersnaam en wachtwoord nodig hebt."
- Makkelijk als je bij een onbekende arts komt, hoef je niet je medische geschiedenis op te ratelen met kans dat je iets relevant vergeet."
- Nou dat is altijd makkelijk hoef niks te onthouden."

## Misschien wel, misschien niet

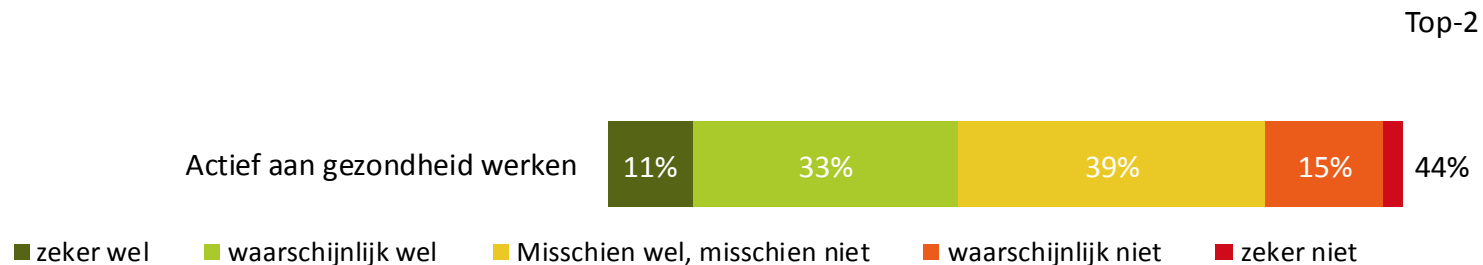
- Is allemaal nog een beetje ver van mijn bed, wil eerst zien dat dit een goed en betrouwbaar instrument is."
- Misschien ook niet ben een beetje terughoudend met accounts aanmaken."
- Eerst duidelijkheid of de App ontwikkelaar niet met gegevens aan de haal gaat."
- Lijkt me handig om alle gegevens bij elkaar te hebben, maar juist dit maakt het ook griezelig in verband met hack-gevoeligheid.
- Nu nog onvoldoende informatie over privacy gevoeligheden en betrouwbaarheid."
- Wil toch eerst meer informatie over de veiligheid en de toepasbaarheid van de app."
- Alles bij elkaar is wel handig, maar op zich is mijn medisch dossier nog niet zo groot nu."

## (Zeker) Niet

- Veiligheid, overbodig en twijfel over misbruik van de gegevens."
- Digitaal (dus te hacken), alle mijn gezondheidsinformatie op 1 plaats, geen zekerheid wat de leverancier met mijn informatie doet, weet ook niet waar de 'database' staat en waar mijn informatie dus is."
- Omdat ik niet vaak zorg nodig heb van een zorgverlener en ik hier dus naar mijn idee niet genoeg baat bij heb."
- Vanwege het gevaar dat mijn gegevens gehackt worden en misbruikt kunnen worden."
- Wellicht kiezen ze aan de hand van de app of je wel of niet behandeld gaat worden."
- Te moeilijk. Te ingewikkeld. Voor mij niet geloofwaardig."

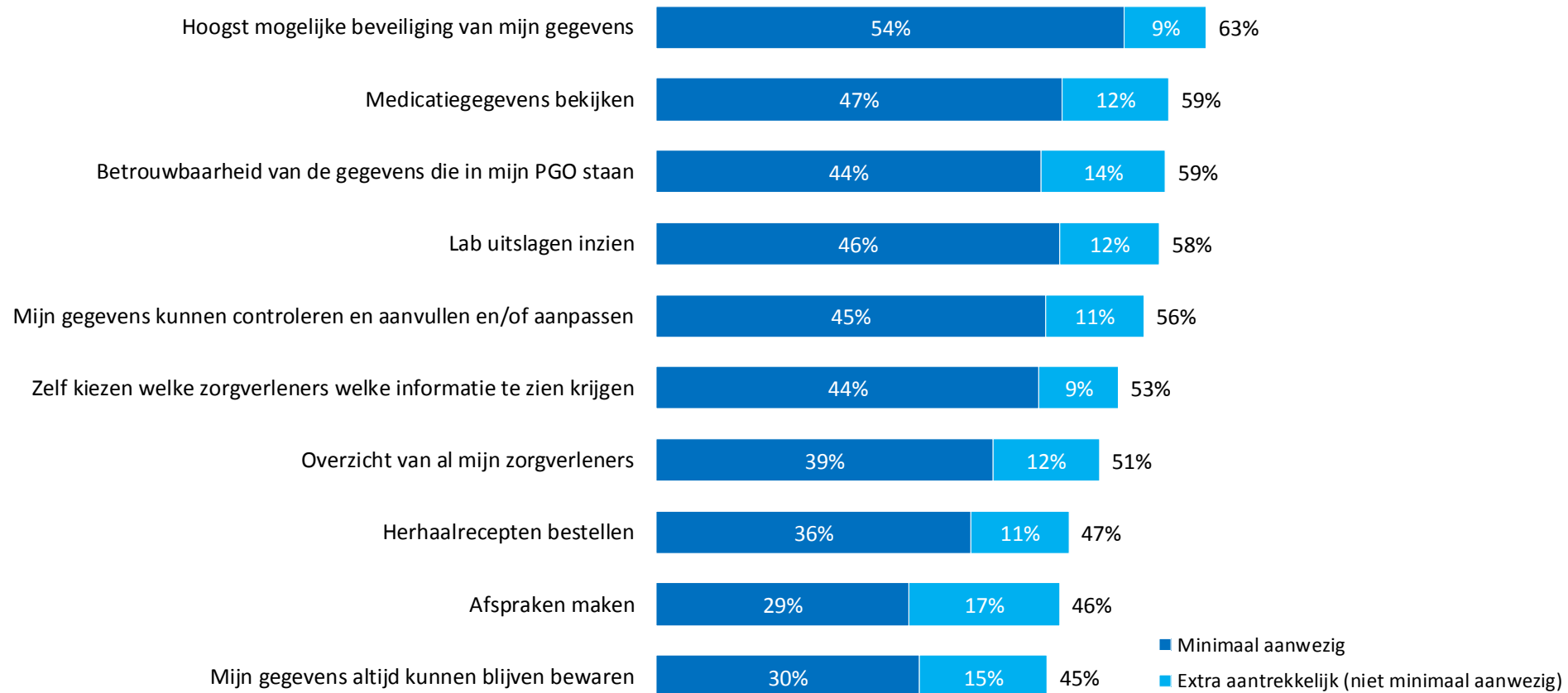


**Twee op de vijf respondenten ziet het PGO als mogelijk middel om zo actief aan de gezondheid te werken. Ruim één derde is hier wellicht in geïnteresseerd.**



Functionaliteiten – welke minimaal aanwezig en welke maken het extra aantrekkelijk

# Top 10 gewenste functies bestaat vooral uit veiligheid, betrouwbaarheid, regie hebben, overzicht en praktische zorg gerelateerde functies



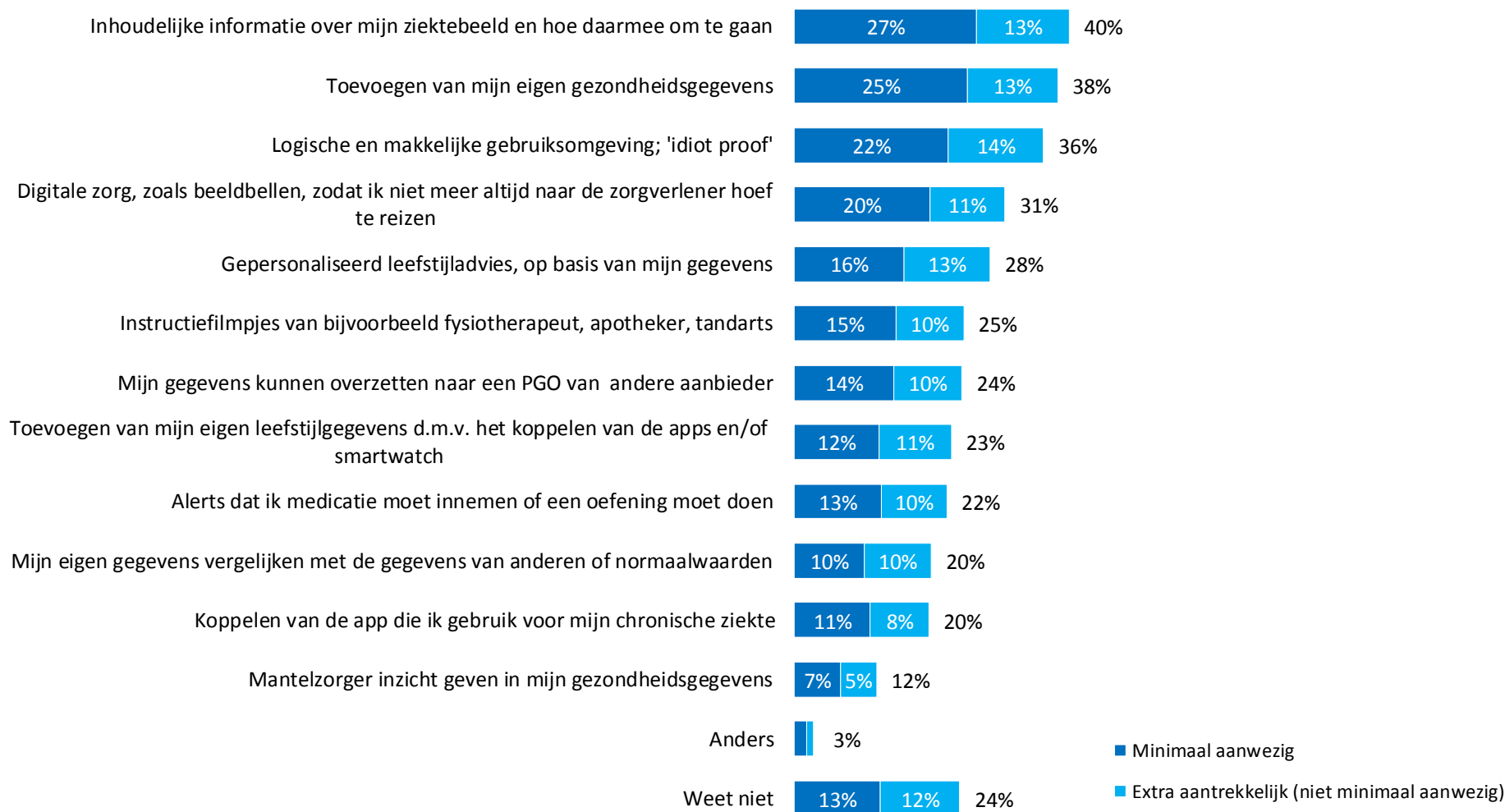
Vraag: Welke van de hieronder genoemde aspecten zouden voor jou minimaal aanwezig moeten zijn als onderdeel van een PGO om het te gaan gebruiken?

Vraag: Welke eigenschappen en/of functionaliteiten zouden het voor jou als onderdeel van een PGO extra aantrekkelijk maken om het te gaan gebruiken?

Basis: alle respondenten, n = 1538



# Resultaten op aantrekkelijkheid van overige functionaliteiten



Vraag: Welke van de hieronder genoemde aspecten zouden voor jou minimaal aanwezig moeten zijn als onderdeel van een PGO om het te gaan gebruiken?

Vraag: Welke eigenschappen en/of functionaliteiten zouden het voor jou als onderdeel van een PGO extra aantrekkelijk maken om het te gaan gebruiken?

Basis: alle respondenten, n = 1538



# Conclusies

## Geloofwaardigheid

De aspecten die getest zijn op geloofwaardigheid zijn:

1. Een PGO voldoet aan alle veiligheidseisen
2. Vrijwel alle medische beroepsgroepen kennen het PGO en kunnen ermee omgaan
3. Het PGO is gratis voor alle Nederlanders

De geloofwaardigheid van deze aspecten komt voor alle drie net boven de 50% uit.

- Het aspect 'PGO voldoet aan alle veiligheidseisen' scoort met 52% niet alleen het laagste bij de totale groep, maar ook bij de diverse subgroepen scoort deze vaak als laagste.
- De mate waarin er draagvlak is onder medische beroepsgroepen is met 56% het meest geloofwaardig voor mensen.

### Subgroepen

Er zijn weinig grote verschillen in de geloofwaardigheid van de aspecten. Mensen die weinig met gezondheid bezig zijn én mensen die weinig digitaal vaardig zijn geloven er het minste in.

## Unicitéit

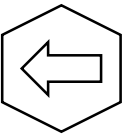
Voor 28% van de totale groep heeft een PGO unieke voordelen waarmee het zich onderscheidt van alternatieven. Zij denken dat er nog niet zoiets dergelijks bestaat (bottom-2 score; 'waarschijnlijk niet' 'zeker niet'). Dit is vergelijkbaar met de score in de benchmark van 27%.

### Subgroepen

Voor mensen die weinig met gezondheid bezig zijn is dit concept het meest vernieuwend; 41% denkt dat er nog niet iets vergelijkbaars is.

Qua zorggebruik is te zien dat het concept voor mensen die weinig gebruik maken van zorg vernieuwender is dan voor mensen die veel gebruik maken van zorg (32% versus 24%).

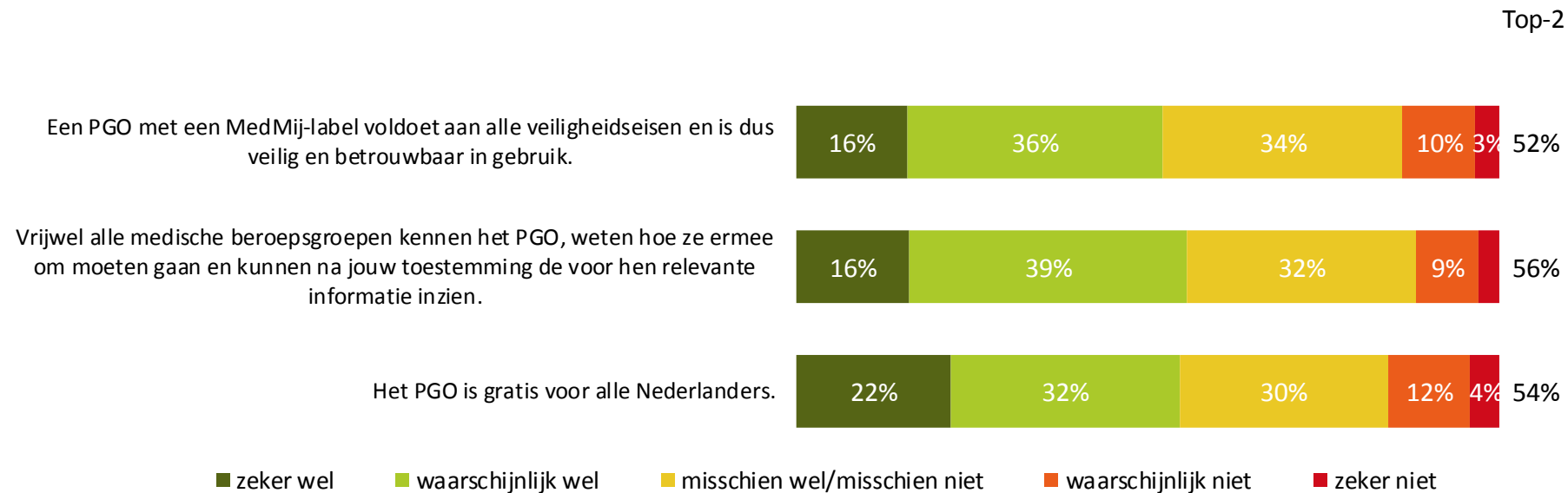
Er zijn geen grote verschillen tussen mensen die in meer of mindere mate digitaal vaardig zijn.





## Geloofwaardigheid PGO

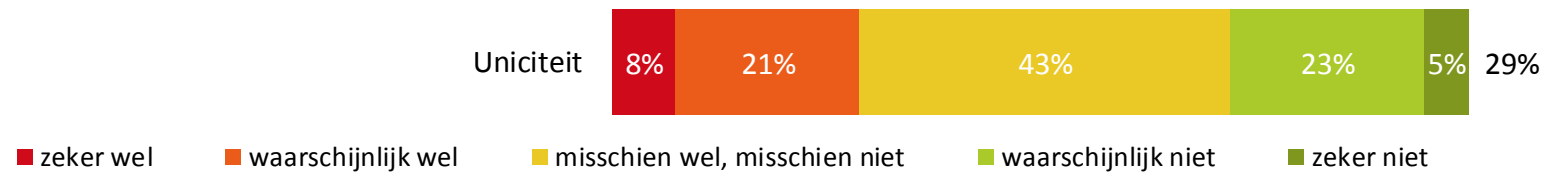
# Beloftes worden door helft als geloofwaardig ervaren; met name dat PGO gratis is geloofd men sterk.



# Bijna één derde denkt dat er nog niet een dergelijk concept bestaat

Vergelijkbare diensten die genoemd worden:  
Dossier bij de huisarts  
Dossier/Portal in het ziekenhuis  
Patiëntendossier  
EPD  
Apotheek

Bottom-2



**Tabellen – Verschillen tussen de  
groepen op basis van  
achtergrondkenmerken**



# Leeswijzer voor de tabellen met verschillen tussen groepen

**Top-score of bottom-score:** met top of bottom score wordt bedoeld dat de twee of drie meest positieve/negatieve antwoorden van de schaal bij elkaar zijn opgeteld. Bijv. helemaal mee eens + mee eens. Met kleuren is aangegeven waar bepaalde groepen significant afwijken van het totaal.

**Kleurindicatie** voor groepen met scores **hoger** dan het gemiddelde:

Lichtgroen: tot 10% boven totaal  
Groen: >10% boven totaal  
Donkergroen: >20% boven totaal

**Kleurindicatie** voor groepen met scores **lager** dan het gemiddelde:

Licht rood: tot 10% onder het totaal  
Rood: >10% onder het totaal  
Donkerrood: >20% onder het totaal



Kernaspecten PGO	Totaal	Gezondheidsstatus			Mate bezig zijn met gezondheid		
		Zelden of nooit klachten	Tijdelijke lichamelijk/geestelijke aandoening	Chronische aandoening	(Heel) veel mee bezig	Niet veel, niet weinig	(Heel) weinig mee bezig
N	1538	626	359	443	627	792	117
Gezond leven en gemotiveerd worden (top 2 score)	47%	47%	53%	46%	62%	38%	23%
Verspreiding van medische gegevens, directe toegang willen (top 2 score)	45%	37%	53%	50%	54%	41%	29%
Inzage tot medische gegevens ter voorbereiding (top 2 score)	43%	37%	47%	49%	57%	35%	21%
Eigen toegang tot compleet overzicht medische gegevens (top 2 score)	41%	28%	52%	51%	49%	39%	17%
Monitoren van lichaamssignalen en patronen ontdekken (top 2 score)	41%	32%	50%	49%	54%	34%	20%
Bekendheid (% mee bekend)	11%	8%	12%	14%	16%	8%	5%
Aantrekkelijkheid (top 3 score)	76%	77%	81%	78%	82%	74%	65%
Relevantie (top 3 score)	67%	62%	73%	74%	78%	62%	42%
Uniciteit (bottom 2 score)	28%	30%	25%	28%	28%	26%	41%
Geloofwaardigheid (top-2 score)							
- Een PGO voldoet aan alle veiligheidseisen	52%	52%	56%	55%	60%	48%	42%
- Vrijwel alle medische beroepsgroepen kennen het PGO en kunnen ermee omgaan	56%	56%	60%	57%	62%	53%	38%
- Het PGO is gratis voor alle Nederlanders	54%	54%	59%	56%	63%	50%	44%
Intentie tot deelnemen (top 2 score)	42%	40%	45%	46%	53%	36%	23%
Mate van gebruik voor actief aan gezondheid werken (top 2 score)	44%	43%	49%	45%	60%	32%	25%



Kernaspecten PGO	Totaal	Gebruik van gezondheidszorg			Aantal zorgverleners		
		Veel gebruik	Niet veel, niet weinig	Weinig gebruik	1-3	4-6	7 of meer
N	1538	331	504	701	155	135	41
Gezond leven en gemotiveerd worden (top 2 score)	47%	54%	51%	41%	56%	55%	46%
Verspreiding van medische gegevens, directe toegang willen (top 2 score)	45%	57%	47%	39%	56%	54%	66%
Inzage tot medische gegevens ter voorbereiding (top 2 score)	43%	51%	47%	35%	48%	53%	51%
Eigen toegang tot compleet overzicht medische gegevens (top 2 score)	41%	56%	49%	29%	57%	55%	58%
Monitoren van lichaamssignalen en patronen ontdekken (top 2 score)	41%	64%	42%	30%	63%	64%	64%
Bekendheid (% mee bekend)	11%	19%	10%	8%	18%	17%	27%
Aantrekkelijkheid (top 3 score)	76%	84%	77%	72%	84%	88%	72%
Relevantie (top 3 score)	67%	84%	69%	57%	80%	87%	87%
Uniciteit (bottom 2 score)	28%	24%	25%	32%	27%	23%	17%
Geloofwaardigheid (top-2 score)							
- Een PGO voldoet aan alle veiligheidseisen	52%	61%	51%	49%	62%	62%	59%
- Vrijwel alle medische beroepsgroepen kennen het PGO en kunnen ermee omgaan	56%	61%	55%	53%	57%	65%	67%
- Het PGO is gratis voor alle Nederlanders	54%	61%	54%	51%	57%	67%	57%
Intentie tot deelnemen (top 2 score)	42%	53%	39%	38%	52%	57%	49%
Mate van gebruik voor actief aan gezondheid werken (top 2 score)	44%	59%	41%	38%	59%	61%	48%



Kernaspecten PGO	Totaal	Digitale vaardigheid			Gebruik gezondheidsapps			
		Digitaal vaardig	Voldoende digitaal vaardig	Matig tot slecht digitaal vaardig	Vaak	Regelmatig	Af en toe	(bijna) Nooit
N	1538	876	468	192	427	145	112	852
Gezond leven en gemotiveerd worden (top 2 score)	47%	50%	45%	39%	58%	56%	53%	40%
Verspreiding van medische gegevens, directe toegang willen (top 2 score)	45%	49%	43%	35%	55%	48%	51%	39%
Inzage tot medische gegevens ter voorbereiding (top 2 score)	43%	48%	37%	35%	54%	52%	36%	36%
Eigen toegang tot compleet overzicht medische gegevens (top 2 score)	41%	42%	39%	44%	45%	55%	51%	35%
Monitoren van lichaamssignalen en patronen ontdekken (top 2 score)	41%	44%	37%	40%	53%	38%	41%	35%
Bekendheid (% mee bekend)	11%	12%	10%	7%	16%	9%	8%	9%
Aantrekkelijkheid (top 3 score)	76%	81%	75%	61%	82%	83%	83%	72%
Relevantie (top 3 score)	67%	72%	65%	48%	76%	74%	73%	60%
Uniciteit (bottom 2 score)	28%	30%	25%	27%	29%	22%	24%	29%
Geloofwaardigheid (top-2 score)								
- Een PGO voldoet aan alle veiligheidseisen	52%	57%	49%	38%	59%	54%	55%	48%
- Vrijwel alle medische beroepsgroepen kennen het PGO en kunnen ermee omgaan	56%	58%	54%	49%	58%	53%	53%	55%
- Het PGO is gratis voor alle Nederlanders	54%	60%	50%	42%	60%	66%	54%	49%
Intentie tot deelnemen (top 2 score)	42%	49%	36%	23%	57%	40%	46%	33%
Mate van gebruik voor actief aan gezondheid werken (top 2 score)	44%	48%	38%	38%	57%	42%	46%	36%



Kernaspecten PGO	Totaal	Leeftijd						Opleiding		
		Jonger dan 24 jaar	25-34 jaar	35-44 jaar	45-54 jaar	55-64 jaar	65 jaar of ouder	Hoog	Midden	Laag
N	1538	126	229	295	275	254	359	676	580	282
Gezond leven en gemotiveerd worden (top 2 score)	47%	61%	53%	54%	47%	36%	40%	52%	43%	44%
Verspreiding van medische gegevens, directe toegang willen (top 2 score)	45%	52%	54%	44%	42%	45%	41%	47%	47%	40%
Inzage tot medische gegevens ter voorbereiding (top 2 score)	43%	50%	56%	50%	36%	26%	43%	44%	42%	42%
Eigen toegang tot compleet overzicht medische gegevens (top 2 score)	41%	36%	40%	41%	34%	40%	51%	41%	40%	43%
Monitoren van lichaamssignalen en patronen ontdekken (top 2 score)	41%	46%	51%	44%	25%	39%	41%	40%	39%	45%
Bekendheid (% mee bekend)	11%	5%	13%	13%	11%	12%	10%	13%	11%	8%
Aantrekkelijkheid (top 3 score)	76%	80%	86%	81%	72%	71%	72%	80%	78%	67%
Relevantie (top 3 score)	67%	69%	71%	70%	68%	65%	61%	68%	69%	60%
Uniciteit (bottom 2 score)	28%	38%	26%	34%	24%	23%	26%	27%	29%	28%
Geloofwaardigheid (top-2 score)										
- Een PGO voldoet aan alle veiligheidseisen	52%	56%	60%	53%	50%	47%	50%	56%	52%	46%
- Vrijwel alle medische beroepsgroepen kennen het PGO en kunnen ermee omgaan	56%	53%	58%	56%	52%	57%	56%	57%	57%	52%
- Het PGO is gratis voor alle Nederlanders	54%	61%	62%	55%	55%	51%	47%	59%	53%	48%
Intentie tot deelnemen (top 2 score)	42%	39%	49%	47%	37%	40%	39%	45%	43%	33%
Mate van gebruik voor actief aan gezondheid werken (top 2 score)	44%	39%	53%	49%	32%	44%	47%	46%	43%	44%





# Doelgroepen op basis van BSR



# Conclusies & aanbevelingen

## Geen grote leefstijl verschillen

Op kernaspecten van het PGO zijn er geen grote verschillen tussen de leefstijlen. Dit valt te verklaren doordat ieder mens in meer of mindere mate met zijn/haar eigen gezondheid te maken heeft. Mensen die veel met hun gezondheid bezig zijn of iets minder kom je bij alle leefstijlen tegen. Ook het veel of weinig gebruik maken van de zorg kom je binnen alle segmenten tegen.

Er is dus niet één target groep. Over het algemeen kijkt de Nederlander positief aan tegen het idee van een PGO, waardoor je in je communicatiestrategie over het PGO altijd dus wel iemand bereikt.

## De gedifferentieerde boodschap

Om mensen wel op hun voorkeuren aan te spreken is het de kunst om de boodschap te differentieren en aan te sluiten bij de normen en waarden die zij belangrijk vinden. Leer de leefwerelden goed kennen en kom er zo achter welk perspectief je kiest om de voordelen van het PGO uit te leggen.

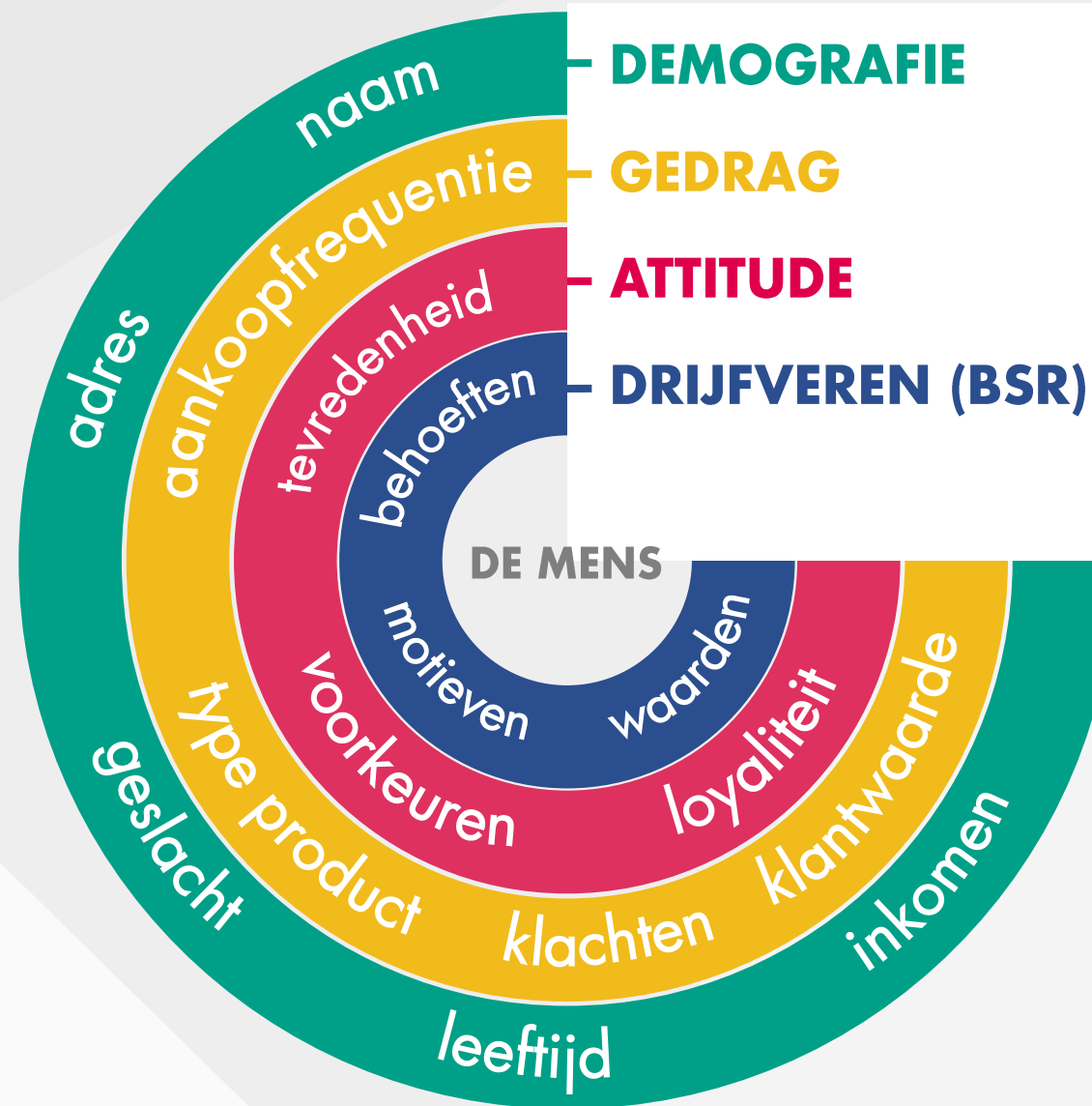
Zo bereik je Rood en Paars bijvoorbeeld door de boodschap in te steken op het werken aan de gezondheid en het PGO neer te zetten als een tool waarmee zij hun eigen gezondheid kunnen verbeteren.

Geel en Groen daarentegen bereik je meer door te focussen op het overzicht bieden. Zij zijn minder geïnteresseerd in PGO als middel om echt aan hun gezondheid te werken, maar het functionele aspect vinden ze wel handig. Zet bij hen het PGO vooral neer als middel waarbij ze eenvoudig, duidelijk en overzichtelijk inzage hebben in hun medische gegevens. Benadruk bij Geel het 'samen' aspect; zij kunnen het PGO gebruiken om het gesprek aan te gaan en samen met hun zorgverleners naar de situatie te kijken. Benadruk bij Groen vooral de veiligheid & betrouwbaarheid.

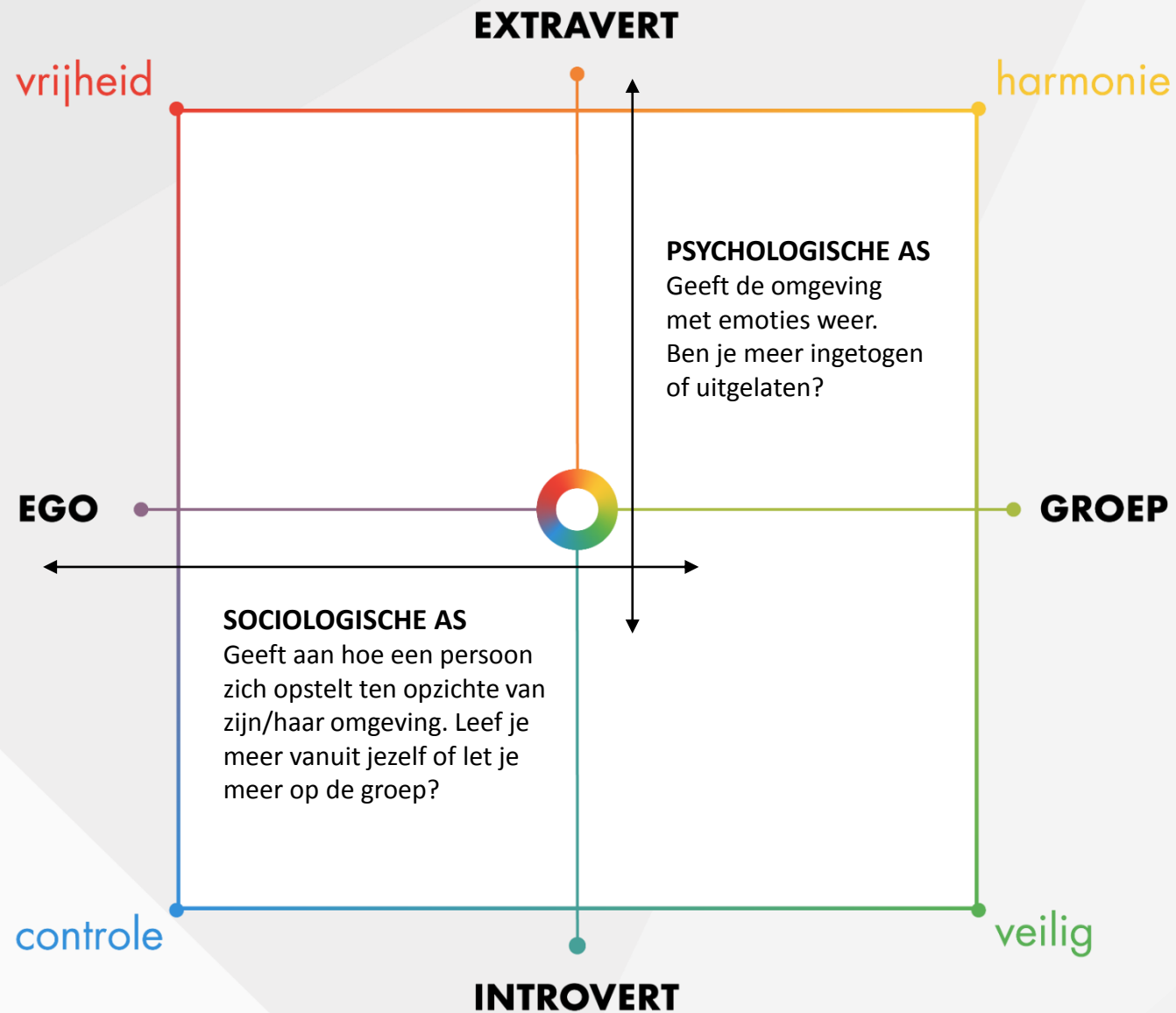
Blauw wil graag inzage in het proces en houden van het gevoel van controle, dat is voor hen de kern. Ook zullen zij interesse hebben in de efficiëntie slag die het PGO in de zorg teweeg kan brengen, want 'tijd is geld'. En het koppelen van hun individuele prestaties via de smartwatch is ook iets dat vooral Blauw en Paars interessant vinden.



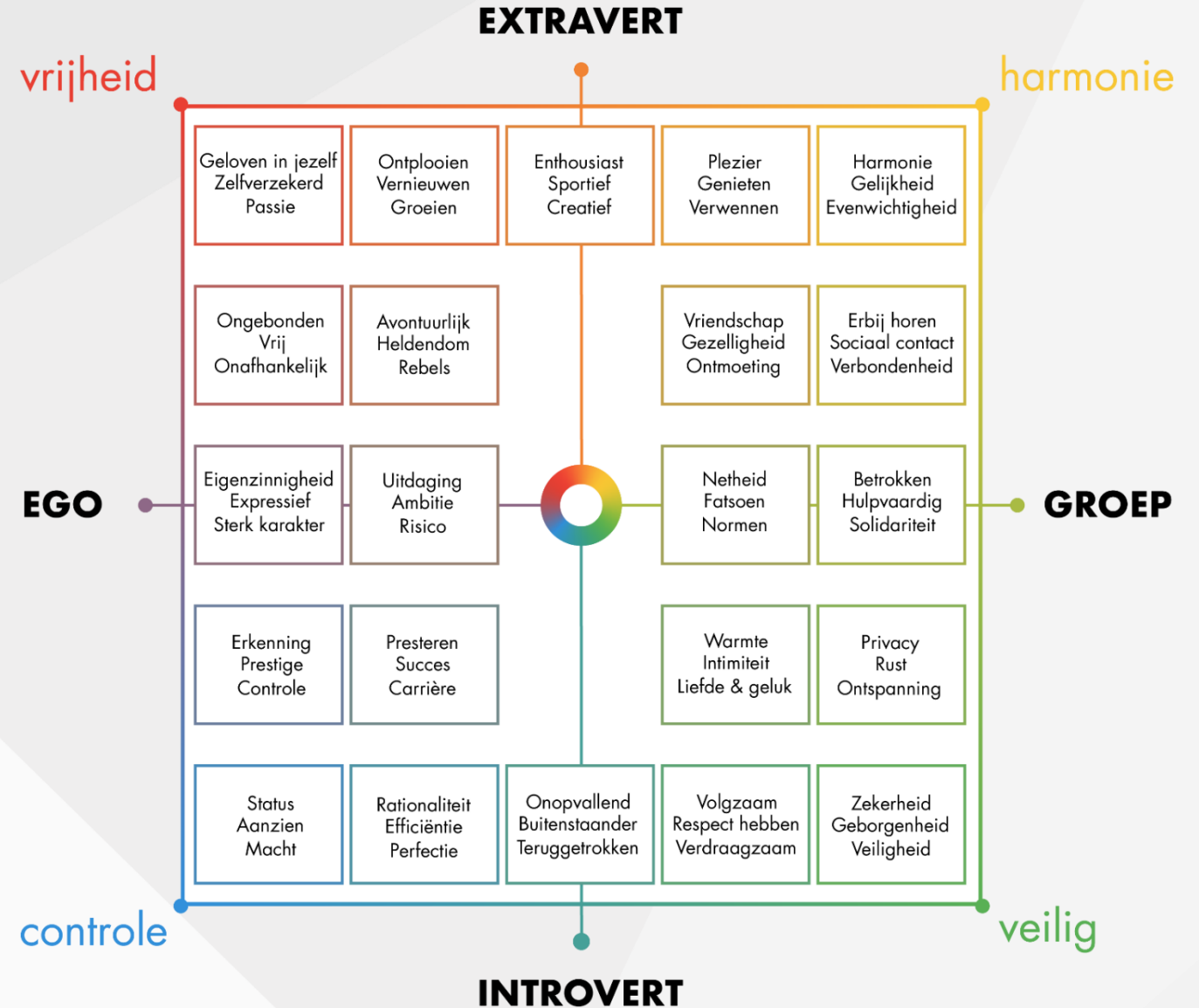
# BSR: De drijfveren van mensen



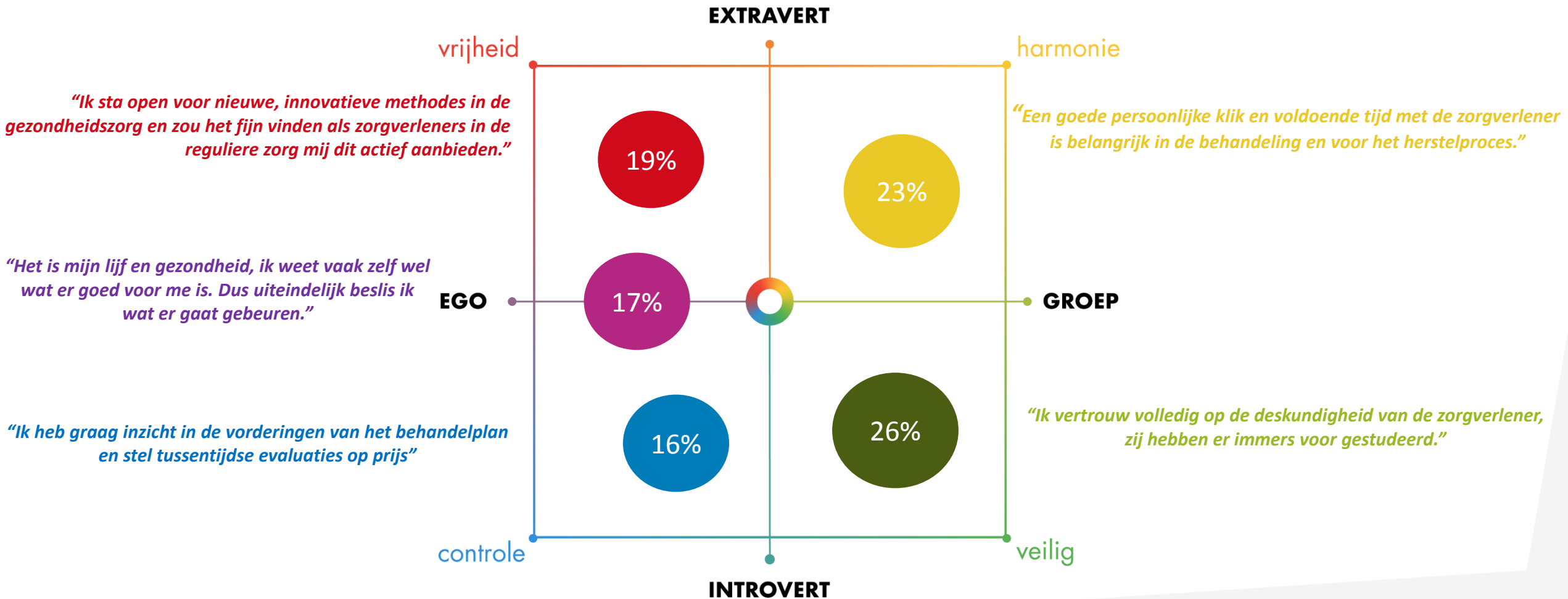
# Het BSR-model: twee gedragsverklarende dimensies



# Achterliggende waarden



# Domein specifieke BSR™ segmentatie: groepen en hun houding t.a.v. gezondheid en zorg



Kernaspecten PGO	Totaal	Geel	Groen	Rood	Blauw	Paars
N	1538	379	355	285	267	226
Gezond leven en gemotiveerd worden (top 2 score)	47%	42%	45%	49%	50%	55%
Verspreiding van medische gegevens, directe toegang willen (top 2 score)	45%	39%	40%	49%	51%	57%
Inzage tot medische gegevens ter voorbereiding (top 2 score)	43%	37%	40%	46%	43%	53%
Eigen toegang tot compleet overzicht medische gegevens (top 2 score)	41%	39%	39%	35%	47%	49%
Monitoren van lichaamssignalen en patronen ontdekken (top 2 score)	41%	38%	37%	47%	36%	48%
Bekendheid (% mee bekend)	11%	10%	9%	11%	8%	20%
Aantrekkelijkheid (top 3 score)	76%	77%	75%	78%	79%	75%
Relevantie (top 3 score)	67%	67%	69%	66%	70%	66%
Uniciteit (bottom 2 score)	28%	27%	31%	28%	30%	21%
Geloofwaardigheid (top-2 score)						
- Een PGO voldoet aan alle veiligheidseisen	52%	50%	54%	53%	57%	48%
- Vrijwel alle medische beroepsgroepen kennen het PGO en kunnen ermee omgaan	56%	53%	61%	53%	59%	53%
- Het PGO is gratis voor alle Nederlanders	54%	52%	57%	59%	56%	49%
Intentie tot deelnemen (top 2 score)	42%	44%	41%	42%	44%	39%
Mate van gebruik voor actief aan gezondheid werken (top 2 score)	44%	37%	44%	50%	41%	54%



**“Ik sta open voor nieuwe, innovatieve methodes in de gezondheidszorg en zou het fijn vinden als zorgverleners in de reguliere zorg mij dit actief aanbieden.”**



Rode leefstijl 19%

## Rode leefwereld

### Herkenbaarheid & Bekendheid

Rood laat een hele gemiddelde herkenbaarheid op de insights zien. Er zijn weinig insights die voor hen écht meer herkenbaar zijn dan voor andere doelgroepen.

De herkenbaarheid is procentueel het hoogst bij de insights die gaan over graag directe toegang tot alle gegevens hebben die normaal verspreid zijn, dit ook ter voorbereiding op gesprekken. En het monitoren van lichaamssignalen ten behoeve van gezond leven.

Rood is niet bijzonder bekend met een PGO; slechts 11% kent het; 29% heeft er weleens van gehoord maar weet er verder niets van. Dit is ongeveer gelijk aan de totale groep.

### Aantrekkelijkheid & relevantie

Rood vindt het idee van een PGO erg aantrekkelijk; 50% is geïnteresseerd, waarvan 1 op de 6 het zelfs ‘heel erg aantrekkelijk’ vindt. Maar of ze er zelf echt wat aan

hebben, daarvan is rood nog niet heel erg overtuigd. Een derde denkt er ‘wel wat’ aan te hebben. Een kwart heeft er veel aan. Open antwoorden laten zien dat ook Rood haar vraagtekens heeft bij de veiligheid van de gegevens.

### Uniciteit & Geloofwaardigheid

Voor ruim een kwart van mensen in de Rode leefwereld is het PGO een vernieuwend concept. Qua geloofwaardigheid valt het vooral op dat Rood het niet zo gelooft dat alle medische beroepsgroepen aan boord zijn, oftewel, in hoeverre wordt het echt door iedereen gebruikt. Hier twijfelt Rood nog wat aan.







Rode leefstijl 19%

## Rode leefwereld

### Waar kan je Rood mee triggeren?

De Rode doelgroep is gevoelig voor gezondheid en het bijhouden ervan. Ze zijn graag actief met gezondheid bezig en zien het PGO dan ook zeker als een middel dat hiervoor ingezet kan worden.

Functies die Rood belangrijk vindt in een PGO zijn vooral gerelateerd aan beveiliging van gegevens en het altijd kunnen bewaren ervan; ook vinden ze zelf de regie hebben fijn, zo willen ze bijvoorbeeld graag zelf gegevens kunnen aanpassen en aanvullen én hebben ze graag regie over welke zorgverlener wat precies te zien krijgt. Rood is ook leergierig en vind het interessant om meer inhoudelijke informatie en hoe ermee om te gaan te krijgen over het ziektebeeld.

Extra aantrekkelijk wordt het voor Rood als ze gepersonaliseerd leefstijladvies, op basis van mijn gegevens.

Me gezond voelen betekent voor mij:  
'Lekker in m'n vel zitten'  
'In balans zijn (lichaam en geest)'  
'Zelfontplooiing'  
'Vrijheid'  
'Geen fysieke klachten hebben'

Ook het toevoegen van eigen gezondheidsgegevens zoals het bijhouden van bijwerkingen, gewicht of stemming is voor Rood interessant.

### Hoe spreek je Rood aan?

Communicatie stijl richting de rode doelgroep is bondig en to the point. Je bereikt ze door het gebruik van een eigentijdse, vlotte taal. Je boodschap moet inspirerend zijn. Rood wordt graag geprikkeld door iets wat uniek, nieuws, anders is. Rood houdt niet van veel details; houd je boodschappen kort en krachtig.



VRIJHEID

Vitaal  
Groei  
Levenslust  
Creatief  
Passie  
Eigenzinnig  
Zelfbewust

Barista koffie

Oldtimer

Backpacken

Nike

airbnb

bunq

FAIRTRADE



# Profiel Rode Leefwereld

Profiel					
<b>Geslacht</b>			<b>Opleiding</b>		
	<b>Rood</b>	<b>NL representatief</b>		<b>Rood</b>	<b>NL representatief</b>
<b>Man</b>	33%	49%	<b>Hoog</b>	49%	37%
<b>Vrouw</b>	67%	51%	<b>Midden</b>	37%	41%
			<b>Laag</b>	14%	23%
			<b>Huishouden</b>		
<b>Leeftijd</b>				<b>Rood</b>	<b>NL representatief</b>
	<b>Rood</b>	<b>NL representatief</b>	<b>1 persoon</b>	24%	21%
<b>25-34 jaar</b>	17%	11%	<b>2 personen</b>	31%	37%
<b>35-44 jaar</b>	17%	15%	<b>3 personen</b>	17%	17%
<b>45-54 jaar</b>	19%	16%	<b>4 personen</b>	17%	17%
<b>55-64 jaar</b>	15%	19%	<b>5 &gt; personen</b>	11%	8%
<b>65 of ouder</b>	14%	22%			

**Karakter**

Creatief  
 Spontaan  
 Intelligent  
 Eigenwijs  
 Sterk Karakter  
 Avontuurlijk  
 Impulsief

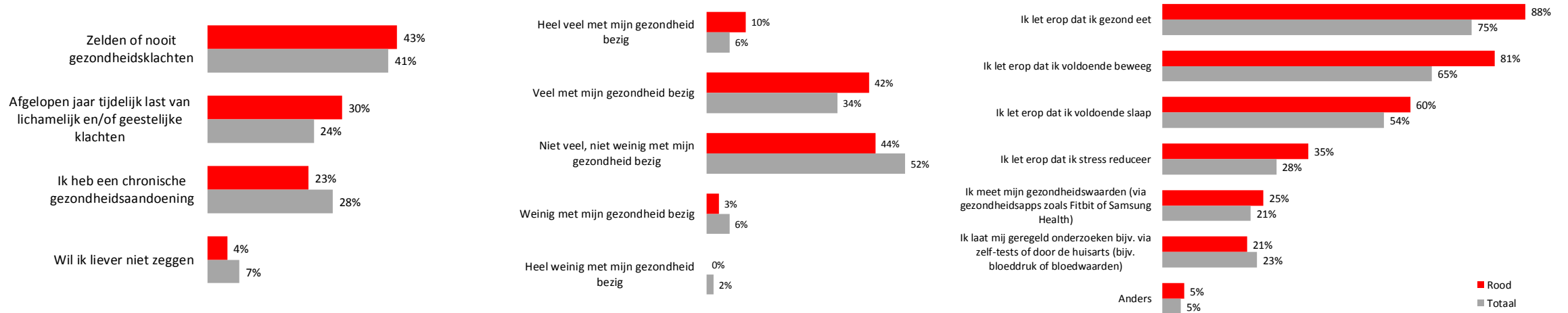
**Waarden**

Creativiteit  
 Vrijheid  
 Passie  
 Uniek zijn  
 Geluk  
 Genieten van het leven

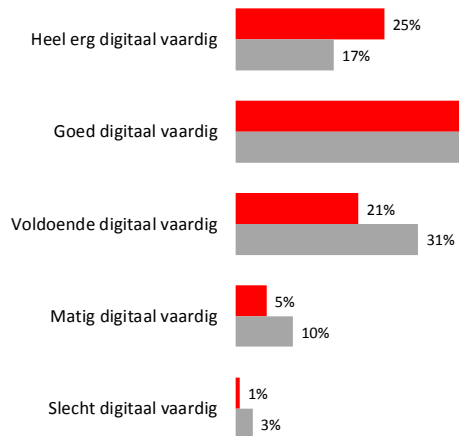


## Factsheet – Profiel Rode Leefwereld

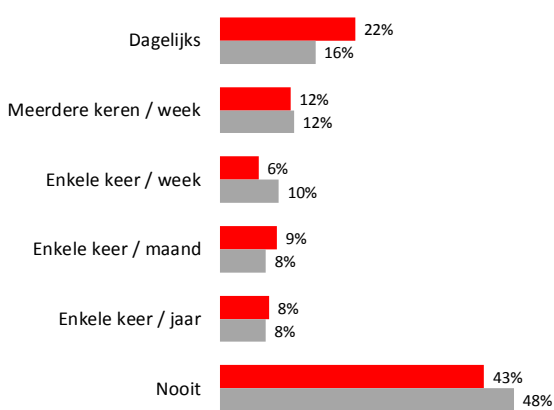
### Gezondheid



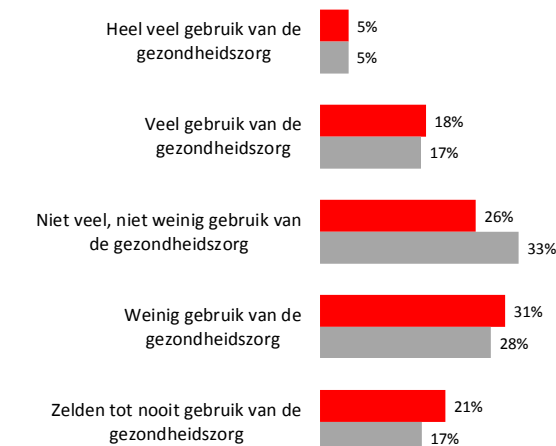
### Digitaal vaardig



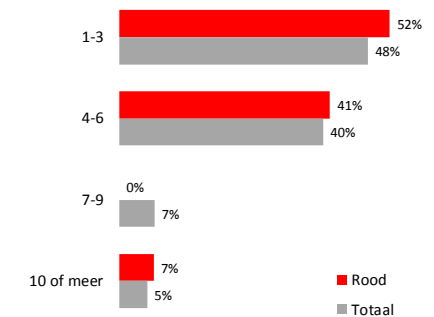
### Gebruik gezondheidsapps



### Gebruik zorg



### Aantal zorgverleners



**“Een goede persoonlijke klik en voldoende tijd met de zorgverlener is belangrijk in de behandeling en voor het herstelproces.”**



Gele leefstijl 23%

## Gele leefwereld

### Herkenbaarheid & Bekendheid

Voor de mensen binnen de Gele doelgroep geldt dat de behoefte aan een gestructureerd en compleet overzicht van medische gegevens en eerdere behandelingen als meest herkenbaar naar voren komt. Op de tweede plaats vindt een deel de behoefte aan het verkrijgen van inzicht in gezondheidsgegevens om zijn leefstijl beter aan te passen aan lichaamsbehoeften herkenbaar.

Opvallend is dat er ook een aantal insights zijn die deze groep specifiek niet herkent. Met name insights die gericht zijn op preventie en controle zijn het minst herkenbaar. Zoals bijvoorbeeld het bijhouden van medicijngebruik, het monitoren van lichaamssignalen en het hebben van inzicht in complete gegevens omdat artsen dat onderling niet goed met elkaar delen. Deze groep wordt over het algemeen liever ontzorgd en laat het over aan de professionals.

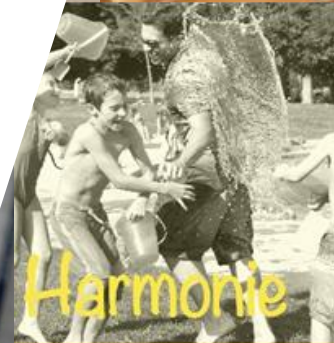
PGO is nog niet bekend bij deze doelgroep: 62% is niet bekend, 26% heeft er ooit van gehoord en 9% is bekend.

### Aantrekkelijkheid & relevantie

Bijna de helft van de mensen in de Gele doelgroep vinden het idee van een PGO aantrekkelijk (47%). Ze zijn er nog niet over uit of ze er iets aan hebben, het merendeel is hier nog neutraal over (39%). Een vijfde denkt er wel wat aan te hebben (22%). In de open antwoorden zien we dat men positief is, met name over het gemak van één centraal punt. Al vinden sommigen ook dat je dit beter aan de professionals kunt overlaten. Belangrijk is dat er voldoende aandacht wordt besteed aan de gebruiksvriendelijkheid, veiligheid en wie toegang heeft tot welke gegevens.

### Uniciteit & Geloofwaardigheid

Volgens een derde (31%) is het PGO een vernieuwend concept. Het concept is geloofwaardig omdat er al zorginstellingen zijn met een soortgelijke persoonlijke pagina en ook omdat er tegenwoordig voor bijna alles wel een app is. Het is minder geloofwaardig omdat het een complex project kan worden vanwege privacy regels en het voldoende beschermt zijn tegen hackers.



Sociaal  
Gezin  
Anderen  
Gemakkelijk  
Gezellig  
Spontaan  
Eerlijk





Gele leefstijl 23%

## Gele leefwereld

### Waar kan je Geel mee triggeren?

Je gezond voelen betekend voor Gele mensen vooral lekker in je vel zitten en kunnen genieten van het leven. Zolang ze maar lekker sociaal actief kunnen blijven en leuke dingen kunnen doen met hun gezin zijn ze al erg tevreden.

Functies die mensen met een Gele leefstijl belangrijk vinden zijn het kunnen inzien van lab uitslagen en het kunnen bestellen van herhaalrecepten. Daarnaast is de een goede gegevensbeveiliging belangrijk. Het PGO wordt extra aantrekkelijk als het een logische en makkelijke gebruiksomgeving is. Ook zou het kunnen zien van medicatiegegevens een interessante toevoeging zijn aan het PGO.

Verder laten de Gele mensen de rest het liefst over aan de zorgverlener, zij hebben hier immers voor gestudeerd en ze vertrouwen erop dat zij hun best doen.

Me gezond voelen betekent voor mij:

'Aandacht voor mijn gezin'

'Leuke dingen kunnen doen'

'Sociaal actief kunnen zijn'

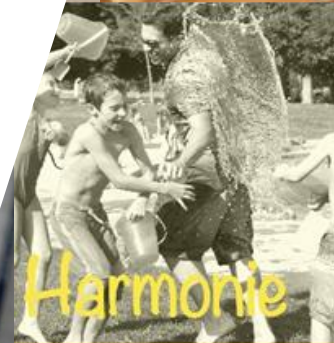
'Geluk'

'Kunnen genieten van het leven'

'Ontspannen leven'

### Hoe spreek je Geel aan?

De Gele mensen kunnen het beste worden aangesproken vanuit een warme, persoonlijke en verbindende toon (wij-vorm). Ze waarderen het als organisaties inlevingsvermogen tonen en benaderbaar zijn, want zo zijn zij zelf ook. Communiceer informatie op een meer verhalende toon en wek vertrouwen door verhalen van bijvoorbeeld andere gebruikers te delen. Maak het de Gele mensen gemakkelijk. Overlaad ze niet met allerlei details, maar maak gebruik van sfeerbeelden en goed uitgewerkte hoofdlijnen.



Harmonie



Sociaal  
Gezin  
Anderen  
Gemakkelijk  
Gezellig  
Spontaan  
Eerlijk



# Profiel Gele Leefwereld

Profiel					
<b>Geslacht</b>	<b>Geel</b>	<b>NL representatief</b>	<b>Opleiding</b>	<b>Geel</b>	<b>NL representatief</b>
<b>Man</b>	33%	49%	Hoog	18%	37%
<b>Vrouw</b>	67%	51%	Midden	49%	41%
			Laag	33%	23%
<b>Leeftijd</b>	<b>Geel</b>	<b>NL representatief</b>	<b>Huishouden</b>	<b>Geel</b>	<b>NL representatief</b>
<b>15-24 jaar</b>	6%	11%	<b>1 persoon</b>	16%	21%
<b>25-34 jaar</b>	10%	11%	<b>2 personen</b>	40%	37%
<b>35-44 jaar</b>	13%	15%	<b>3 personen</b>	17%	17%
<b>45-54 jaar</b>	25%	16%	<b>4 personen</b>	19%	17%
<b>55-64 jaar</b>	16%	19%	<b>5 &gt; personen</b>	9%	8%
<b>65 of ouder</b>	30%	22%			

**Karakter**

Behulpzaam  
 Geïnteresseerd in anderen  
 Gezellig  
 Hartelijk  
 Vrolijk  
 Spontaan  
 Zachtaardig  
 Gemoedelijk

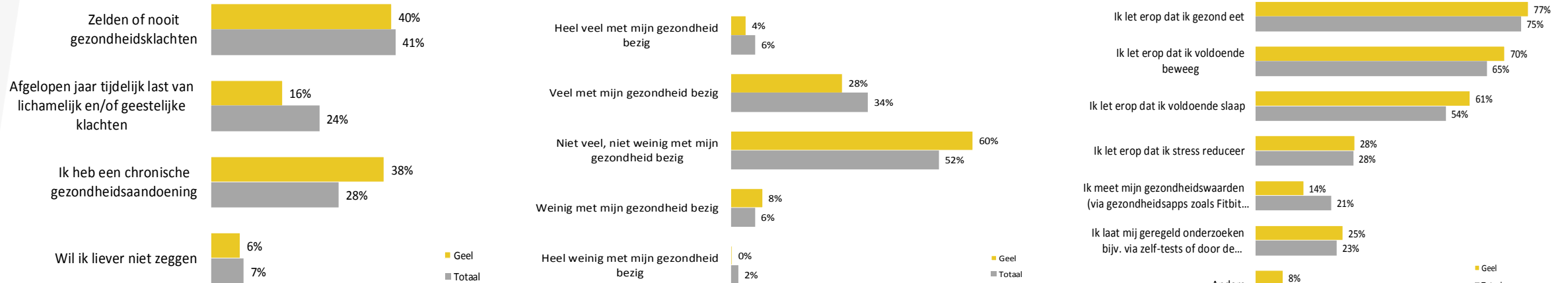
**Waarden**

Vriendschap  
 Genieten van het leven  
 Doe maar gewoon  
 Gastvrijheid  
 Geluk  
 Sociale verbondenheid  
 Geborgenheid

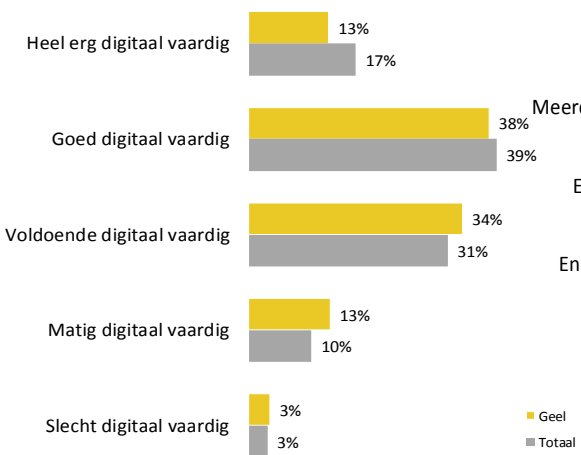


## Factsheet – Profiel Gele Leefwereld

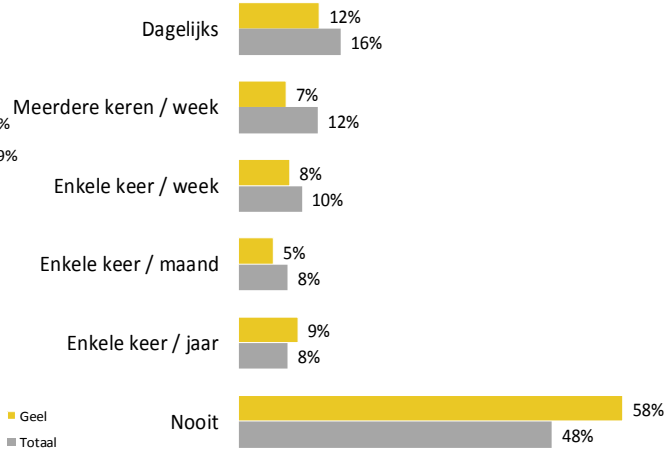
### Gezondheid



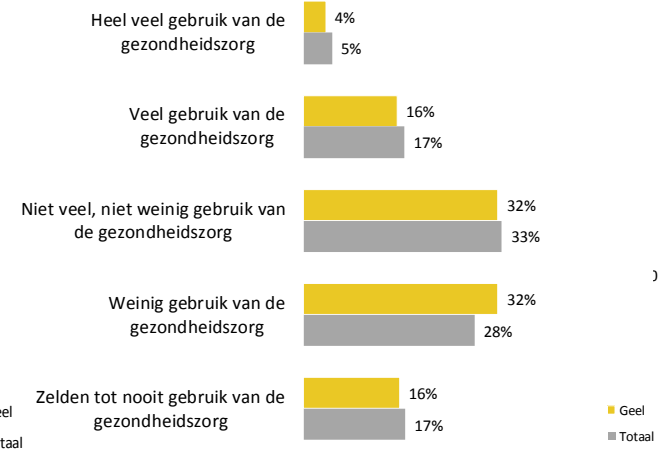
### Digitaal vaardig



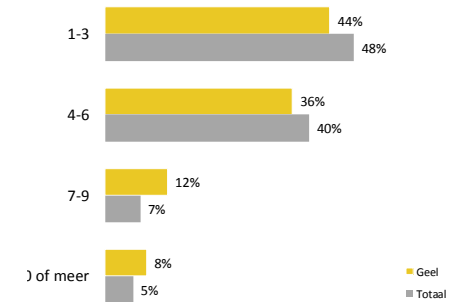
### Gebruik gezondheidsapps



### Gebruik zorg



### Aantal zorgverleners



**“Ik vertrouw volledig op de deskundigheid van de zorgverlener, zij hebben er immers voor gestudeerd.”**



Groene leefstijl 26%

## Groene leefwereld

### Herkenbaarheid & Bekendheid

De situaties die in de insights aan Groen zijn voorgelegd zijn voor Groen vaker dan andere groepen minder herkenbaar. Situaties waarin een wat actievere houding als patiënt of ontvanger van zorg wordt geschetst, herkent Groen niet zo. Dit raakt aan het motto dat zij volledig vertrouwen hebben in de zorgprofessionals die ze voor zich hebben. Ze hebben niet zo de behoefte om zelf erg actief in hun eigen medische gegevens te duiken.

Het idee van het PGO is dan ook nog erg onbekend binnen de Groene groep. Zeker tweederde van hen heeft er nog nooit van gehoord (64% t.o.v. 58% in de totale groep).

### Aantrekkelijkheid & Relevantie

Toch ziet Groen er wel potentie in; 43% vindt het idee (heel erg) aantrekkelijk en nog eens 34% enigzins. Of Groen hier echt wat aan heeft, daar zijn ze terughoudend. Veiligheid is namelijk een waarde waar in. Het merendeel denkt er ‘wel wat’ aan te hebben of

juist niet echt wat aan te hebben. Ook de verdeling betreft het aanmaken van een account bij een PGO is bij Groen redelijk positief en gemiddeld t.o.v het totaal; 41% zou (waarschijnlijk) wel een account aanmaken.

Maar, Groen is in ieder geval zeker niet de groep die het PGO ziet als een tool die zij zullen gebruiken om actief aan de gezondheid te werken. Bijna één kwart van hen geeft aan dit (zeker) niet te doen.

### Uniciteit & Geloofwaardigheid

Voor ruim een kwart van mensen in de Groene leefwereld is het PGO een vernieuwend concept. Nog eens 46% weet het niet zeker, het kan zijn dat er al iets soortgelijks bestaat, maar misschien ook niet.

Qua geloofwaardigheid reageert Groen erg gemiddeld. Met name op het gebied van veiligheid is Groen iets Groen doorgaans erg veel waarde aan hecht.



Veiligheid  
Bescherming  
Geborgenheid  
Privacy



Met de caravan in een vakantiepark



Verzamelen Gamen



Regionaal weekblad







Groene leefstijl 26%

## Groene leefwereld

### Waar kan je Groen mee triggeren?

De Groene doelgroep zal het PGO in eerste instantie niet gebruiken voor het werken aan de gezondheid zelf. Ze zullen het PGO vooral als een praktische tool zien. Maar zo heel erg nodig vinden ze het niet. Ze vertrouwen op de zorgprofessionals en hebben niet zozeer de behoefte zelf veel actiever te worden in het zorgproces.

Functies die Groen belangrijk vindt in een PGO zijn vooral gerelateerd aan beveiliging van gegevens, het kunnen controleren en aanvullen/aanpassen; de betrouwbaarheid en zelf de regie behouden over wie wat te zien krijgt. Puur praktisch gezien vindt Groen het ook erg handig om medicatiegegevens en lab uitslagen in te kunnen zien. Verder vindt Groen het heel belangrijk dat het gewoon makkelijk in gebruik is. Als je je teveel in het systeem moet verdiepen vindt Groen het al snel lastig worden. Dat een PGO 'idiot proof' is, is voor hen een must.

Me gezond voelen betekent voor mij:  
'Geen fysieke klachten'  
'Je niet gek laten maken'  
'Ontspannen kunnen leven'  
'Geen stress hebben'

Dat Groen een PGO vooral als handige extra tool ziet, blijkt uit de vraag naar welke functionaliteiten het voor hen 'Extra aantrekkelijk' maakt; dit weten ze eigenlijk vaak niet. Als ze dan toch wat moeten noemen is het 'Afspraken maken' en het altijd kunnen blijven bewaren van gegevens.

### Hoe spreek je Groen aan?

Het belangrijkste in de communicatie richting Groen is het vertrouwen wekken. Groen houdt ervan uitgebreid geïnformeerd te worden. Ze hebben vraag veel stapsgewijze uitleg onderbouwd met feitjes. Hen informeren betekent zekerheid bieden. De tone of voice waarmee ze graag aangesproken worden is formeel maar vriendelijk en ingetogen.



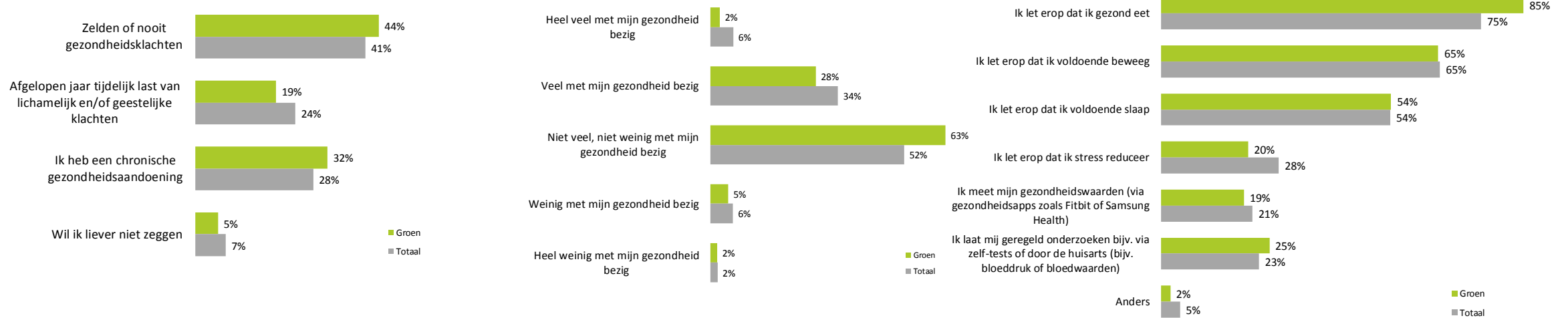
Veilig

Veiligheid  
Bescherming  
Geborgenheid  
Privacy

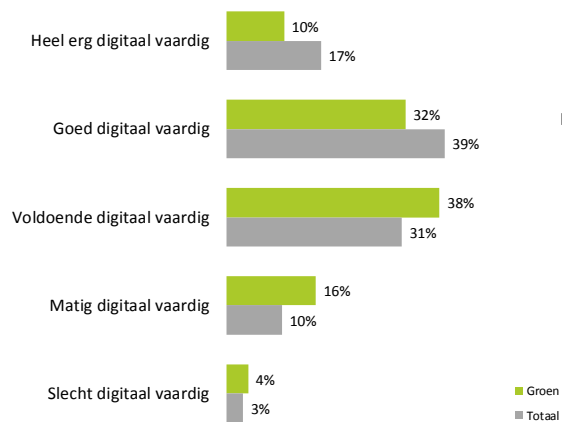


## Factsheet – Profiel Groene Leefwereld

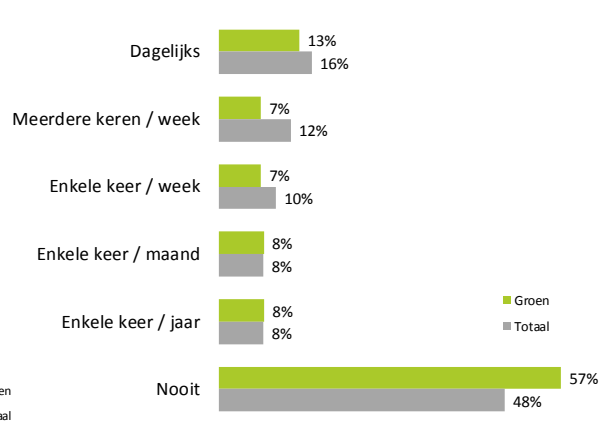
### Gezondheid



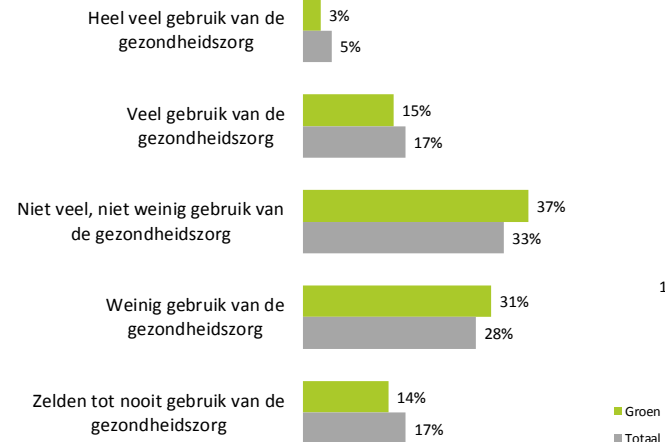
### Digitaal vaardig



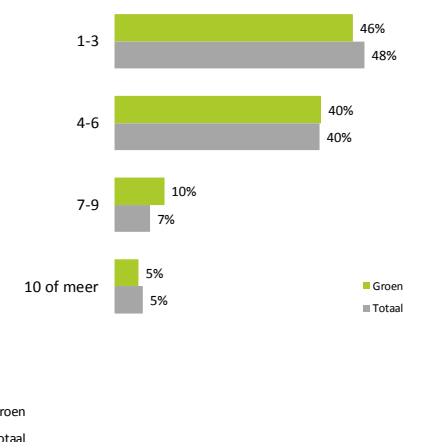
### Gebruik gezondheidsapps



### Gebruik zorg



### Aantal zorgverleners



# Profiel Groene Leefwereld

Profiel					
<b>Geslacht</b>	<b>Groen</b>	<b>NL representatief</b>	<b>Opleiding</b>	<b>Groen</b>	<b>NL representatief</b>
<b>Man</b>	55%	49%	Hoog	33%	37%
<b>Vrouw</b>	45%	51%	Midden	42%	41%
			Laag	25%	23%
<b>Leeftijd</b>	<b>Groen</b>	<b>NL representatief</b>	<b>Huishouden</b>	<b>Groen</b>	<b>NL representatief</b>
<b>15-24 jaar</b>	5%	11%	<b>1 persoon</b>	29%	21%
<b>25-34 jaar</b>	9%	15%	<b>2 personen</b>	41%	37%
<b>35-44 jaar</b>	13%	16%	<b>3 personen</b>	13%	17%
<b>45-54 jaar</b>	25%	19%	<b>4 personen</b>	12%	17%
<b>55-64 jaar</b>	23%	17%	<b>5 &gt; personen</b>	4%	8%
<b>65 of ouder</b>	26%	22%			

**Karakter**

Gewoon  
 Kalm  
 Serieus  
 Bedachtzaam  
 Zachtaardig  
 Gemoedelijk

**Waarden**

Doe maar gewoon  
 Privacy, rust  
 Anonimiteit  
 Geborgenheid  
 Rationaliteit



**“Het is mijn lijf en gezondheid, ik weet vaak zelf wel wat er goed voor me is. Dus uiteindelijk beslis ik wat er gaat gebeuren.”**



Paarse leefstijl 17%

## Paarse leefwereld

### Herkenbaarheid & Bekendheid

De mensen in de Paarse leefwereld herkennen zich, in tegenstelling tot de andere segmenten, in bijna alle insights.

Waar zij zich het meest in herkennen is de situatie waarin het lastig is de grote hoeveelheid aan informatie over de medische achtergrond goed over te brengen aan de hulpverlener. Verder herkennen zij de behoefte aan zekerheid dat informatie op een juiste manier wordt gedeeld tussen zorgverleners. Tot slot is het nastreven van een gezonde lichaamsconditie en hier grip op krijgen belangrijk.

Paarse mensen zijn vaker al bekend met PGO, 20% kent PGO en 30% heeft wel eens gehoord van PGO.

### Aantrekkelijkheid & Relevantie

Iets minder dan de helft vindt het idee van een PGO aantrekkelijk klinken (42%). En een ruime kwart denkt er veel aan te hebben (29%), waarvan 12% zelfs heel veel. Ook ziet de helft het wel zitten om zo actief aan de persoonlijke gezondheid te werken (54%). In de open antwoorden zien we dat het overzicht en gemak van alle gegevens op één centrale plek interessant klinkt, zo werkt iedere zorgverlener met dezelfde gegevens.

### Uniciteit & Geloofwaardigheid

Echt uniek klinkt het PGO nog niet voor de Paarse groep, bijna de helft denkt zeker te weten dat er al app of websites bestaan die soortgelijk zijn aan het PGO (46%). Een vijfde denkt dat het wel vernieuwend is (21%). Het is geloofwaardig omdat er al digitale patiëntendossiers bestaan en het verenigen hiervan het nog makkelijker zal maken. Maar er zijn twijfels over interactie met alle losse zorgsystemen die momenteel bestaan en de bescherming tegen hackers.



Levendig  
Actief  
Avontuurlijk  
Intelligent  
Sterk karakter  
Zakelijk





Paarse leefstijl 17%

## Paarse leefwereld

### Waar kan je Paars mee triggeren?

Gezondheid betekend voor de Paarse mensen vooral het vrij zijn van stress en een zorgeloos bestaan kunnen hebben. Ook vinden zij het fijn om zich sterk te voelen, zekerheid te hebben en zich voldoende te kunnen ontplooiën.

Funcities die deze mensen vooral belangrijk vinden zijn het kunnen toevoegen van eigen leefstijlgegevens of koppelen van de app die zijn gebruiken voor een chronische ziekte. Ook vinden zij het interessant gegevens over te kunnen zetten naar een PGO van een andere aanbieder en gegevens te kunnen vergelijken met normaalwaarden. De Paarse mensen vinden de eigen gezondheid erg belangrijk en houden hier graag grip op. Inzicht in gegevens die hen helpen gezonder te leven maken een PGO interessant, helemaal als deze samenwerken met hun eigen gezondheidsapps. Verder zouden zij een mantelzorger inzicht geven tot gezondheidsgegevens.

Opvallend is dat deze groep overige vaak gekozen functies minder vaak essentieel vindt dan de andere doelgroepen. Paars wordt vooral aangetrokken door functionaliteiten die met het verbeteren van de gezondheid te maken hebben. Overige praktische elementen vinden ze minder interessant. Mogelijk heeft dit verband met het feit dat deze groep niet vaak gezondheidsklachten heeft. Als ze gebruik maken van de zorg hebben ze vaak slechts met 1 á 2 zorgverleners te maken. De jongere leeftijdscategorieën zijn bovendien ook oververtegenwoordigd in deze doelgroep.

### Hoe spreek je Paars aan?

Deze doelgroep wordt graag aangesproken op een vlotte, moderne en directe toon. Het mag een tikje formeel zijn. Ze houden van een stijlvolle en strakke lay-out zonder al te veel poespas. Focus op het geven van relevante informatie die aansluit op hun behoeften en wees to-the-point. Breng informatie op een beknopte manier, het mag in bullet vorm. Verwijs voor meer gedetailleerde informatie naar een bijlage.

Me gezond voelen betekent voor mij:  
'Zekerheid'  
'Zelfontplooiing'  
'Een heel strijd om gezond te blijven'  
'Weet ik niet'



Levendig  
Actief  
Avontuurlijk  
Intelligent  
Sterk karakter  
Zakelijk



# Profiel Paarse Leefwereld

Profiel					
<b>Geslacht</b>	<b>Paars</b>	<b>NL representatief</b>	<b>Opleiding</b>	<b>Paars</b>	<b>NL representatief</b>
<b>Man</b>	61%	49%	Hoog	38%	37%
<b>Vrouw</b>	39%	51%	Midden	35%	41%
			Laag	27%	23%
<b>Leeftijd</b>	<b>Paars</b>	<b>NL representatief</b>	<b>Huishouden</b>	<b>Paars</b>	<b>NL representatief</b>
<b>15-24 jaar</b>	18%	11%	<b>1 persoon</b>	16%	21%
<b>25-34 jaar</b>	36%	11%	<b>2 personen</b>	40%	37%
<b>35-44 jaar</b>	26%	15%	<b>3 personen</b>	17%	17%
<b>45-54 jaar</b>	10%	16%	<b>4 personen</b>	19%	17%
<b>55-64 jaar</b>	4%	19%	<b>5 &gt; personen</b>	9%	8%
<b>65 of ouder</b>	6%	22%			

**Karakter**

Sterk karakter  
 Avontuurlijk  
 Zakelijk  
 Impulsief

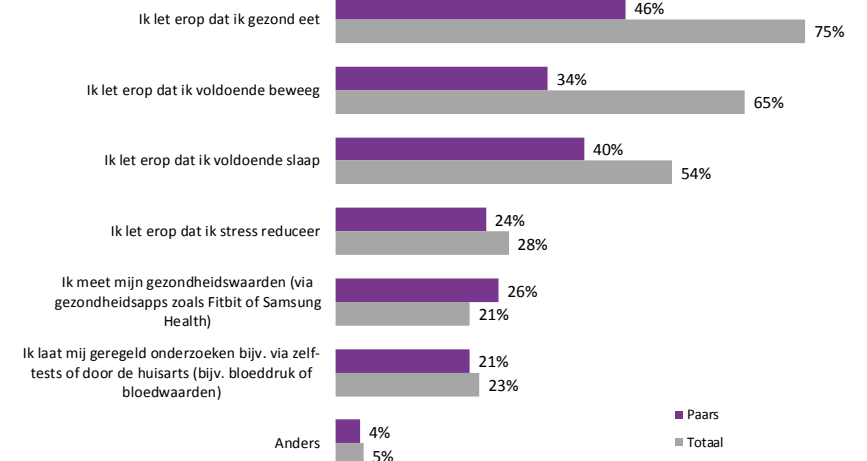
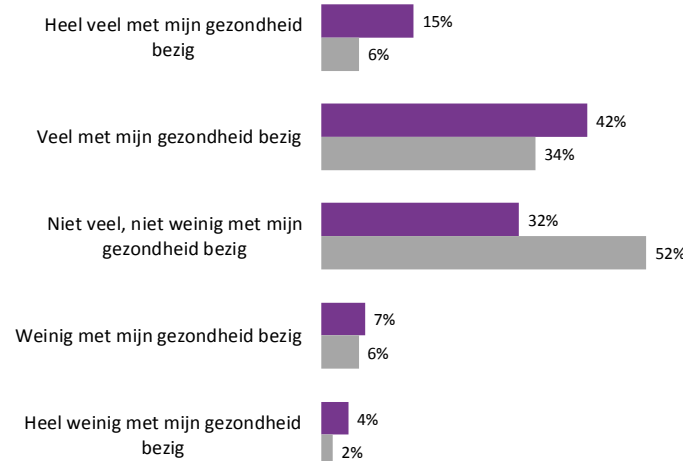
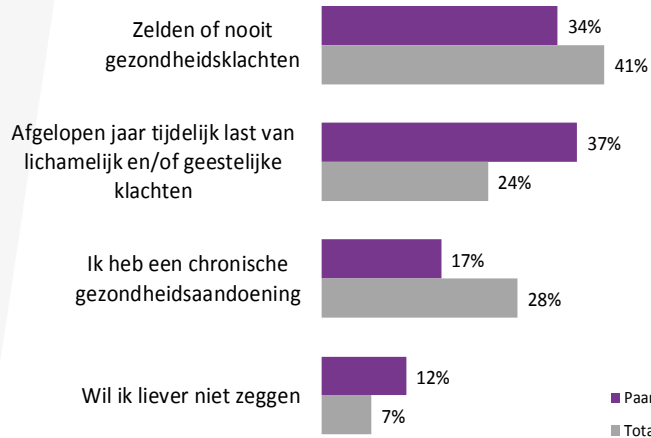
**Waarden**

Succes in het leven  
 Uniek zijn  
 Daadkracht  
 Ambitie  
 Passie  
 Uitdaging  
 Anonimiteit

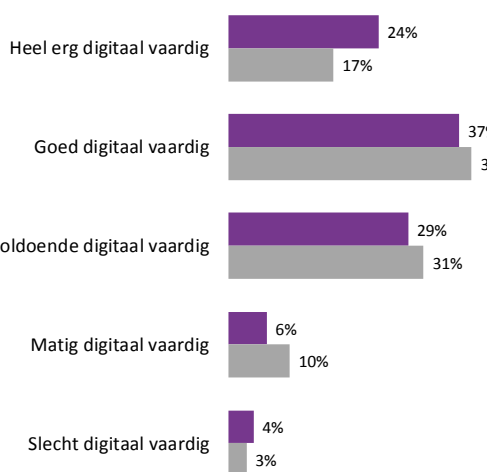


## Factsheet – Profiel Paarse Leefwereld

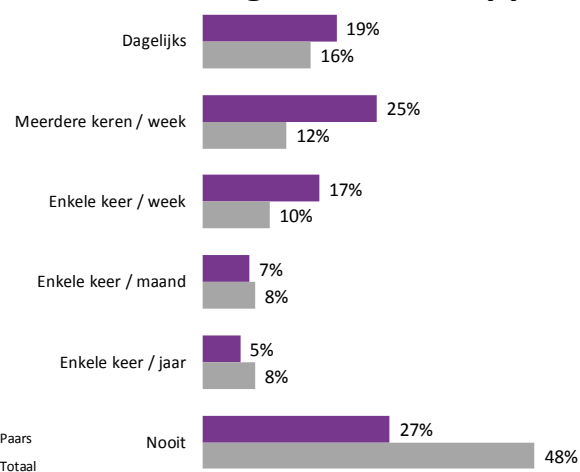
### Gezondheid



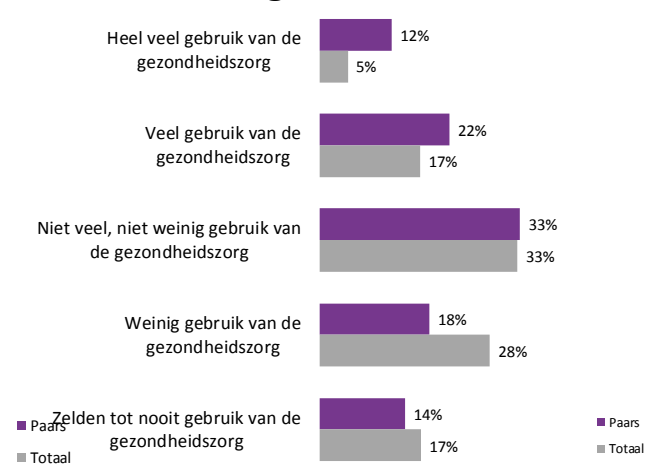
### Digitaal vaardig



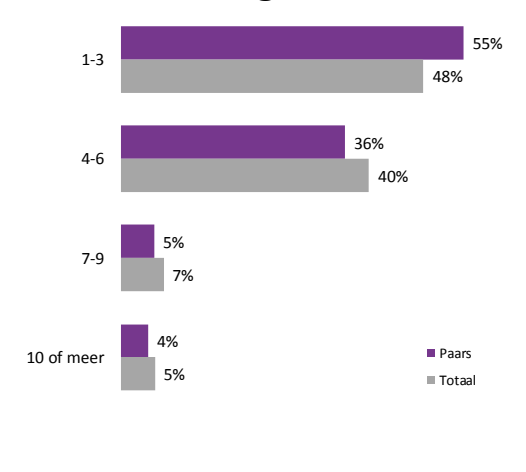
### Gebruik gezondheidsapps



### Gebruik zorg



### Aantal zorgverleners



**“Ik heb graag inzicht in de vorderingen van het behandelplan en stel tussentijdse evaluaties op prijs”**



**Blauwe leefstijl 16%**

## Blauwe leefwereld

### Herkenbaarheid & Bekendheid

Voor Blauw zijn de voorgelegde insights ofwel gemiddeld herkenbaar ofwel vaker niet echt herkenbaar. Dit zou ermee te maken kunnen hebben dat Blauw niet zoveel gebruik maakt van het zorgcircuit. Ze zijn niet overmatig bezig met hun gezondheid, maar zorgen er wel voor dat ze ‘gewoon’ gezond zijn. Dit doen ze vooral door ervoor te zorgen dat ze voldoende bewegen en gezond te eten.

Het meest herkenbaar voor Blauw is de verspreiding van medische gegevens over instanties als de huisartspraktijk, ziekenhuis, fysio en apotheek. En het gevoel hier graag direct en eenvoudig inzage in te kunnen hebben. Ook herkent Blauw zich in het feit dat het soms lastig is om gezond te leven en het goede te doen voor het lichaam. Een beetje stimulans en motivatie kan hen helpen.

Bekendheid van het PGO onder Blauw is gemiddeld, 31% heeft er weleens van gehoord, 59% kent het niet. Dit is ongeveer gelijk aan de totale groep.

### Aantrekkelijkheid & Relevantie

Blauw vindt het idee van een PGO aantrekkelijk; 50% is geïnteresseerd. Bovendien is Blauw van alle segmenten de groep die het meest overtuigd is van de relevantie van een PGO voor zichzelf. Maar liefst 31% zegt er (erg) veel aan te hebben.

### Uniciteit & Geloofwaardigheid

Ook voor Blauw is voor ruim een kwart van hen het PGO een uniek concept. De mate van geloofwaardigheid van het concept PGO is voor Blauw heel vergelijkbaar met Nederland representatief. Tussen de 55% en 60% van de Blauwe mensen ziet de drie genoemde aspecten als (waarschijnlijk) wel geloofwaardig. Het draagvlak onder de medische beroepen scoort bij Blauw procentueel het hoogste.

**Controle**

**Ambitieuw  
Zakelijk  
Zelfverzekerd  
Succes en status  
Carrièregericht  
Materialistisch**



Nieuws & beleggen (op een iPad)



Nespresso

Goed boek & wijn



Intensief sporten

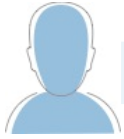


de Bijenkorf

BNR NIEUWRADIO  
LinkedIn







Blauwe leefstijl 16%

# Blauwe leefwereld

## Waar kan je Blauw mee triggeren?

Om ambitieus te kunnen zijn en successen te kunnen boeken in het leven is het belangrijk om fit en gezond te zijn. Blauw heeft niet zozeer een intrinsieke interesse in gezondheid maar ziet het meer als middel om de gewenste resultaten in het leven te bereiken.

Het PGO zou hen hier wellicht mee kunnen helpen. Een PGO moet minimaal aan de hoogst mogelijke beveiliging van de gegevens voldoen wil Blauw ermee gaan werken. Verder is Blauw bovenmatig geïnteresseerd in het toevoegen van eigen gezondheidsgegevens. Ook de praktische functionaliteiten die Blauw tijd kunnen besparen zoals herhaalrecepten bestellen en afspraken maken vinden ze handig. Extra aantrekkelijk wordt het als er wat feitelijke kennis wordt aangereikt, zoals inhoudelijke informatie over het ziektebeeld en hoe ermee om te gaan.

Me gezond voelen betekent voor mij:  
'Actief kunnen sporten'  
'In balans zijn (lichaam en geest)'  
'Geen fysieke klachten'

## Hoe spreek je Blauw aan?

Communiceren met Blauw is vooral zakelijk. Ze houden er van formeel te worden aangesproken en zijn geïnteresseerd in feitelijke informatie. Geef ze voldoende informatie, maar maak het niet wollig of vaag. Blauw houdt van duidelijkheid, puntsgewijs en onderbouwde punten. Wat voor Blauw vaak centraal staat is een antwoord op de vraag 'Wat heb ik eraan?' of 'Wat levert het mij op?'.

Controle

Ambitieus  
Zakelijk  
Zelfverzekerd  
Succes en status  
Carrièregericht  
Materialistisch



# Profiel Blauwe Leefwereld

Profiel					
<b>Geslacht</b>			<b>Opleiding</b>		
	<b>Blauw</b>	<b>NL representatief</b>		<b>Blauw</b>	<b>NL representatief</b>
<b>Man</b>	70%	49%	Hoog	55%	37%
<b>Vrouw</b>	30%	51%	Midden	36%	41%
			Laag	9%	23%
<b>Leeftijd</b>			<b>Huishouden</b>		
	<b>Blauw</b>	<b>NL representatief</b>		<b>Blauw</b>	<b>NL representatief</b>
<b>15-24 jaar</b>	12%	11%	<b>1 persoon</b>	19%	21%
<b>25-34 jaar</b>	10%	15%	<b>2 personen</b>	45%	37%
<b>35-44 jaar</b>	11%	16%	<b>3 personen</b>	11%	17%
<b>45-54 jaar</b>	12%	19%	<b>4 personen</b>	17%	17%
<b>55-64 jaar</b>	23%	17%	<b>5 &gt; personen</b>	9%	8%
<b>65 of ouder</b>	31%	22%			

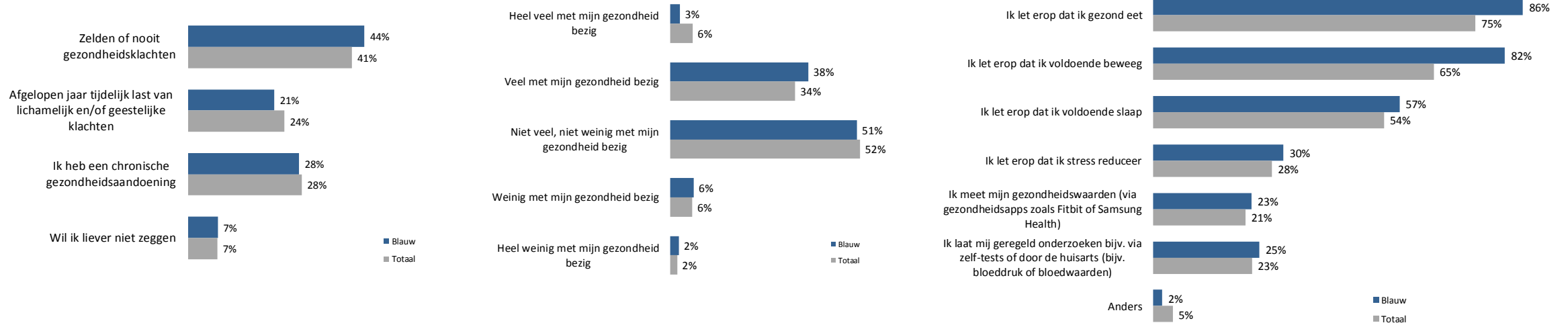
Karakter
Doelgericht
Zelfverzekerd
Evenwichtig
Leidinggevend
Intelligent
Ondernemend
Zakelijk

Waarden
Daadkracht
Rationaliteit
Uitdaging
Ambitie
Erkenning van prestaties
Succes in het leven

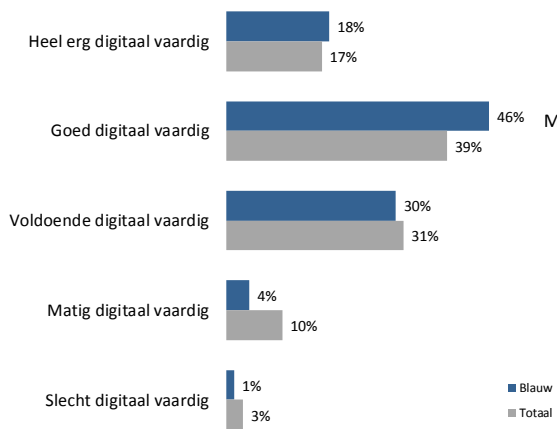


## Factsheet – Profiel Blauwe Leefwereld

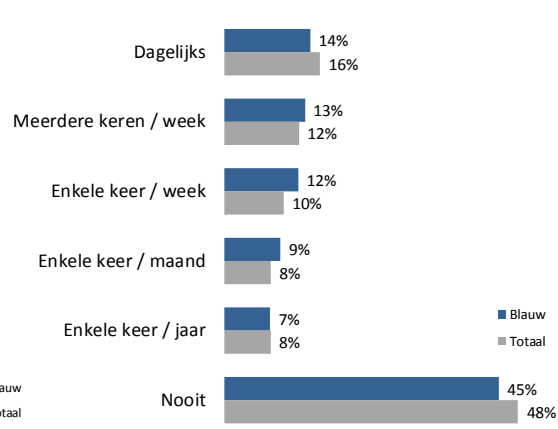
### Gezondheid



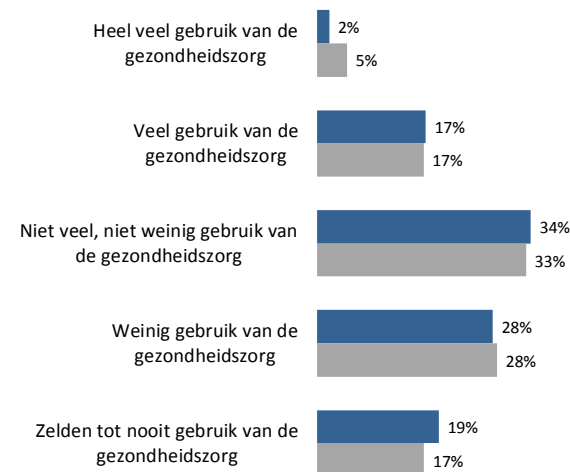
### Digitaal vaardig



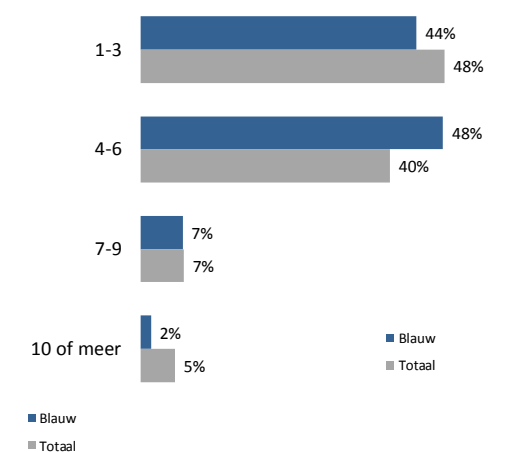
### Gebruik gezondheidsapps



### Gebruik zorg



### Aantal zorgverleners



# Overzicht – Communicatie

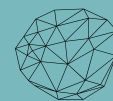


# Hoe spreek je de verschillende typen mensen aan?

	Rode leefwereld	Gele leefwereld	Groene leefwereld	Blauwe leefwereld	Paarse leefwereld
<b>FACE TO FACE</b>	Informeel Open voor suggesties	Informeel Open en gezamenlijk, samenwerkingsgericht	Formeel, vertrouwenwekkend, geduldig en dichtbij	Formeel, informatie verschaffen	Formeel, zij zijn de expert
<b>BRIEF/E-MAIL</b>	Bondig en to-the-point, persoonlijke tips, hoe kunnen ze zelf helpen, geen dikke pakken papier	Persoonlijk, gericht om samen, persoonlijk ondertekenen	Veel uitleg (feitjes en weetjes), weg wijzen (gidsfunctie), zekerheid bieden, persoonlijk ondertekenen	Uitgebreid informatie puntsgewijs aanbieden, ondertekenen door superieur/expert	Uitleg oplossingen, benadrukken moeilijk bespreekbaar, ondertekenen door iemand met status, bijvoorbeeld een bekende Nederlander
<b>ROL MEDE- WERKER IN CONTACT MET</b>	Klankbord	Gelijkgestemde	Gids/informateur	Informateur	Faciliterend
<b>tone of voice</b>	>Informeel > Eigentijds, vlot populair > Inspirerend	>Informeel > Enthousiast > Spontaan	> Formeel > Doe maar gewoon > Vriendelijk > Ingetogen	> Formeel > Rustig > Met respect	> Tikkeltje formeel > Stijlvol > Zakelijk > Hoffelijk
<b>MATE VAN DETAIL</b>	Kort en krachtig	Op hoofdlijnen	Uitgebreide informatie bieden, feitjes en weetjes	Veel informatie bieden, ook over achtergronden en details	Relevante informatie bieden. Gericht op hun (exclusieve) interesse.

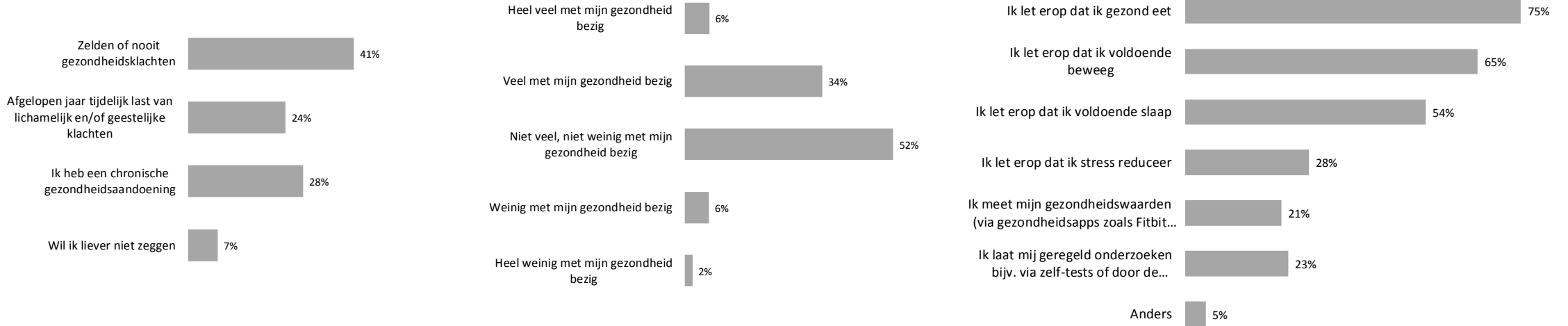


# Bijlagen

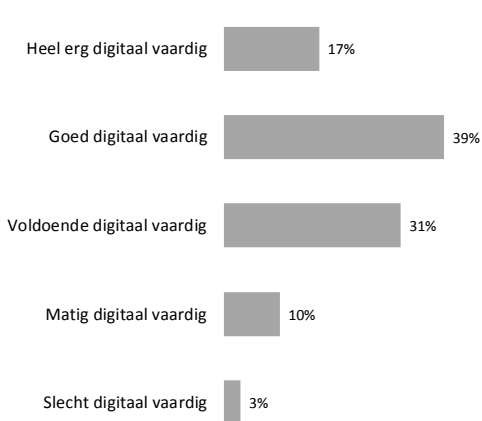


# Achtergrond kenmerken totale groep respondenten

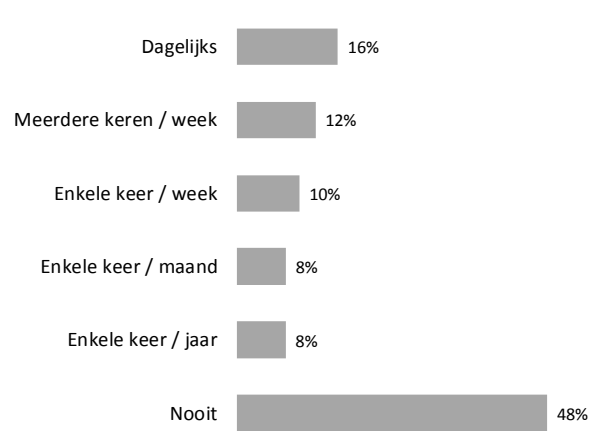
## Gezondheid



## Digitaal vaardig



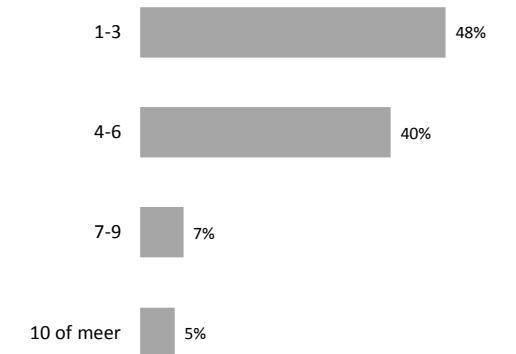
## Gebruik gezondheidsapps



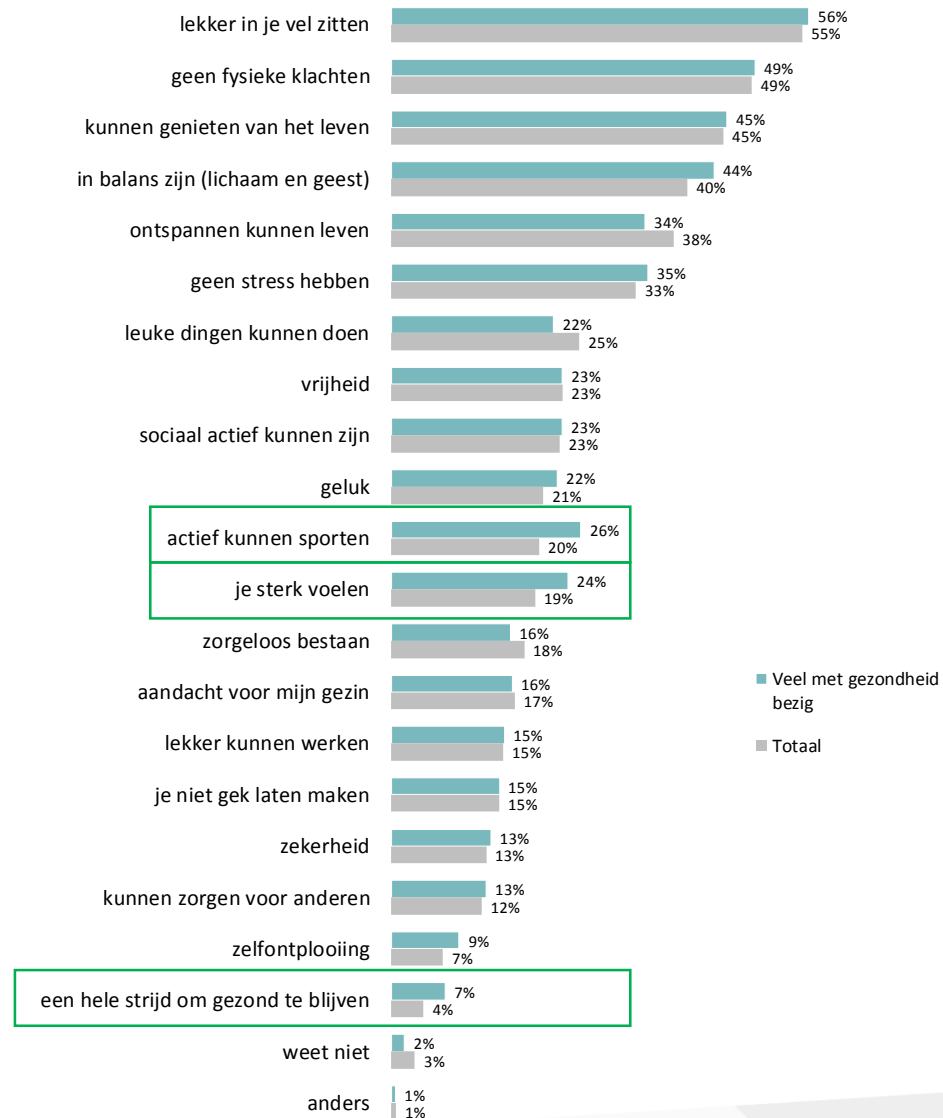
## Gebruik zorg



## Aantal zorgverleners



# Wat de groep die 'veel met gezondheid bezig is' verstaat onder je gezond voelen:





# Onderzoek in het kort – Kwalitatieve fase

## Methode

12 Single interviews, 30 minuten

Dit onderzoek heeft een kwalitatieve insteek. Resultaten mogen niet naar populatie als geheel worden doorgetrokken vanwege de steekproefselectie, methode van ondervraging en de steekproefgrootte

---

## Doelgroep en steekproef

Doelgroep: 10 Nederlanders 18+ en 2 interviews met medewerkers van de Patiëntenfederatie

In de doelgroep is een gelijke verdeling aangehouden op basis van geslacht, leeftijd, gezondheidsstatus (gezond versus (chronische) aandoening) en BSR kleur.

Steekproefkader: SAMSAM, het consumentenpanel van MarketResponse

Selectiemethode: online en telefonisch

Steekproef: totaal n = 10 respondenten

Respondenten hebben een incentive ontvangen in de vorm van een presentje.

---

## Veldwerk

Data veldwerk: maandag 25 tot en met vrijdag 29 mei 2020.

Toonmateriaal: de productbeschrijving en het filmpje die ook zijn gebruikt in het kwantitatieve gedeelte.

Checklist: zie aparte bijlage.

Interviews door: Floriska Hoogendoorn en Daphne Bollen.



# Onderzoek in het kort – Kwantitatieve fase

**Methode** Kwantitatief online onderzoek in consumentenpanel  
Uitnodiging en reminder: online

---

**Doelgroep en steekproef** **Doelgroep:** Nederlanders 18+  
**Steekproefkader:** Combinatie van SAMSAM, het consumentenpanel van MarketResponse en Panelpartner Dynata  
**Steekproef:** netto 1538 respondenten

---

**Veldwerk** Het veldwerk heeft plaatsgevonden vanaf 16 tot en met 30 juni 2020. De gemiddelde invultijd van de vragenlijst bedroeg: 13 minuten



# Bondige samenvatting inzichten interviews PGO

Als onderdeel van het Doelgroepenonderzoek voor PGO's

04-06-2020

Floriska Hoogendoorn  
Research Consultant

Daphne Bollen  
Research Consultant



**MarketResponse**  
Data ▶ Insights ▶ Consultancy

# Spontane reactie op het concept 'PGO'

- Het lijkt zo eenvoudig he, maar dat is het natuurlijk echt niet. De grote hamvraag: hoe veilig is het?"
- Heel mooi idee. Wel wat vragen, is dit hetzelfde als het patiënten dossier? En al. En stel dat ik in het buitenland ben en ik het hulp nodig, dan zou dit ook wel fijn zijn."
- Ik heb er een heel positief gevoel bij.. Wel goed dat 'veilig' aangehaald wordt, zo krijg je het gevoel dat je privacy gewaarborgd is. Ik ben niet zo bang voor privacy schending, ben wel wat coulanter dan de gemiddelde Nederlander"
- Dit is er al, alleen nu veel breder. Als ik nu naar het ziekenhuis ga, dan vragen ze ook steeds, mag de huisarts de gegevens krijgen. Dat gaat eigenlijk ook om wie ziet wat. Het gaat in de kern om centrale opslag van gegevens."
- Het is gewoon niet iets wat me bezig houdt, het is niet echt iets voor mij.. Ik ben niet ziek, ik ben gewoon actief en gezond, maar ik doe het allemaal niet zo bewust en dat zoek ik ook niet."
- Komt wel goed en duidelijk over, maar voor mezelf heb ik er niet zoveel aan. Ik zit helemaal niet in het zorg circuit. Kom nooit bij huisarts, ziekenhuis. Vooral interessant voor zorg gebruikers."
- Het is me niet duidelijk hoe de gegevens uitwisseling gaat.. kan iedereen alles eruit halen? De sportschool hoeft niet te weten wat ik met de huisarts bespreek."
- Ik ben heel erg voor dit soort informatie voorzieningen. Ik ben zelf erg aangelopen tegen informatie delen tussen zorgverleners onderling, omdat ik voor mijn oog in verschillende ziekenhuizen ben behandeld. De communicatie tussen behandelaars was een ramp."
- Klinkt als iets handigs, maar wel voorzichtig met gegevens delen.. Als je medische gegevens op straat komen, kan je er in je werk wel op afgerekend worden.. "



# 1. Begrijpelijkheid

- Respondenten reageren overwegend positief op het idee. Er wordt genoemd dat het handig is om medische gegevens te delen, overzichtelijk en handig dat alle gegevens op één plek geclusterd worden. Ook zien respondenten vaak het belang hiervan, het algemene idee van gezondheidsgegevens verzamelen en delen vinden ze goed en nodig.
- Het concept wordt door veel respondenten in eerste instantie vooral gelinkt aan de medische/zorg hoek. De begrijpelijkheid van een PGO in relatie tot de algehele gezondheid wordt door sommige vervolgens óók goed begrepen en ontvangen.
- Een ander ziet dit toch niet helemaal voor zich. *Hoe gaat het toevoegen en het koppelen van mijn eigen gezondheidsgegevens dan en wat heb ik er uiteindelijk aan? Waar heb ik dat voor nodig?* Dit zijn vragen die vaker over het eigen leefstijl stuk naar voren komen.



## 2. Relevantie

De mate van relevantie voor hen zelf verschilt per persoon. De meeste respondenten zien wel een meerwaarde in het verzamelen van medische gegevens en het delen met zorgverleners, maar het zelf toevoegen en koppelen van de gegevens gaat voor een aantal wat te ver. Mensen die hier wel wat in zien zijn vaak mensen die zelf al meer met hun gezondheid bezig zijn doordat ze bijvoorbeeld sportief zijn (en bijvoorbeeld ook al een Garmin smartwatch dragen), heel erg geïnteresseerd zijn in gezondheid en gezonde voeding ofwel omdat ze chronische ziekte hebben. Respondenten die 'gewoon gezond' zijn en niet of nauwelijks met het zorgsysteem in aanraking komen, zien niet zozeer de relevantie voor hen zelf.

### Voordelen

- Overzicht in (medische) gegevens.
- Altijd bij de hand en zelf de regie hebben.
- Het (snel) delen van gegevens.
- Je eigen gezondheidsgegevens en leefstijlinformatie integreren en monitoren is handig, niet alleen voor jezelf, maar wanneer het relevant is in een (medische) behandeling kan de zorgverlener er ook wat aan hebben.



## 2. Relevantie

### Nadelen

- Privacy en veiligheid  
Hoe weet je dat dit echt goed geborgd is? Hier zijn veel vragen over. Hoewel veel respondenten het ook als 'algemeen' nadeel aangeven: *'privacy kan wel een ding zijn, ik heb er zelf niet zoveel moeite mee.. maar ik kan me voorstellen dat mensen hierover vallen..'*
- Digitale vaardigheid  
Sommige mensen zullen hier moeite mee hebben omdat ze niet digitaal/technisch vaardig genoeg zijn.
- Mate van handelingen voor de burger zelf  
Het verzamelen en toevoegen van gegevens in combinatie met zelf 'actief' aan je gezondheid werken impliceert voor sommige respondenten dat er veel actie bij de persoon zelf ligt. Sommige respondenten zien dat niet zitten. Ze willen liever dat het er allemaal automatisch in komt te staan en zijn minder geïnteresseerd als je zelf veel handelingen moet verrichten om er gegevens in te zetten.



## 3. Geloofwaardigheid

- De geloofwaardigheid van het idee van een PGO is vrij goed. De meeste respondenten geloven dat een PGO als website of app gerealiseerd zou kunnen worden.
- De vraag die bij geloofwaardigheid vooral naar voren komt hangt sterk samen met in hoeverre de belofte van veilige gegevensuitwisseling waargemaakt kan worden. Het borgen van de veiligheid wordt voor respondenten al snel geloofwaardiger als het bijvoorbeeld gekoppeld is aan DigiD. Dit is een systeem dat ze al vertrouwen en ze als veilig beschouwen.
- De meeste respondenten vinden het PGO geloofwaardig en vertrouwen het als dienst het meest wanneer het vanuit een overheid gerelateerde organisatie de markt in wordt gezet. Hoewel men hierbij wel twijfels kan hebben of het op gebied van IT dan wel goed voor elkaar zal zijn. Daaraan gerelateerd kan de overheid toch een imago hebben dat het wat achterloopt in de ontwikkeling.
- Als de aanbieder een commerciële partij is, roept dit bij respondenten wat sneller de angst op of er wel vertrouwelijk met hun gegevens omgegaan wordt. Dit gebeurt ook in relatie tot zorgverzekeraars, men is vaker bang dat zij teveel van je te weten komen en dat dit consequenties voor hen kan hebben.





# Overige opmerkingen

- Voorwaarden voor gebruik (naast de functionaliteiten verzamelen, delen, toevoegen en koppelen):
  - Gebruiksgemak: iedereen moet het intuïtief kunnen gebruiken en snappen. Er wordt ook gedacht aan informatie over hoe bijvoorbeeld medische uitslagen te lezen.
  - Toegankelijkheid: hoe kom je erin, dit moet ook heel makkelijk zijn, niet teveel handelingen.
  - Meldingen als er iets wordt toegevoegd: *'anders kom je er als gezond persoon nooit'*.
- Het buitenland wordt relatief vaak als context genoemd waarin het PGO handig zou zijn.
- Potentiele doelgroepen volgens respondenten:
  - Jonge, digitaal vaardige mensen: omdat deze groep vrijwel alles al digitaal doet is het voor deze groep makkelijk om een nieuwe technologische dienst in het leven te integreren.
  - Mensen met een chronische klachten en/of aandoening / mensen die met veel zorgverleners te maken hebben.
  - Mensen die erg geïnteresseerd zijn in een gezonde levensstijl / mensen die veel naar de sportschool gaan.





# MarketResponse

Data ▶ Insights ▶ Consultancy