

TUSSENRAPPORTAGE

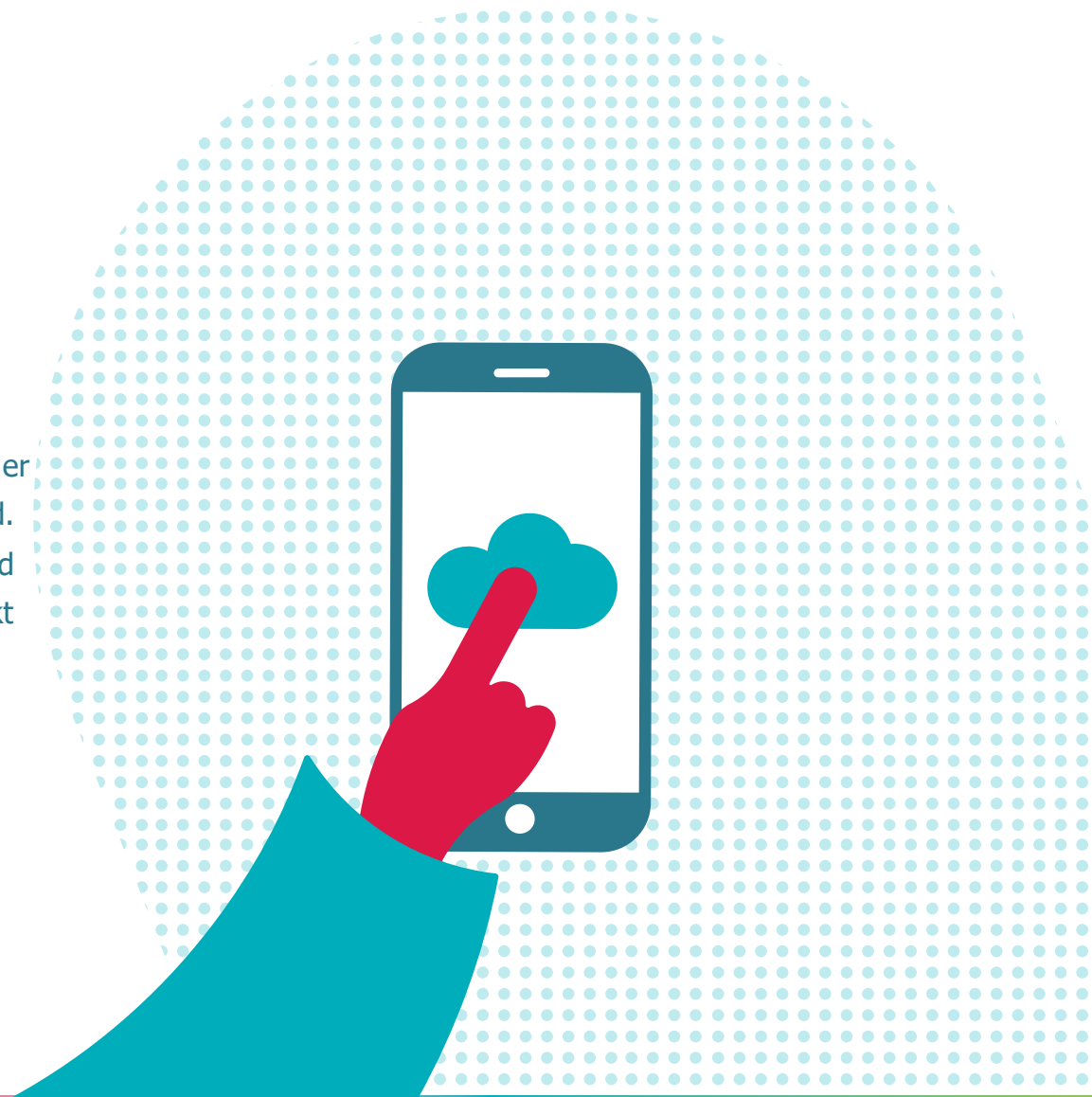
Actieonderzoek naar PGO's in Noord-Nederland

Januari 2023

PGO on Air | Pluut & Partners

Samenvatting

- Deze rapportage bevat de eerste resultaten van twee actieonderzoeken die zijn uitgevoerd in Noord-Nederland.
- Tijdens deze actieonderzoeken stonden twee kennisdoelen centraal:
 - 1) inzicht in de waarde van inzage in medische gegevens bij meerdere zorgverleners en
 - 2) passende ondersteuning voor gebruikers en medewerkers.
- De respondentengroep (N=201) waarop de resultaten zijn gebaseerd waren voornamelijk digitaalvaardig en hoogopgeleid. Een groot deel (45%) van de respondenten is afgefallen.
- Tijdens deze actieonderzoeken zijn zowel PGO-gebruikers als ondersteuners geïnterviewd, is er een vragenlijst uitgestuurd, zijn logboeken bijgehouden en twee focusgroepen georganiseerd.
- Respondenten waarderen de meerdere gegevensdiensten in één PGO. Een grote meerderheid wil de PGO ook blijven gebruiken. 64% van de groep die PGO's wil blijven gebruiken, gebruikt meerdere patiëntportalen.
- Daarnaast geven de respondenten nog een aantal verbeterpunten aan: onoverzichtelijke inhoud van de gegevensdiensten en te weinig gegevens zichtbaar.
- Qua gebruiksvriendelijkheid scoren de PGO's redelijk goed: het merendeel vindt de knoppen logisch en de helft kan vinden wat hij/zij zoekt in de PGO.
- Gebruikers vonden het ophalen van gegevens het meest uitdagend. Telefonische ondersteuning vanuit de zorgorganisatie werd hierbij positief gewaardeerd.

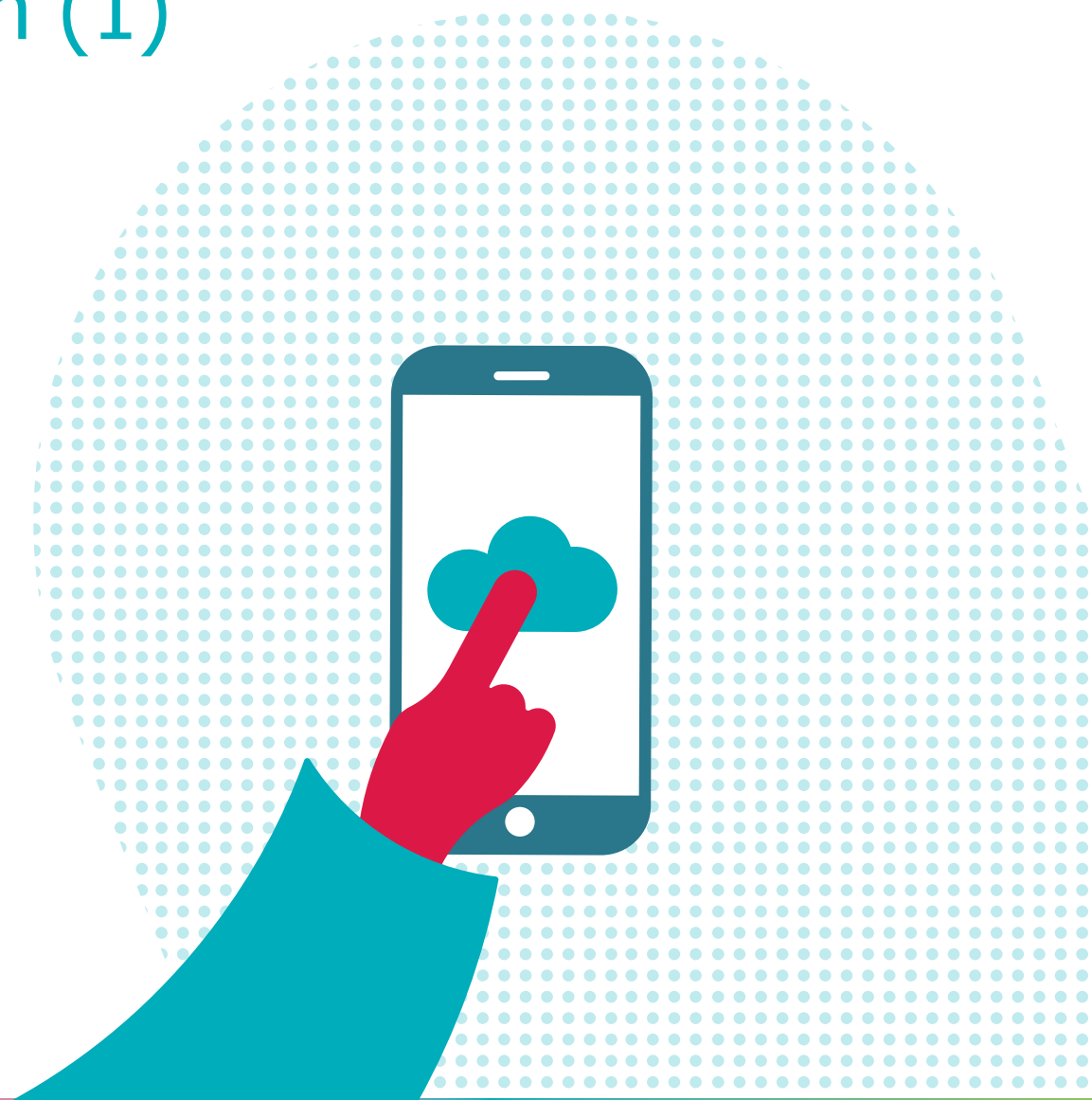


Context van de actieonderzoeken (1)

In Noord-Nederland startten* vier actieonderzoeken naar de implementatie en doorontwikkeling van PGO's:

- A. De waarde van inzage in medische gegevens bij meerdere zorgverleners
- B. Passende ondersteuning van patiënten bij PGO-gebruik
- C. Waarde van een PGO voor een specifieke patiëntengroep
- D. Presentatie van medische gegevens in een PGO: van gebruikerswensen naar een prototype voor geboortezorggegevens

Deze rapportage bevat de resultaten van de actieonderzoeken A, B en C. De resultaten van actieonderzoek D zullen later aan deze rapportage worden toegevoegd.



Context van de actieonderzoeken (2)

De actieonderzoeken vonden plaats in de regio Noord-Nederland. Deelnemers aan het onderzoek konden hun medische gegevens ophalen bij de volgende zorginstellingen:



Huisarts (OPEN Friesland)
(Huisartsengegevens)



Tjongerschans Ziekenhuis
(& andere ziekenhuizen van VIPP Noord)
(BgZ, PDF/A)



Revalidatie Friesland
(BgZ, PDF/A)



GGZ Friesland
(BgZ, PDF/A)

Doelen van de actieonderzoeken

Doelen	Uitwerking	Status
Veranderdoelen	- PGO's sluiten aan op de wensen en behoeften van de PGO-gebruiker - Zorgmedewerkers zijn enthousiast over het gebruik van de PGO	- Nog niet afgerond - Het lijkt erop dat zorgmedewerkers beter zicht hebben gekregen op de potentie van de PGO
Leerdoelen	- Medewerkers van Revalidatie Friesland weten hoe zij passende ondersteuning kunnen bieden bij het gebruik van een PGO - Medewerkers van het Tjongerschans ziekenhuis en Revalidatie Friesland kennen het PGO-concept en kunnen dit vervolgens ook uitleggen aan patiënten	✓ ✓
Kennisdoelen	- Inzicht in de meerwaarde van de PGO voor patiënten bij meerdere zorgaanbieders en met meerdere gegevensdiensten - Inzicht in passende ondersteuning voor medewerkers bij het ondersteunen van gebruikers. - Inzicht in passende ondersteuning voor patiënten die een PGO gebruiken.	✓ ✓ ✓

Onderzoeksactiviteiten

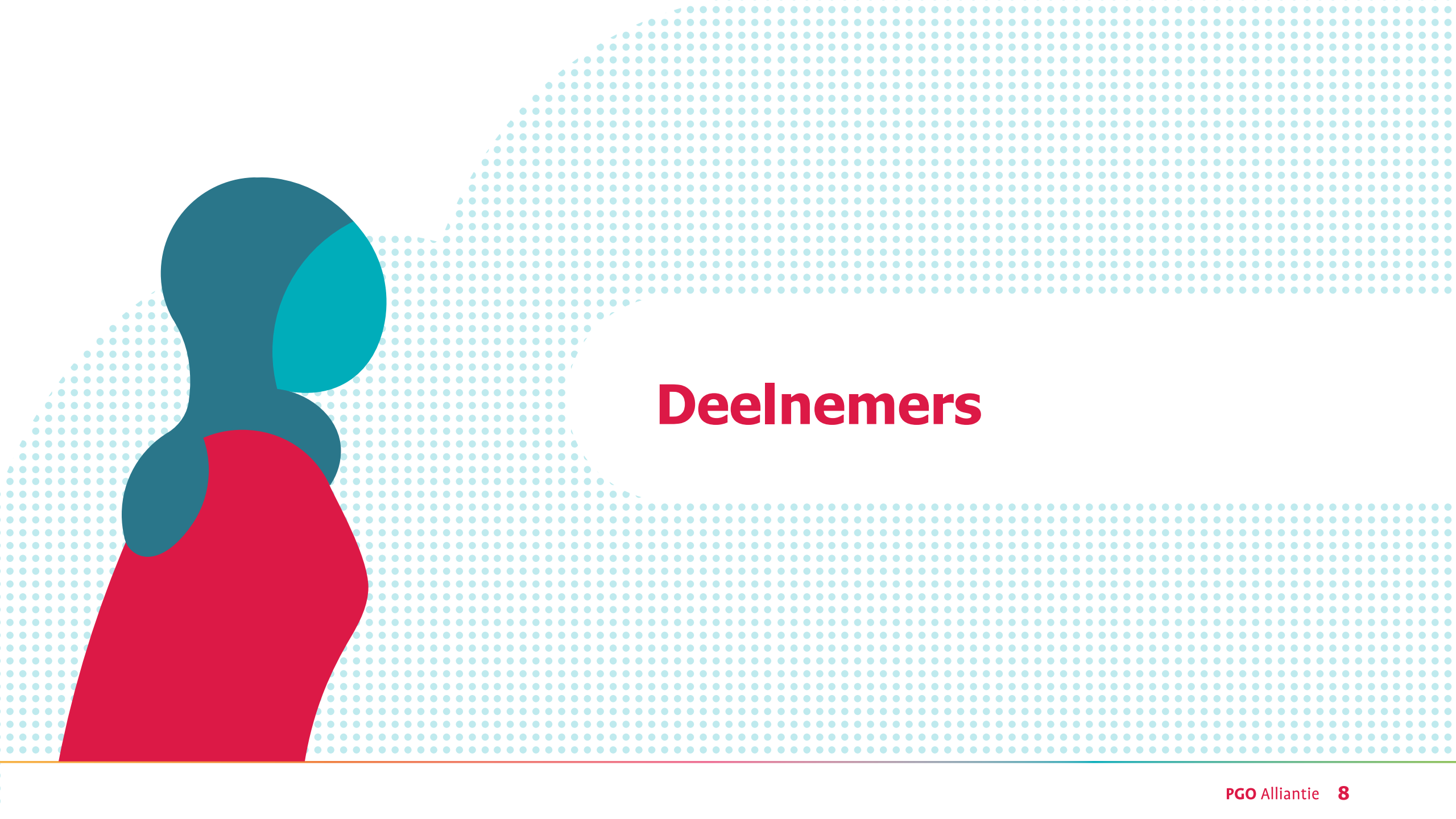
Activiteit	Doel	N
Werven van patiënten	Patiënten werven om mee te doen aan het actieonderzoek	± 2800
Vragenlijst onder patiënten	Ervaringen ophalen m.b.t. meerwaarde van het gebruik, ondersteuning en het kiezen van een PGO	201
Interview met patiënten	Ervaringen ophalen m.b.t. ondersteuning op locatie	2
Gesprekken met ondersteuners	Ervaringen ophalen m.b.t. ondersteuning op locatie en telefonisch	7
Aantal registraties in het logboek van de ondersteuners	Ervaringen ophalen m.b.t. telefonische ondersteuning	153
Focusgroep met patiënten	Ervaringen ophalen m.b.t. meerwaarde van het gebruik en het kiezen van een PGO	8

Methode

Voor actieonderzoek A en B:

- Patiënten van Revalidatie Friesland en medewerkers van het Tjongerschans Ziekenhuis werden geïnccludeerd voor het onderzoek.
 - Patiënten van Revalidatie Friesland werden eerst uitgenodigd via een flyer. Dit leverde te weinig aanmeldingen op. Daarom is vervolgens besloten (oud)revalidanten een e-mail (bereik: ± 1000) te sturen. Dit leverde veel aanmeldingen op.
 - In het Tjongerschans Ziekenhuis zijn de medewerkers via intranet, posters en flyers (bereik: ± 1800 medewerkers) gevraagd om deel te nemen en is besloten om geen aanvullende e-mail te sturen.
- Patiënten werden geleid naar deze website. Hier konden zij informatie vinden over PGO's en het onderzoek. Vervolgens konden ze zich hier direct aanmelden (zie bijlage).
- Patiënten kregen een bevestiging via de mail, daarin stond de volgende opdracht: 1) kies een PGO via Digitalezorggids.nl, 2) maak een account aan bij deze PGO, 3) zoek naar jouw huisarts, jouw ziekenhuis, jouw revalidatie instelling en/of jouw GGZ-instelling en haal jouw medische gegevens op, en 4) laat je ervaring horen door een vragenlijst in te vullen.
- Zeven medewerkers (3 gastvrouwen en 4 zorgprofessionals*) van Revalidatie Friesland hebben extra ondersteuning geleverd. Telefonisch of op locatie. De ondersteuners hebben voorafgaand aan het actieonderzoek zelf een PGO aangemaakt en de ondersteunende website doorgelezen (zie bijlage 2).

* Er waren negen zorgprofessionals beschikbaar, vier hiervan hebben daadwerkelijk ondersteuning geboden.



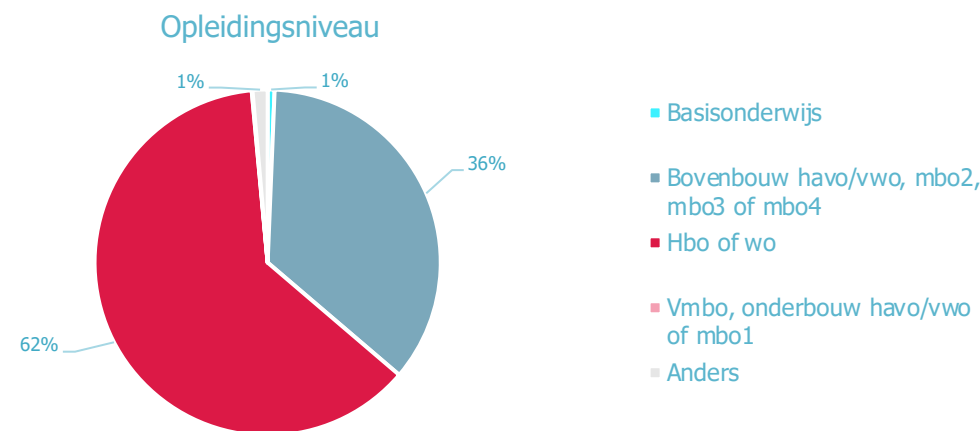
Deelnemers

Wie deden er mee aan dit onderzoek?

Van de respondenten die zich aan hadden gemeld, heeft **maar 55%** de vragenlijst ingevuld. De anderen hebben niet meer gereageerd na meerdere oproepen om de vragenlijst in te vullen. Mensen reageerden niet meer of gaven aan dat zij het te ingewikkeld vonden om een PGO aan te maken.

Uiteindelijk hebben **201** respondenten de vragenlijst ingevuld en hun persoonlijke gegevens achtergelaten.

- Het merendeel (65%) van de respondenten is vrouw
- De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 47 jaar: de jongste is 16 jaar en de oudste is 78 jaar
- Het grootste gedeelte (94%) van de respondenten is gevorderd in digitale vaardigheid
- Het grootste gedeelte (91%) van de respondenten heeft een chronische aandoening. Hart- en vaatandoeningen (10,5%) en hersen/zenuwaandoeningen (10,9%) vormen de grootste groep.
- Het merendeel van de respondenten is hoogopgeleid.





Onderzoeksuitkomsten: Waarde van de PGO

vanuit patiëntperspectief*

* Voor de interpretatie is het goed om te weten dat de betreffende respondenten een selecte groep was van veelal hoogopgeleide en digivaardig waren. Er zijn ook veel respondenten/gebruikers (45%) afgefallen.

De waarde van inzage medische gegevens bij verschillende zorgaanbieders

Uit eerdere actieonderzoeken (Van den Akker et al., 2022) bleek dat PGO-gebruikers verwachten dat PGO's vooral waarde voor hen krijgen wanneer er gegevensdiensten van meerdere zorginstellingen beschikbaar zijn. Het ziekenhuis werd daarin als een zeer belangrijke zorginstelling gezien. Daarom is in dit actieonderzoek onderzocht of gebruikers de combinatie van gegevens van ziekenhuis, huisarts, revalidatie-instelling en/of GGZ-instelling inderdaad hoog waarderen. 63% van de respondenten heeft bij twee of meer zorgaanbieders gegevens opgehaald. Zij waarderen dit: het merendeel van de ondervraagde PGO-gebruikers* is positief over de inhoud van de gegevens en dat gegevens van verschillende organisaties bij elkaar staan in de PGO.

"PGO heeft voorkeur [op portaal], want alles bij elkaar is fijn"

"Je kunt alle bij elkaar horende informatie in 1 omgeving vinden"

Een klein aantal respondenten gaf ook aan dat zij het prettig vonden dat ze de PGO zelf kunnen kiezen, terwijl een patiëntportaal door de zorgverlener wordt gekozen.

"Een PGO kies je persoonlijk en hierin kun je ook eigen gegevens bijhouden"

"De zorgverlener kiest het patiëntportaal, de patiënt/cliënt kiest zelf een PGO, meer eigen regie"

* Voor de interpretatie is het goed om te weten dat de betreffende respondenten een selecte groep was van veelal hoogopgeleide en digivaardig waren. Er zijn ook veel respondenten/gebruikers (45%) afgevalen.

Redenen om een PGO te blijven gebruiken

Maar liefst 79%* van de respondenten van de vragenlijst is van plan een PGO te blijven gebruiken. De voornaamste redenen om een PGO te blijven gebruiken zijn:

- Het kunnen volgen van de eigen gezondheid over de tijd (34%)
"Het geeft mij inzicht in de voortgang van mijn revalidatie"
- Het beter voorbereiden op afspraken (23%)
"Wanneer er structuur in zit, kom je beslagen ten ijs. Dit komt je genezing en gezondheid tegemoet"
- Gegevens over de eigen gezondheid bij kunnen houden (19%)
"Ik gebruik de PGO al een aantal jaar om een dagboek over mijn gezondheid bij te houden."

Wanneer we inzoomen op de specifieke groep die de PGO wil blijven gebruiken, dan zien we dat deze patiënten opvallend veel vaker meerdere patiëntportalen gebruikt:

- 42% van alle respondenten gebruikt meerdere portalen
- 64% van de groep die PGO's wil blijven gebruiken, gebruikt meerdere patiëntportalen

Redenen voor het niet willen blijven gebruiken

Aan de respondenten die aangaven de PGO niet te willen blijven gebruiken, is gevraagd deze keuze te onderbouwen. Deze onderbouwingen zijn samen te vatten in drie verbeterpunten:

1. De PGO is onoverzichtelijk
2. Er staan (te) weinig gegevens in de PGO
3. De PGO heeft weinig meerwaarde ten opzichte van het portaal

Bovenstaande punten worden door de respondenten die de PGO wel willen blijven gebruiken ook genoemd als verbeterpunten voor de PGO's. Op de volgende pagina's zoomen we in op elk van deze ervaren verbeterpunten in het gebruik.

1. (on)Overzichtelijkheid van de gegevens

De (on)overzichtelijkheid van de medische gegevens binnen de PGO is volgens de respondenten een belangrijk verbeterpunt. Onderstaande citaten laten zien dat mensen een ordening missen, dubbelingen in gegevens constateren en dat sommige gegevens volgens de respondenten niet op de juiste of meest logische plek staan.

"De gedownloade gegevens staan heel slecht geordend. Ook moet ik meerdere downloadsessies doen om alles binnen te krijgen."

"Heel onoverzichtelijk. Elk consult staat er 2 of 3 keer in, met allemaal informatie waar ik niets aan heb en soms in onlogische volgorde"

"Heb ik zoveel moeite gedaan en dan krijg ik een rommeltje en kan ik niks vinden."

"Kopjes zijn soms dubbel en dan snap ik niet waar ik moet zoeken. Ontslag en kwark bij het ontbijt stond bij ziektebeeld. Helemaal niet logisch."

Een aangedragen oplossing voor het verbeteren van de overzichtelijkheid is de mogelijkheid om de gegevens te sorteren op bijvoorbeeld datum.

2. Inhoud van de gegevensdiensten

Een deel van de respondenten heeft moeite met de beperkte inhoud en vind de medische gegevens lastig te begrijpen. Eén van de respondenten opperde daarom een medisch woordenboek als mogelijke toevoeging omdat het zou helpen om de medische terminologie te kunnen begrijpen.

"Het is summier en onvolledig. Het blijft soms onbegrijpelijke medische taal."

"Minder overzichtelijk en inzichtelijk dan wat je bij de aanbieders rechtstreeks kunt inzien."

De ervaringen met de summiere en soms moeilijke inhoud van de medische gegevens was voor deze respondenten een reden om de PGO niet te willen blijven gebruiken.

3. Weinig meerwaarde PGO t.o.v. portaal

Respondenten zien de PGO als een samenvoeging van verschillende patiëntportalen. Hierdoor staan alle gegevens op één plek in plaats van op verschillende plekken. Dit zien zij als een belangrijk voordeel. Op dit moment ervaren de respondenten de patiëntportalen echter wel als overzichtelijker en vollediger dan de huidige PGO's.

"In het PGO komt alles bij elkaar, maar het is zo onoverzichtelijk dat dit niet mijn voorkeur heeft."

Een respondent voelt zich tegelijkertijd af of de PGO ook niet een kwestie van wennen is:

"Patiëntportalen zijn wel veel overzichtelijker en uitgebreider (of misschien is het gewenning....)"

Gebruiksvriendelijkheid

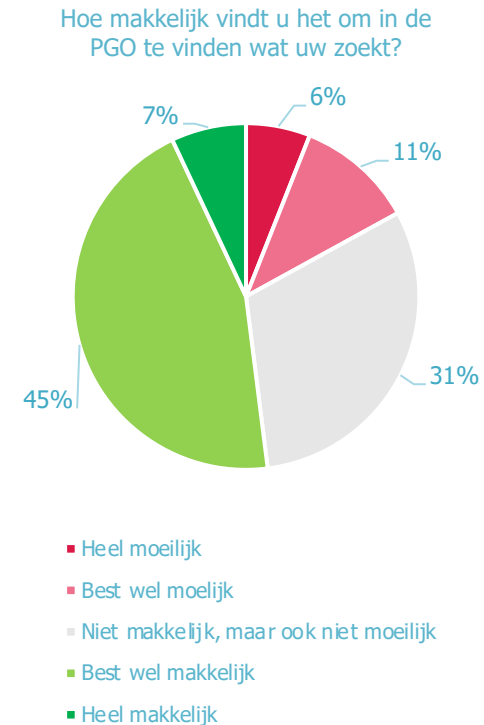
Naast de redenen voor het wel of niet blijven gebruiken van de PGO's, hebben we ook de gebruiksvriendelijkheid van de PGO's opnieuw uitgevraagd.

De gebruiksvriendelijkheid van de PGO is onderzocht door in de vragenlijst te vragen hoe makkelijk de respondenten konden vinden wat ze zochten. Hieruit blijkt dat 45% van de respondenten best wel of heel makkelijk kon vinden wat zij zochten. 6% vond dat heel moeilijk en 11% vond het best wel moeilijk.

Het overgrote merendeel (70%) van de respondenten van de vragenlijst vond de titels van de knoppen in de PGO's logisch. Een kleine 20% vond de titels redelijk passend. De respondenten uit de focusgroep hadden verschillende associaties bij de verschillende benamingen voor basisgegevens zorg/ziekenhuisgegevens en documenten/PDF/A. Om hierover een meer eenduidig begrip te creëren geven de respondenten twee tips mee:

- Plaats informatiebolletjes bij de benamingen waarin de inhoud van de gegevensdienst wordt uitgelegd
- Zorg voor uniformiteit in de benamingen van de gegevensdiensten.

"Wel handig als iedereen dezelfde termen gebruikt."





Onderzoeksuitkomsten: Passende ondersteuning

Ondersteuning van gebruikers

- In de volgende dia's belichten we de belangrijkste uitkomsten van de geboden ondersteuning aan patiënten, verdeeld over drie thema's:
 - De ervaringen van de ondersteuners van Revalidatie Friesland
 - Ondersteuning bij het ophalen van de gegevens in de PGO
 - Ondersteuning bij het kiezen van PGO

Ervaringen van de ondersteuners van Revalidatie Friesland

- De ondersteuners gaven aan dat de ondersteunende website (zij bijlage 2) een prettige website is waarop de belangrijkste informatie te vinden is. Wel gaven zij aan dat elke PGO net iets anders werkt, waardoor het soms alsnog "puzzelen" was. Ook zouden ondersteuners graag een actueel overzicht hebben van instellingen willen die zijn verbonden met een PGO.
- De ondersteuners hebben in totaal 76 respondenten gebeld met de vraag of zij ondersteuning nodig hadden. Hiervan heeft 45% (N=34) van de respondenten geen actie ondernomen om een medische gegevens op te halen in de PGO.
- Meer dan de helft (52%) van deze respondenten had ondersteuning nodig. De ondersteuners hebben geprobeerd om zoveel mogelijk vragen te beantwoorden. Enkel wanneer er technische problemen waren, bevelen zij aan om contact op te nemen met de PGO-leverancier.
- Slechts 2 personen maakten gebruik van ondersteuning op locatie. Mogelijk vormde het reizen naar de locatie een belemmering. Deze ondersteuning was volgens de ondersteuners wel van meerwaarde, omdat gebruiker en ondersteuner samen het gehele proces (kiezen van de PGO tot ophalen van gegevens) kunnen doorlopen. Voornamelijk bij minder digitaal vaardige gebruikers is dit volgens de ondersteuners handig.
- De overige vragen zijn telefonisch beantwoord.

"Concrete vragen kunnen heel gemakkelijk via de telefoon beantwoord worden."

- Ondersteuners hadden de indruk dat hun ondersteuning voor veel mensen onmisbaar was:

"Zonder deze ondersteuning was het veel mensen niet gelukt een PGO aan te maken of gegevens in te downloaden"

Ondersteuning bij het ophalen van gegevens (1)

- De meeste vragen aan de ondersteuners gingen over knelpunten bij het ophalen van de gegevens, namelijk:
 - Gebruikers konden hun zorginstelling niet vinden. Hiervoor zijn verschillende redenen:
 - Sommige ziekenhuizen in Noord-Nederland zijn nog niet aangesloten.
 - De zoekfunctie: indien je de gehele naam van de zorginstelling intypt, krijg je geen zoekresultaten.
"Dus als je zoekt naar Nij Smellinghe, vind je hem niet direct, maar wel als je Nij intikt wel."
 - Zorginstellingen vallen door de ZAL onder de huisarts of ziekenhuis. Revalidatie Friesland valt onder ziekenhuis.
De respondenten van de focusgroep vinden dat dit duidelijker moet worden aangegeven.
 - Gebruikers konden hun gegevens niet inzien door een tijdelijke storing.
 - Het was voor gebruikers niet duidelijk dat ze bij één zorginstelling meerdere gegevensdiensten (bijv. BgZ én PDF/A) konden ophalen.
- Een klein percentage (7%) van de vragen ging over het kiezen van de PGO. Respondenten wilde graag hier hulp bij.
"Vindt het lastig om de goede uit te kiezen, wil hier graag hulp bij."

Ondersteuning bij het ophalen van gegevens (2)

Tijdens het actieonderzoek gaven gebruikers aan dat zij meer ondersteuning nodig hadden voor het ophalen van de gegevens. Er is daarom een handleiding met afbeeldingen nagestuurd. Uit de focusgroep komt naar voren dat patiënten de handleiding voor het ophalen van hun gegevens duidelijk vinden.

Hieronder zie u drie voorbeelden hoe het er in een PGO uit kan zien (door de hoeveelheid aan PGO's zijn niet alle PGO's getoond).

Dossiers Documenten Foto's Help

Recente huisarts contacten

Alle huisarts contacten >

Huisartsgegevens ophalen

Ziekenhuis Dossiers

Ziekenhuis gegevens ophalen

HOME MEDICATIE **DOSSIERS** METINGEN PROFIEL

2. Kies welke gegevens je wilt ophalen

Je hebt gezocht op zorgaanbieder 'Martini'.

Kies welke gegevens je wilt ophalen

Beschikbare gegevens

Documenten ?

Basisgegevens zorg ?

PDF/A - Documenten

Jouw behandelaar zet documenten voor je klaar. Denk aan een verwijfsbrief naar de specialist of de uitslag van een scan.

Gegevens Ophalen

Ziekenhuis gegevens

Ben je onder behandeling bij een ziekenhuis? Je behandelaar noteert elk gesprek. Wat jouw behandelaar heeft opgeschreven kan je ophalen bij jouw ziekenhuis.

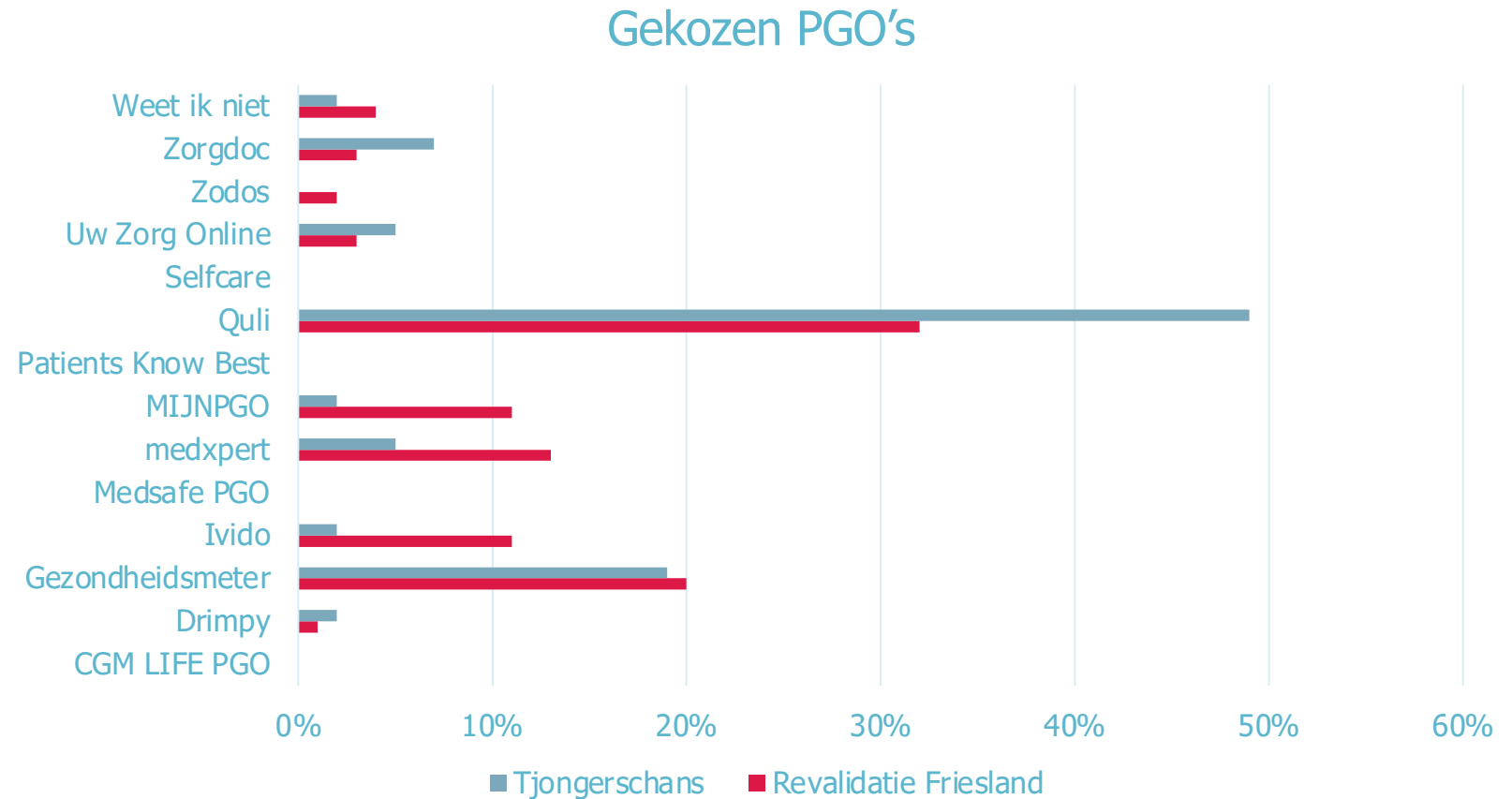
Gegevens Ophalen

Ondersteuning bij het kiezen van de PGO (1)

Deelnemers werden gevraagd om zelf een PGO te kiezen. Hiervoor werden ze verwezen naar Digitale Zorggids. Zij hadden keuzen uit 13 PGO's. In het overzicht hiernaast staat welke PGO's wel/niet zijn gekozen.

De meeste gekozen selectiecriteria bij het kiezen van een PGO zijn:

- Mogelijke PGO-functionaliteiten (bijv. gegevens toevoegen of apps koppelen)
- Aanwezigheid van een mobiele app
- Hoe de PGO eruitziet



Ondersteuning bij het kiezen van de PGO (2)

Tijdens één van de focusgroepen bespraken we de bruikbaarheid en gebruiksvriendelijkheid van de Digitale Zorggids:

- De website is volledig, maar de grote hoeveelheid informatie komt bij meerdere respondenten overweldigend over.
- De filteropties zijn handig, maar de 'vergelijk'-knop waarmee gefilterde PGO's kunnen worden vergeleken, wordt niet gevonden.
- Er mist informatie over de gebruiksvriendelijkheid in de gebruikersreviews.
- De video's op de pagina van de PGO's worden ondanks hun volledigheid ervaren als "verkooppraatje" van de ontwikkelaar.



The screenshot shows the 'Digitale Zorg Gids' website by the 'Patientenfederatie Nederland'. The navigation bar includes links for 'Home', 'Apps en meer', 'PGO's', 'Hulp bij digitale zorg', and a search icon labeled 'zoeken'. The breadcrumb trail reads 'Home > Kies je PGO'. The main heading is 'Kies je persoonlijke gezondheidsomgeving' in red. Below it, a paragraph explains that various PGOs are listed and that search filters can be used to find a suitable one. A second paragraph advises users to check if their care organization has a MedMij-label to connect with a PGO, with a 'Doe de check' button and a link to 'Wat is een MedMij-label?'. A white callout box at the bottom contains the heading 'Kies wat jij belangrijk vindt in een PGO' and the instruction 'Gebruik de zoekfilters om de PGO te vinden die het beste bij je past.'

Digitale
Zorg Gids
Patientenfederatie Nederland

Home Apps en meer PGO's Hulp bij digitale zorg zoeken

Home > Kies je PGO

Kies je persoonlijke gezondheidsomgeving

Er zijn verschillende PGO's. We hebben alle PGO's hieronder op een rijtje gezet. Gebruik de zoekfilters in het witte vak hieronder om aan te geven wat jij belangrijk vindt in een PGO. Kies daarna uit de lijst een PGO die bij jou past.

Let op! Je zorgorganisatie moet het MedMij-label hebben om te kunnen verbinden met een PGO. Check daarom of jouw zorgorganisatie een MedMij-label heeft. Klik op de knop 'Doe de check'.

[Doe de check](#) [Lees ook: Wat is een MedMij-label?](#)

Kies wat jij belangrijk vindt in een PGO

Gebruik de zoekfilters om de PGO te vinden die het beste bij je past.

Ondersteuning bij het kiezen van de PGO (3)

Praktische tips

Tips ter verbetering van de Digitale Zorggids van respondenten:

- ✓ Bovenaan de pagina van een PGO een overzicht van de functionaliteiten op basis van pictogrammen
- ✓ De vergelijk-knop beter vindbaar maken
- ✓ Kunnen filteren op "hoogst gewaardeerd"*
- ✓ Meer informatie over hoe medische gegevens in de PGO worden weergegeven
- ✓ Meer gebruikersreviews met informatie over gebruiksvriendelijkheid



Communicatie over de keuze

Deelnemers aan de focusgroep vinden de huisarts of een overheidscampagne de beste manier om Nederlanders te informeren over het feit dat iedereen zelf een PGO moet kiezen en hoe zij het beste kunnen kiezen.

*Inmiddels is dit aangepast op de website.

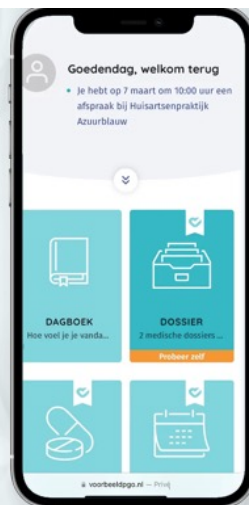


Bijlagen

Bijlage (1)

Help jij mee
door een PGO
uit te proberen?

Ja, ik doe mee!



Mede mogelijk gemaakt door:

tjongerschans
ziekenhuis heerenveen

Revalidatie
Friesland

Patiëntenfederatie
Nederland
samen de zorg beter maken

gerrit
verbinder van zorg

Doe je mee?

Voornaam *

Voornaam

Achternaam *

Achternaam

E-mailadres *

E-mailadres

Telefoonnummer

Telefoonnummer

☐ Ja, ik wil meedoen en ga akkoord met de [voorwaarden](#) *

Ja, ik doe mee!

Bijlage (2)

Ondersteuning van zorgmedewerkers bij introductie PGO's

Gaan jullie patiënten uitnodigen een PGO te gebruiken?
Aan de hand van de stappen die een patiënt doorloopt,
vind je uitleg en tips voor het gesprek met je patiënt over
PGO's.

Direct naar

- [Introductie: het gesprek aangaan over PGO's](#)
- [Stap 1. PGO kiezen](#)
- [Stap 2. De PGO in gebruik nemen](#)
- [Stap 3. Medische gegevens ophalen](#)
- [Extra: Welke PGO vraag hoort waar?](#)

Veel gestelde vragen

- + [Welke versie van het besturingssysteem op mijn mobiele telefoon/tablet heb ik nodig om de DigiD-app te installeren?](#)
- + [Ik heb nog geen DigiD met eenmalige ID-check. Hoe doe ik dat?](#)
- + [Het lukt niet om mijn ID-kaart \(bijvoorbeeld rijbewijs\) te scannen in de DigiD app. Wat moet ik doen?](#)
- + [Ik krijg een foutmelding bij het ophalen van mijn medische gegevens. Wat kan ik doen?](#)
- + [Welke gegevens uit het dossier bij de huisarts kun je inzien via een PGO?](#)
- + [Welke gegevens uit het medisch dossier van het ziekenhuis haal je op in een PGO?](#)

