

Persoonlijke gezondheids- omgeving (PGO)

Gebruikersonderzoek 2023

Rapportage van kwantitatief onderzoek naar gebruik en ervaringen met zestien PGO's, uitgevoerd in opdracht van Patiëntenfederatie Nederland.

Ingmar Doeven & Philine Mol

Referentie 244410383

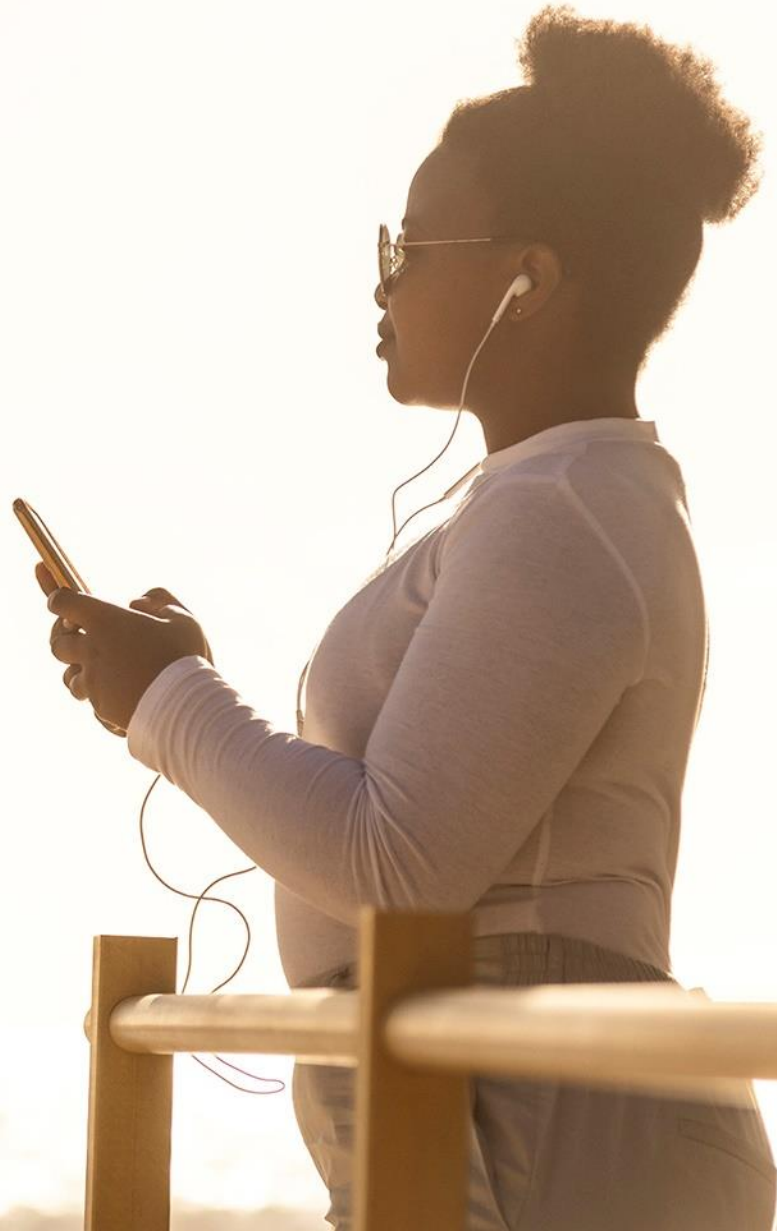
September 2023



Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Hoe goed lukt het Nederlanders om een PGO in gebruik te nemen en de functies te gebruiken?	9
3	Hoe wordt het gebruik van de PGO ervaren?	21
4	Welke toegevoegde waarde van PGO's ziet men of verwacht men voor de toekomst?	35
5	Verschillen op functionaliteiten van PGO's tussen 2022 en 2023	43
	Bijlagen	

1 Inleiding





01

CONTEXT

Met het meerjarig programma 'PGO on Air' stimuleert Patiëntenfederatie Nederland het gebruik van PGO's door consumenten en de medewerking van zorgverleners. Een belangrijke taak van PGO on Air is inzicht krijgen in belemmerende en bevorderende factoren van PGO-gebruik. Hiermee kan de aansluiting tussen het 'aanbod' van PGO-leveranciers en de 'vraag' van PGO-gebruikers worden verbeterd. Er zijn door actieonderzoekers gebruikerservaringen verzameld in zorgsettings en er is een vragenlijst onder bestaande PGO-gebruikers uitgezet via PGO-leveranciers.

In 2022 is er door Kantar Public een onderzoek uitgevoerd om Patiëntenfederatie Nederland duidelijker inzicht te geven in verbeterpunten binnen het huidige PGO-aanbod. Deze inzichten zijn teruggekoppeld naar MedMij en de PGO-leveranciers om de PGO's te verbeteren. Hierdoor kon er betere aansluiting tussen de wensen, behoeften en capaciteiten van gebruikers en het aanbod van PGO's komen. Hierop voortbordurend heeft hetzelfde onderzoek opnieuw plaatsgevonden om de voortgang te monitoren.

02

ONDERZOEKSDOEL

In het afgelopen jaar zijn er veel ontwikkelingen geweest. Het huidige onderzoek is bedoeld om inzicht te krijgen in de huidige stand van zaken (monitoringdoel) en inzicht te geven in hoe dit is veranderd t.o.v. 2022. Het onderzoek heeft zich weer gericht op het in gebruik nemen van een PGO en het ophalen van een kopie van de eigen gegevens bij de huisarts. Daarnaast is nu ook gekeken naar het ophalen van ziekenhuisgegevens en overige functionaliteiten.

03

CENTRALE VRAAG

Centraal in dit onderzoek staat de vraag:

Wat is er nodig om het gebruiksgemak en de meerwaarde van de PGO's die momenteel aangeboden worden beter aan te laten sluiten bij de capaciteiten en behoeften van Nederlanders?

Centrale vraag en deelvragen

Wat is er nodig om het gebruiksgemak en de meerwaarde van de PGO's die momenteel aangeboden worden beter aan te laten sluiten bij de capaciteiten en behoeften van Nederlanders?

Hoe goed lukt het Nederlanders om een PGO in gebruik te nemen en de functies te gebruiken?

- Lukt het om een account aan te maken?
- Kopie huisarts-/ziekenhuisgegevens ophalen (waaronder vindbaarheid huisarts/ziekenhuis en gegevens)
- Welke mogelijkheden zijn verder gebruikt?
- Waardoor gingen dingen wel of niet goed?
- Hoe verschilt dit tussen doelgroepen?
- Hoe verschilt dit tussen PGO's?

Hoe wordt het gebruik van de PGO ervaren?

- Overall en op verschillende deelaspecten, zoals vindbaarheid, taalgebruik, uiterlijke kenmerken, beschikbare functies:
 - Wat is prettig in het gebruik? Wat niet?
 - Wat ziet men liever anders?
- Hoe verschilt dit tussen doelgroepen?
- Hoe verschilt dit tussen PGO's?

Welke toegevoegde waarde van PGO's ziet men?

- Hoe wordt de PGO ervaren? (nut, passendheid, interessant, leuk, mooi)
- Verwachting/intentie gebruik in de toekomst (hoe vaak, nut) en waarom wel/niet van plan?
- Verwachte toegevoegde waarde voor eigen inzicht (van huisartsgegevens, van eigen metingen)
- Verwachte toegevoegde waarde voor contact met zorgverleners
- Hoe verschilt dit tussen doelgroepen?
- Hoe verschilt dit tussen PGO's?

Leeswijzer

01 PGO's

Gebruikers in het onderzoek hebben zestien PGO's getest:

CGM LIFE PGO, Drimpy, Gezondheidsmeter, Ivido, medxpert, MIJNPGO, Patients Know Best, Quli, Selfcare, Zodos, Zorgdoc, Uw Zorg Online, Spreekuur.nl, Medsafe, Vitaalbank, cBoards Health.

02 Weging en basis

De data is op totaal niveau gewogen naar de representatieve cijfers van Nederlanders op geslacht, leeftijd (18+), opleidingsniveau en regio. Dit betekent dat sommige antwoorden zwaarder meetellen omdat ze een hogere weegfactor hebben en anderen juist minder zwaar omdat ze een lagere weegfactor hebben.

De basis (n=...) die gerapporteerd wordt, is altijd de ongewogen basis, dus het daadwerkelijke aantal mensen in die groep. De percentages slaan dus niet altijd op de basis die staat vermeld.

03 Quotes

Letterlijke quotes van de ondervraagden zijn te herkennen aan *schuingedrukte tekst* en “aanhalingstekens”.

04 Vraagtypes

In de vragenlijst worden verschillende vraagtypes voorgelegd: Matrix vragen, single-coded vragen, multi-coded vragen. Wanneer respondenten meerdere antwoorden konden geven bij één vraag, dan kan het in het rapport voorkomen dat de percentages optellen tot over de 100%. Wanneer dit zo is dan staat dat aangegeven in de voetnoot.

05 Disclaimer

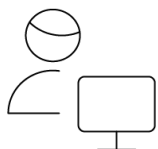
In het rapport worden ervaren beperkingen en problemen genoemd van de gebruikers. Wanneer het gaat om technische problemen of het ophalen van huisarts-/ziekenhuisgegevens en documenten kunnen wij niet onderscheiden waarvoor de PGO-leverancier verantwoordelijk is of andere partijen in het MedMij Afsprakenstelsel. Daarbij zijn de PGO's afhankelijk van huisartsen en ziekenhuizen voor wat betreft de beschikbaarheid, volledigheid en juistheid van gegevens in de PGO. Vandaar dat cijfers die hieraan gerelateerd zijn voorzichtig moeten worden geïnterpreteerd.

Onderzoeksspecificaties



Steekproefbron en doelgroep

De steekproefbron is getrokken uit ons consumentenpanel. Hierbij zijn alleen Nederlanders van 18 jaar of ouder, representatief op geslacht, leeftijd (18+), regio en opleidingsniveau meegenomen in de steekproef. In de [bijlage](#) worden de (on)gewogen aantallen weergegeven van de totale groep.



Respons

Er zijn n = 25.999 respondenten gescreend waarvan n = 3.324 respondenten zijn uitgenodigd om een PGO te testen. Uiteindelijk hebben n = 1.616 respondenten volledig deelgenomen (respons 49%). Er zijn n = 253 respondenten die uit gescreend zijn in de vragenlijst. Deze respondenten hebben geen account aangemaakt of hebben niet geprobeerd in te loggen in de PGO waardoor zij niet verder de vragenlijst konden invullen.



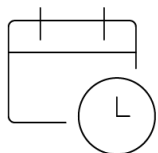
Online methode

Voor dit onderzoek is gebruikt gemaakt van een online vragenlijst (CAWI: computer assisted web interviewing). Respondenten ontvingen een e-mail met daarin informatie over het onderzoek en een link naar de online vragenlijst.



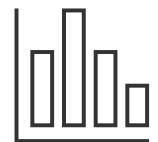
Vragenlijst

De vragenlijst is opgesteld door Patiëntenfederatie Nederland en in samenspraak met Kantar Public aangepast voor het onderzoek. De gemiddelde invulduur bedroeg circa 11 minuten.



Veldwerkperiode

Het veldwerk heeft gelopen van 22 mei t/m 4 juni 2023.



Significantie

Significante verschillen worden op twee manieren getoond met een 95%-betrouwbaarheid niveau:

- tussen de totale groep gebruikers en de subgroepen (PGO's) (hoofdstuk 2, 3 en 4)
- of tussen cijfers van 2022 en 2023 (hoofdstuk 5)

Dit wordt weergegeven met zwarte driehoekjes:

▲ staat voor een significant hoger resultaat vergeleken met de totale groep gebruikers of de cijfers in 2022

▼ staat voor een significant lager resultaat vergeleken met de totale groep gebruikers of de cijfers in 2022

Belangrijkste inzichten

#1 BIJ ELKE STAP VALLEN GEBRUIKERS AF

Ruim negen op de tien gebruikers lukten het om een account aan te maken en in te loggen. Dat is beter dan vorig jaar, waar dit bij acht op de tien gebruikers lukte. Er is ook duidelijke verbetering bij het ophalen van de huisartsgegevens, nu gedaan door zes op de tien gebruikers en vorig jaar door minder dan de helft. Het blijft bestaan dat de gebruikers de handelingen steeds moeilijker vinden. Het lukt meer gebruikers om een account aan te maken dan hun huisarts en ziekenhuis te vinden en de gegevens op te halen.

#2 ONBEGRIIP, TECHNISCHE PROBLEMEN & ONVINDBAARHEID

De deelnemers die geen account konden aanmaken of inloggen gaven voornamelijk aan dat ze het niet begrepen en/of technische problemen ervaarden. Dit was vorig jaar ook al zo. Een derde van de gebruikers waarbij het niet lukte om huisartsgegevens op te halen, kon de huisarts niet vinden in de PGO. Dit blijft constant vergeleken met vorig jaar. Bij het ziekenhuis komt dit iets vaker voor, namelijk bij vier op de tien gebruikers.

#3 LEEFTIJD & OPLEIDING

Opvallend positief is dat het 65-plussers even vaak lukt als de ander leeftijdsgroepen om in te loggen op het account. Vorig jaar bleef deze groep oudere gebruikers achter. Lager opgeleide gebruikers hebben minder vaak een account aangemaakt en ingelogd dan hoger opgeleiden. Voor het ophalen van huisartsgegevens, ziekenhuisgegevens en documenten zijn geen verschillen naar leeftijd en opleiding.

#4 VEILIG EN VINDBAAR

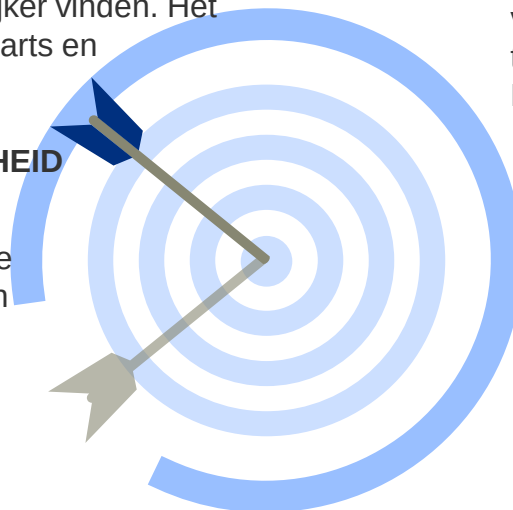
Net als vorig jaar vinden zes op de tien gebruikers de PGO veilig en bijna zes op de tien kunnen gemakkelijk in de PGO vinden wat ze zoeken. Ouderen (65+ jaar) hebben een sterker gevoel van veiligheid. Dit is opvallend want vorig jaar scoorden de jongeren (18-24 jaar) hier goed op. Hoger opgeleiden hebben nog steeds een lager gevoel van veiligheid vergeleken met vorig jaar. De helft van de gebruikers die huisarts-/ziekenhuisgegevens ophaalden, is tevreden met de begrijpelijkheid van de eigen gegevens in de PGO. Ruim een kwart wil minder medische vaktaal.

#5 TOEGEVOEGDE WAARDE

De PGO's worden door een grote groep (potentiële) gebruikers heel nuttig, passend en interessant gevonden (door een derde of meer). Dit wijkt overigens niet af van de resultaten van vorig jaar. 65-plussers vinden de PGO vaker heel nuttig, passend en interessant. Ook de gevoelens 'leuk' en 'mooi' scoren goed bij hen. Hoger opgeleiden zijn wat terughoudender hierin. Ongeveer de helft van de gebruikers vindt zelfmetingen toevoegen en apparaten koppelen aan de PGO (heel) nuttig.

#6 VERDEELDHEID IN INTENTIE GEBRUIK

Ondanks de positieve kwalificaties over de PGO's, bestaat er grote verdeeldheid over de intentie tot toekomstig gebruik van de PGO's. Een derde van de gebruikers heeft een hoge intentie en vier op de tien hebben een lage intentie. De hogere intentie kan net als vorig jaar met name teruggevonden worden bij ouderen (65+ jaar) en lager opgeleiden.



2

Hoe goed lukt het Nederlanders om een PGO in gebruik te nemen en de functies te gebruiken?

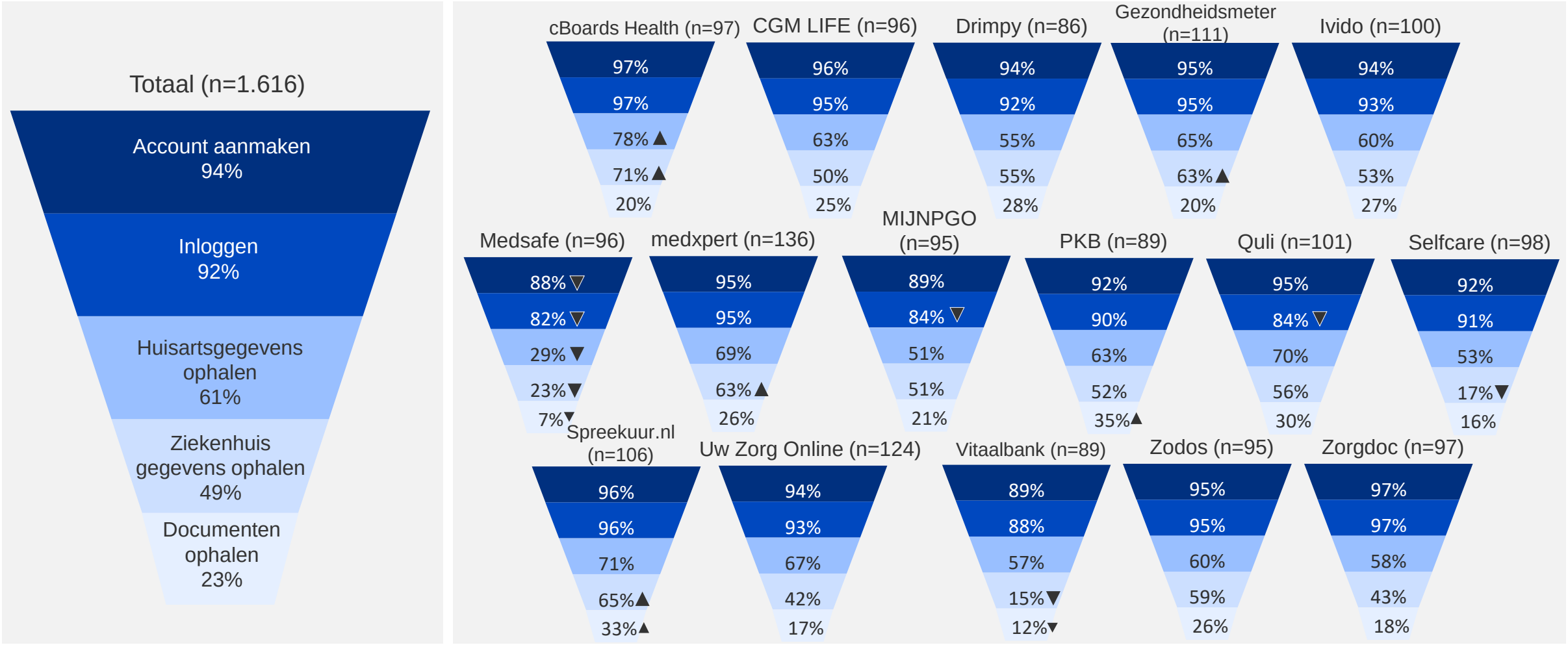


Hoe ver Nederlanders komen bij het uitvoeren van acties in de PGO, wordt op onderstaande wijze in het rapport weergegeven.



Ruim negen op de tien gebruikers hebben een account aangemaakt en ingelogd, zes op de tien hebben huisartsgegevens opgehaald en bijna de helft ziekenhuisgegevens. Iets minder dan een kwart heeft documenten opgehaald.

Op alle onderdelen zijn significante verschillen te zien tussen de PGO's en het totaal.

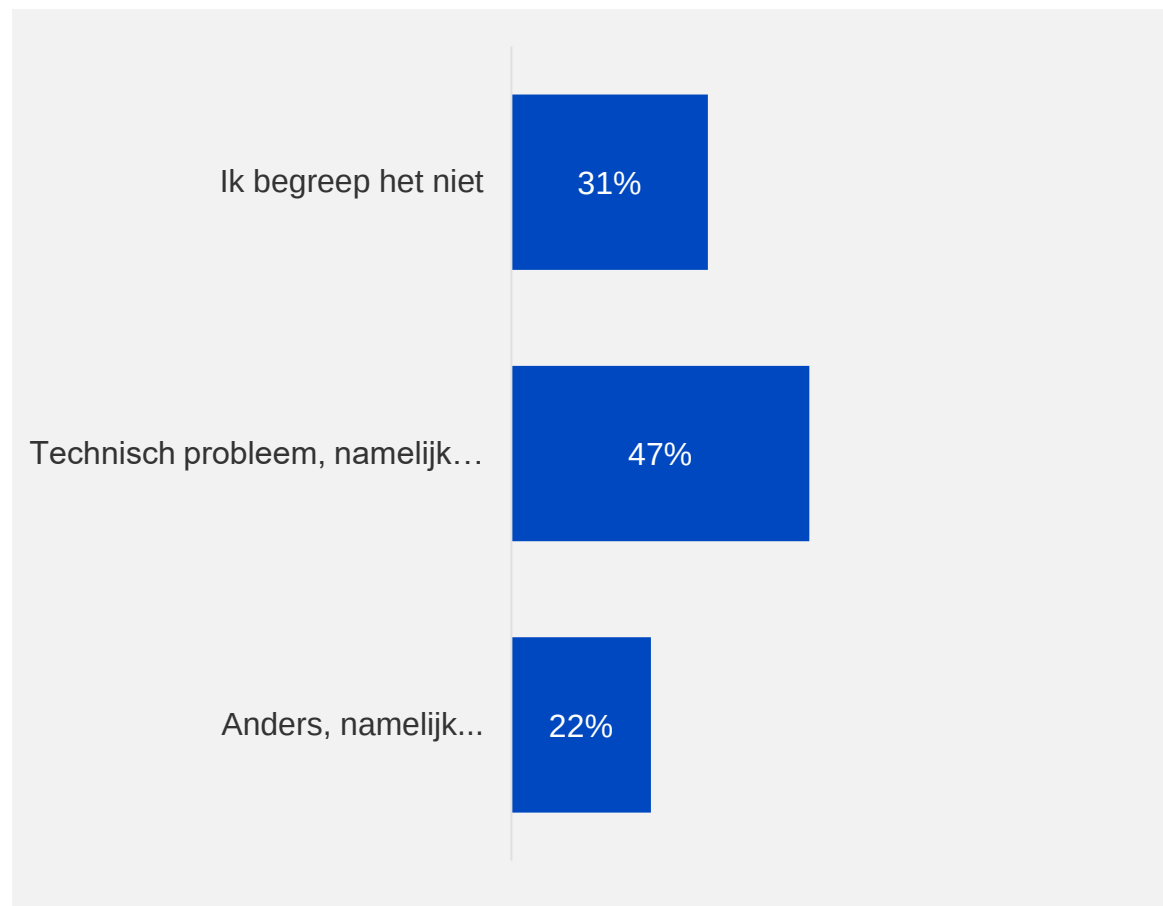


Q004 & Q044: account aanmaken, inloggen, huisarts-/ziekenhuisgegevens opgehaald, documenten opgehaald wel gelukt
Basis: totale steekproef, n = 1.616 | Basis: totale steekproef PGO

* Let op bij de interpretatie van de resultaten. Wanneer het gaat om technische problemen of het ophalen van huisarts-/ziekenhuisgegevens en documenten kunnen wij niet onderscheiden waarvoor de PGO-leverancier verantwoordelijk is of andere partijen in het MedMij Afsprakenstelsel. Daarbij zijn de PGO's afhankelijk van huisartsen en ziekenhuizen voor wat betreft de beschikbaarheid, volledigheid en juistheid van gegevens in de PGO.

11

Stap 1 account aanmaken: 94% lukt het om een account aan te maken en 6% heeft het geprobeerd maar is niet gelukt. Van deze 6% waarbij het niet lukte, gaf drie op de tien aan dat ze het niet begrepen. Bijna de helft had technische problemen en bijna een kwart gaf een andere reden.



Technisch probleem, namelijk: door software gegenereerde foutmeldingen, geboortedatum/mobiele nummer invullen lukte niet, kreeg geen bevestigingscode/e-mail, site liep vast.

'Ik kon mijn geboortedatum niet invullen, kreeg elke keer foutmelding.'

'Na het invullen van mijn telefoonnummer stopt het en kan ik niet opnieuw een account aanmaken'

'Ik kreeg geen bevestigingsmail/inlogcode.'

'Kreeg account niet volledig geactiveerd'

Anders, namelijk: te veel gegevens delen en apps downloaden, geboortedatum invullen lukte niet, registratie liep vast.

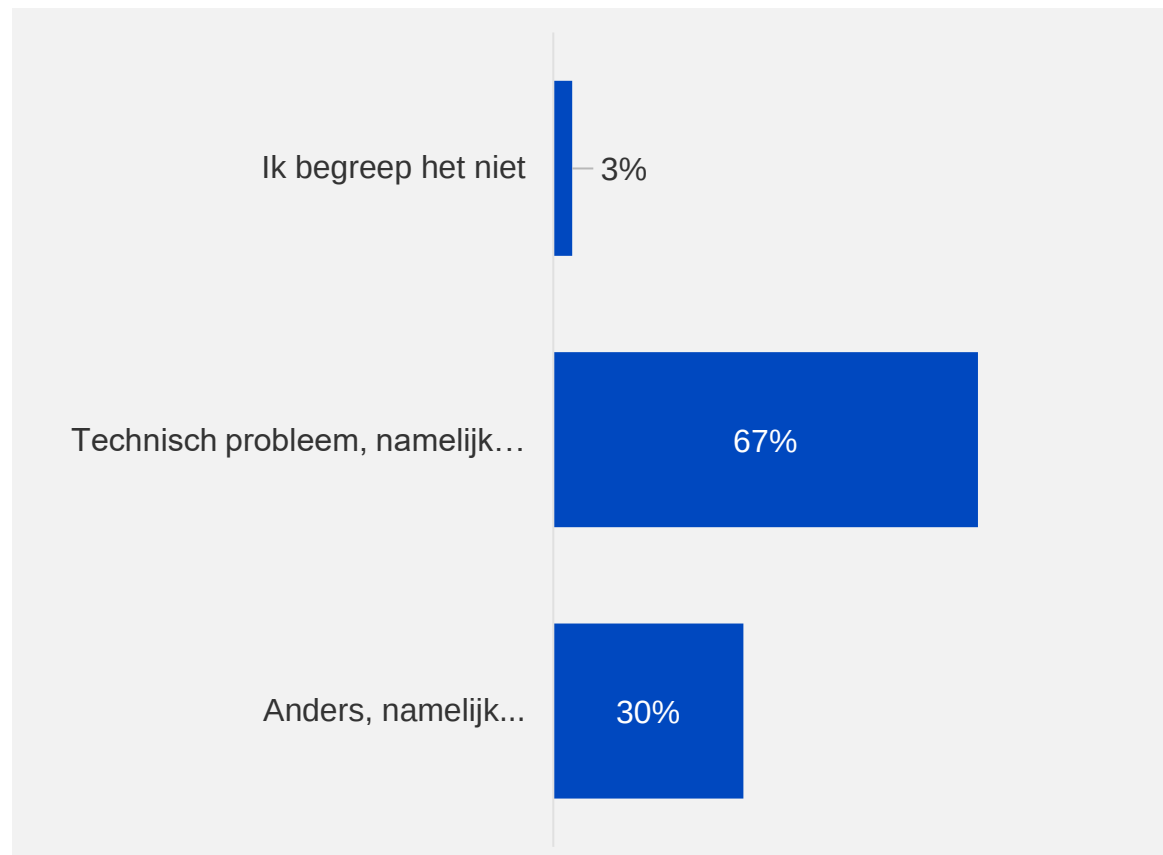
'Mijn bank ondersteund IDIN niet.'

'Na download kwam ik niet verder in de applicatie, het lukte me niet om een account aan te maken'

'Mijn bank stond niet in de lijst waardoor ik geen account aan kon maken.'

Q037: U gaf aan dat het niet gelukt is om een eigen account aan te maken. Waardoor is dit niet gelukt?| Basis: ondervraagden die geen account konden aanmaken, n = 93

Stap 2 inloggen: 92% lukt het om in te loggen, 2% heeft het geprobeerd maar is niet gelukt en 6% heeft het niet geprobeerd. Van de 2% waarbij het niet lukte om in te loggen, stuitte tweederde op een technisch probleem (67%). Slechts 3% begreep het niet.



Technisch probleem, namelijk: door software gegenereerde foutmeldingen, geboortedatum/mobiele nummer invullen lukte niet, kreeg geen bevestigingscode/e-mail.

'Krijg steeds een foutmelding en dat er een bug in het programma zit'

'Ik heb de sms nooit ontvangen. Meerdere keren geprobeerd deze opnieuw te verzenden over verschillende dagen. Contact gezocht met het bedrijf hierover, maar tot op heden geen reactie gekregen.'

'Bij het invullen van telefoonnummer voor verificatie sluit de app af'

Anders, namelijk: ging fout bij DigiD, problemen met ID/rijbewijs

'Mijn IDkaart en rijbewijs waren te oud'

'Geen idee alles goed gedaan, tot Digid invoeren'

'Inladen, maar daarna kon ik niet veel meer doen'

Q039: U gaf aan dat het niet gelukt is om in te loggen. Waardoor is dit niet gelukt? | Basis: ondervraagden die niet konden inloggen, n = 30

Stap 3 huisartsgegevens ophalen: 61% lukt het om huisartsgegevens op te halen, 33% heeft het geprobeerd maar is niet gelukt en 6% heeft het niet geprobeerd. Van de 33% waarbij het niet is gelukt om huisartsgegevens op te halen, kon een derde de huisarts niet vinden in de PGO. Ongeveer een op de vijf had problemen met DigiD en bijna een kwart had een technisch probleem of een andere reden.



Ik kon wel inloggen met DigiD, maar had technisch probleem, namelijk: gegevens konden niet worden gevonden/opgehaald, foutmelding

'Ik kon wel inloggen, maar gegevens konden niet worden opgehaald'

'Kreeg foutmelding terug dat gegevens niet opgehaald konden worden'

'Ik kon wel inloggen met DigiD maar daarna kwamen technische foutmeldingen in beeld.'

Anders, namelijk: huisarts is niet aangesloten, foutmelding en gegevens laadde niet.

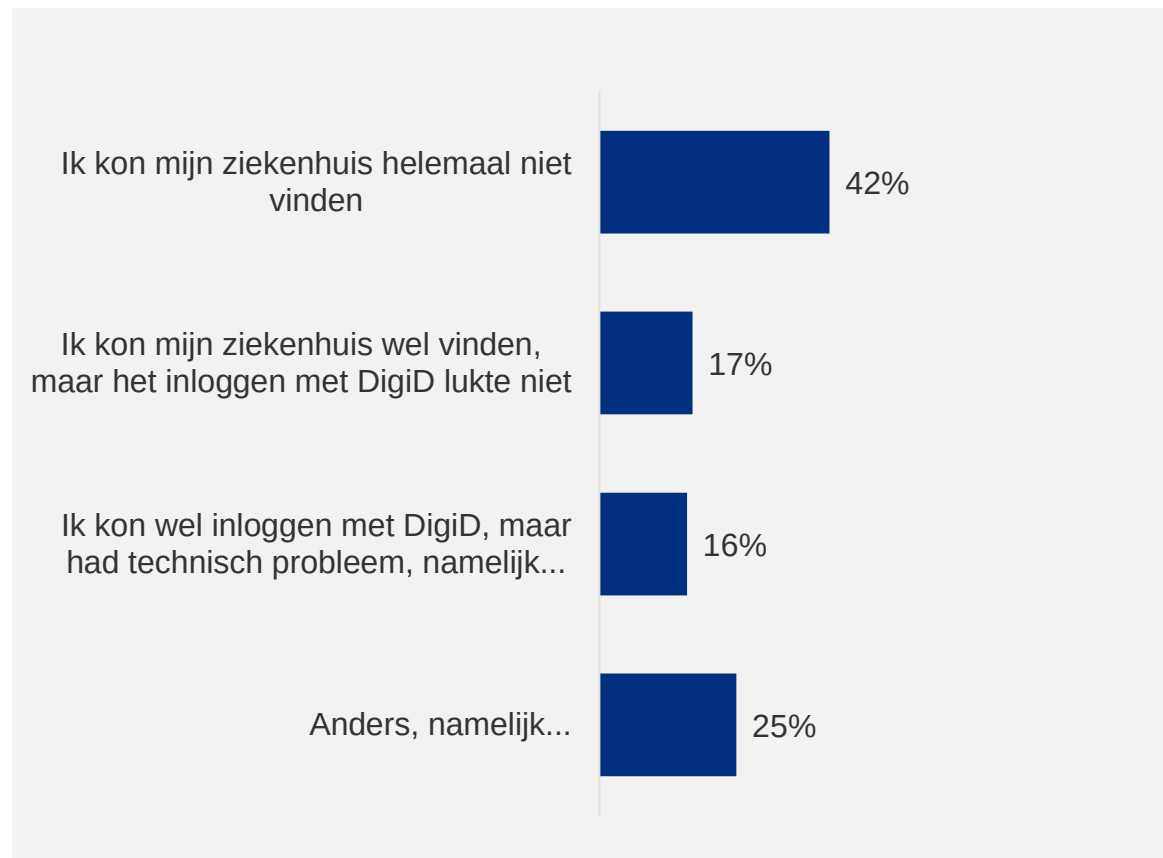
'Ik krijg de melding: komt binnenkort!'

'Wordt niet geaccepteerd door de huisarts'

'Er kwamen geen gegevens binnen na het akkoord op het ophalen van gegevens.'

Q025: Wat ging er mis bij ophalen huisartsgegevens? | Basis: gebruikers die probeerden de huisartsgegevens op te halen maar niet is gelukt, n = 532

Stap 4 ophalen van ziekenhuisgegevens: 49% is het gelukt om ziekenhuisgegevens op te halen, 44% heeft het geprobeerd maar is niet gelukt en 6% heeft het niet geprobeerd. Van de 44% waarbij het niet lukte om ziekenhuisgegevens op te halen, konden vier op de tien het ziekenhuis niet vinden in de PGO. Bijna een op de vijf had problemen met DigiD of een technisch probleem en een kwart had een andere reden.



Ik kon wel inloggen met DigiD, maar had technisch probleem, namelijk: gegevens konden niet worden gevonden/opgehaald, proces liep vast

'Ik kon wel inloggen met DigiD, maar het ziekenhuis gaf een foutmelding. Verschillende keren geprobeerd op meerdere dagen, maar allemaal geen succes.'

'Ik kreeg vervolgens een melding dat mijn gegevens niet opgehaald konden worden'

'Ik kon inloggen, kreeg een scherm met een progressbar 'downloaden gegevens' en na een tijdje: er is een fout opgetreden.'

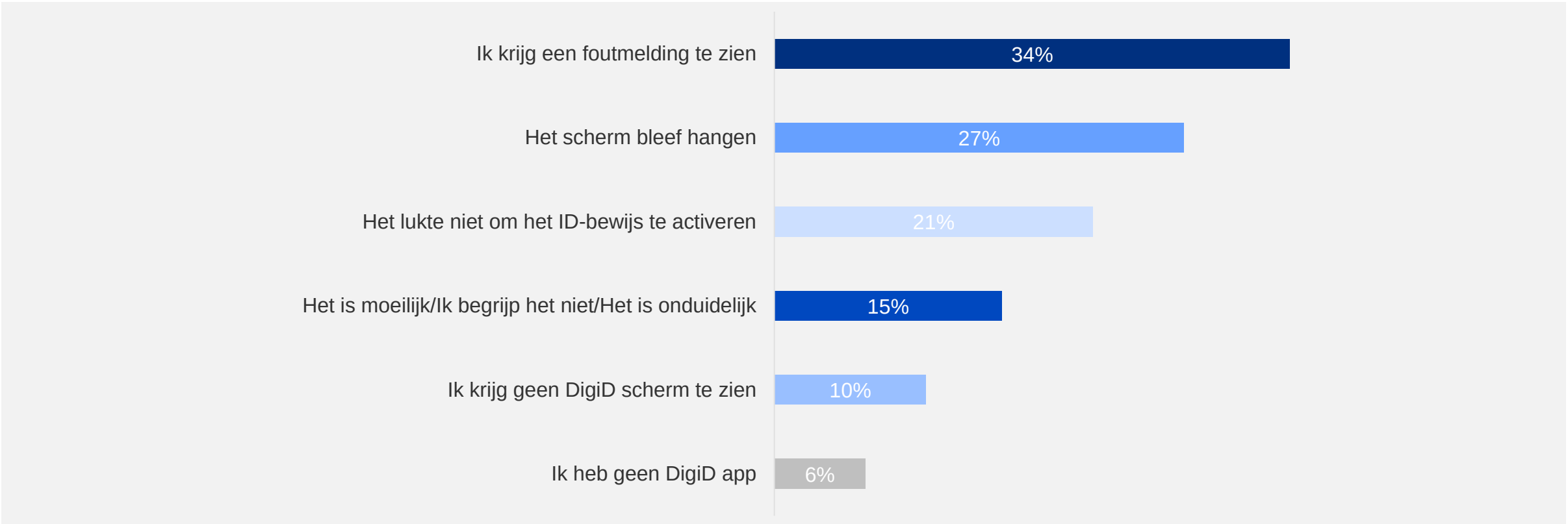
Anders, namelijk: zelfde problemen als bij huisarts: ziekenhuis niet aangesloten, foutmelding en gegevens laadde niet; of respondenten geven aan geen gegevens bij een ziekenhuis te hebben.

'Ziekenhuis gevonden maar kennelijk geen koppeling met deze PGO, melding: Niet beschikbaar met digitale gegevens.'

'Ik kon mijn ziekenhuis wel vinden, maar er staat: "Niet beschikbaar met digitale gegevens'

Q052: Wat ging er mis bij ophalen ziekenhuisgegevens? | Basis: gebruikers die probeerden de ziekenhuisgegevens op te halen maar niet is gelukt, n = 741

Van de gebruikers die hun huisarts-/ziekenhuisgegevens wel konden vinden maar het inloggen met DigiD niet lukte kreeg een derde een foutmelding te zien, bij ruim een kwart bleef het scherm hangen en een op de vijf lukte het niet om het ID-bewijs te activeren.

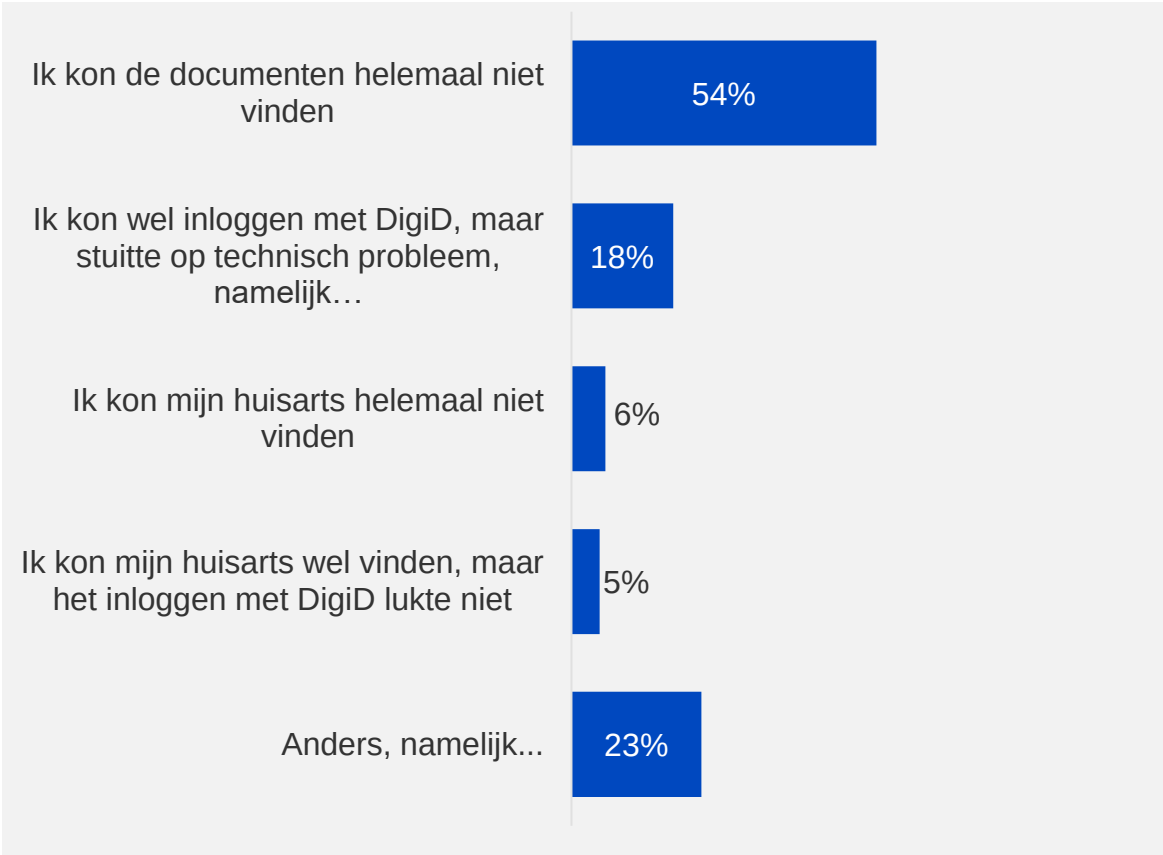


Q051: U gaf aan dat u uw huisarts/ziekenhuis wel kon vinden maar dat het inloggen met DigiD niet lukte. Kunt u uitleggen waarom dit niet is gelukt? | Basis: gebruikers die hun huisarts-/ziekenhuisgegevens wel konden vinden maar het inloggen met DigiD niet lukte, n = 169

*Gebruikers konden bij deze vraag meerdere antwoorden kiezen waardoor de percentages optellen tot over de 100%.

* Let op bij de interpretatie van de resultaten. Wanneer het gaat om technische problemen of het ophalen van huisarts-/ziekenhuisgegevens en documenten kunnen wij niet onderscheiden waarvoor de PGO-leverancier verantwoordelijk is of andere partijen in het MedMij Afsprakenstelsel. Daarbij zijn de PGO's afhankelijk van huisartsen en ziekenhuizen voor wat betreft de beschikbaarheid, volledigheid en juistheid van gegevens in de PGO.

Stap 5 documenten ophalen: 23% is het gelukt om documenten op te halen, 10% heeft het geprobeerd maar is niet gelukt en 67% heeft het niet geprobeerd. Van de 10% waarbij het niet lukte om documenten op te halen geeft ruim de helft aan dat ze de documenten niet konden vinden in de PGO. Bijna twee op de tien konden wel inloggen met DigiD, maar daarna ging er technisch iets fout (18%).



Ik kon wel inloggen met DigiD, maar daarna ging er technisch iets fout, namelijk: foutmelding, documenten konden niet opgehaald worden

‘Ik krijg de melding: HTTP 404 Not Found: Resource Id "Binary/id" does not exist’

‘Ik kon wel inloggen met DigiD, maar kreeg dan een foutmelding

‘Na inloggen kreeg ik de mededeling dat ophalen van gegevens mislukt was’

Anders, namelijk: kon documenten niet openen en documenten waren leeg

‘Na inladen gegevens stond er bij het tabblad documenten dat er geen gegevens zijn’

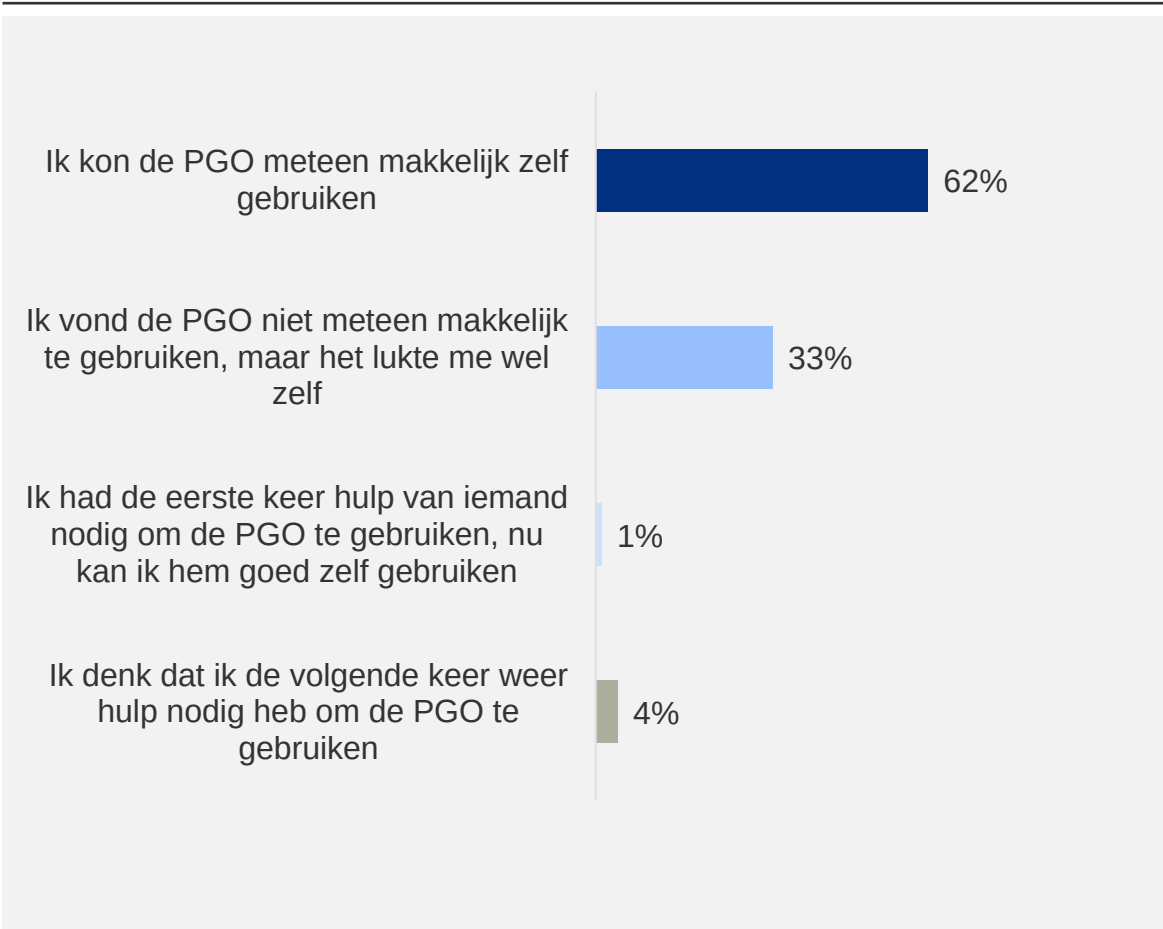
‘Ik heb wel pdf documenten gevonden maar kan ze niet downloaden: ik krijg de melding geen bestand.’

‘Ik drukte op verschillende documenten en niets wilde openen.’

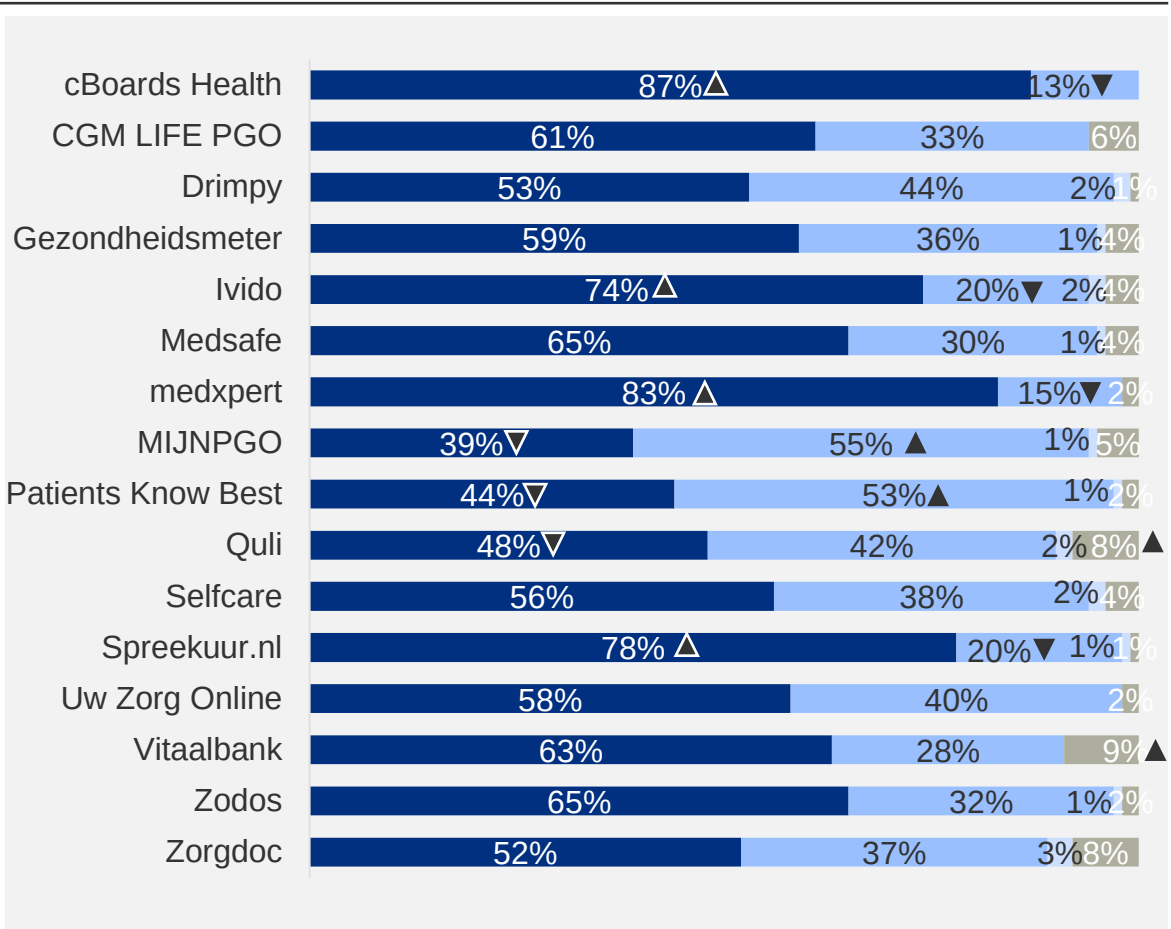
Q045: U gaf aan dat u heeft geprobeerd uw documenten op te halen, maar dat dit niet is gelukt. Kunt u uitleggen waarom dit niet is gelukt? | Basis: gebruikers die documenten probeerden op te halen maar dit niet is gelukt, n = 163

Zes op de tien gebruikers kon de PGO meteen gemakkelijk zelf gebruiken en een derde vond de PGO niet meteen gemakkelijk maar lukte het wel zelf.

Primaire gebruiksgemak

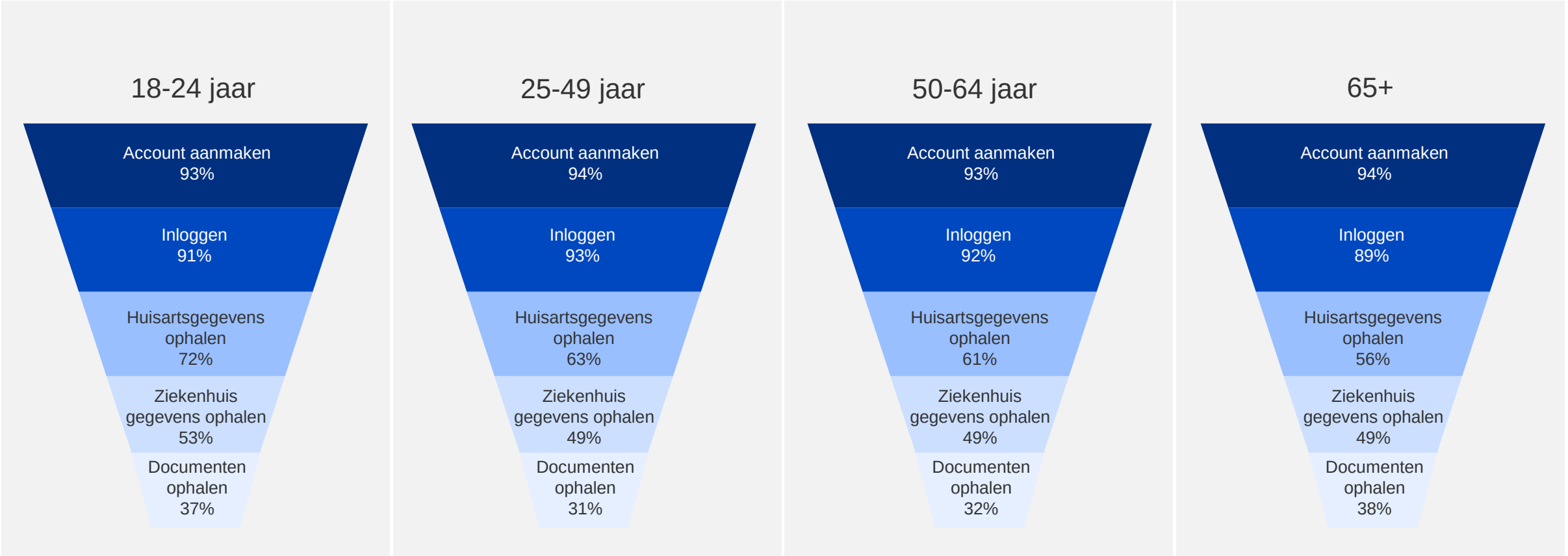


Primaire gebruiksgemak - per PGO



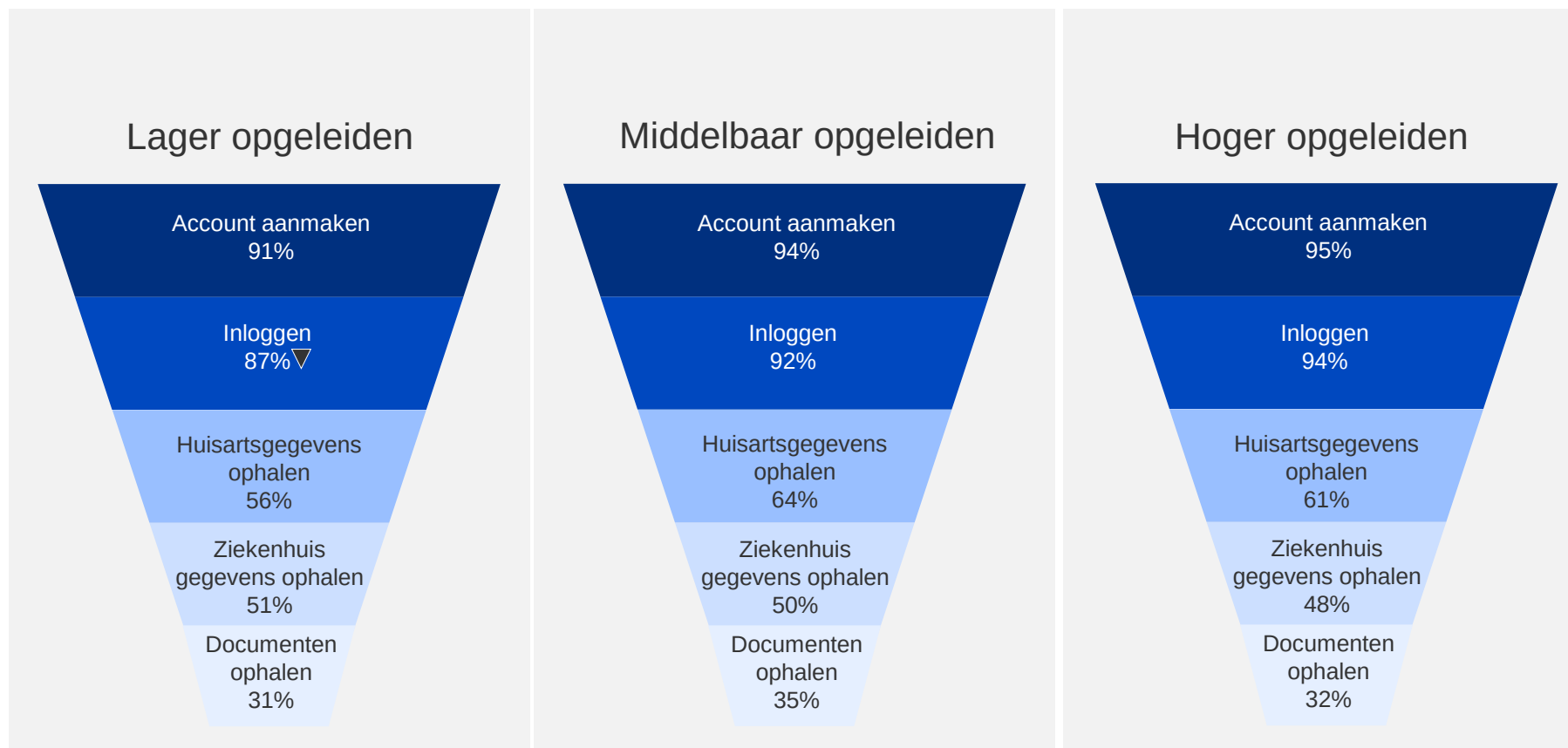
Q130: Bent u erin geslaagd om zonder hulp de PGO te gebruiken? | Basis: gebruikers, n = 1.490

Er zijn geen significante verschillen tussen leeftijdsgroepen in het uitvoeren van verschillende acties in de PGO



Q004 & Q044 met Leeftijd: Welke van de onderstaande taken die we u hebben gegeven is wel of niet gelukt | Basis: totale steekproef, n = 1.616; 18 t/m 24 jaar, n=67; 25 t/m 49 jaar, n=789; 50-64 jaar, n=474; 65+, n= 286 | Basis documenten ophalen: respondenten die huisarts- en/of ziekenhuisgegevens hebben opgehaald, n = 1.100; 18 t/m 24 jaar, n=60; 25 t/m 49 jaar, n=546; 50-64 jaar, n=322; 65+, n= 182

Het is lager opgeleiden minder vaak gelukt om in te loggen dan gemiddeld



Q004 & Q044 met Opleiding: Welke van de onderstaande taken die we u hebben gegeven is wel of niet gelukt | Basis: totale steekproef, n = 1.616; Lager opgeleiden, n= 189; Middelbaar opgeleiden, n=584; Hoger opgeleiden, n= 843 | Basis documenten ophalen: respondenten die huisarts- en/of ziekenhuisgegevens hebben opgehaald, n = 1.100; Lager opgeleiden, n= 125; Middelbaar opgeleiden, n=403; Hoger opgeleiden, n= 572

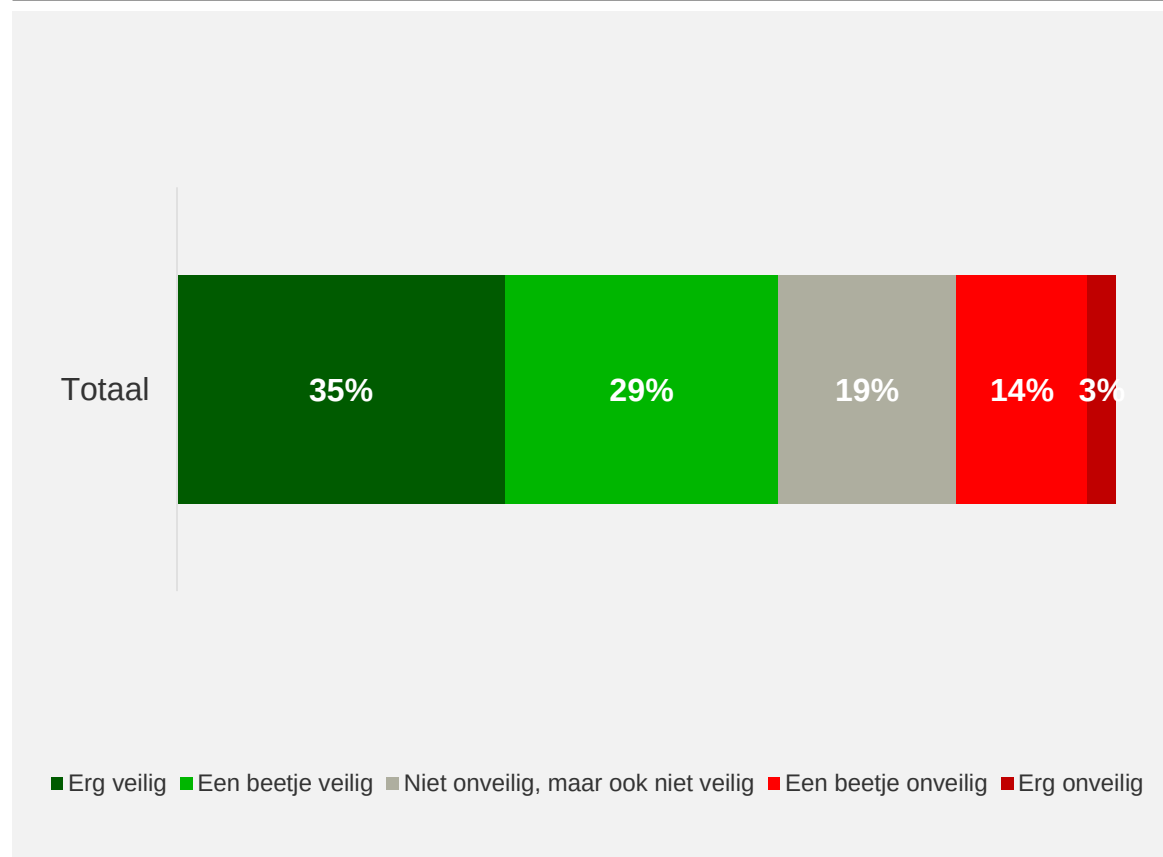
3

Hoe wordt het gebruik van de PGO ervaren?



De ondervraagde gebruikers vinden de PGO's in de meeste gevallen veilig (64%).

Gevoel van veiligheid



Toelichting op het gevoel van veiligheid

Waarom niet veilig?

'Omdat ik toch altijd het idee heb dat als zo'n systeem wordt gehackt ze al je persoonlijke gegevens kunnen zien.'

'Ontwikkelaar van app/site is onbekend; niet geheel duidelijk wat deze kunnen inzien.'

'Omdat het nog niet optimaal werkt dat wekt het vermoeden dat het systeem nog te buggy is.'

'Ik weet niet of behalve ik iemand nog kan 'meekijken'.'

Waarom wel veilig?

'Ziet er betrouwbaar uit'

'Door het inloggen met je digid lijkt het veilig'

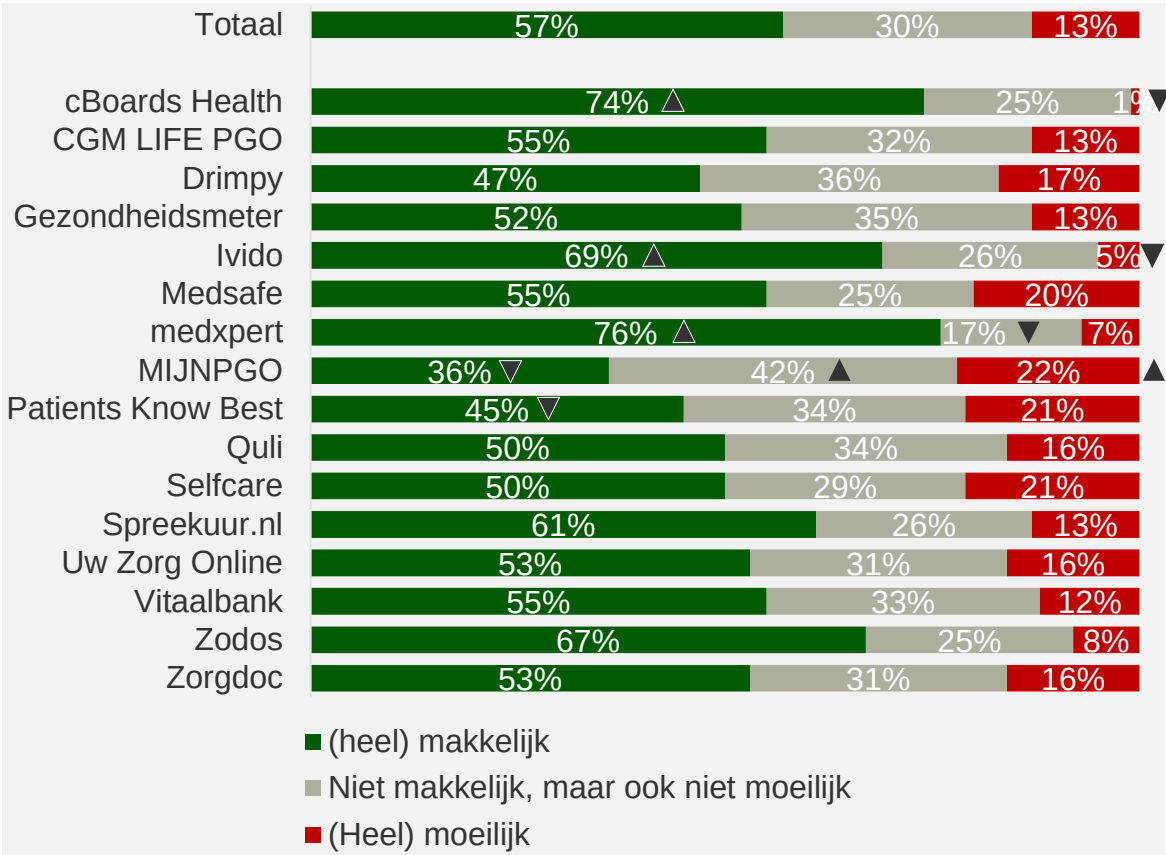
'Inloggen met dubbele verificatie, wachtwoord en inlogcode via sms'

Q009: In hoeverre voelt het voor u veilig om uw medische gegevens te bekijken in uw PGO? | Basis: gebruikers, n = 1.490

Q042: Kunt u toelichten waarom het wel of niet veilig voor u voelt om uw medische gegevens te bekijken in uw PGO? | Basis: gebruikers, n = 1.490

Ruim de helft van de gebruikers vindt gemakkelijk in de PGO wat ze zoeken (57%).

Vindbaarheid



Toelichting op verbetering vindbaarheid

Meerdere gebruikers noemen:

- Een duidelijke uitleg voor alle stappen die doorlopen moeten worden.
- Makkelijker maken om huisarts- en ziekenhuisgegevens op te halen en terug te vinden
- Inlogproces verbeteren/gebruiksvriendelijker maken
- Layout verduidelijken

‘Betere menustructuur en dat je niet bij elke poging om gegevens op te halen, opnieuw met DigiD moet inloggen. De inlog zou ook bijv een kwartier geldig kunnen blijven’

‘Inloggen via DigiD mogelijk maken ipv een andere Authenticator app die eerst gedownload moet worden’

‘Het was niet altijd meteen duidelijk waar ik welke informatie moest invoeren. De invulvelden kunnen duidelijker worden aangegeven.’

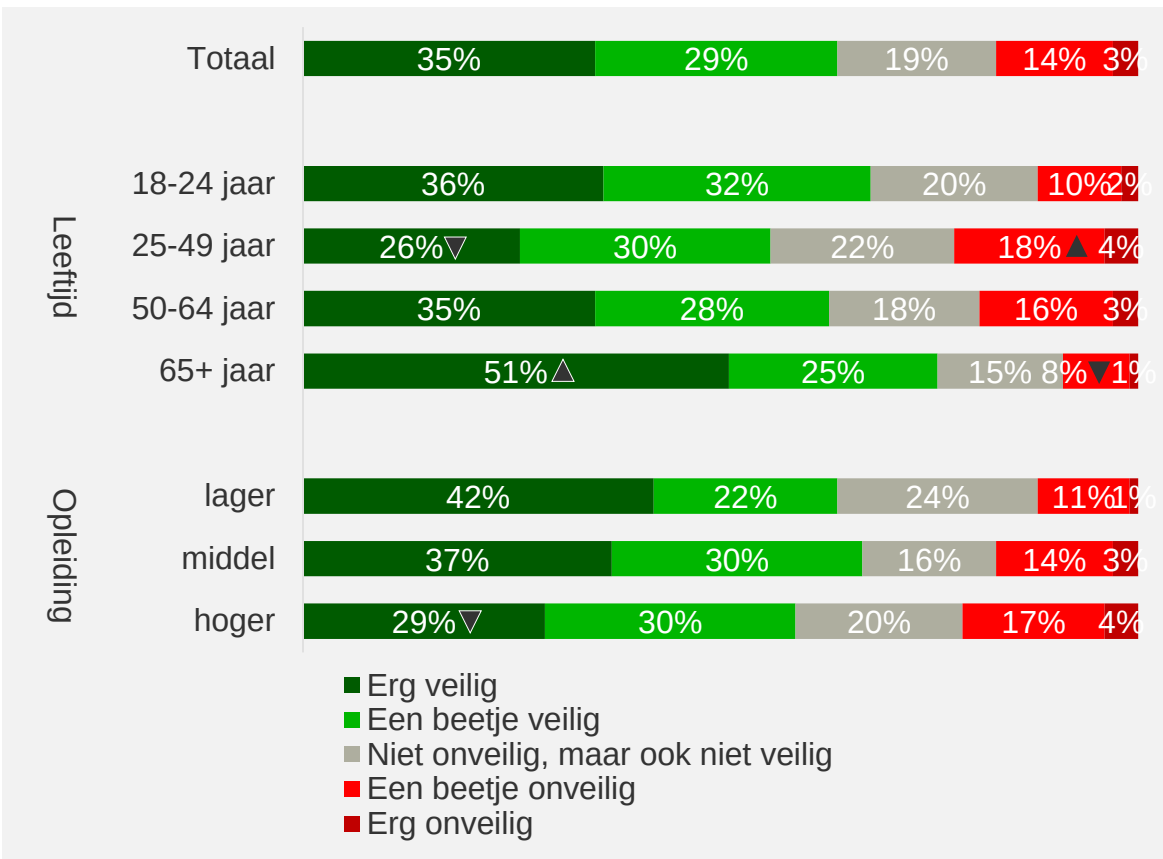
‘Betere benoeming van waar je iets kunt vinden. Had er moeite mee om mijn weg te vinden. Duidelijker aangeven wat er achter de tegels zit. ...’

Q011: Hoe makkelijk vindt u het om in de PGO te vinden wat u zoekt? | Basis: gebruikers, n = 1.490

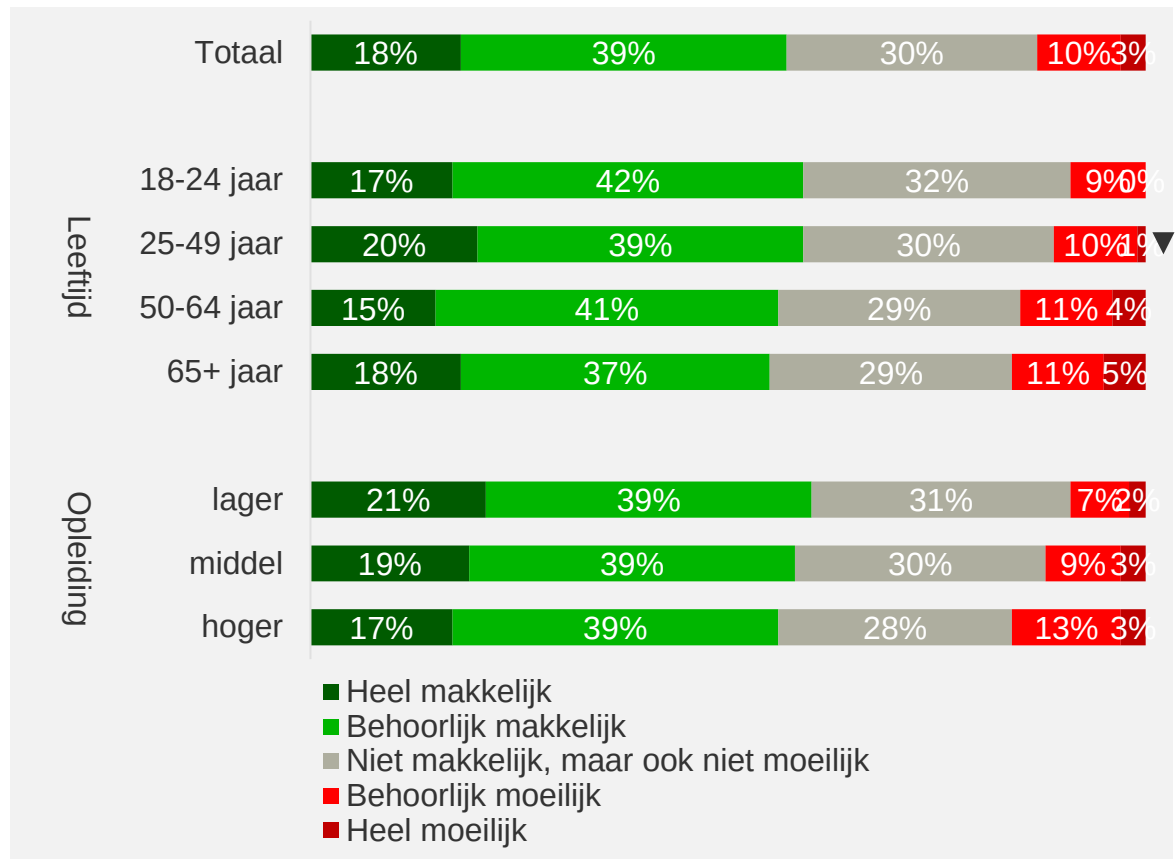
Q014: Heeft u een advies hoe de maker van de PGO de PGO duidelijker of gebruiksvriendelijker kan maken? | Basis: gebruikers, n = 1.490

65-plussers hebben een sterker gevoel van veiligheid. Op vindbaarheid zijn geen significante verschillen in opleidingsniveau en leeftijd.

Gevoel van veiligheid - leeftijd en opleiding



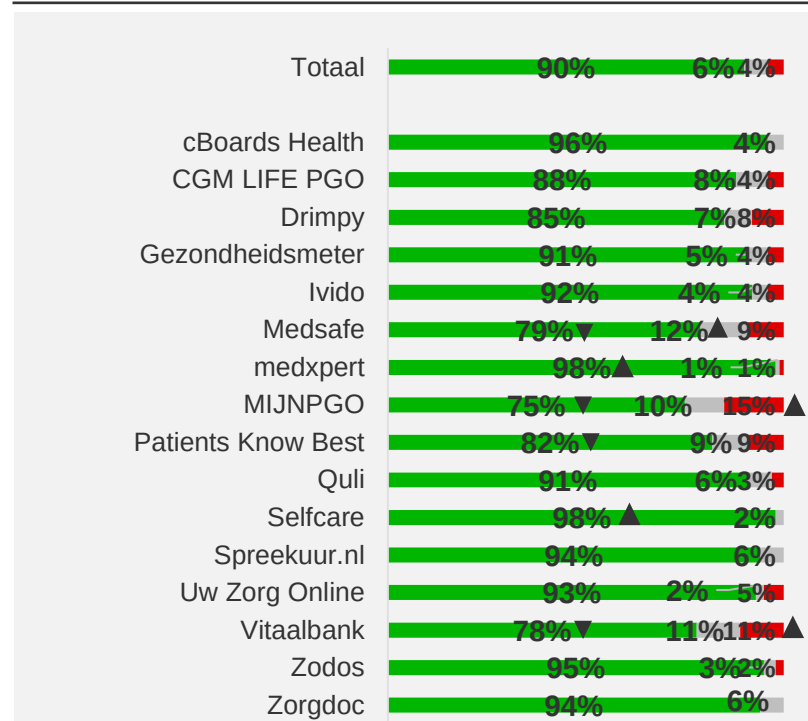
Vindbaarheid - leeftijd en opleiding



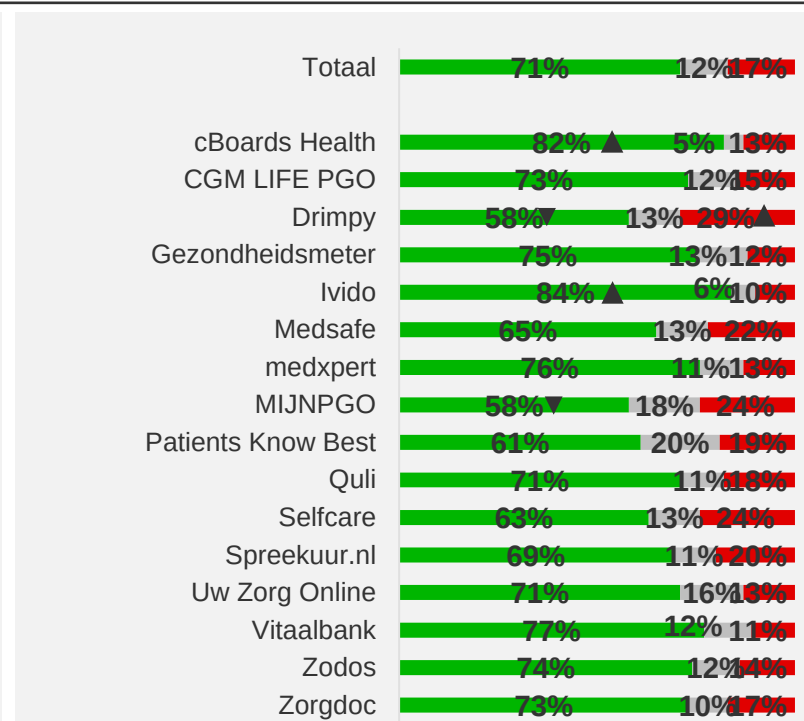
Q90: In hoeverre voelt het voor u veilig om uw medische gegevens te bekijken in uw PGO? & Q110: Hoe makkelijk vindt u het om in de PGO te vinden wat u zoekt? | Basis: gebruikers, n = 1.490; 18 t/m 24 jaar, n= 61; 25 t/m 49 jaar, n=734; 50-64 jaar, n=439; 65+ jaar, n= 256; lager, n = 165; middel, n = 539; hoger, n = 786.

7% van de gebruikers vindt het (heel) moeilijk om een account aan te maken. Dit aantal mensen groeit bij eigen huisarts vinden naar 17% en bij huisartsgegevens ophalen naar 25%.

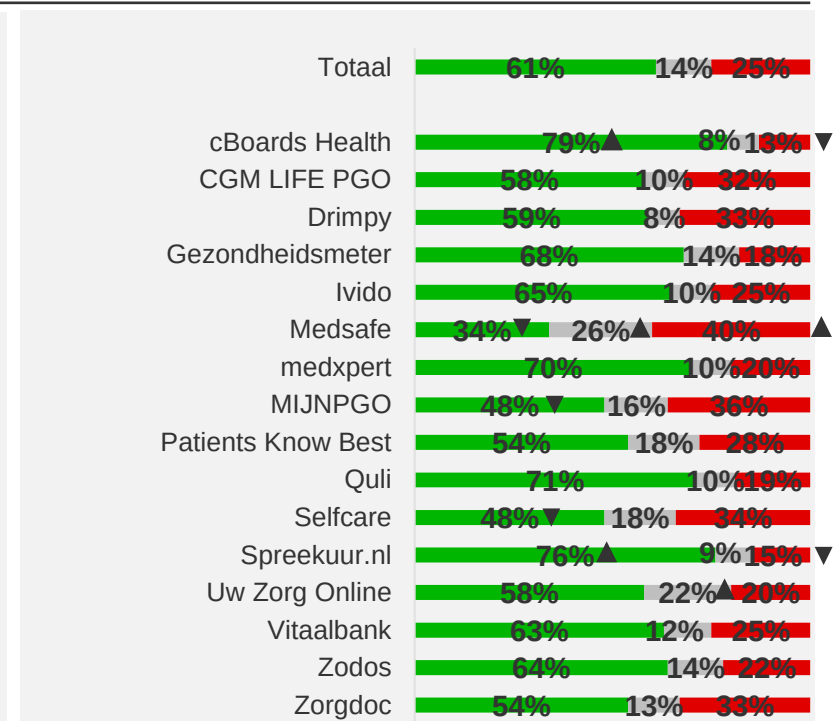
Een account aanmaken



Uw eigen huisarts vinden



Uw gegevens van de huisarts ophalen

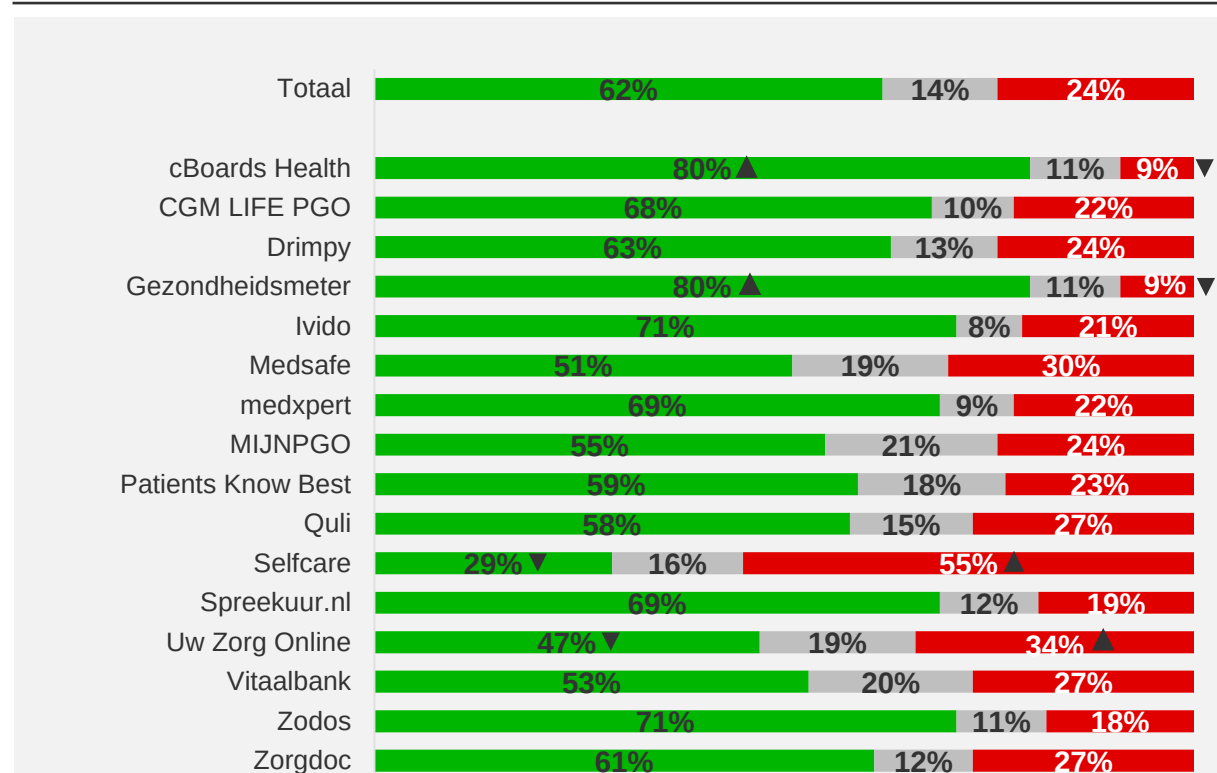


■ (Heel) makkelijk ■ Niet makkelijk, niet moeilijk ■ (heel) moeilijk

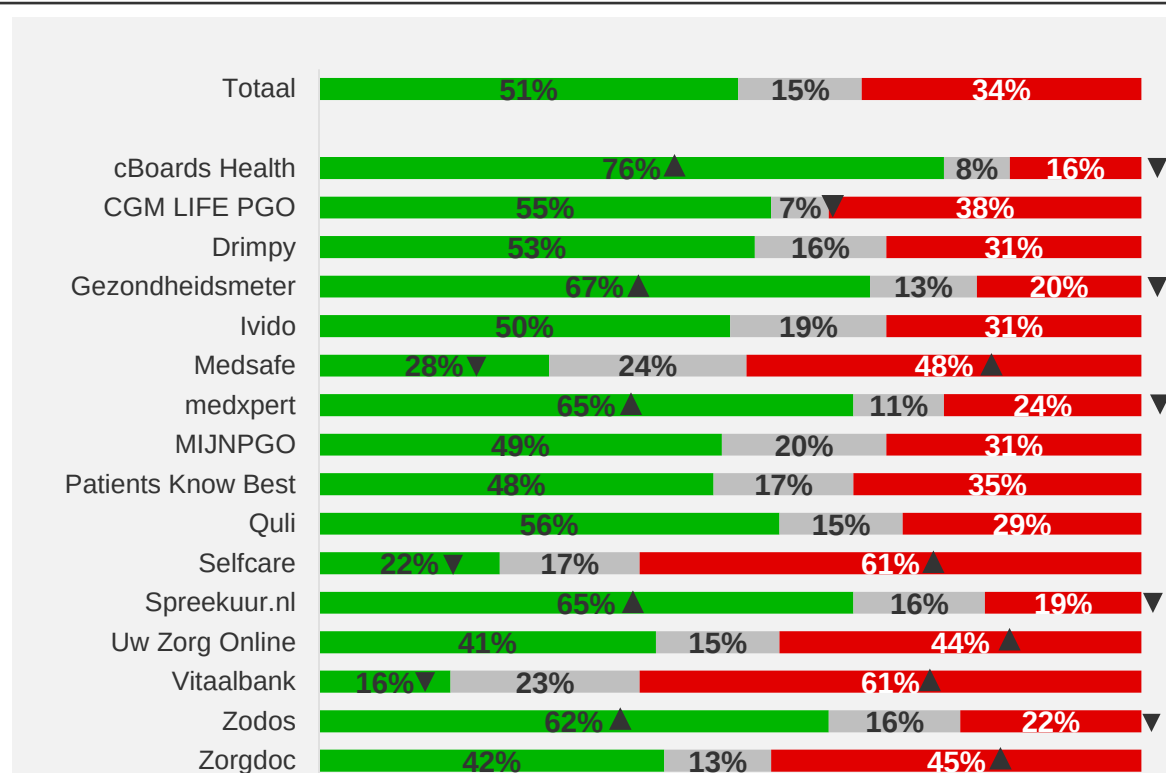
Q015: Hoe makkelijk of moeilijk vond u het om het volgende te doen? | Basis: gebruikers, n = 1.490

Ongeveer een kwart vindt het (heel) moeilijk om hun ziekenhuis te vinden en een derde om hun ziekenhuisgegevens op te halen.

Uw ziekenhuis vinden



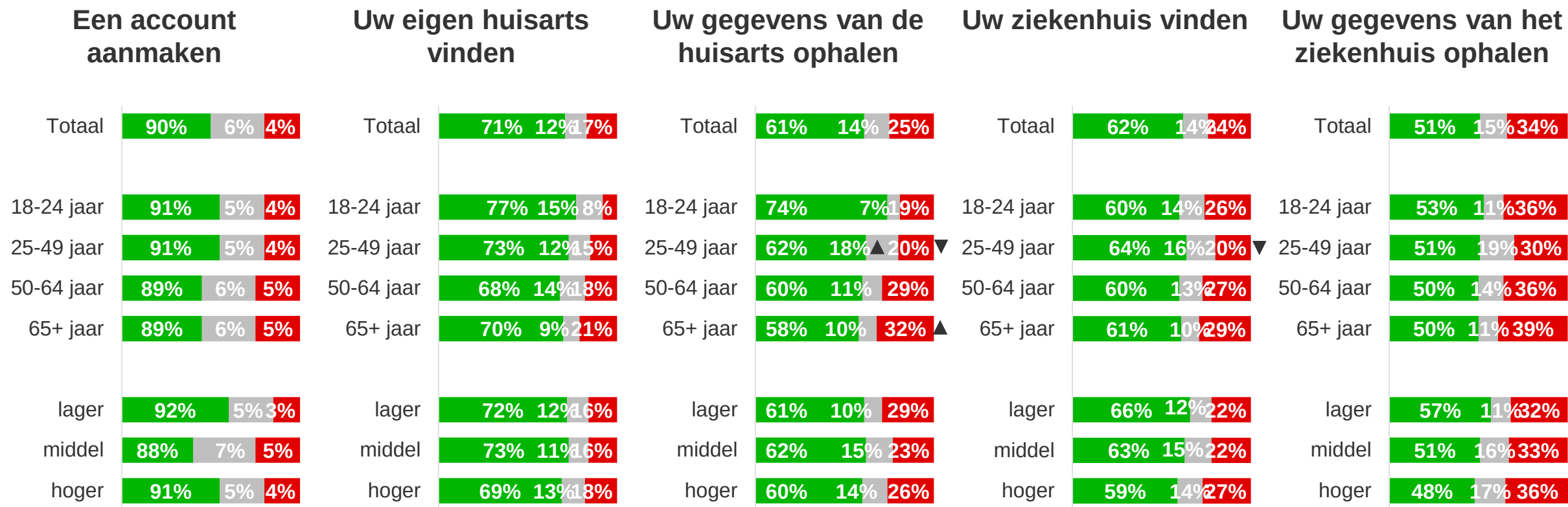
Uw gegevens van het ziekenhuis ophalen



■ (Heel) makkelijk ■ Niet makkelijk, niet moeilijk ■ (heel) moeilijk

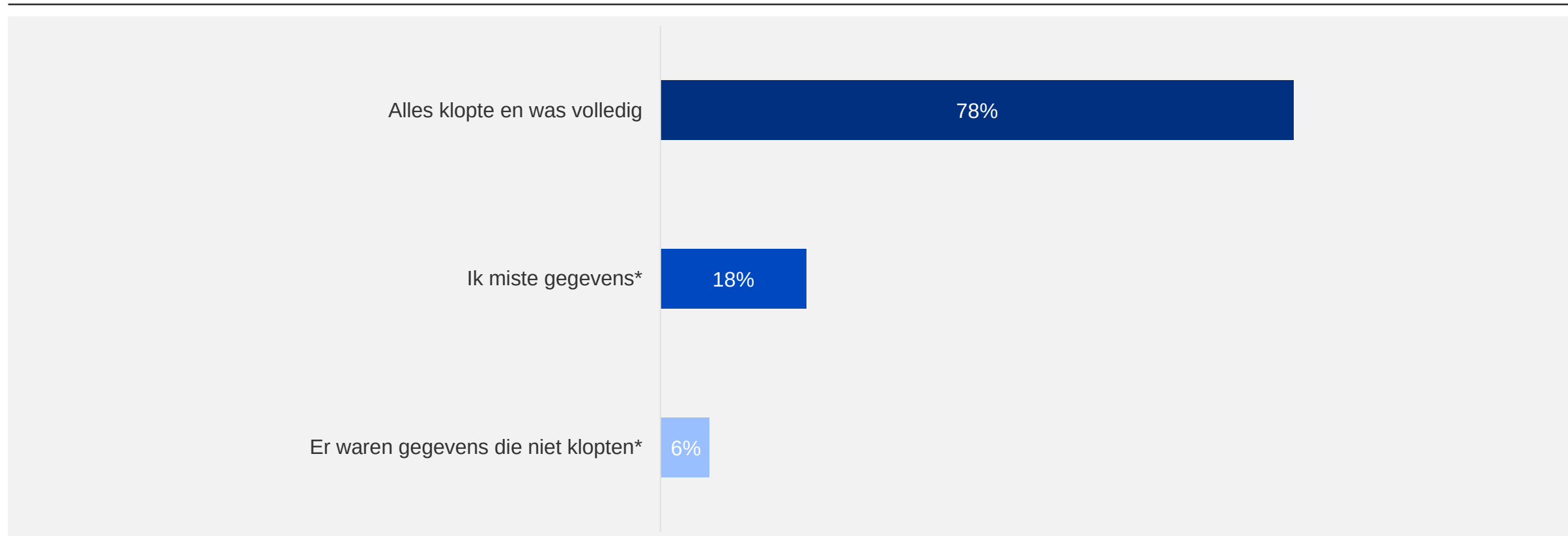
Q015: Hoe makkelijk of moeilijk vond u het om het volgende te doen? | Basis: gebruikers, n = 1.490

Er zijn nauwelijks verschillen gevonden tussen leeftijdsgroepen en opleidingsniveau in de mate waarin gebruikers het moeilijk of makkelijk vinden om de verschillende acties uit te voeren in PGO.



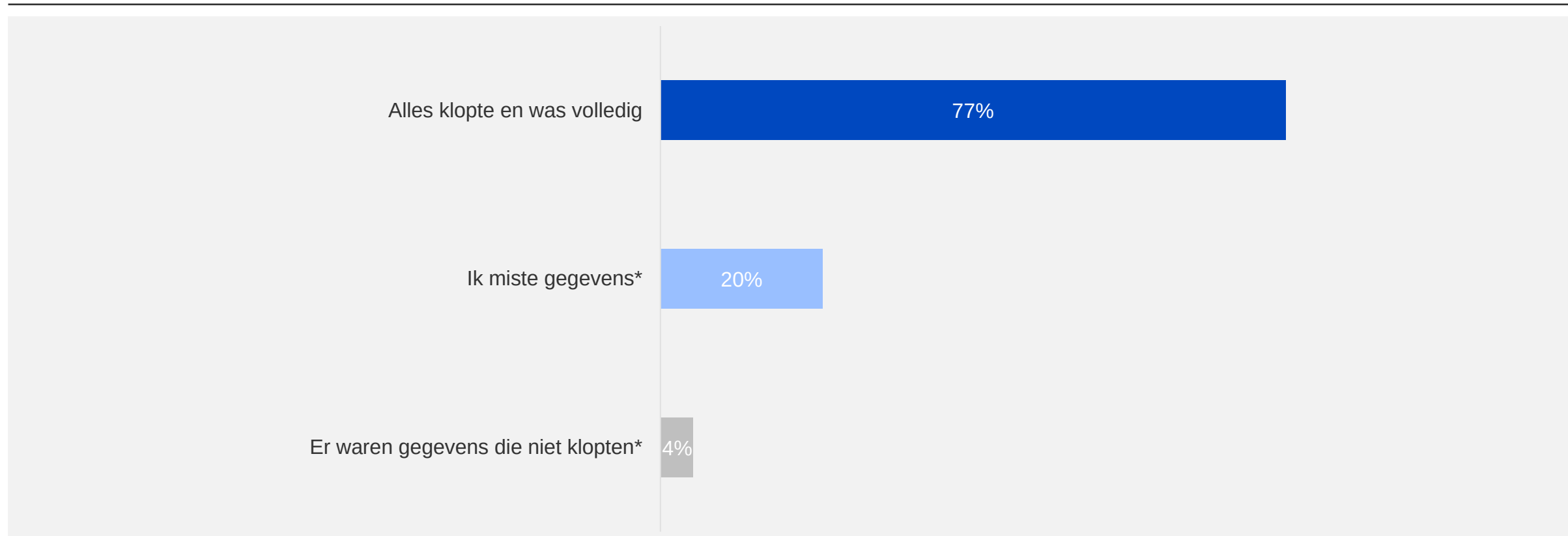
Q015: Hoe makkelijk of moeilijk vond u het om het volgende te doen? | Basis: gebruikers, n = 1.490; 18 t/m 24 jaar, n= 61; 25 t/m 49 jaar, n=734; 50-64 jaar, n=439; 65+ jaar, n= 256; lager, n = 165; middel, n = 539; hoger, n = 786.

Bij bijna acht op de tien gebruikers die huisartsgegevens ophaalden, waren de eigen gegevens volledig en klopte alles (78%).



Q026: Zag u huisartsgegevens die niet kloppen? Of miste u huisartsgegevens die u wel had verwacht? | Basis: gebruikers die huisartsgegevens hebben opgehaald, n = 991

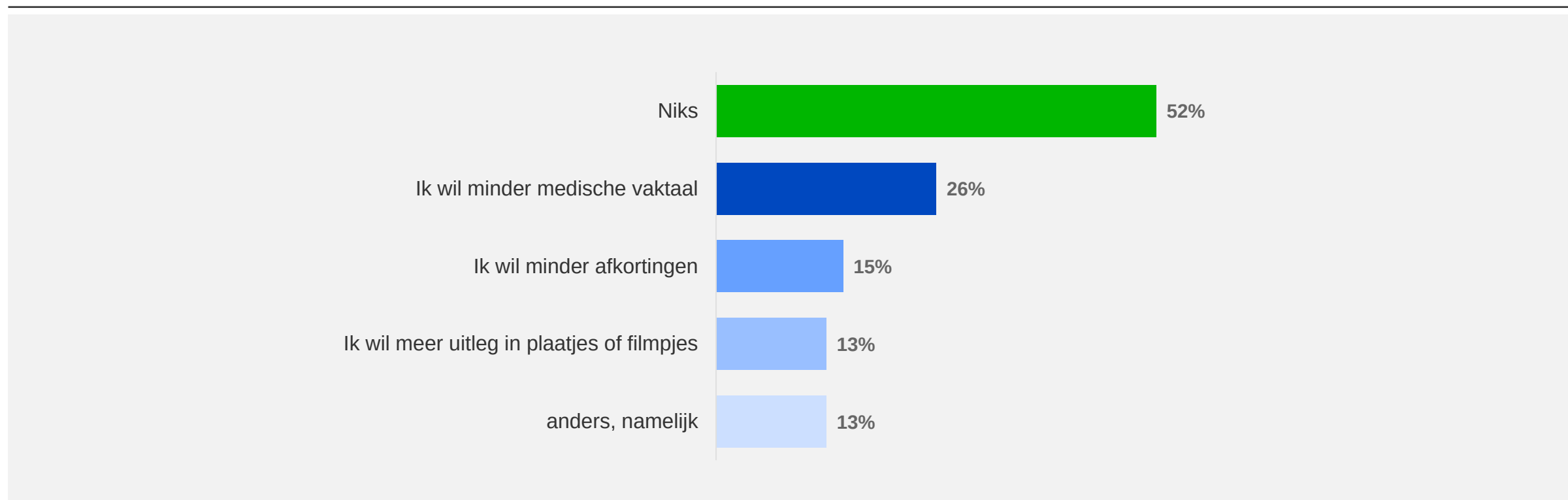
Bij ruim driekwart van de gebruikers die ziekenhuisgegevens ophaalden, waren de eigen gegevens volledig en klopte alles (77%).



Q055: Zag u ziekenhuisgegevens die niet kloppen? Of miste u ziekenhuisgegevens die u wel had verwacht? | Basis: gebruikers die ziekenhuisgegevens hebben opgehaald, n = 781

De helft van de gebruikers die huisarts-/ziekenhuisgegevens ophaalden, is tevreden met de begrijpelijkheid van de eigen gegevens in de PGO (52%). Ruim een kwart wil minder medische vaktaal.

65-plussers kiezen minder vaak dan gemiddeld voor meer uitleg in plaatjes en filmpjes (7% vs. 13%).



Q029: Wat kan er nog verbeterd worden aan de begrijpelijkheid van de huisarts- / ziekenhuisgegevens in de PGO? | Basis: gebruikers die huisarts-/ziekenhuisgegevens hebben opgehaald, n = 1.103

Advies voor het ophalen van de eigen gegevens bij de huisarts/het ziekenhuis

Voor huisartsgegevens noemden gebruikers de volgende adviespunten:

- De zoekfunctie voor huisarts verbeteren
- Informatie uitbreiden; wat is er besproken/voorgeschreven en wanneer
- Duidelijker de medische geschiedenis weergeven

Voor ziekenhuisgegevens noemden gebruikers de volgende adviespunten:

- Meer volledigheid van alle gegevens
- Er moeten teveel stappen genomen worden om gegevens toe te voegen
- Instructie voor gegevens ophalen verduidelijken

Q060: Wilt u verder nog iets kwijt over het ophalen van de huisartsgegevens of het inzien van de gegevens? Bijvoorbeeld een advies hoe de maker van de PGO het makkelijker of nuttiger kan maken? U kunt dat hier invullen? | Basis: gebruikers die huisarts-/ziekenhuisgegevens hebben opgehaald, n = 1.103

“

‘De zoekfunctie verbeteren was nu lastig om de exacte huisarts te vinden als je bijvoorbeeld ook de plaats invult werd hij niet gevonden.’

‘Duidelijker maken waar je ze kunt vinden, dit is nu onduidelijk.’

‘Zou graag alles willen inzien, wat er besproken is i.p.v. kopjes over hetgeen ooit besproken is.’

‘Uitleg wat je nu eigenlijk gaat ophalen aan informatie. Ik had geen idee wat ik moest kiezen. Het is niet echt een vanzelfsprekendheid.’

”

“

‘Ik geef bloed bij Sanquin en zou die gegevens ook graag kunnen terugvinden.’

‘Miste nog veel gegevens.’

‘Moest in meerdere stappen en mag wel in één keer.’

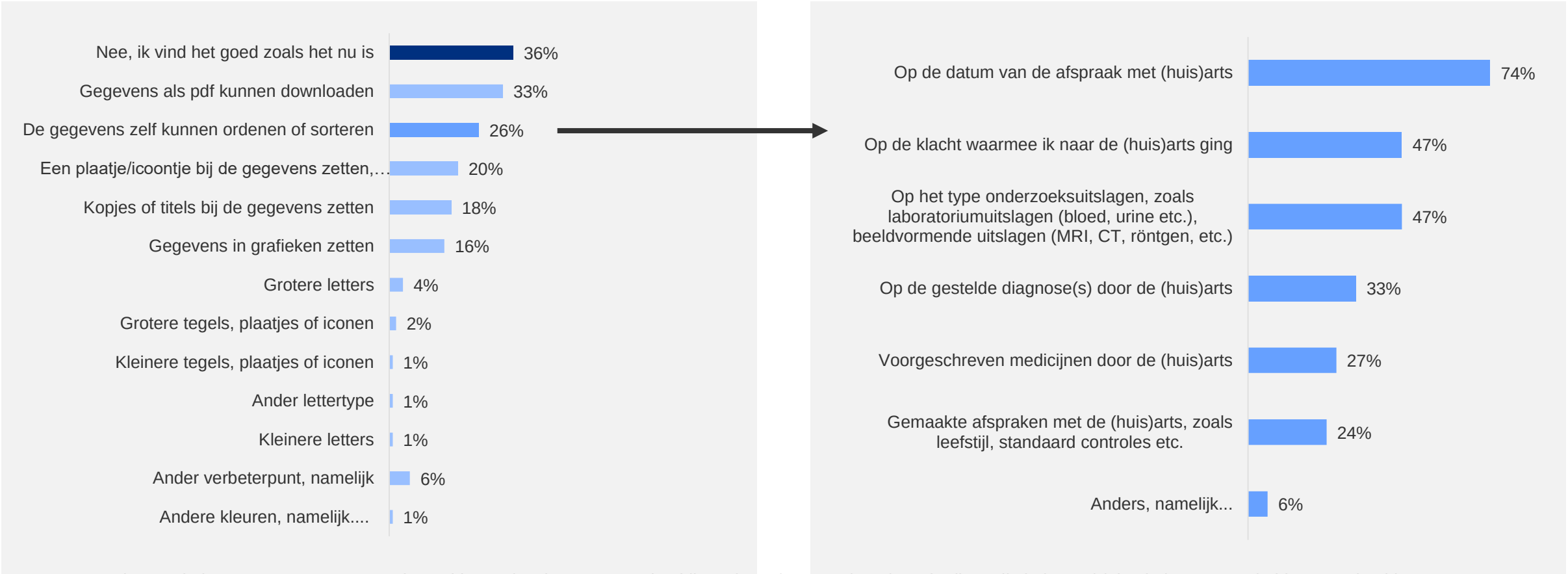
‘Visuele stap voor stap handleiding.’

”

Bijna twee derde van de gebruikers die huisarts-/ziekenhuisgegevens ophaalden, hebben specifieke verbeterbehoeften (64%). Een derde zou gegevens als pdf willen kunnen downloaden.

Bijna tweederde vindt dat er verbeteringen kunnen worden doorgevoerd.

Driekwart wil kunnen sorteren op de datum van de afspraak met de (huis)arts en bijna de helft op de klacht waarmee men naar de (huis)arts ging.



Q043: De PGO laat uw huisartsgegevens nu op een bepaalde manier zien. Wat zou daarbij nog beter kunnen? | Basis: gebruikers die huisarts-/ziekenhuisgegevens hebben opgehaald, n = 1.103
Q050: U gaf aan dat u de huisarts-/ziekenhuisgegevens in de PGO graag zelf wilt kunnen ordenen of sorteren. Waarop zou u dan willen ordenen of sorteren? | Basis: gebruikers die zelf willen ordenen, n = 305

Bij negen op de tien gebruikers die documenten in Pdf-formaat ophaalden, klopten alle documenten en waren ze volledig.

Ongeveer een op de tien miste documenten



Verbeterpunten voor het inzien van documenten in Pdf-formaat

“

‘Het zou handig zijn als je weet dat er updates zijn. Nu moet je telkens opnieuw inloggen bij de huisarts om updates binnen te halen.’

‘Informatie ophalen graag dmv minder stappen.’

‘Notities op bv. verwijsbrief kunnen maken ter voorbereiding bezoek / gesprek.’

‘Zou alles in keer willen downloaden ipv documenten apart, gegevens, enz. per zorgverlener’

‘Misschien per aandoening, het is nu geordend op datum’

‘Mogelijkheid om te printen’

‘Op overzicht pagina laten zien van welk specialisme de brief komt.’

‘Redelijk omslachtig, vaak dingen dubbel’

‘Überhaupt zichtbaar maken dat het kan. Heb niet eens een kopje met documenten of icoontjes dat ik verwijsbrieven heb of kan downloaden.’

”

Q046: Zag u documenten die niet kloppen of miste u documenten die u wel had verwacht? | Basis: gebruikers die documenten in Pdf-formaat hebben opgehaald, n = 360

Q049: Wilt u verder nog iets kwijt over het ophalen of het inzien van de documenten zoals verwijsbrieven? Bijvoorbeeld een advies hoe de maker dit makkelijker of nuttiger kan maken? | Basis: Gebruikers die hebben geprobeerd documenten op te halen en is gelukt of niet gelukt en antwoord heeft gegeven (deze vraag was vrijblijvend) , n = 223

Ruim driekwart heeft geen overige functies getest in de PGO.

In de overige categorie geven mensen aan medicijnen te hebben toegevoegd in de PGO.



Q016: In de meeste PGO's kun je zelf gegevens toevoegen. Gegevens die je van jezelf weet of die je meet. Zoals je gewicht of iets dat je meet met een apparaat of app, bijvoorbeeld een smartwatch, bloeddrukmeter, fitness app. Heeft u overige functies getest in de PGO? | Basis: gebruikers, n = 1.490

Q022: Welke functies zou u nog meer in de PGO willen zien en gebruiken? | Basis: gebruikers, n = 1.490

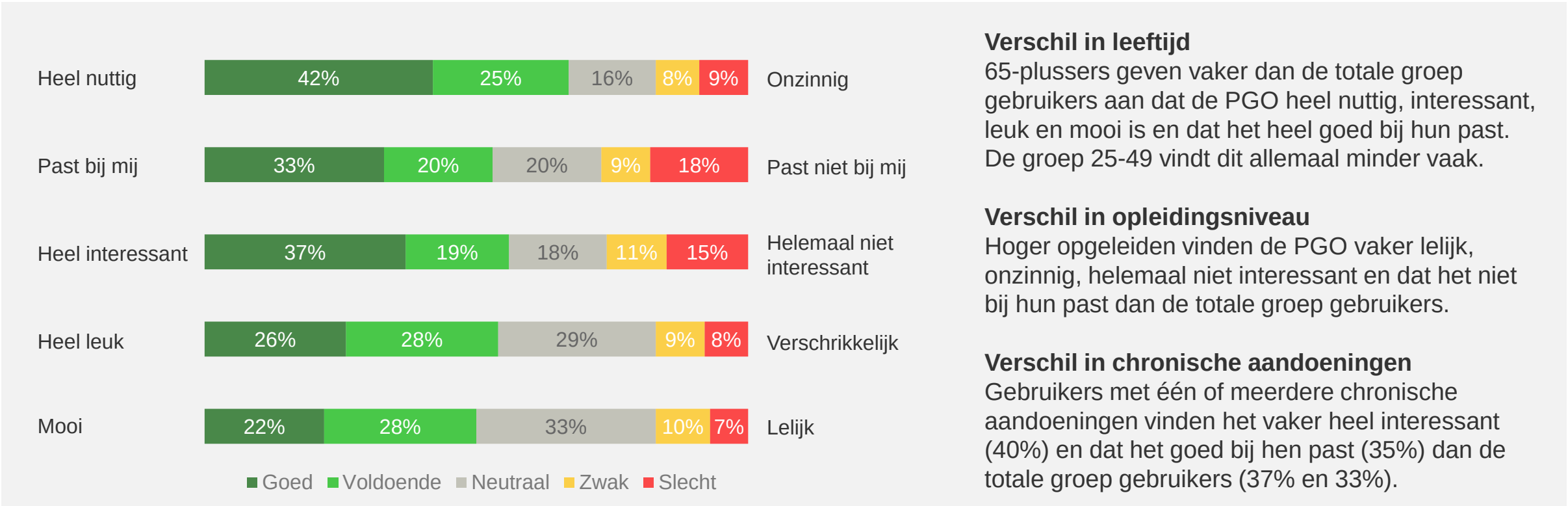
4

Welke toegevoegde waarde van PGO's ziet men of verwacht men voor de toekomst?



Ruim twee derde van de gebruikers vindt de PGO's in meer of mindere mate nuttig (67%). Ruim een kwart vindt de PGO's minder of slecht bij hen passen (27%).

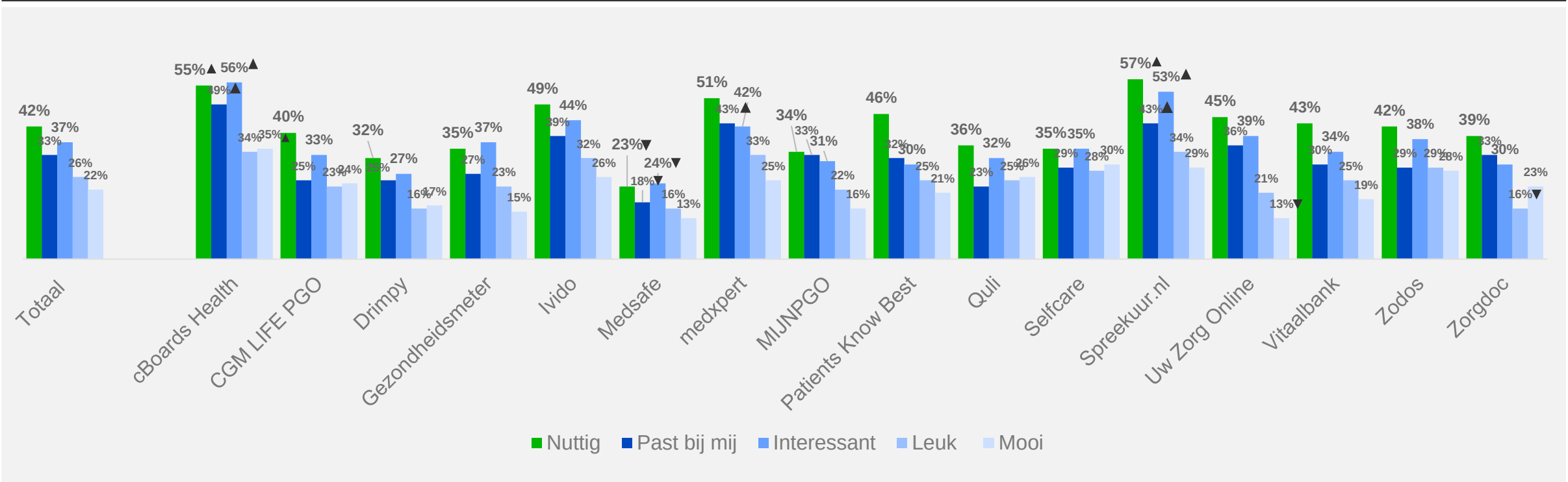
Beoordeling van de PGO's



Q035: Wilt u hieronder met de knop aangeven wat u het beste vindt passen bij uw gevoel over de PGO? | Basis: gebruikers: n = 1.490
Beantwoord op een zevenpuntsschaal, waarbij: 1, 2 = goed; 3 = voldoende; 4 = neutraal; 5 = zwak; 6, 7 = slecht.

Gebruikers vinden PGO's vooral nuttig, interessant en passend.

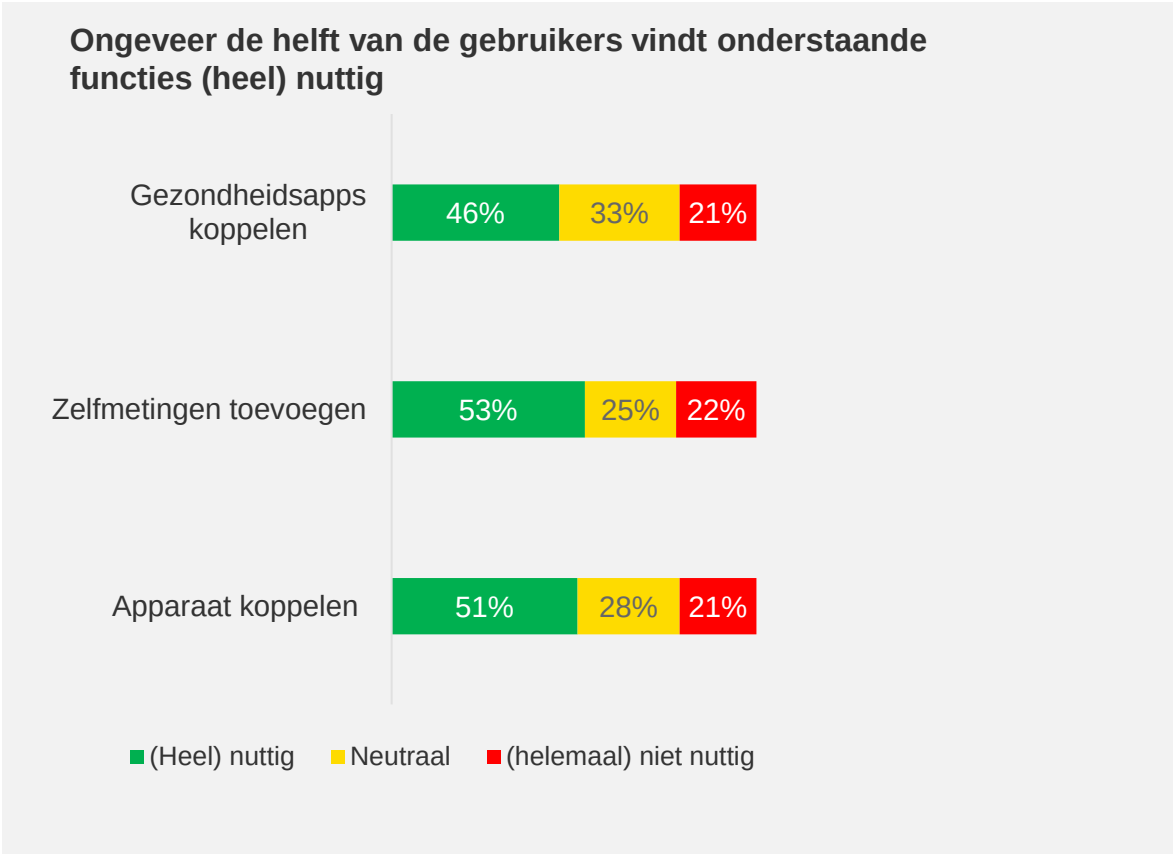
Beoordeling van de PGO's (% goed)



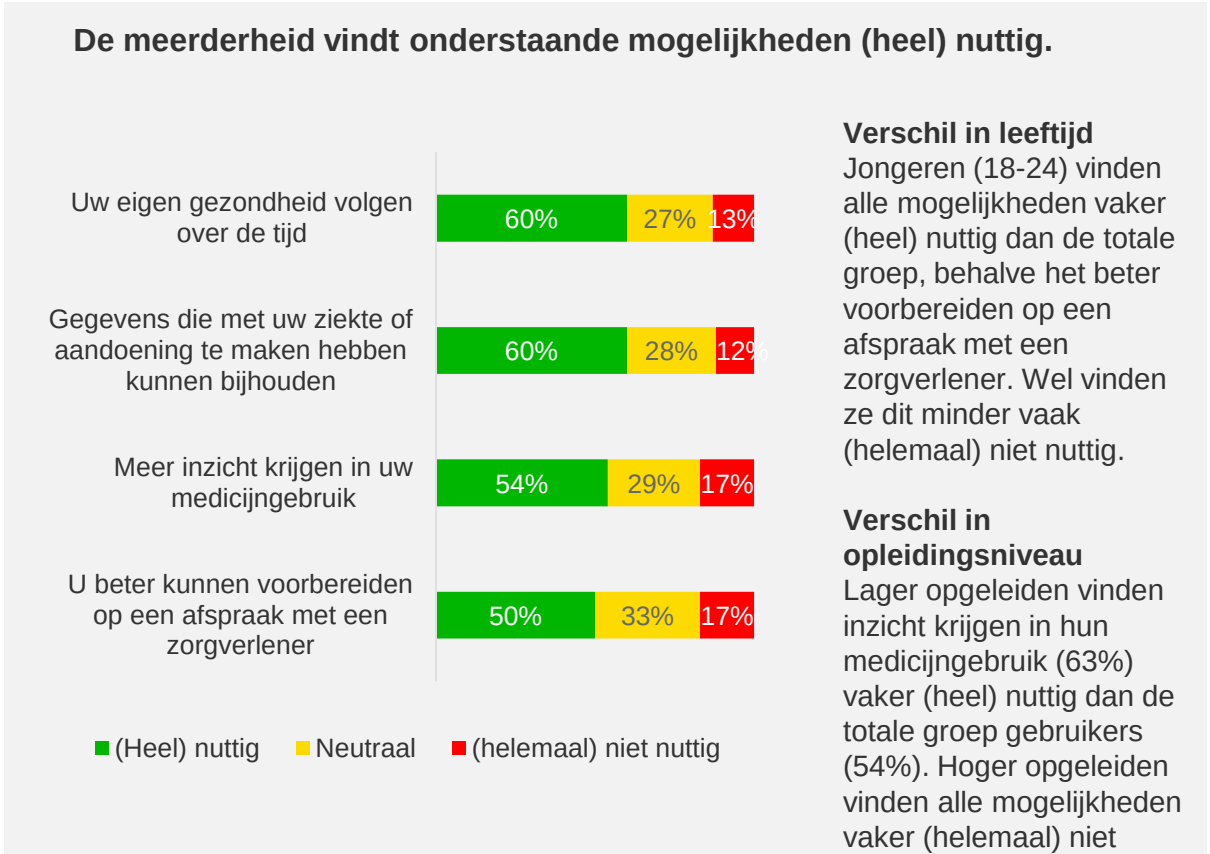
Q035: Wilt u hieronder met de knop aangeven wat u het beste vindt passen bij uw gevoel over de PGO? | Basis: gebruikers: n = 1.490
Beantwoord op een zevenpuntsschaal, in de grafiek zijn alleen de percentages 'goed' (code 1, 2) weergegeven.

Ongeveer de helft van de gebruikers vindt zelfmetingen toevoegen en apparaten koppelen aan de PGO (heel) nuttig.

Jongeren (18-24 jaar) vinden het vaker (heel) nuttig om zelfmetingen toe te voegen dan de totale groep gebruikers (69% vs. 53%) en hoger opgeleiden juist vaker (helemaal) niet nuttig (26% vs. 22%). Gebruikers met één of meer chronische aandoeningen vinden het vaker (heel) nuttig om gezondheidsapps te koppelen (49%) dan de totale groep gebruikers (45%).



Q021: Hoe nuttig vindt u het om de volgende functies te doen? Basis: gebruikers, n = 1.490

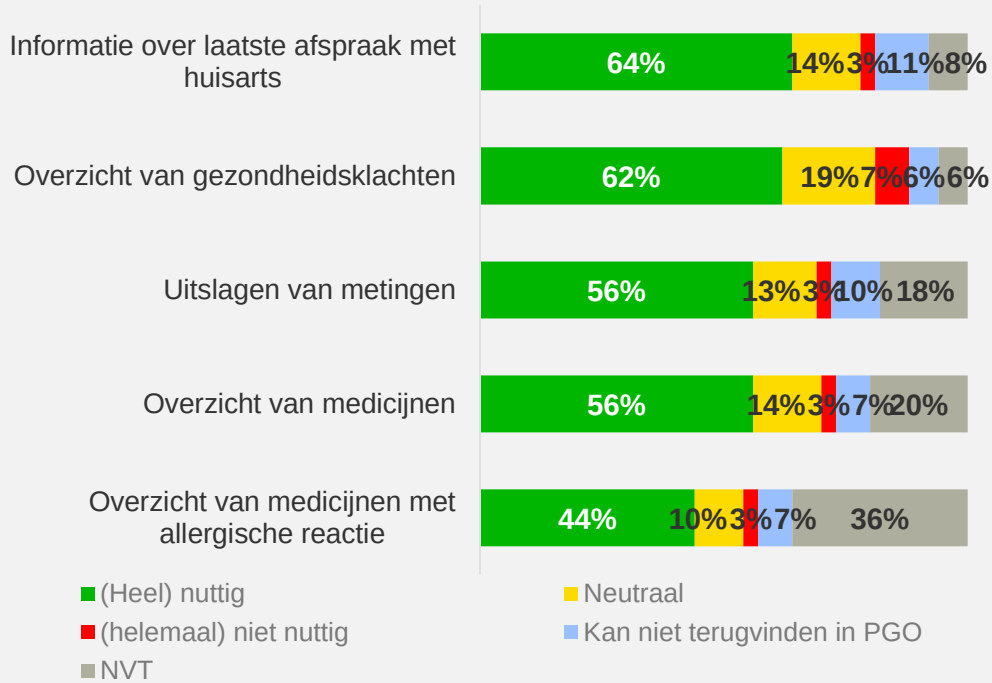


Q036: Nu u de PGO een tijdje heeft gebruikt, zijn we benieuwd hoe nuttig u de volgende mogelijkheden van deze PGO voor u zelf vindt. Basis: gebruikers, n = 1.490

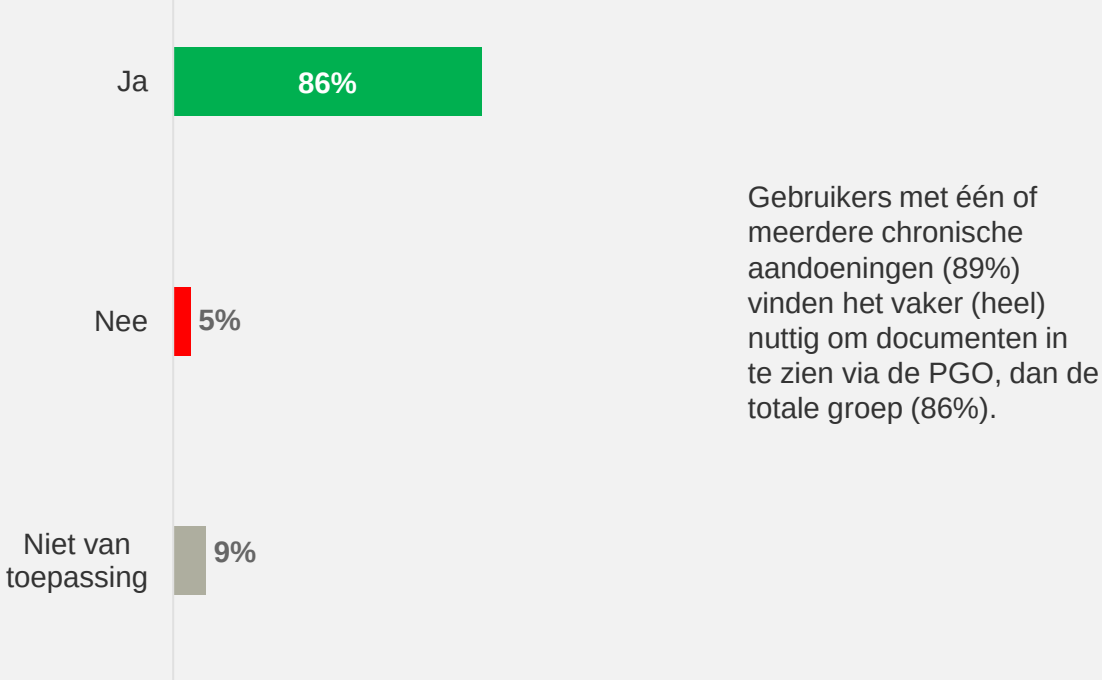
Een ruime meerderheid van de gebruikers die huisartsgegevens hebben opgehaald, vindt het nuttig om deze in te zien, vooral informatie over de laatste afspraak.

Jongeren (18-24) vinden een overzicht van gezondheidsklachten vaker (heel) nuttig (79%) dan de totale groep (62%). Ouderen vinden uitslagen van metingen vaker (heel) nuttig (68% vs. 56%). Lager opgeleiden vinden een overzicht van medicijnen die ze op dit moment gebruiken (67%) en waar ze in het verleden allergische reacties op hebben gehad (55%) vaker (heel) nuttig dan de totale groep (56% & 44%). Gebruikers met één of meerdere chronische aandoeningen vinden alles vaker (heel) nuttig, behalve informatie over de laatste afspraak.

De meerderheid vindt het (heel) nuttig om huisartsgegevens in te zien.



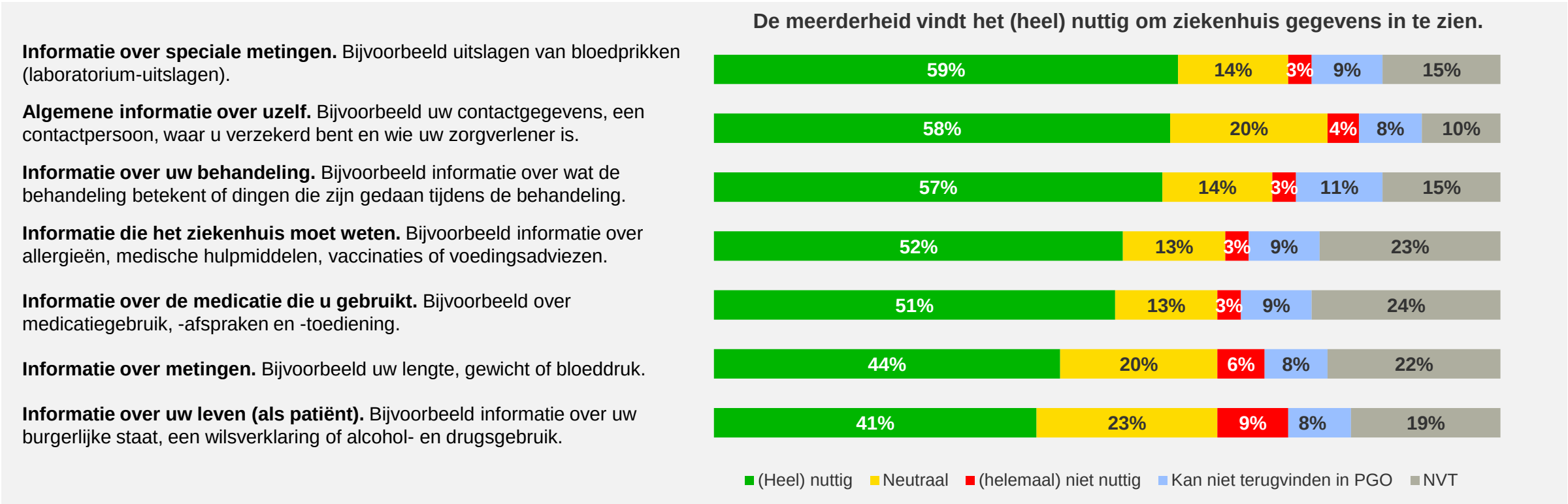
Bijna negen op de tien gebruikers die huisarts- en/of ziekenhuisgegevens hebben opgehaald, vinden het nuttig om documenten in te zien via hun PGO.



Q028: Nu u de huisartsgegevens heeft opgehaald, zijn we benieuwd hoe nuttig u het vond om deze huisartsgegevens in te zien. Basis: gebruikers die huisartsgegevens hebben opgehaald, n = 991
Q047: Vindt u het nuttig om documenten, zoals verwijfsbrieven in te zien via uw PGO? Basis: gebruikers die huisarts-/ziekenhuisgegevens hebben opgehaald, n = 1.100

Een ruime meerderheid van de gebruikers die ziekenhuisgegevens hebben opgehaald, vindt het nuttig om informatie over speciale metingen, algemene informatie over hunzelf en over hun behandeling in te zien.

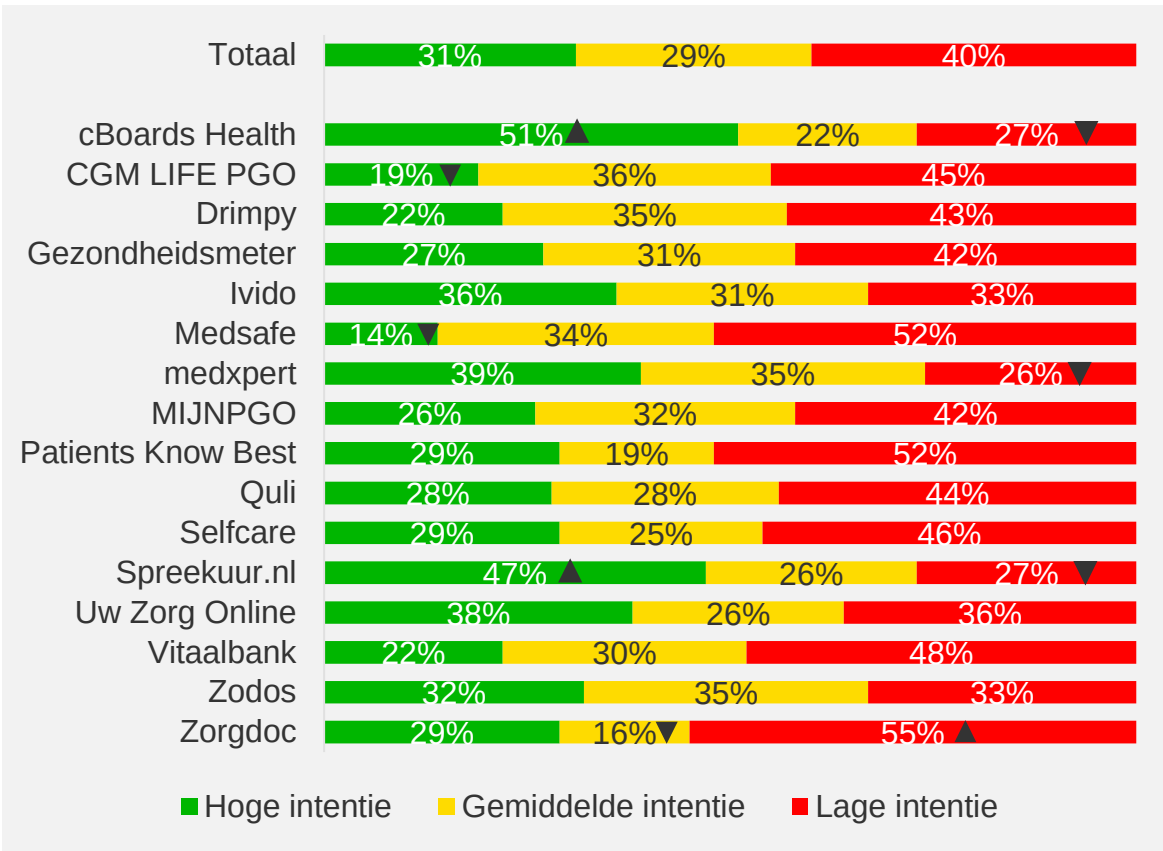
Hoger opgeleiden vinden het minder vaak (heel) nuttig om informatie over metingen (37% & 44%), gebruikte medicatie (41% & 51%), hun behandeling (49% & 57%), hunzelf (49% & 58%), informatie die het ziekenhuis moet weten (41% & 52%) en over hun leven (als patiënt) (31% & 41%). Gebruikers met één of meerdere chronische aandoening(en) geven vaker aan informatie over de gebruikte medicatie (heel) nuttig te vinden (56% & 51%). Gebruikers die geen chronische aandoeningen hebben geven voor alles vaker 'niet van toepassing' aan.



Q057: Nu u de ziekenhuisgegevens heeft opgehaald, zijn we benieuwd hoe nuttig u het vond om deze ziekenhuisgegevens in te zien. | Basis: gebruikers die ziekenhuisgegevens hebben opgehaald, n = 781

Gebruikers zijn verdeeld over de intentie tot toekomstig gebruik van de PGO's. Een op de drie heeft een hoge intentie (31%) en vier op de tien hebben een lage intentie (40%).

Gebruiksintentie PGO's

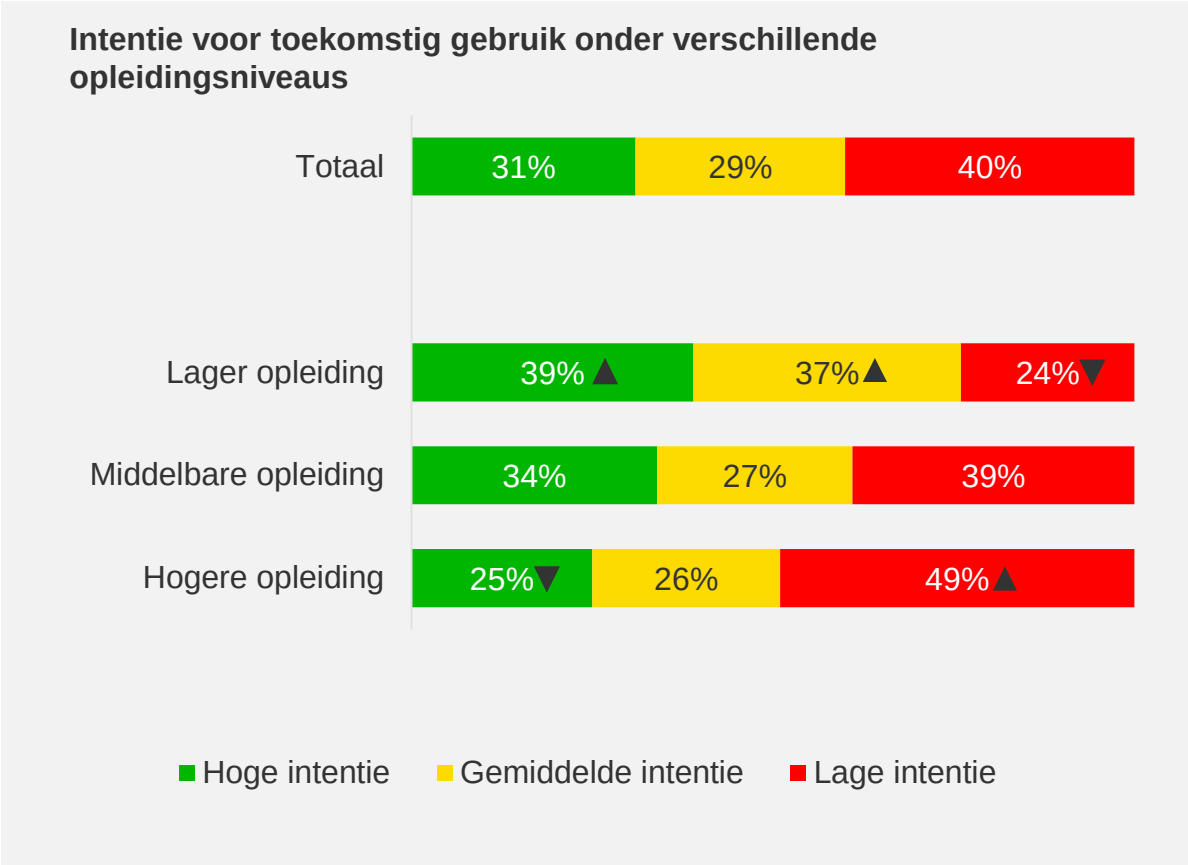
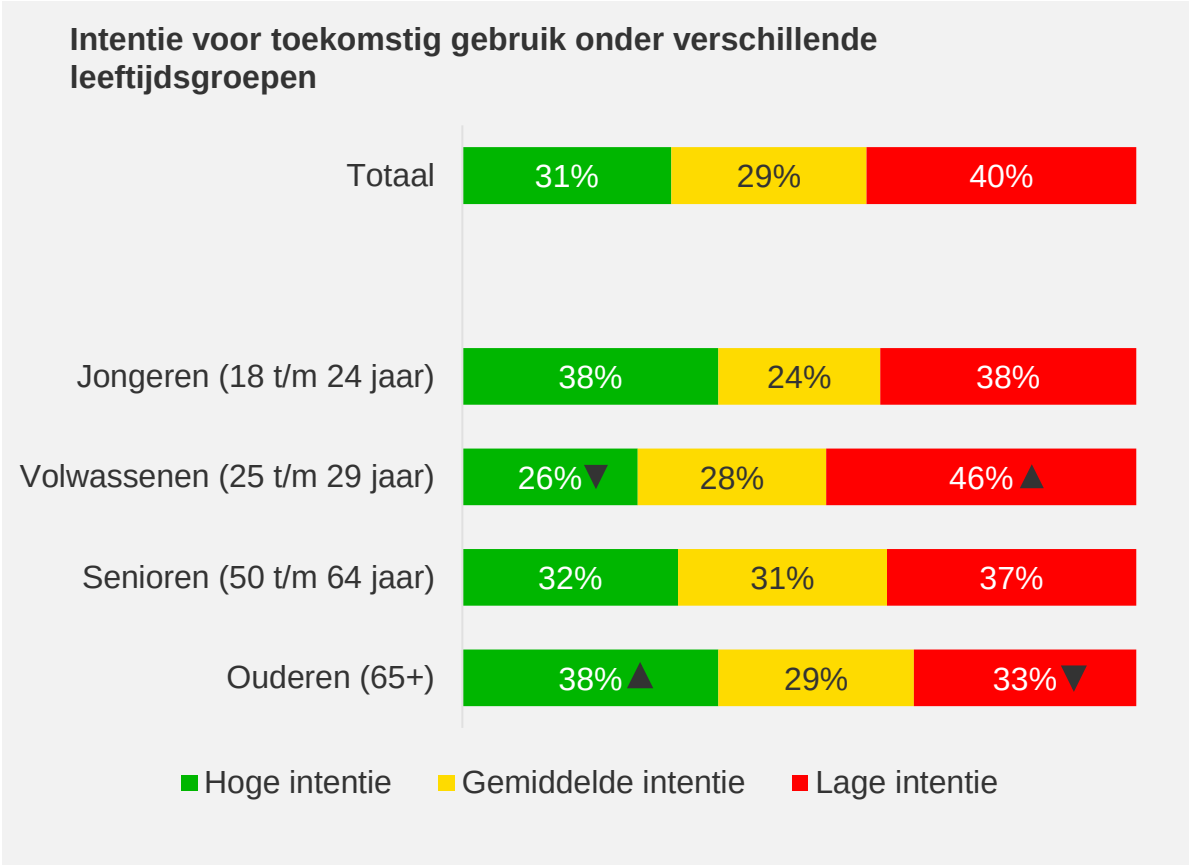


Waarom PGO wel of niet blijven gebruiken?

- Hoge intentie:** alle gegevens bij elkaar, gemak, handig, makkelijk en overzichtelijk.
- ‘Omdat ik het erg handig vind alle informatie bij elkaar te hebben.’
 - ‘Makkelijk je eigen medische gegevens bij de hand voor als je bij een specialist vragen krijgt bijvoorbeeld.’
 - ‘Overzichtelijk en alles gebundeld van verschillende zorgverleners in 1 app.’
- Lage intentie:** Geen behoefte aan, gebruikersonvriendelijk, geen toegevoegde waarde, onnodig, onveilig, werkt niet goed.
- ‘Onveilig gevoel bij dat mijn medische gegevens zo makkelijk te bereiken zijn.’
 - ‘Ik zie op dit moment geen toegevoegd waarde voor mijzelf. Ik kan mij wel voorstellen dat als mijn gezondheidssituatie verandert dat het dan wel van meerwaarde kan zijn om bijvoorbeeld meer informatie.’
 - ‘Ik heb er geen behoefte aan.’
 - ‘De pgo heeft voor mijzelf geen toegevoegde waarde.’

Q031: Hoe waarschijnlijk is het dat u deze PGO in de toekomst gaat blijven gebruiken? | Basis: gebruikers, n= 1.490 | Q032: Waarom zou u deze PGO in de toekomst (misschien) willen blijven gebruiken? | Basis: gebruikers die in de toekomst wel willen gebruiken, n= 858 | Q033: Waarom zou u deze PGO in de toekomst (misschien) niet willen blijven gebruiken? | Basis: gebruikers die in de toekomst niet willen gebruiken, n= 1.054

Ouderen (65+ jaar) en lager opgeleiden hebben een hogere intentie tot toekomstig gebruik dan de totale groep gebruikers. Volwassenen (25-29 jaar) en hoger opgeleiden hebben vaker een lage intentie.



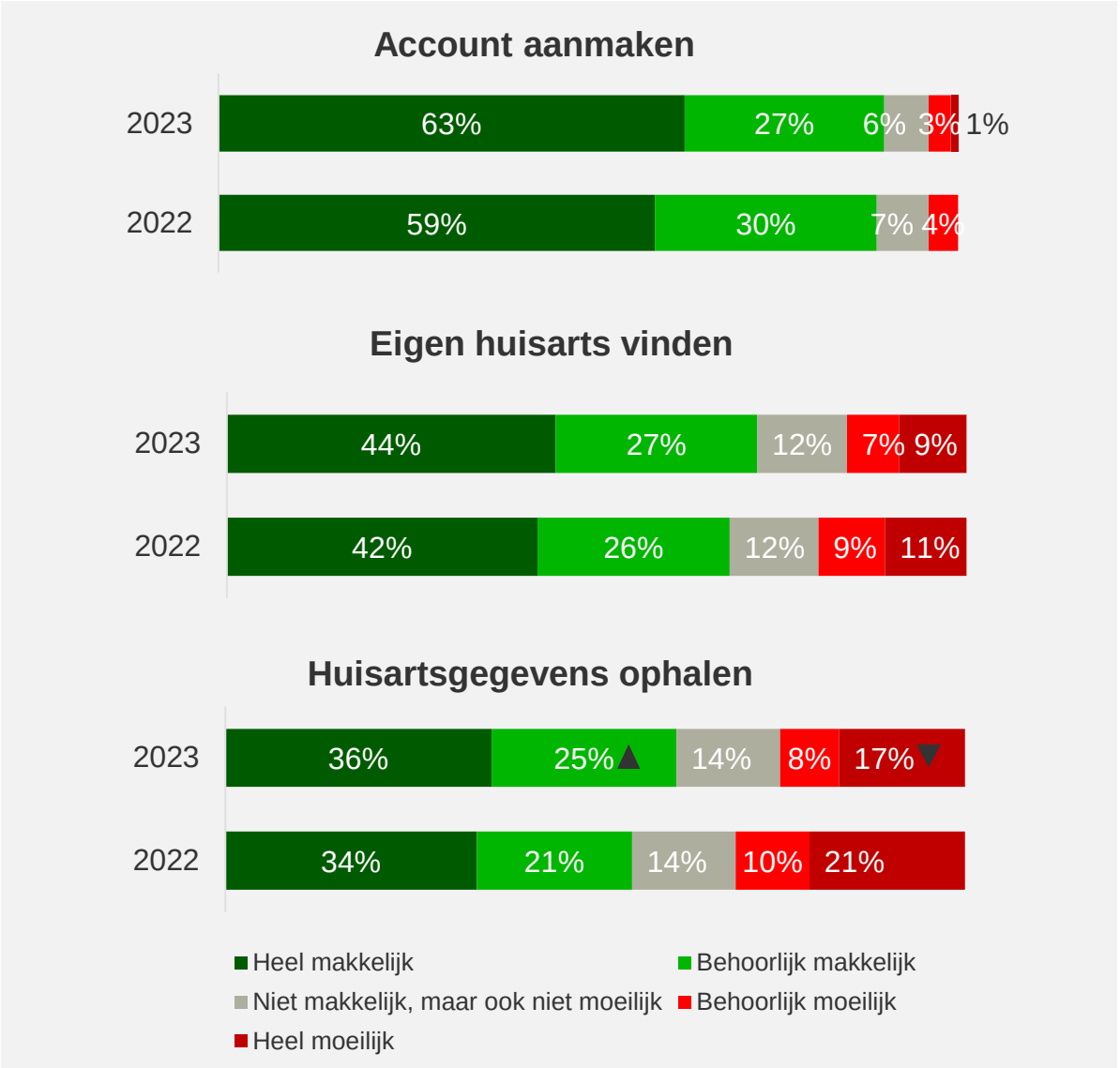
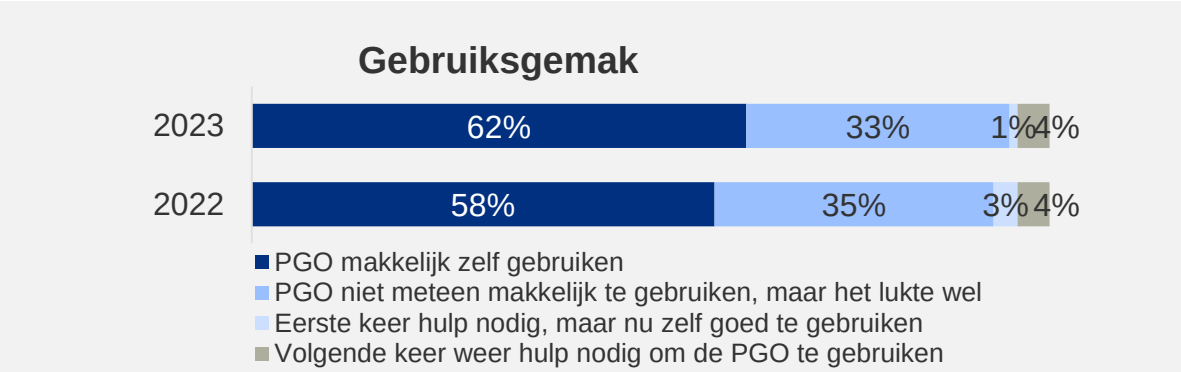
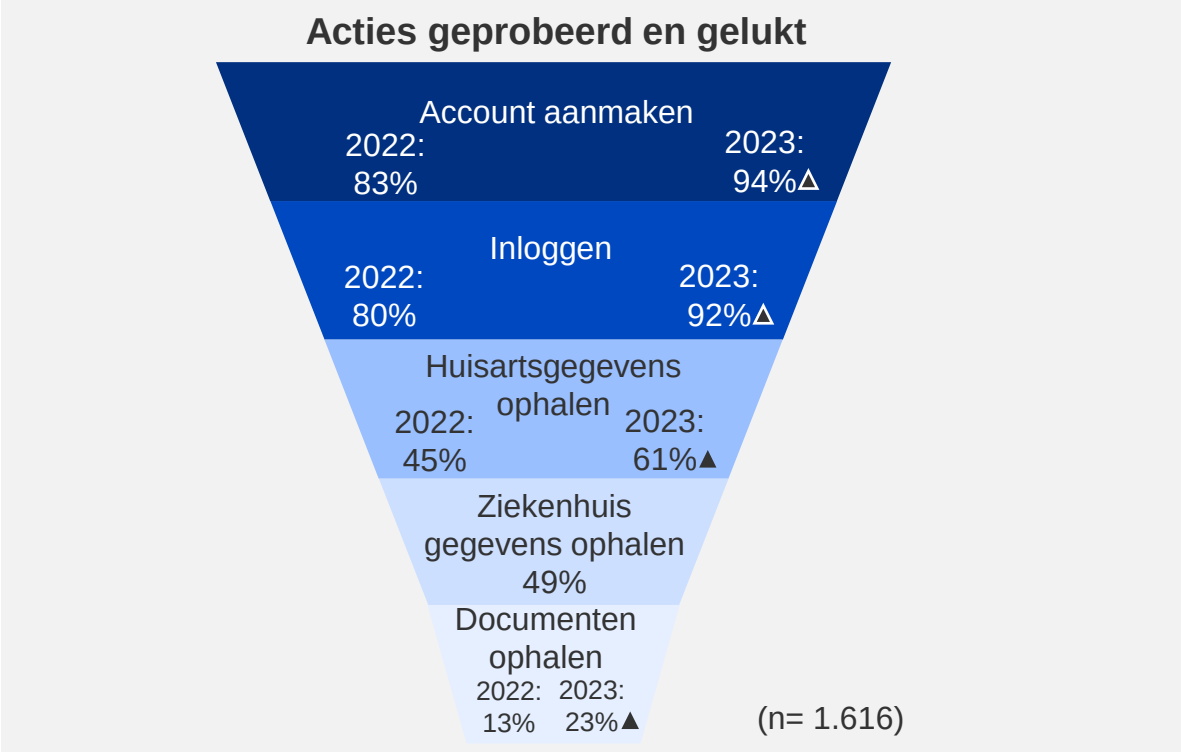
Q031: Hoe waarschijnlijk is het dat u deze PGO in de toekomst gaat blijven gebruiken? | Basis: gebruikers, n= 1.490 | 18 t/m 24 jaar, n= 61; 25 t/m 49 jaar, n=734; 50-64 jaar, n=439; 65+ jaar, n= 256; lager, n = 165; middel, n = 539; hoger, n = 786.

5

Verschillen op functionaliteiten van PGO's tussen
2022 en 2023

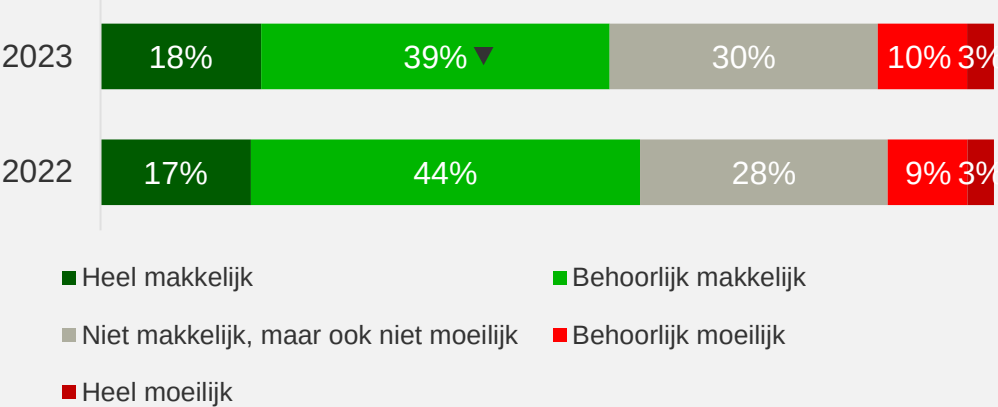


Totaal

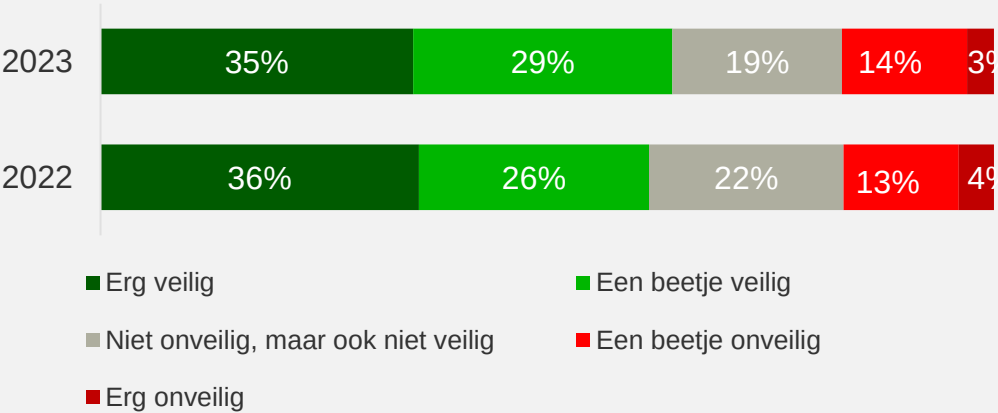


Totaal

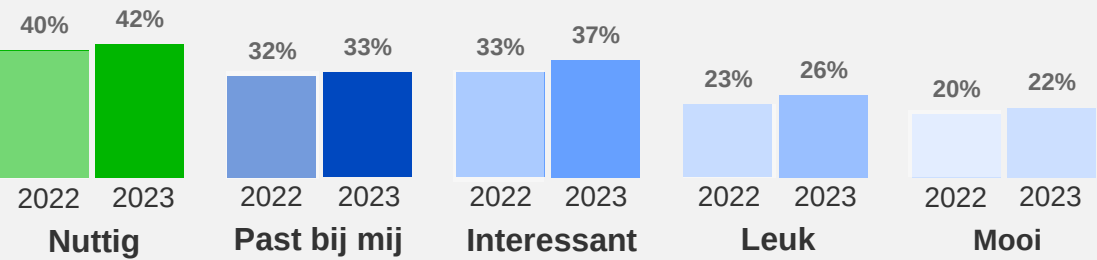
Vindbaarheid



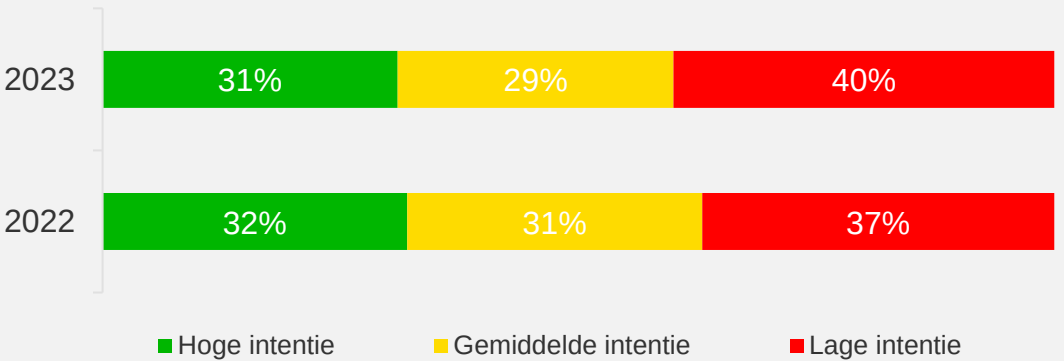
Veiligheid



Toegevoegde waarde



Gebruiksintentie





Bijlagen

Achtergrondgegevens

		Steekproef	
		ongewogen (n=1.616)	gewogen (n=1.616)
Geslacht	Man	41%	49%
	Vrouw	59%	51%
Leeftijd			
	Jongvolwassen (18 t/m 24 jaar)	4%	6%
	Volwassen (25 t/m 49 jaar)	49%	45%
	Senioren (50 t/m 64 jaar)	29%	26%
	Ouderen (65 jaar)	18%	24%
Hoogst voltwoide opleiding	Laag	12%	20%
	Midden	36%	39%
	Hoog	52%	41%

		Steekproef	
		ongewogen (n=1.616)	gewogen (n=1.616)
Chronische aandoening	Geen (0)	42%	41%
	Één (1)	30%	30%
	Meerdere (> 1)	28%	29%
Nielsen regio			
	West	26%	29%
	Noord	10%	10%
	Oost	22%	21%
	Zuid	24%	24%
	Drie grote gemeenten en de randgemeenten ((Amsterdam, Rotterdam, Den Haag)	17%	16%