



PGO's – Onderzoek naar Gebruikerservaringen

Meting 2025

Joyce van Brecht en Flip Zandanel

Juli 2025

Inhoudsopgave

1. Inleiding

Achtergrond

Onderzoeksvragen

Leeswijzer

Onderzoeksverantwoording

2. Samenvatting

3. Resultaten – Gebruik PGO

4. Resultaten – Ervaring functionaliteiten PGO

5. Resultaten – Intentie en verbeterpunten

6. Trends

01

Inleiding

Achtergrond

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.

In de afgelopen drie jaar heeft Verian jaarlijks (in 2022 en 2023 was dit nog onder de naam Kantar Public) soortgelijk onderzoek uitgevoerd om Patiëntenfederatie Nederland inzicht te geven in Gebruikerservaringen en verbeterpunten binnen het 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. In 2025 is er opnieuw onderzoek uitgevoerd om de huidige situatie in kaart te brengen en om voortgang te monitoren.

Onderzoeksdoel

Het onderzoek heeft zich, net als in de voorgaande metingen, gericht op het in gebruik nemen van een PGO en het ophalen van een kopie van de eigen gegevens bij huisartsen en ziekenhuizen, door middel van het uitvragen van ervaringen van gebruikers.

PGO's met een MedMij-label zijn in dit onderzoek meegenomen, namelijk:

- | | |
|----------------------|------------------|
| • Boards Health | • Quli |
| • Digi.me | • Selfcare |
| • Gezondheidsmeter | • Spreekuur.nl |
| • Ivido | • Uw Zorg Online |
| • Medsafe | • Zodos |
| • Medxpert | • Zorgdoc |
| • Patients Know Best | |

Centrale vraag

Centraal in dit onderzoek staat de vraag:

Waar ligt het verbeterpotentieel van de PGO, de verbeterbehoefte van Nederlanders ten aanzien van gebruiksgemak, en de meerwaarde van PGO's?

Onderzoeksvragen

De volgende hoofd- en deelvragen stonden in het onderzoek centraal:

Waar ligt het verbeterpotentieel van de PGO, de verbeterbehoefte van Nederlanders ten aanzien van gebruiksgemak, en de meerwaarde van PGO's?

Hoe goed lukt het gebruikers om een PGO te installeren en de functies te gebruiken?

In hoeverre lukt:

- Installeren en inloggen in de PGO?
- Terugvinden en ophalen van:
 - Huisartsgegevens?
 - Ziekenhuisgegevens?
 - Vaccinatiegegevens?
- Begrijpen van de zorg gerelateerde informatie in de PGO?

Hoe wordt het gebruik van de PGO ervaren?

- In hoeverre voelt de PGO veilig?
- In hoeverre is informatie in de PGO relevant voor eindgebruiker?
- Welke ontbrekende informatie wenst de eindgebruiker in de PGO?
- In hoeverre bevelen gebruikers de PGO aan anderen aan? (NPS)

Welke toegevoegde waarde van PGO's ziet men?

- In hoeverre zijn gebruikers van plan de PGO te blijven gebruiken?
- Wat is de meerwaarde van PGO's voor gebruikers?

Leeswijzer (1/2)

PGO's

De deelnemers aan het onderzoek hebben één van de volgende dertien PGO's getest: Boards Health, Digi.me, Gezondheidsmeter, Ivido, Medsafe, Medxpert, Patients Know Best, Quli, Selfcare, Spreekuur.nl, Uw Zorg Online, Zodos en Zorgdoc. Deze PGO's zijn in 2024 ook getest. De naam van Boards Health was toen nog 'cBoards Health' en ten opzichte van vorig jaar wordt Drimpy niet getest.

Deelnemers kregen een instructie voor het gebruiken van de verschillende functies in de PGO.

Vraagtypes

In de vragenlijst zijn verschillende typen vragen opgenomen: éénkeuzevragen, meerkeuzevragen, matrixvragen, open vragen en rangordevragen.

De vraag waarop iedere figuur gebaseerd is, staat onderaan de slide beschreven. Daarbij staat ook op welke groep de figuur gebaseerd is. Dit kan de gehele steekproef zijn of een aparte groep binnen de steekproef.

Wanneer respondenten meerdere antwoorden konden geven bij een vraag, kunnen de percentages in de grafieken optellen tot over de 100%. Wanneer dit zo is, staat dat aangegeven in de voetnoot.

In een aantal grafieken wordt niet (alleen) met percentages maar met gemiddelde somscores gewerkt. Bij deze vragen hebben respondenten een top-3 of top-5 kunnen geven. Dit is vertaald in scores door het eerste antwoord 5 punten te geven, het tweede antwoord 4 punten, etc. Deze somscores zijn vervolgens gedeeld door de basis om zo een gemiddelde somscore te berekenen. Op de betreffende slides is dit benoemd.

Weging voor representativiteit

Om betrouwbare uitspraken te kunnen doen op populatie niveau (namelijk het Nederlands publiek tussen 18-80 jaar) is de data gecorrigeerd door middel van een weging voor groepen die in de steekproef over- of ondergerepresenteerd zijn ten opzichte van de populatie. Dit is een statistische techniek die toegepast wordt om de representativiteit van de steekproefdata te waarborgen.

'Wegen van data' betekent dat bepaalde antwoorden van respondenten zwaarder of lichter meetellen in de uitkomsten, afhankelijk van hoe goed de kenmerken van de respondenten in de steekproef overeenkomen met de kenmerken van de totale populatie. Als voorbeeld: wanneer er minder vrouwen in een steekproef zitten dan in de daadwerkelijke populatie, zorgt een weging ervoor dat hun antwoorden in de totalen 'zwaarder' meetellen.

De toegepaste weging kan er voor zorgen dat de 'n' van een groep en de daarbij horende percentages in de figuren en tabellen in het rapport afwijken van het aantal respondenten dat daadwerkelijk in die groep zit en de vraag heeft ingevuld. Het % gerapporteerd in de figuren betreft de gewogen data. De basis die gerapporteerd wordt (n=...), is altijd de ongewogen basis, dus het daadwerkelijke aantal mensen in die groep. De percentages kunnen dus niet zonder meer aan de basis worden gerelateerd.

Leeswijzer (2/2)

Antwoordopties en open antwoorden

Voor de leesbaarheid van het rapport zijn verschillende antwoordopties afgekort in de grafieken. De vragenlijst is op aanvraag beschikbaar.

Open antwoorden op vragen zijn bij de Patiëntenfederatie in tabellen aangeleverd. Voorbeelden van deze antwoorden zijn in dit rapport opgenomen.

Groepsgrootte (n)

Deelnemers hebben in dit onderzoek verschillende functies van PGO's getest. Deze ervaringen zijn vervolgens in kaart gebracht met behulp van de vragenlijst. Hierin is gebruik gemaakt van een 'routing', zodat de deelnemers de juiste doorvragen kregen die aansloten bij hun ervaring. Denk aan aanvullende doorvragen over het niet succesvol kunnen uitvoeren van een actie of een foutmelding die men kreeg. De steekproefgrootte (de 'n') kan dan ook per vraag verschillen. De steekproefgrootte (n) waar de resultaten over gaan staat altijd vermeld in de voetnoot.

In dit rapport zijn uitkomsten in principe beschreven wanneer de steekproefgrootte (n) groter is dan 30. Kleinere steekproeven kunnen leiden tot te grote varianties en onbetrouwbare schattingen, waardoor het risico op toevallige uitschieters toeneemt. Daarom hanteren wij een ondergrens van n = 30 voor het rapporteren van data.

Disclaimer

Let op bij de interpretatie van de resultaten: Dit onderzoek richt zich op de gebruikerservaring van PGO's. Het in kaart brengen van verantwoordelijkheden over bepaalde tekortkomingen of slecht functionerende functionaliteiten was geen onderdeel van dit onderzoek en dit wordt dan ook niet gerapporteerd.

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 beschikbaarheid, volledigheid en juistheid van gegevens in de PGO.

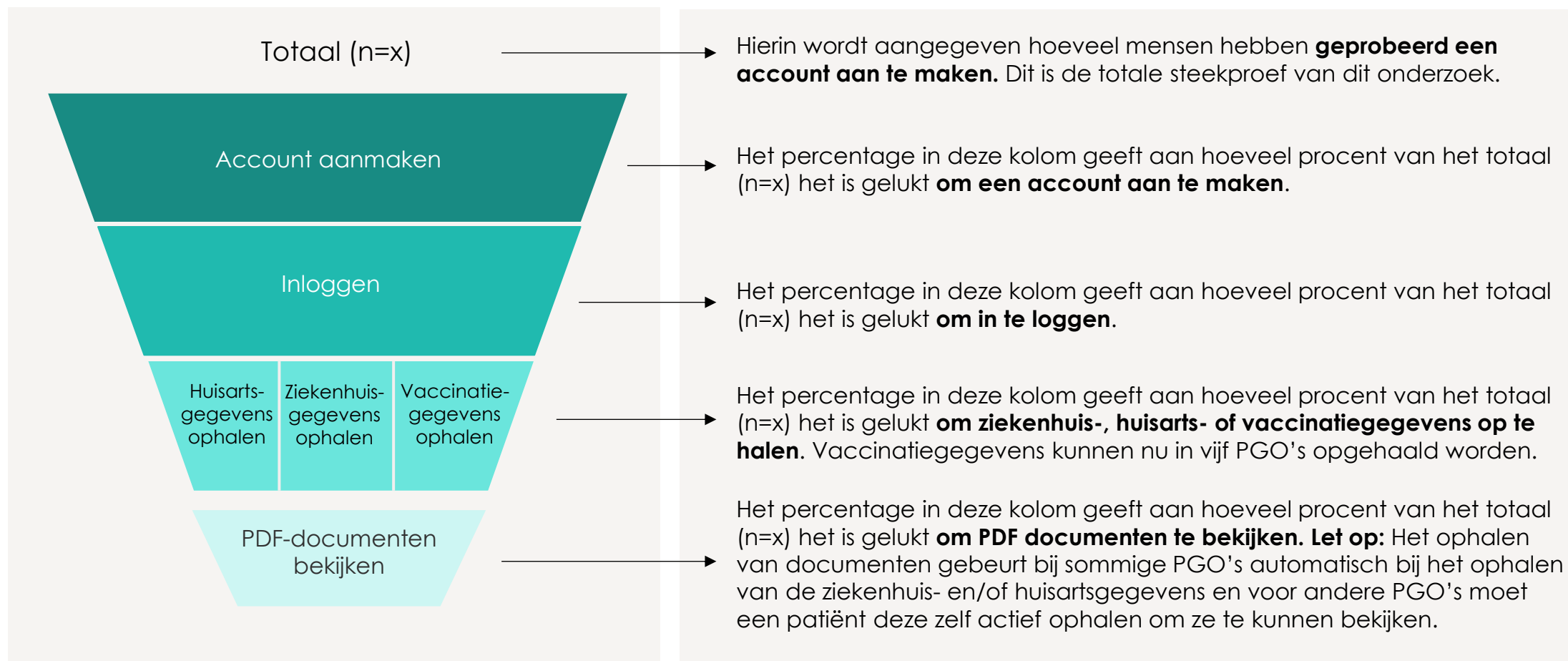
Grafieken en significantie

In grafieken tonen ▲ en ▼ significante verschillen aan (op basis van een betrouwbaarheidsniveau van 95%). In de voetnoot wordt vermeld welke groepen met elkaar worden vergeleken.

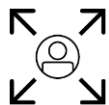
Voor de leesbaarheid van de grafieken worden cijfers 0 t/m 2% niet altijd weergegeven.

Leeswijzer trechter functionaliteiten PGO

Het proces van het testen van de functionaliteiten is visueel gemaakt met de onderstaande trechter. Deze wordt in het rapport gebruikt om aan te geven in hoeverre het gebruiken van de functionaliteit gelukt is.



Onderzoeksverantwoording



Doelgroep en steekproef

De doelgroep bestaat uit Nederlanders van 18 jaar en ouder. Om representativiteit te waarborgen is de uiteindelijke steekproef gewogen op basis van ideaalcijfers van het CBS, op de kenmerken geslacht, leeftijd, regio en opleiding.



Werving en respons

De steekproefbron is getrokken uit het panel NIPObase. Leden van het panel konden via een screeningsvragenlijst aangeven of ze bereid waren tot deelname en of ze voldeden aan de voorwaarden (beschikken over een DigiD en een smartphone). Van de 29.279 gescreende panelleden gaven 11.886 mensen aan mee te willen doen. Uit die groep is een representatieve steekproef getrokken op basis van geslacht, leeftijd, regio en opleidingsniveau. In totaal zijn er 3.656 respondenten uitgenodigd voor het onderzoek. Uiteindelijk hebben n=1.408 respondenten, willekeurig over de PGO's verdeeld, de vragenlijst volledig ingevuld.



Online methode

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een online vragenlijst. Respondenten ontvingen een e-mail met daarin informatie over het onderzoek, inclusief de instructies voor het testen van de PGO en de link naar de online vragenlijst.



Vragenlijst

De vragenlijst uit het onderzoek van 2024 is als basis gebruikt en in samenspraak met de Patiëntenfederatie op verschillende punten aangepast. De invulduur bedroeg circa 12 minuten.



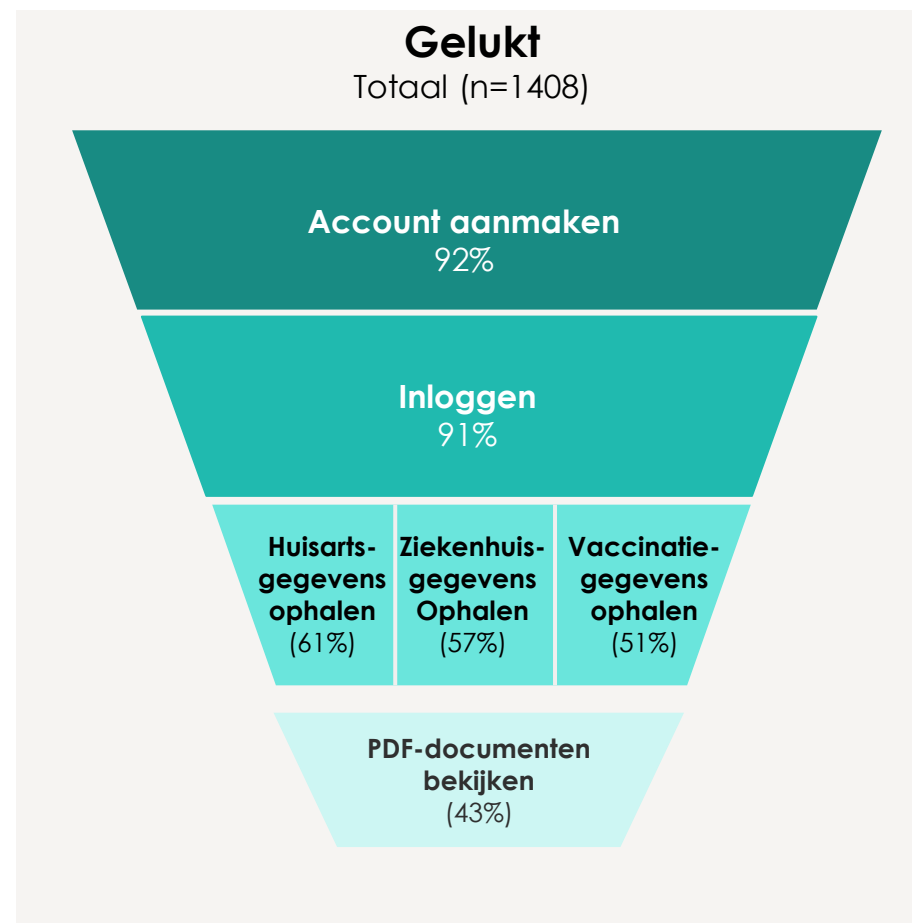
Veldwerkperiode

Het veldwerk heeft gelopen van 8 t/m 21 mei 2025.

Samenvatting

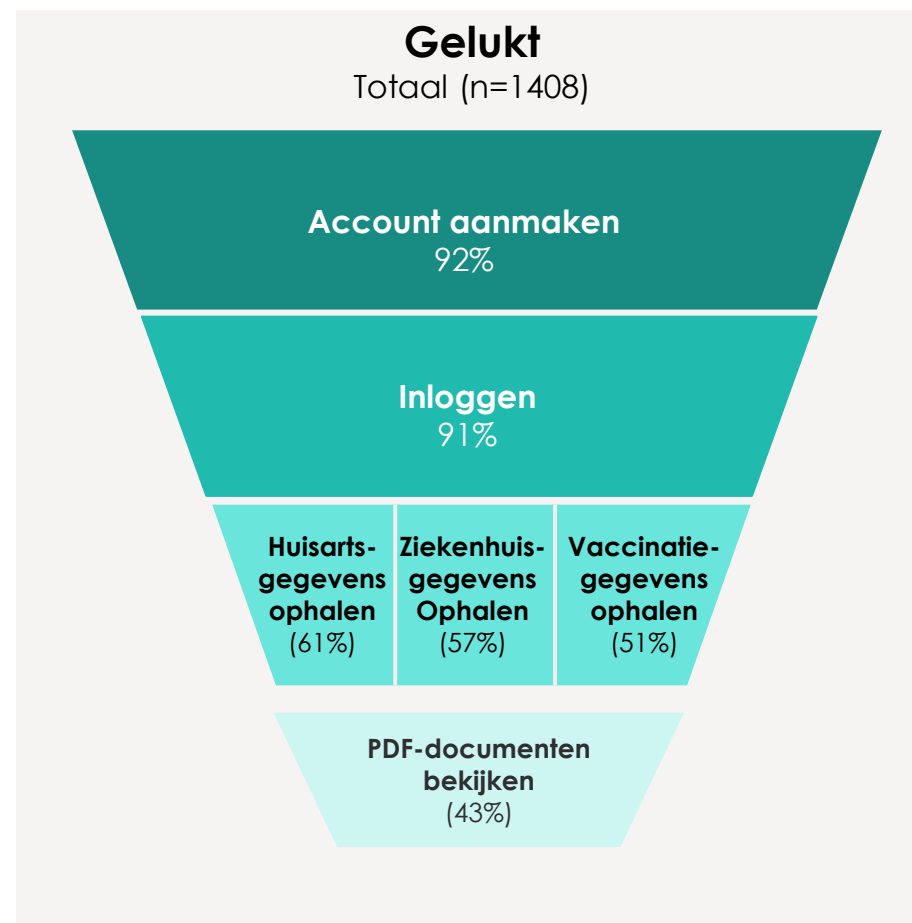
Samenvatting – Gebruik van PGO

- De meeste gebruikers lukte het om een **account aan te maken** in de PGO (**92%**). Dit is gelijk gebleven ten opzichte van vorig jaar. Het aanmaken van een account gaat men over het algemeen gemakkelijk af: 77% lukte het direct, 15% van de gebruikers lukte het wel maar met moeite. Er zijn verschillende redenen waarom het de 6% gebruikers (in totaal 82) niet lukte, met als meeste genoemd: men kreeg geen bevestigingscode en kon daardoor niet verder (24%), de PGO liep vast of sloot uit zichzelf af (16%), men begreep niet wat ze moesten doen (14%), of het invullen van gegevens lukte niet waardoor ze niet verder konden (13%). 8% gaf aan de PGO niet te vertrouwen en daarom niet verder te zijn gegaan.
- Inloggen in de PGO** lukte de meeste gebruikers ook: **91%** van alle gebruikers lukte het om in te loggen. Ook dit aantal is gelijk gebleven ten opzichte van vorig jaar. 97% van de gebruikers die het lukte om een account aan te maken lukte het ook om in te loggen; 83% lukte het meteen, 14% lukte het wel maar met moeite. De gebruikers die het niet lukten gaven het vaakst aan dat dit kwam doordat het scherm bleef hangen waardoor ze niet verder konden (19%), ze geen bevestigingscode ontvingen (17%), het inloggen met tweestapsverificatie niet lukte (15%) of vanwege een foutmelding (12%).
- In totaal lukte het **61%** van alle gebruikers om **huisartsgegevens op te halen**. Dit aantal is gelijk gebleven ten opzichte van vorig jaar. Van de groep gebruikers die kon inloggen lukte het 65% om hun huisartsgegevens op te halen, 33% van de ingelogde gebruikers heeft het geprobeerd maar lukte het niet. De meest genoemde redenen hiervoor waren het niet kunnen vinden van de huisarts in de PGO (34%), het krijgen van een foutmelding (20%) of een huisarts hebben die niet beschikbaar was voor de PGO (14%).



Samenvatting – Gebruik van PGO

- In totaal lukte het **57%** van de gebruikers om **ziekenhuisgegevens op te halen**. Dit is een significante stijging ten opzichte van vorig jaar, toen het nog 53% was. Van de groep ingelogde gebruikers lukte het 60% om hun ziekenhuisgegevens op te halen, 33% heeft het wel geprobeerd maar lukte het niet. De drie vaakst genoemde redenen voor het niet lukken van het ophalen van de ziekenhuisgegevens zijn het krijgen van een foutmelding (24%), het niet kunnen vinden van het ziekenhuis (21%), of een ziekenhuis hebben die niet beschikbaar is voor de PGO (11%).
- Sinds kort is het in een aantal (5) van de PGO's mogelijk om gegevens op te halen over vaccinaties in het Rijksvaccinatieprogramma van na 1992. In totaal lukte het **51%** van de gebruikers van die PGO's om **vaccinatiegegevens op te halen**. Van de groep ingelogde gebruikers lukte het 54% om de gegevens op te halen.
- Tot slot zijn de gebruikers gevraagd om **PDF documenten in de PGO te bekijken**. De wijze waarin deze documenten kunnen worden ingezien verschilt per PGO: sommige PGO's halen PDF documenten automatisch op met het ophalen van de huisarts-/ziekenhuisgegevens en in sommige PGO's moet de gebruiker de documenten actief zelf ophalen. In totaal heeft **43%** van de gebruikers succesvol hun PDF documenten bekeken. Dit is significant meer dan vorig jaar, toen het nog 29% was. Van de groep ingelogde gebruikers is het 46% gelukt om de documenten te bekijken, 27% is het niet gelukt. De meest genoemde redenen waarom dit niet gelukt is zijn: het niet kunnen vinden van de documenten (35%), het niet kunnen openen van de documenten (14%) en het krijgen van een foutmelding (14%).



Samenvatting – Ervaring functionaliteiten PGO

- De meeste gebruikers vinden het (heel of redelijk) makkelijk om in de PGO **te vinden wat diegene zoekt** (58%).
- Het **bekijken van medische gegevens** in de PGO wordt door de meeste gebruikers als **veilig** ervaren: voor 35% van de gebruikers voelt het erg veilig, 27% een beetje veilig, 22% niet onveilig of veilig, en 16% (een beetje en erg) onveilig.
- **83%** van de gebruikers die hun **huisartsgegevens** kon ophalen geeft aan dat deze **klopten en volledig** waren. 13% miste gegevens en 5% zag gegevens die niet klopten. De verschillende gegevens worden wisselend positief beoordeeld wat betreft begrijpelijkheid: hoogst scoort het overzicht van huidig medicijngebruik: 70% van de gebruikers vindt deze gegevens zeer goed te begrijpen. Informatie over labonderzoek wordt het minst vaak goed begrepen: maar 46% geeft aan deze gegevens zeer goed te **begrijpen**.
- **80%** van de gebruikers die hun **ziekenhuisgegevens** kon ophalen geeft aan dat alles **klopte en volledig** was. 17% miste gegevens en 3% zag gegevens die niet klopten. Tussen de 77% (algemene persoonlijke informatie) en 47% (informatie over speciale uitslagen) van de gebruikers vinden de verschillende gegevens zeer goed te **begrijpen**.
- **64%** van de gebruikers die hun **vaccinatiegegevens** kon ophalen geeft aan dat alles **klopte en volledig** was. 27% miste gegevens en 10% zag gegevens die niet klopten.

Samenvatting – verbeterpunten, intentie, NPS en trends

Verbeterpunten PGO

- Op de vraag wat **beter kan in het weergeven van huisarts- en ziekenhuisgegevens** wordt '**minder medische vaktaal**' het vaakst genoemd, namelijk door 24% van de gebruikers. De meerderheid van deze gebruikers noemt dit ook als belangrijkste verbeterpunt. Dit wordt gevolgd door het toevoegen van afbeeldingen of iconen voor meer informatie en overleg (22%) en gegevens kunnen samenbrengen uit verschillende bronnen of van verschillende zorgverleners in één overzicht (20%). Gebruikers die aangeven gegevens zelf te willen ordenen of sorteren (14%) noemen hiervoor het vaakst de datum van de afspraak met de arts, de voorgeschreven medicijnen of de hoofddiagnose.
- Over het toevoegen van functionaliteiten geven gebruikers het vaakst aan afspraken te willen maken met zorgverleners (29%), correspondentie tussen zorgverleners over de patiënt (28%) en beelden kunnen uitwisselen met de zorgverlener (24%).

Intentie

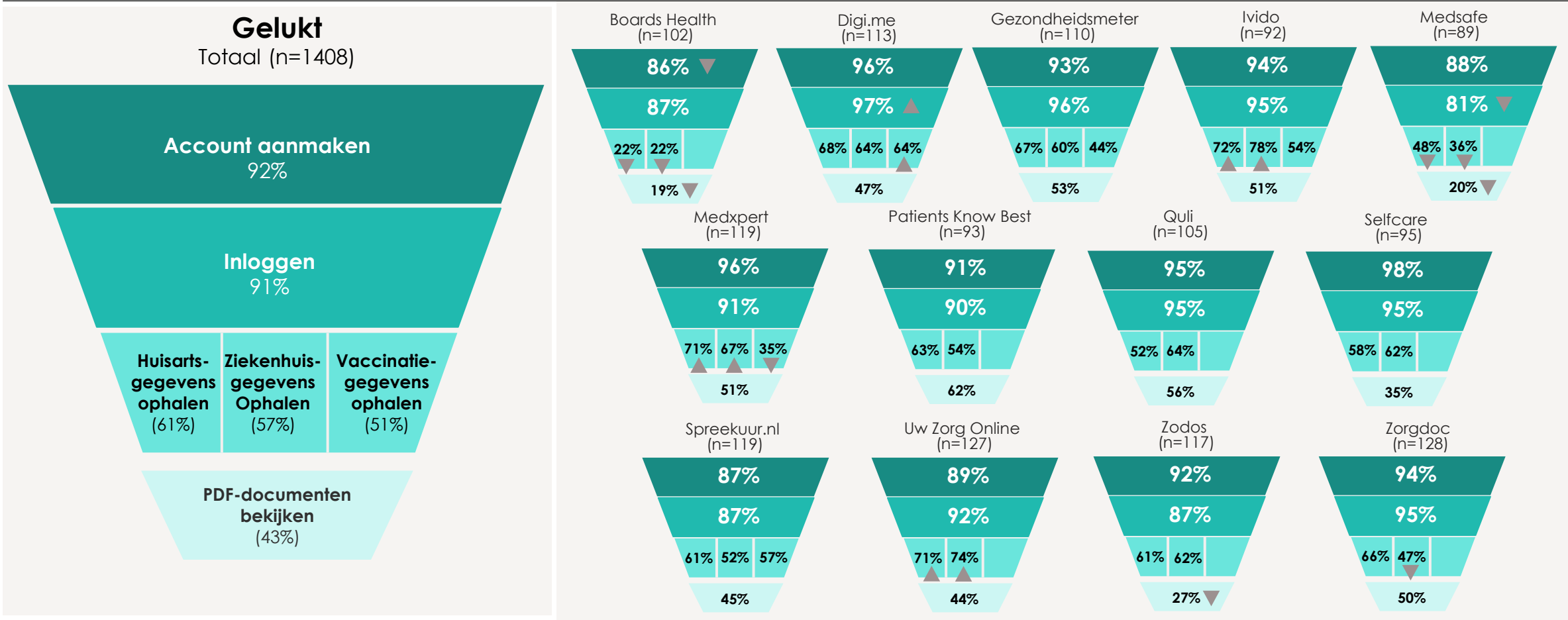
- Van het totaal aantal gebruikers geeft 36% aan dat het (zeer) waarschijnlijk is dat ze de **PGO in de toekomst blijven gebruiken**. Dit is een significante daling ten opzichte van vorig jaar, toen het nog 41% was. 38% van de gebruikers acht toekomstig gebruik (zeer) onwaarschijnlijk en 26% van de gebruikers is neutraal.
- De mate waarin de PGO **overzichtelijk en duidelijk** wordt bevonden speelt een rol in de intentie tot toekomstig gebruik. Gebruikers die van plan zijn de PGO te blijven gebruiken geven het vaakst aan dit te willen omdat ze de PGO overzichtelijk en duidelijk vinden (60%), ze de app nuttig vinden omdat ze zo makkelijk bij hun zorggegevens kunnen (51%) en omdat ze de beveiliging van de app vertrouwen (32%). Gebruikers die niet van plan zijn de PGO te gebruiken geven verschillende punten die moeten veranderen om de PGO wel te blijven gebruiken, met als meest genoemd: de PGO moet overzichtelijker en makkelijker te gebruiken zijn (29%), minder storingen of foutmeldingen tijdens het ophalen van gegevens (26%) of tijdens het gebruik van de PGO (16%), en beter ontwerp en lay-out (15%).

03

Resultaten Gebruik PGO

Gebruik functionaliteiten van de PGO

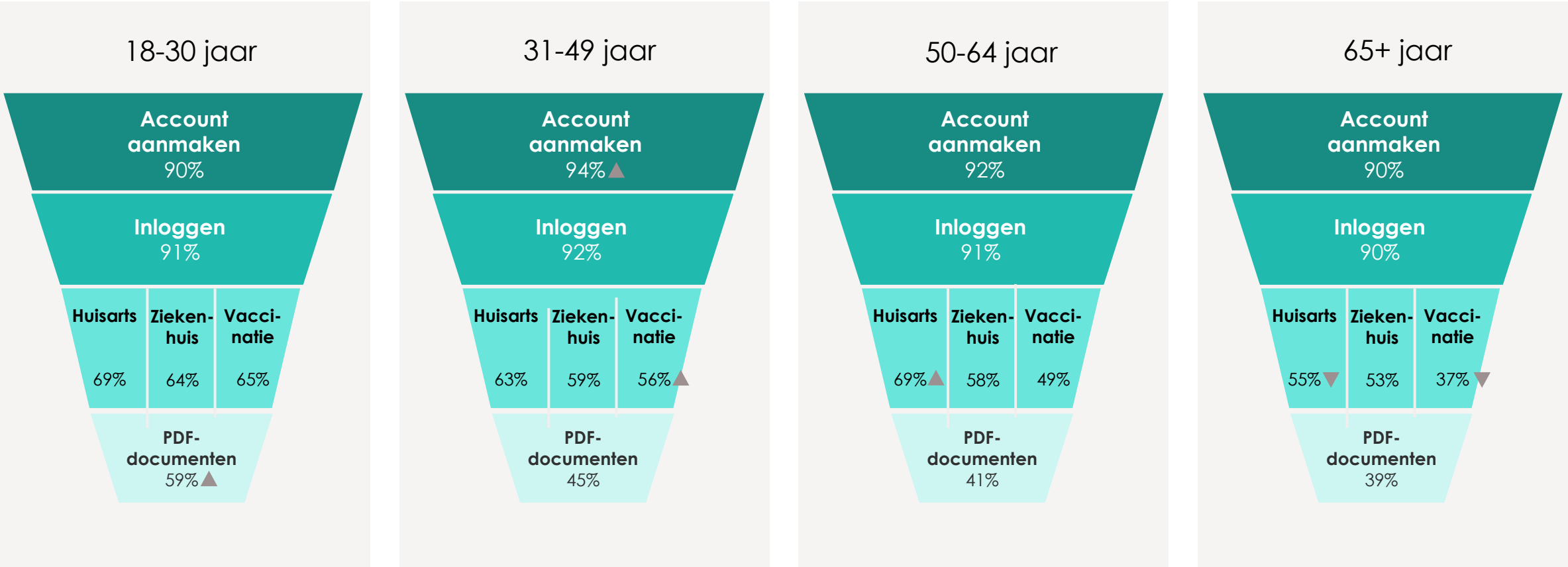
Circa negen op de tien is het gelukt om een account aan te maken en om in te loggen. Zes op de tien is het gelukt om huisartsgegevens op te halen en circa zes op de tien ziekenhuisgegevens.



Q004. Welke van de onderstaande taken die we u hebben gegeven is wel of niet gelukt? (n=1408) | Q044. Heeft u geprobeerd om PDF documenten te bekijken en is dit gelukt? (n= 1408) | Q0045. We hebben u daarnaast gevraagd om vaccinaties in het Rijksvaccinatieprogramma van na 1992 op te halen. Kunt u aangeven of dit wel of niet is gelukt? (n=553) Significanties t.o.v. het totaal ▼ ▲

Leeftijd: Gebruik functionaliteiten van de PGO

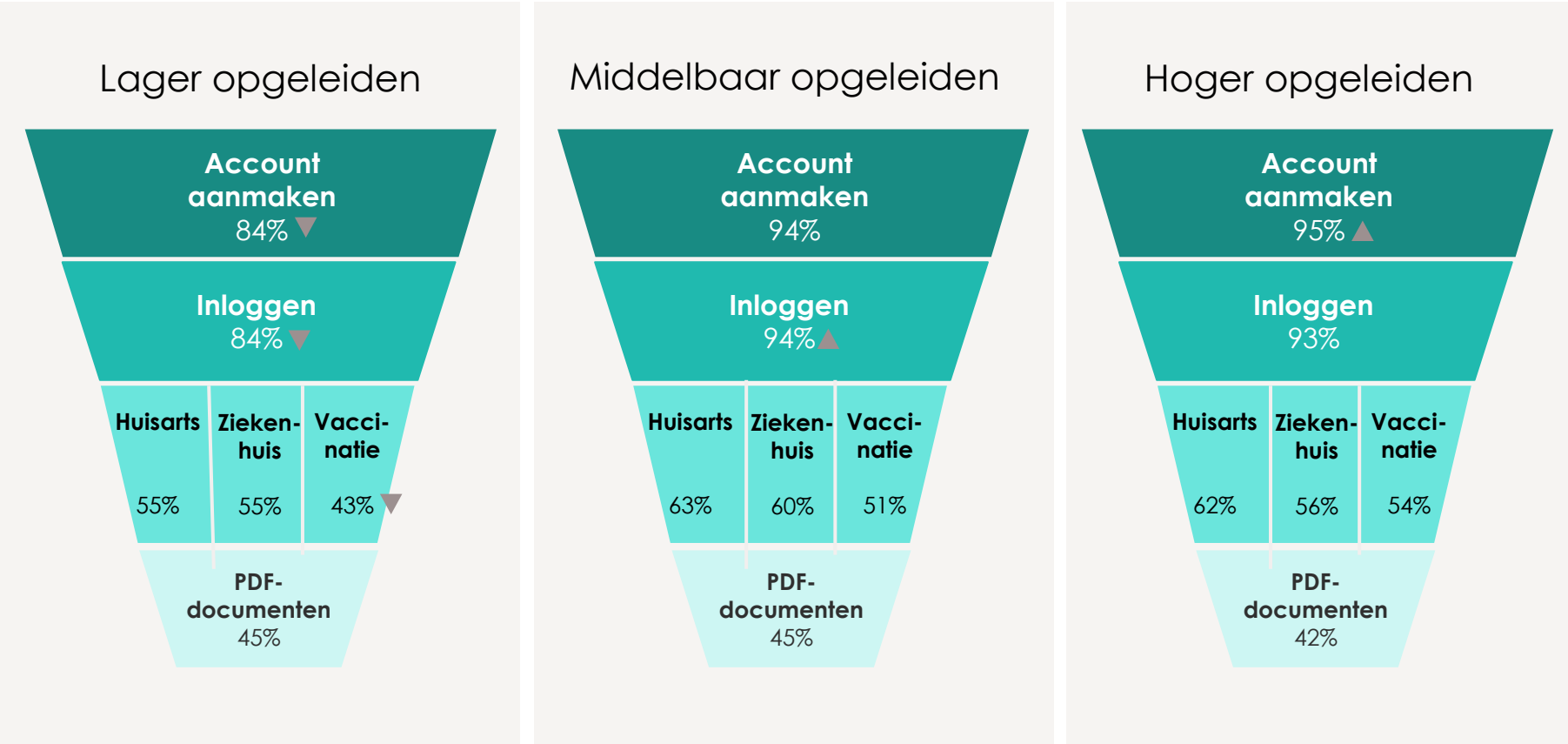
Respondenten van 65 jaar en ouder lukte het minder vaak dan gemiddeld om huisarts-, ziekenhuis- en vaccinatiegegevens op te halen



Leeftijd: Q004. Welke van de onderstaande taken die we u hebben gegeven is wel of niet gelukt? (n=1408) | Q044. Heeft u geprobeerd om PDF documenten te bekijken en is dit gelukt? (n= 1408) | Q0045. We hebben u daarnaast gevraagd om vaccinaties in het Rijksvaccinatieprogramma van na 1992 op te halen. Kunt u aangeven of dit wel of niet is gelukt? (n=553) | Basis: totale steekproef, n = 1408; 18 t/m 31 jaar, n=53; 31 t/m 49 jaar, n=633; 50-64 jaar, n=424; 65+, n=298 | Significanties gerapporteerd t.o.v. het totaal
Verian | Gebruikerservaringen PGO's – 2025

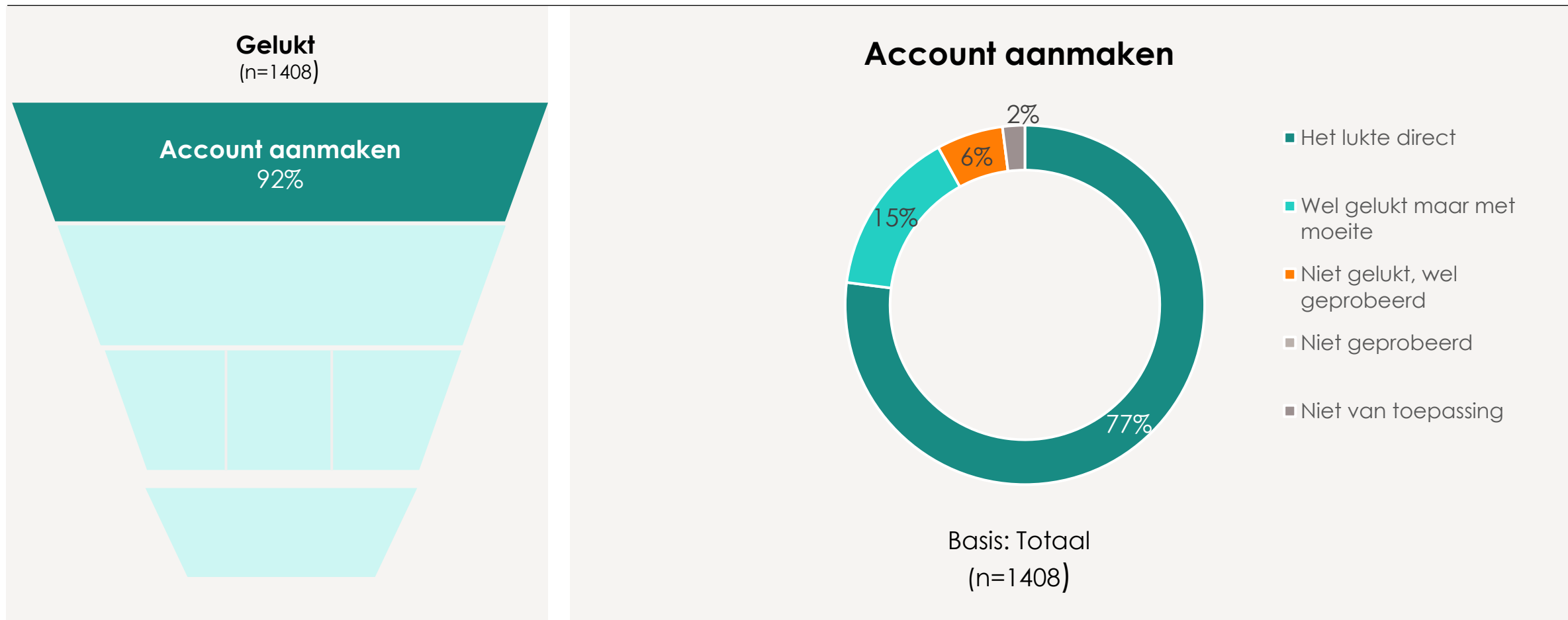
Opleiding: Gebruik functionaliteiten van de PGO

Alle taken behalve het bekijken van PDF-documenten is lager opgeleiden minder vaak gelukt



Account aanmaken

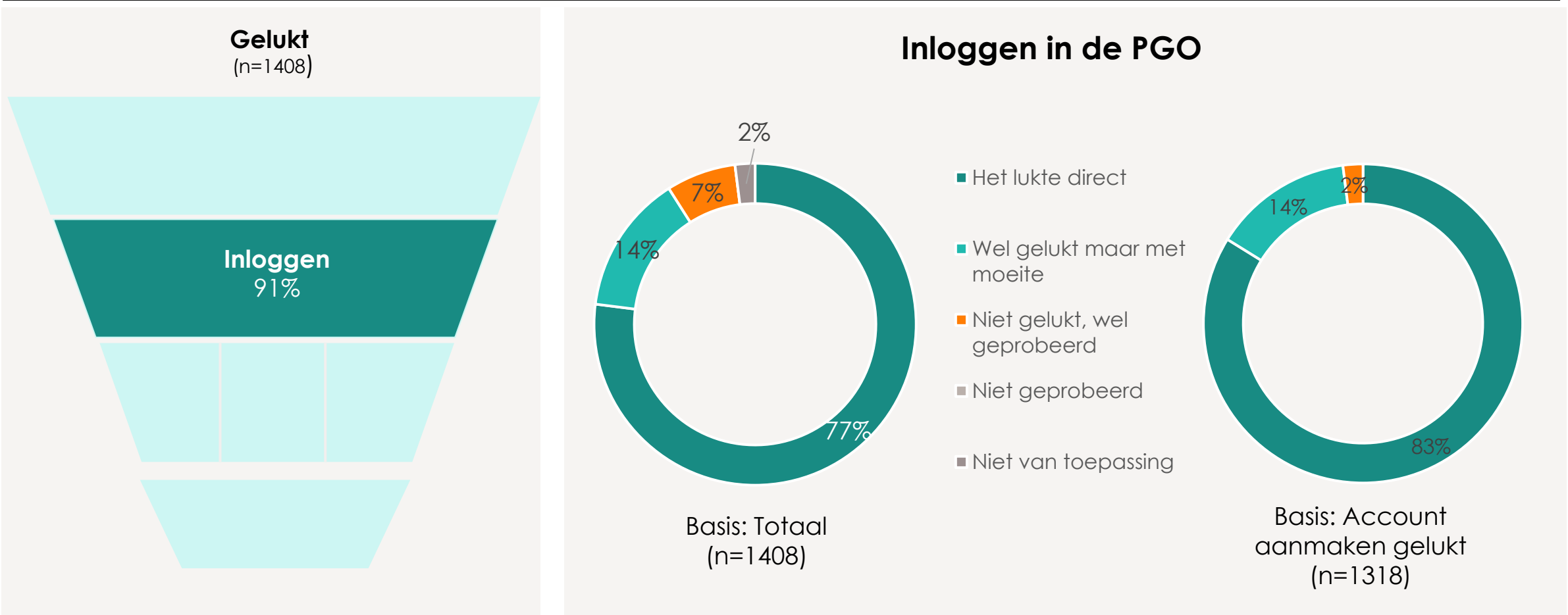
Negen op de tien gebruikers is het gelukt om een account aan te maken; circa acht op de tien lukte het direct en 15% lukte het wel maar met moeite.



Q004. Welke van de onderstaande taken die we u hebben gegeven is wel of niet gelukt? (n=1408)

Inloggen

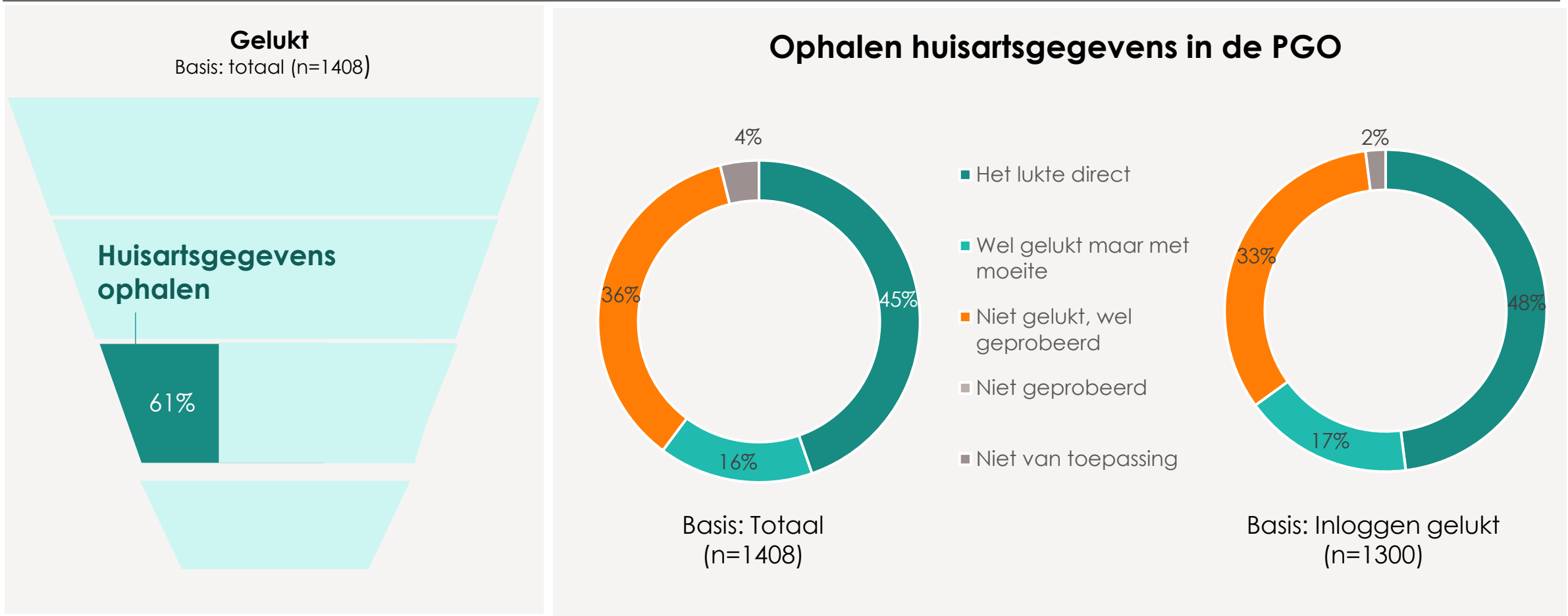
Het is 91% van alle gebruikers gelukt om in te loggen. Van de gebruikers die succesvol een account konden aanmaken is het 97% gelukt.



Q004. Welke van de onderstaande taken die we u hebben gegeven is wel of niet gelukt? (n=1408)

Ophalen huisartsgegevens

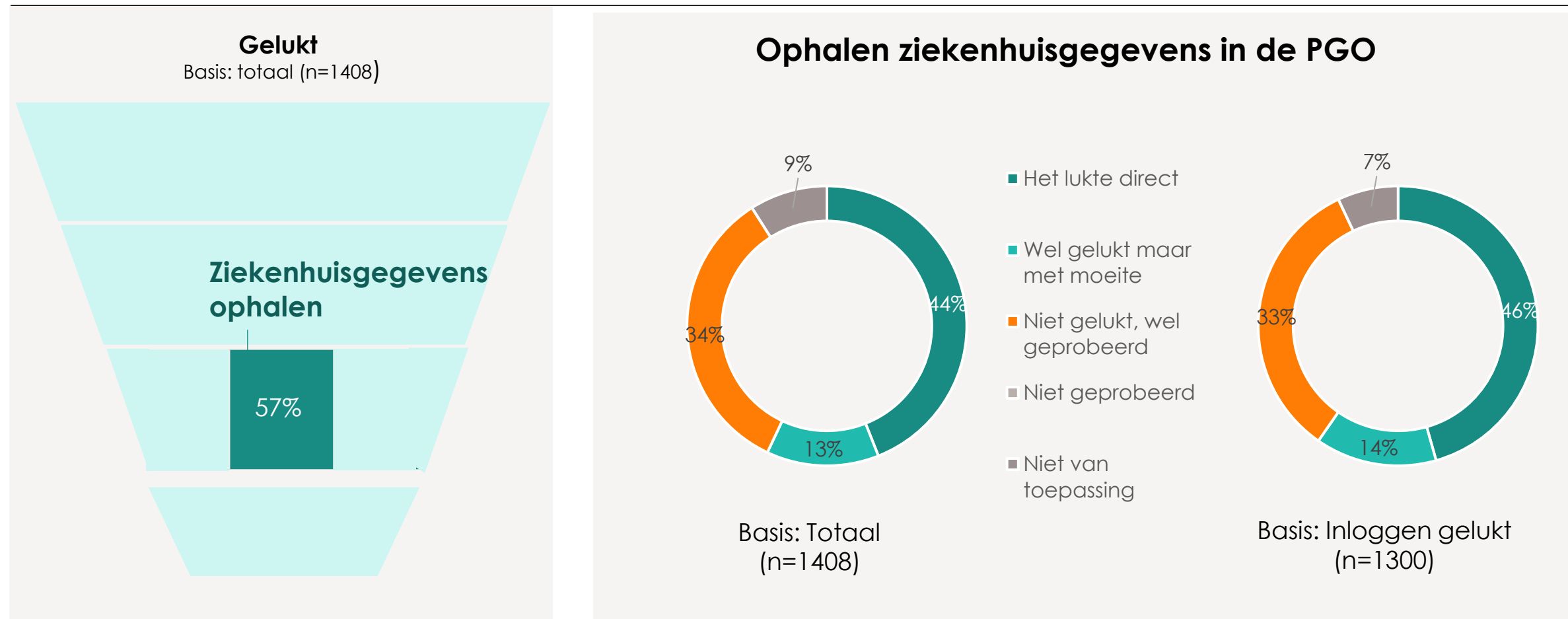
Zes op de tien van het totaal aantal gebruikers kon huisartsgegevens ophalen. Onder de ingelogde gebruikers lukte het de helft om huisartsgegevens direct op te halen, 17% lukte het wel, maar met moeite.



</

Ziekenhuisgegevens ophalen

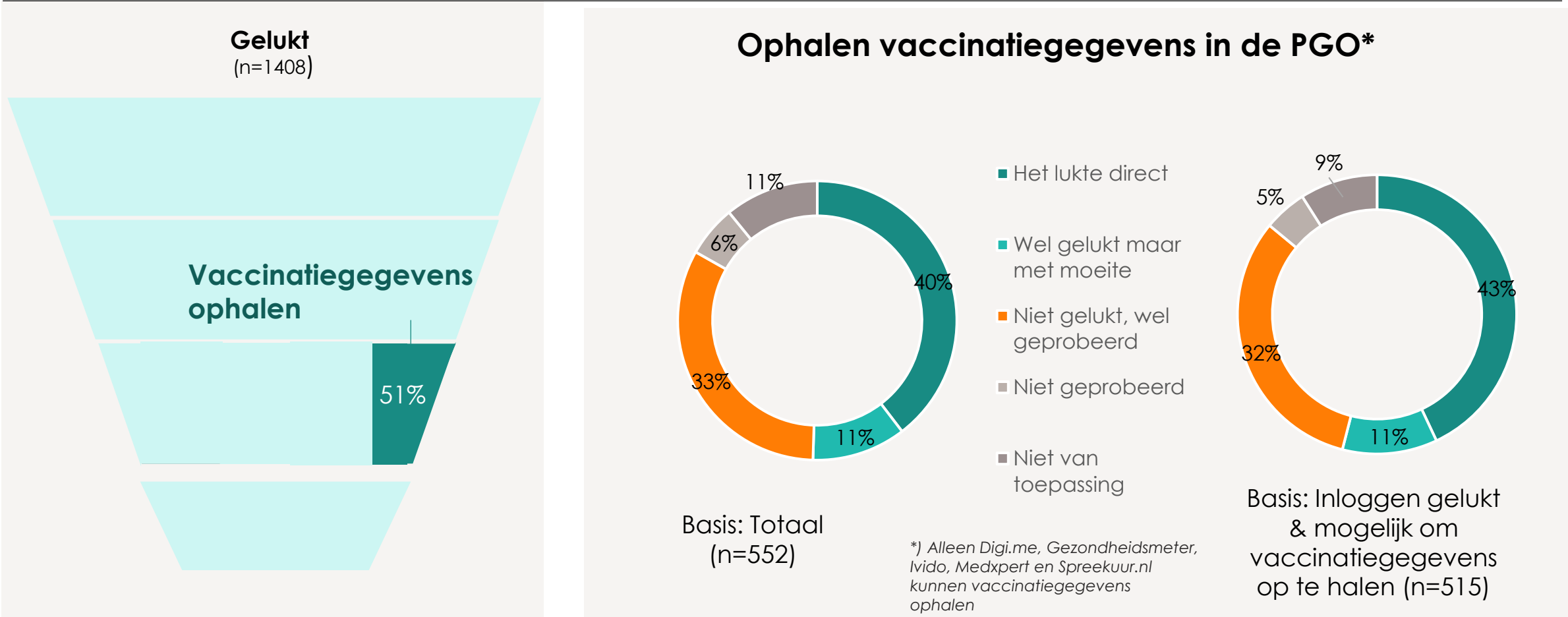
Circa zes op de tien van het totaal aantal gebruikers lukte het om ziekenhuisgegevens. Onder de ingelogde gebruikers lukte het bijna de helft direct om de gegevens op te halen, terwijl 14% dit met moeite is gelukt



Q004. Welke van de onderstaande taken die we u hebben gegeven is wel of niet gelukt? (n=1408)

Vaccinatiegegevens*

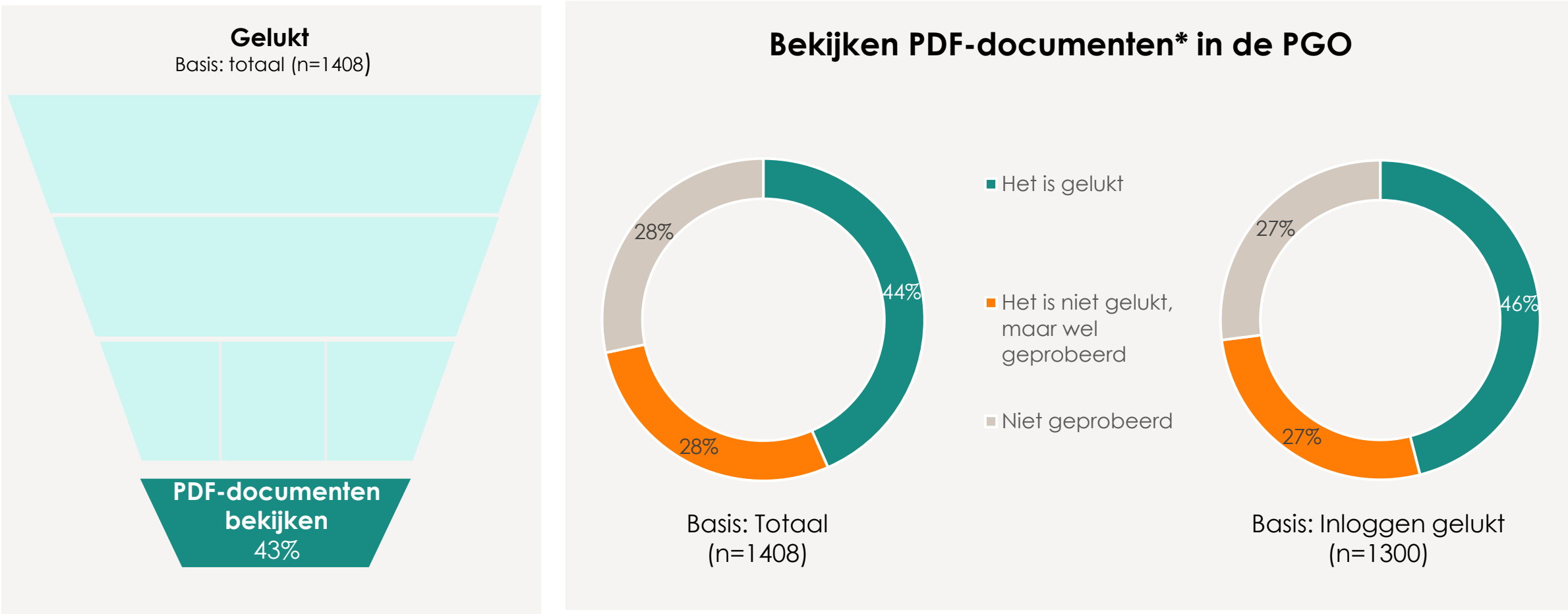
Ruim de helft van het totaal aantal gebruikers lukte het om vaccinatiegegevens op te halen. Onder de ingelogde gebruikers lukte het ruim vier op de tien direct om deze gegevens op te halen, één op de tien met moeite.



Q0045. We hebben u daarnaast gevraagd om de vaccinaties in het Rijksvaccinatieprogramma van na 1992 op te halen. Kunt u aangeven of dit wel of niet is gelukt? (n=552) | *) Het ophalen van vaccinatiegegevens is ten tijde van het onderzoek mogelijk bij vijf PGO's.

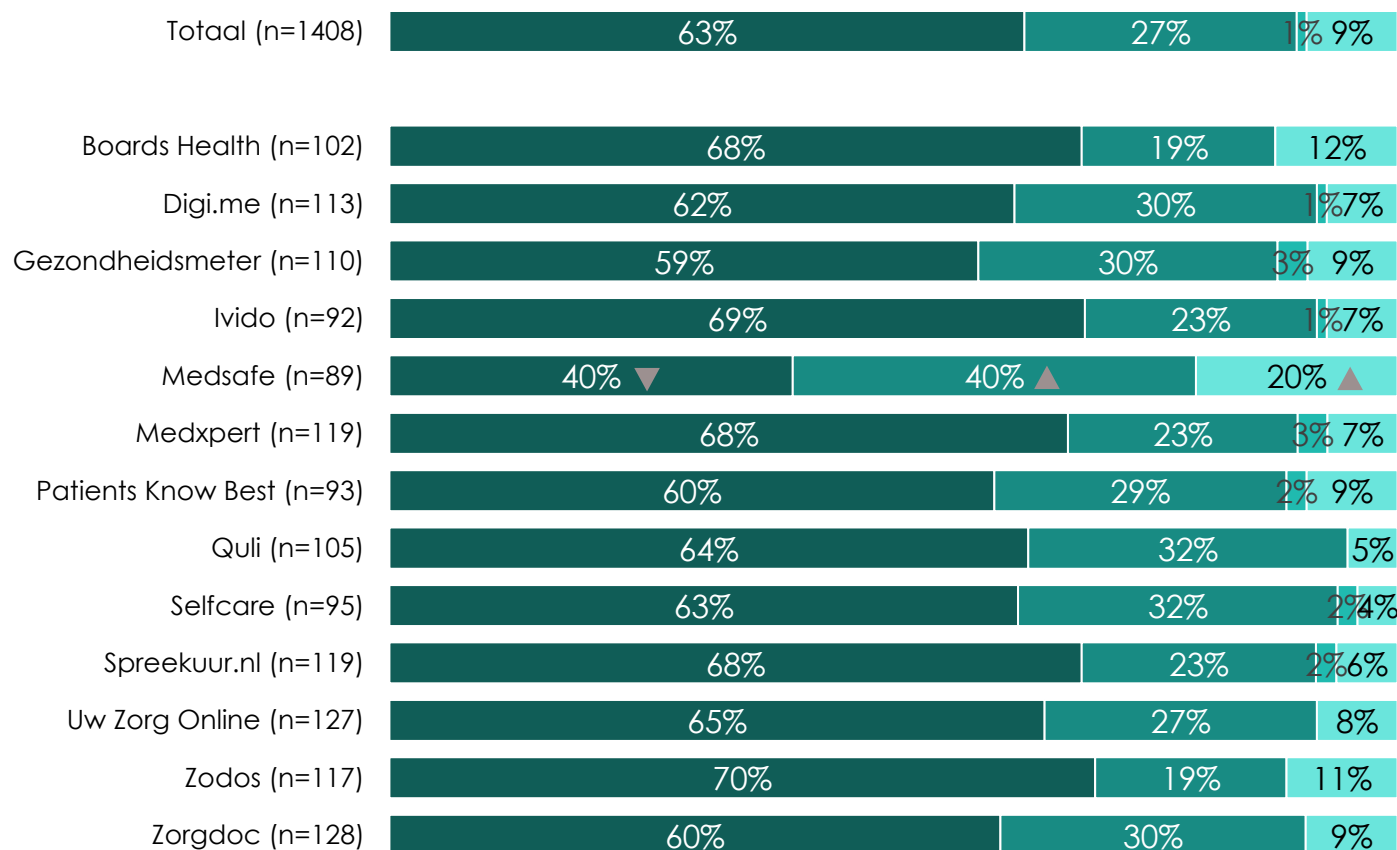
PDF-documenten bekijken

Ruim vier op de tien gebruikers is het gelukt om documenten in PDF te bekijken. Circa één op drie heeft het wel geprobeerd, maar lukte het niet. Onder de ingelogde gebruikers lukte het ruim zeven op de tien om PDF-documenten te bekijken



Gebruiksgemak

Ruim zes op de tien konden de PGO meteen makkelijk zelf gebruiken. Ongeveer een kwart van de mensen is het zelf gelukt, maar had hier wel moeite mee.



■ Ik kon de PGO meteen makkelijk zelf gebruiken

■ Ik vond de PGO niet meteen makkelijk te gebruiken, maar het lukte me wel zelf

■ Ik had de eerste keer hulp van iemand nodig om de PGO te gebruiken, nu kan ik het goed zelf gebruiken

■ Ik denk dat ik de volgende keer weer hulp nodig heb om de PGO te gebruiken

Q013. In hoeverre had u wel of geen hulp nodig bij het gebruiken van de PGO? Totaal (n=1408)

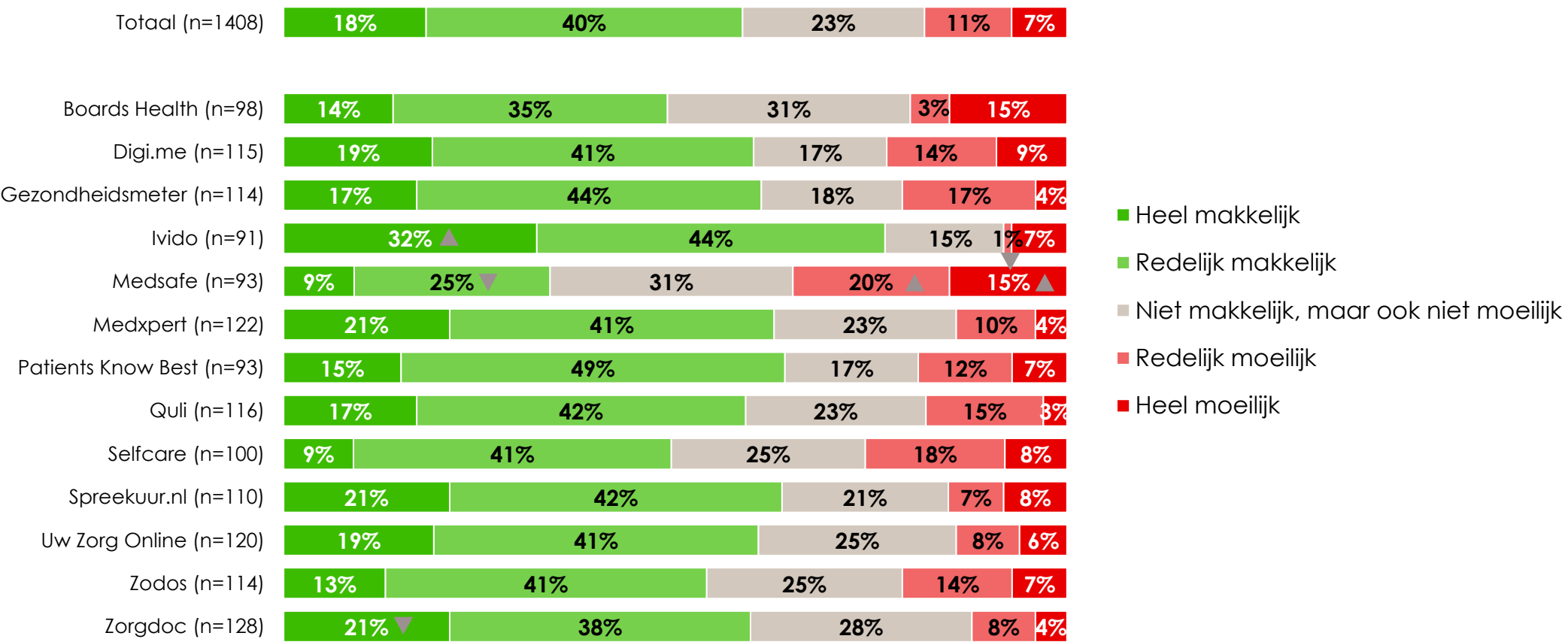
Significant hoger ▲ of lager ▼ t.o.v. totaal (alleen gerapporteerd wanneer n>30)

04

Ervaring functionaliteiten PGO

‘Vind’-gemak in de PGO

Circa zes op de tien gebruikers vinden het (heel of redelijk) makkelijk om in de PGO te vinden wat diegene zoekt.



Q011. Hoe makkelijk of moeilijk vindt u het om in de PGO te vinden wat u zoekt? (n=1408)
Significant hoger ▲ of lager ▼ t.o.v. totaal

Volledigheid opgehaalde huisartsgegevens

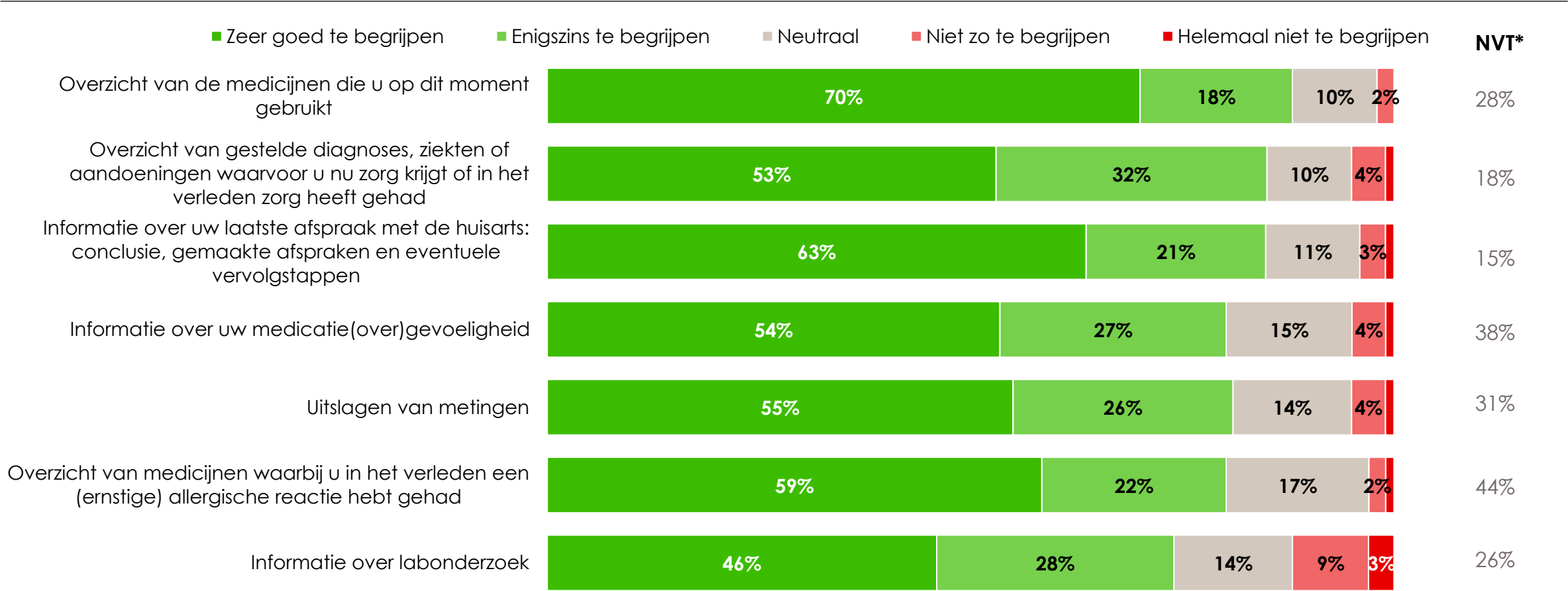
Ruim acht op de tien gebruikers die hun huisartsgegevens konden ophalen geven aan dat de gegevens klopten en volledig waren.



Q026. U heeft aangegeven dat het is gelukt om uw huisartsgegevens op te halen. Zag u huisartsgegevens die niet kloppen? Of miste u huisartsgegevens die u wel had verwacht? (n=856)

Opgehaalde huisartsgegevens: mate van begrijpelijkheid

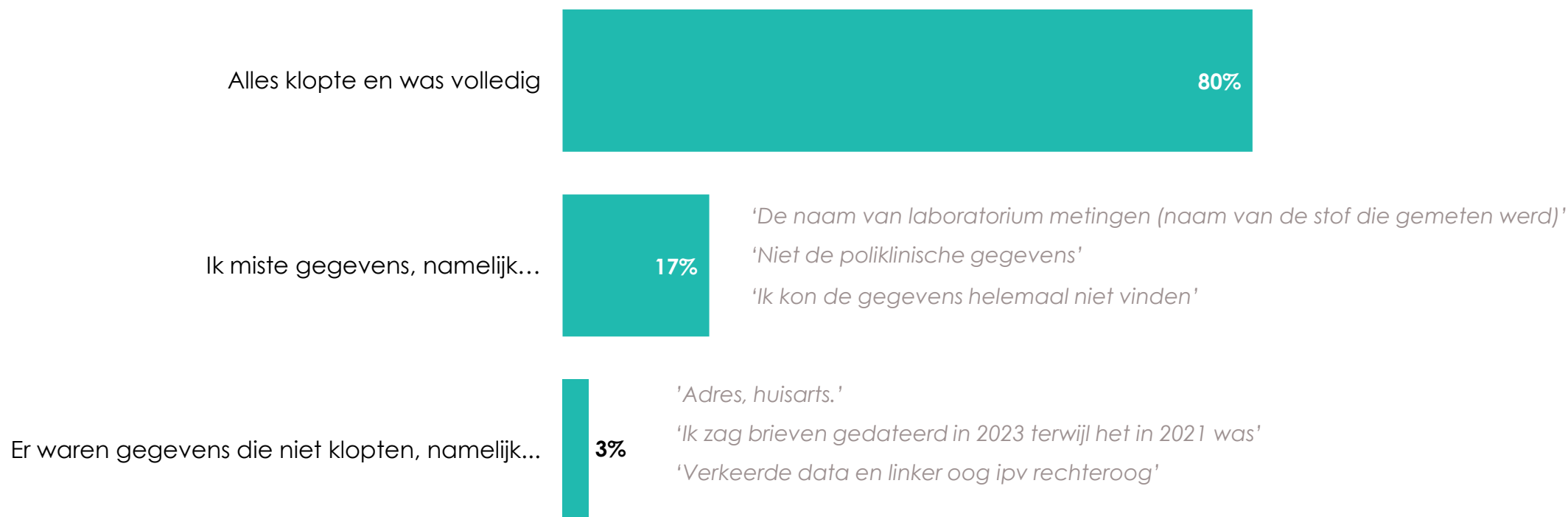
De opgehaalde huisartsgegevens zijn over het algemeen te begrijpen.



Q029. In hoeverre vindt u deze gegevens goed te begrijpen? (n=856) | NVT*) Dit is een optelsom van de antwoordcategorieën 'Het is niet gelukt om deze gegevens op te halen' en 'Ik beschik niet over deze gegevens'. De grafiek geeft de data exclusief deze twee categorieën weer.

Volledigheid opgehaalde ziekenhuisgegevens

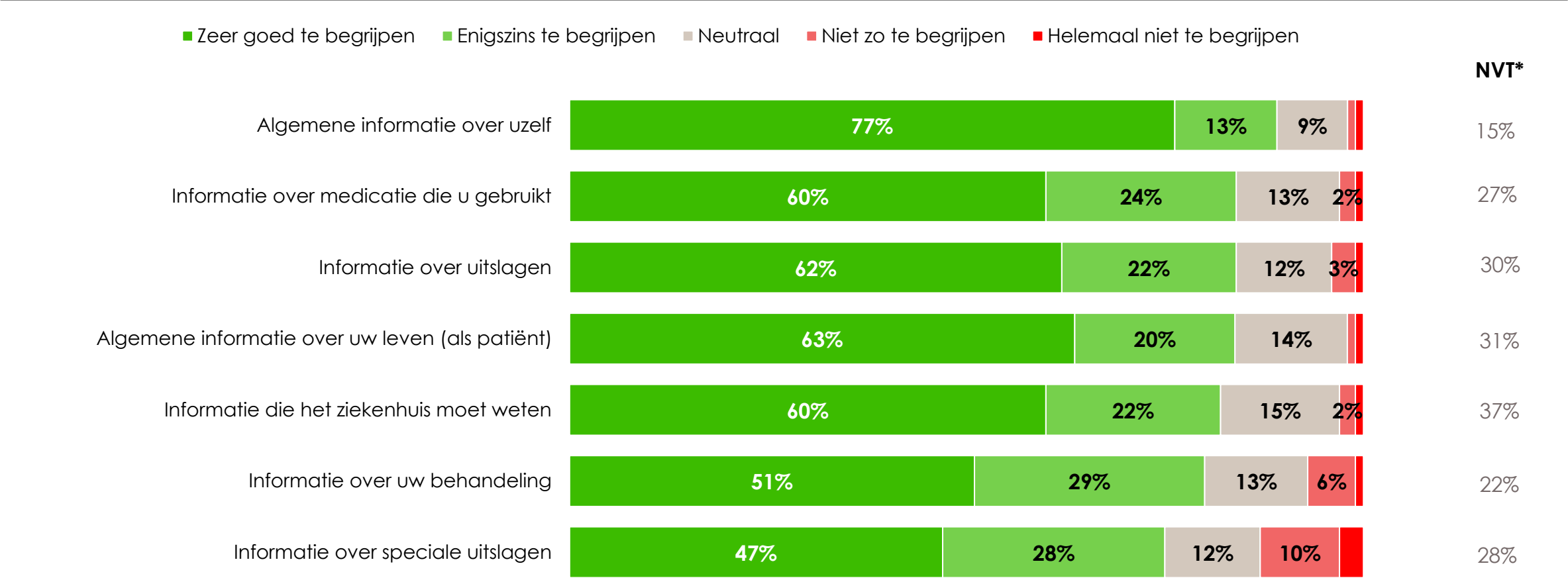
Acht op de tien mensen die hun ziekenhuisgegevens konden ophalen geven aan dat de gegevens klopten en volledig waren.



Q055. Zag u ziekenhuisgegevens die niet kloppen? Of miste u ziekenhuisgegevens die u wel had verwacht? (n=810)

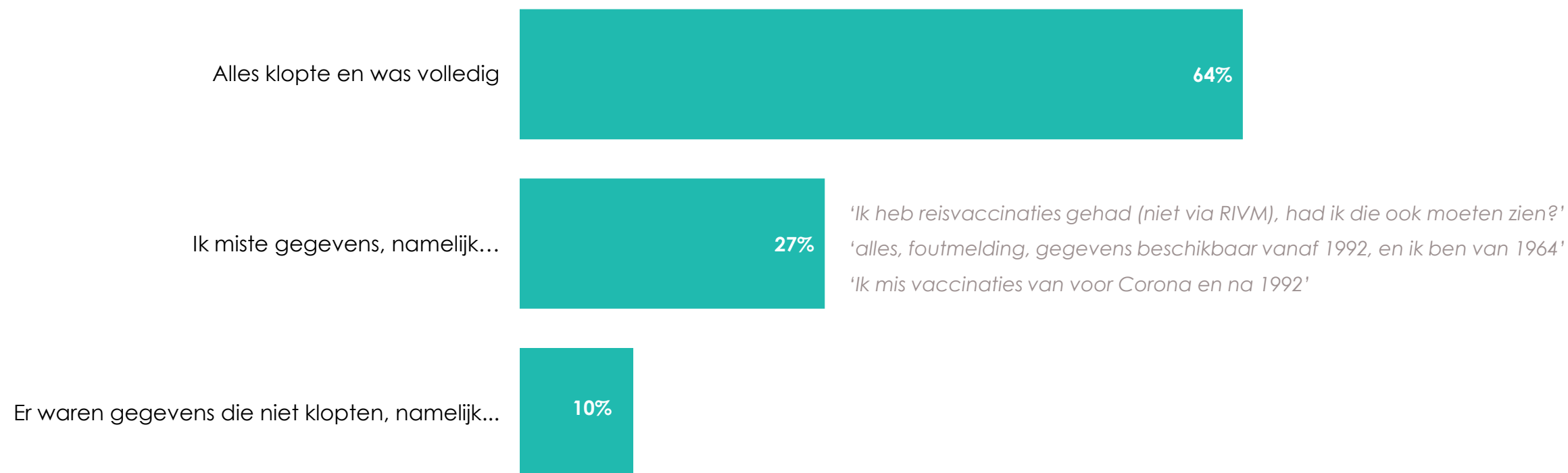
Opgehaalde ziekenhuisgegevens: mate van begrijpelijkheid

De opgehaalde ziekenhuisgegevens zijn over het algemeen goed te begrijpen.



Volledigheid opgehaalde vaccinatiegegevens

Bijna acht op de tien mensen die hun ziekenhuisgegevens konden ophalen geven aan dat de gegevens klopten en volledig waren.



Q092. Zag u vaccinatiegegevens die niet kloppen? Of miste vaccinatiegegevens die u wel had verwacht? (n=560)

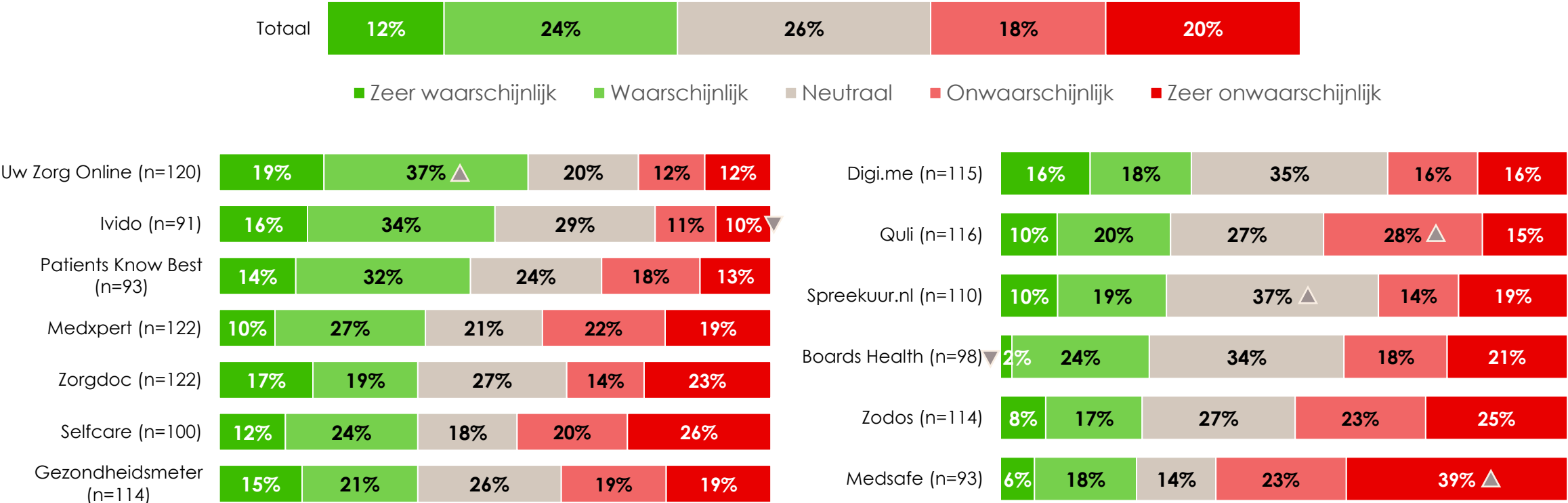
05

Intentie en verbeterpunten PGO

Intentie PGO gebruik

Circa vier op de tien gebruikers zijn van plan de PGO in de toekomst (zeer) waarschijnlijk te blijven gebruiken. Drie op de tien gebruikers zijn het niet van plan, de rest is neutraal. Wie hun zorgverlener weinig bezoekt noemt het vaker onwaarschijnlijk de PGO in de toekomst te blijven gebruiken.

Blijft u de PGO in de toekomst gebruiken?

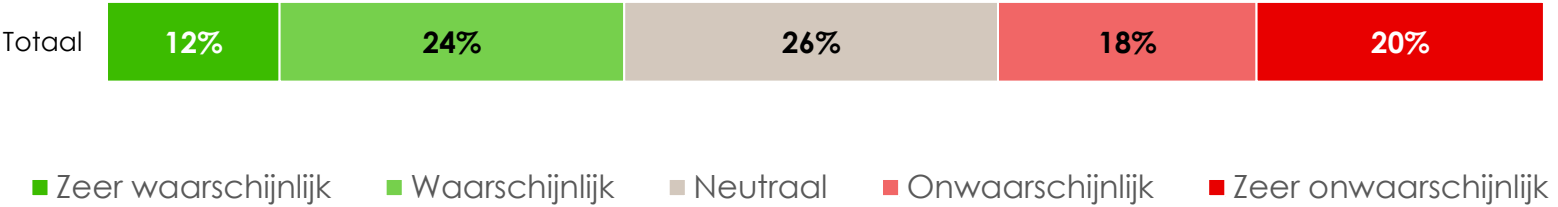


Q031. Hoe waarschijnlijk is het dat u de PGO die u getest heeft in de toekomst blijft gebruiken? (n=1408) | Significant hoger ▲ of lager ▼ ten opzichte van het gemiddelde op totaalniveau.

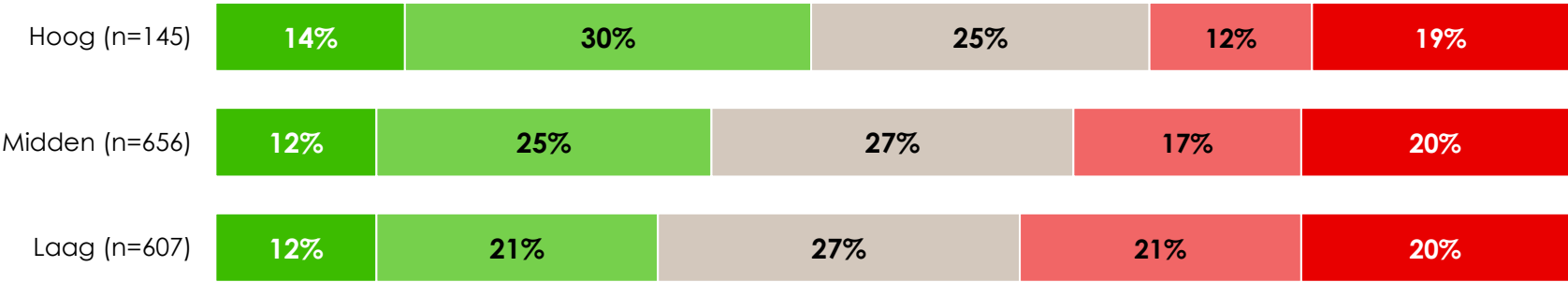
Intentie PGO gebruik – frequentie bezoek aan zorgverleners

De intentie voor toekomstig gebruik verschilt niet significant als het gaat om de frequentie van het bezoek aan een zorgverlener.

Blijft u de PGO in de toekomst gebruiken?



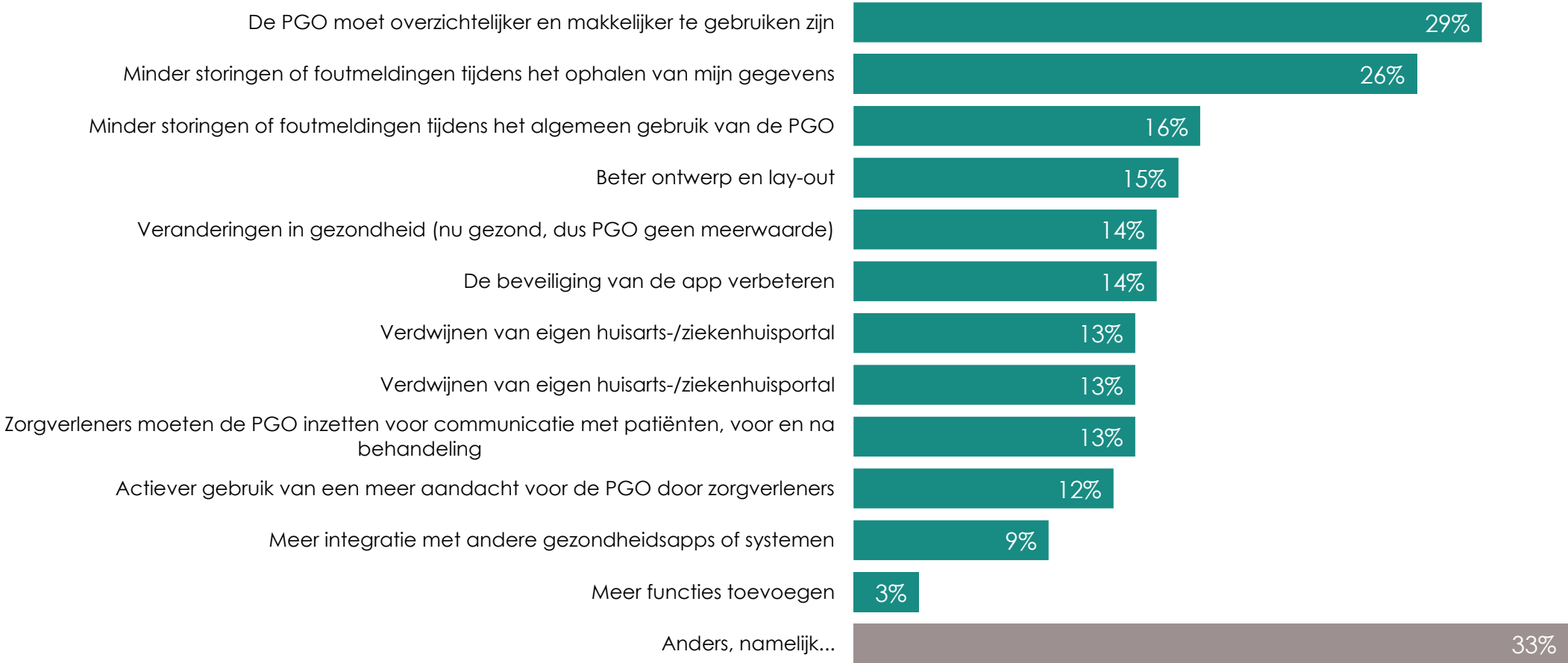
Frequentie bezoek aan zorgverleners



Veranderingen nodig voor blijven gebruik PGO

Gebruikers die aangeven de PGO (zeer) waarschijnlijk niet blijven gebruiken, geven aan dat om in de toekomst de PGO wel te blijven gebruiken, een betere gebruiksvriendelijkheid (drie op de tien) en minder technische problemen (bijna drie op de tien) nodig zijn.

Wat moet er veranderen, wilt u de PGO wel blijven gebruiken?



Doorvraag: q390. Indien toekomstig gebruik PGO (zeer) onwaarschijnlijk: Wat moet er veranderen, zodat u de PGO wel wilt blijven gebruiken? Meerdere antwoorden mogelijk (n=550)

Veranderingen nodig voor blijven gebruik PGO – Anders, namelijk...

Voorbeelden open antwoorden

Wat moet er veranderen, wilt u de PGO wel blijven gebruiken?

Anders, namelijk...

33%

'Ik begrijp niet waarom dit beter zou zijn dan mijngezondheid.net'

'Uitgebreide app gratis maken'

*'Mijn behandelaars moeten vindbaar (aangesloten) zijn en alle gegevens delen. Zo niet dan is dit
verspilling van tijd'*

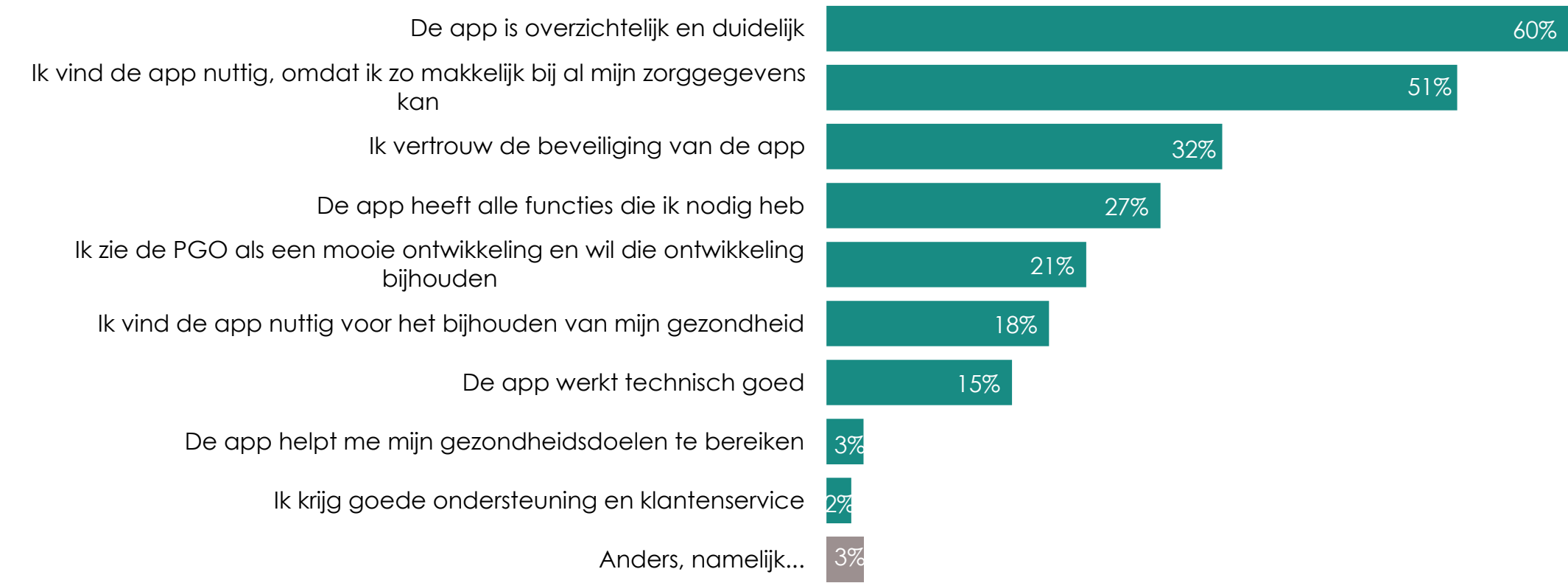
'Moeten de zorgverleners wel te vinden zijn in de app'

Doorvraag: q390. Indien toekomstig gebruik PGO (zeer) onwaarschijnlijk: Wat moet er veranderen wilt u de PGO wel blijven gebruiken? Meerdere antwoorden mogelijk (n=550)

Redenen gebruik PGO in toekomst

Gebruikers die aangeven de PGO (zeer) waarschijnlijk wel blijven gebruiken, geven het vaakst aan dat dit is omdat ze de app overzichtelijk en duidelijk vinden (zes op de tien) of nuttig vinden omdat ze makkelijk bij zorggegevens kunnen (circa vijf op de tien).

Waarom wilt u deze PGO in de toekomst (misschien) blijven gebruiken?



Doorvraag: Q032. Indien toekomstig gebruik (zeer) waarschijnlijk: Waarom wilt u deze PGO in de toekomst (misschien) blijven gebruiken? Meerdere antwoorden mogelijk (n=487)

Redenen gebruik PGO in toekomst – Anders, namelijk...

Voorbeelden open antwoorden

Waarom wilt u deze PGO in de toekomst (misschien) blijven gebruiken?

Anders, namelijk...

3%

‘Alle gegevens op 1 plek’

‘Ik vind het fijn nog eens thuis na te kunnen lezen of terug te kijken’

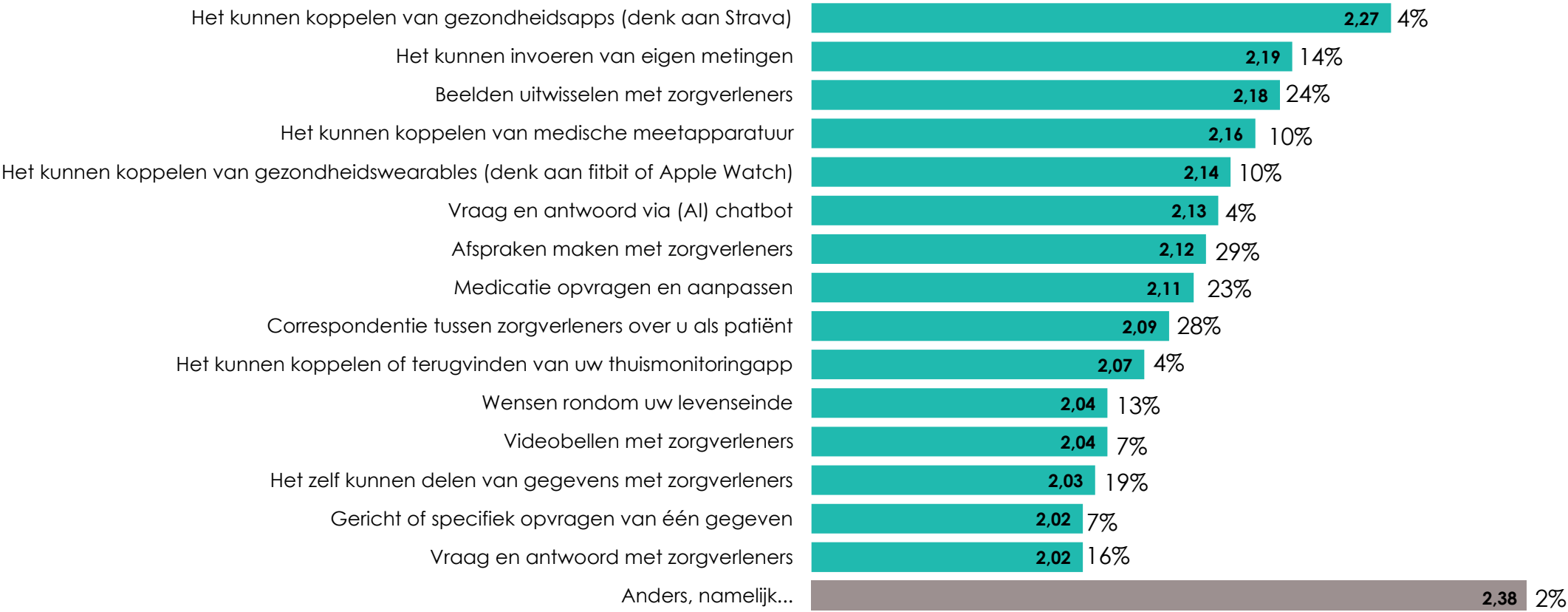
‘Handig om medicijnen te bestellen’

Doorvraag: Q032. Indien toekomstig gebruik (zeer) waarschijnlijk: Waarom wilt u deze PGO in de toekomst (misschien) blijven gebruiken? Meerdere antwoorden mogelijk (n=487)

Behoefte toevoegen functies in PGO

Afspraken maken met zorgverleners en inzien correspondentie over henzelf heeft voor veel respondenten prioriteit.

Toevoegen van extra functies: gemiddelde somscore en aantal keer gekozen (%)

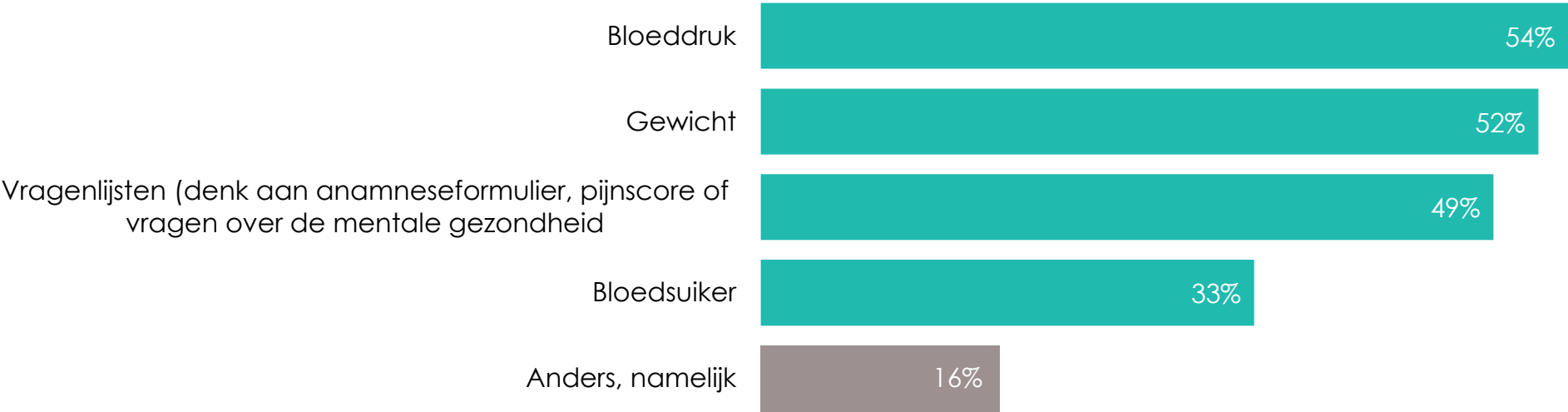


Q016. Kies maximaal drie functies die u toegevoegd zou willen zien aan de PGO en zet deze in de volgorde van uw voorkeur. Nummer 1=belangrijkste (n=1408). *Meerdere antwoorden mogelijk. In grafiek gemiddelde scores op basis van gegeven en volgorde antwoorden: eerst genoemd = 3 punten, tweede genoemd = 2 punten, derde genoemd = 1 punt. Maximale score 3 = alle respondenten die dit antwoord hebben gegeven hebben dit op nummer 1 gezet.

Wensen zelf gegevens kunnen delen met zorgverlener

Bloeddruk en gewicht worden hier het meest genoemd.

Voorkeur delen gegevens met zorgverlener



Q081. Welke gegevens zou u zelf willen kunnen delen met uw zorgverlener? (n=1408) Meerdere antwoorden mogelijk.

Wensen zelf gegevens kunnen delen met zorgverlener – Anders, namelijk...

Voorbeelden open antwoorden

Anders, namelijk

16%

'Geen.'

Heel veel respondenten geven aan geen gegevens te willen delen.

'Foto's van klachten.'

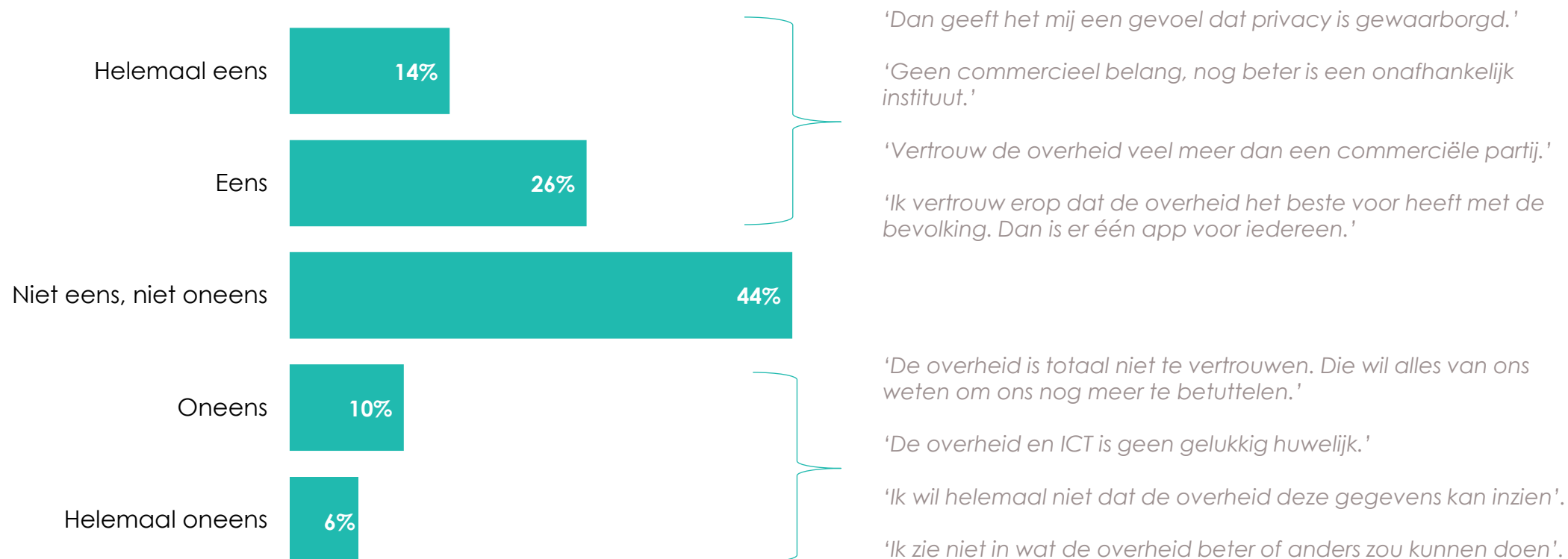
'Uitslagen van onderzoeken'

'Alles wat een snellere, betere of duidelijkere diagnose kan opgeven.'

PGO door overheid

4 op de 10 ziet PGO liever bij overheid, grote groep neutraal. Argumenten van voorstanders gaan over privacy, het ontbreken van commercieel belang en algemeen vertrouwen.

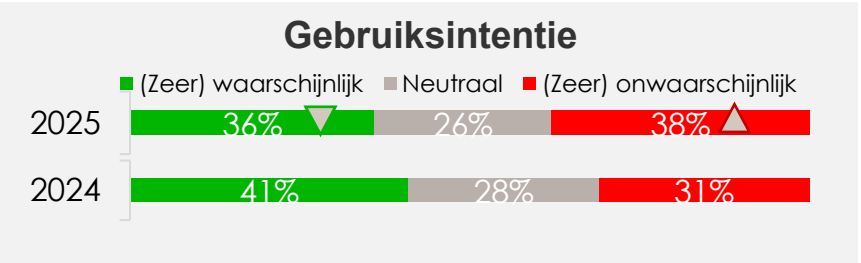
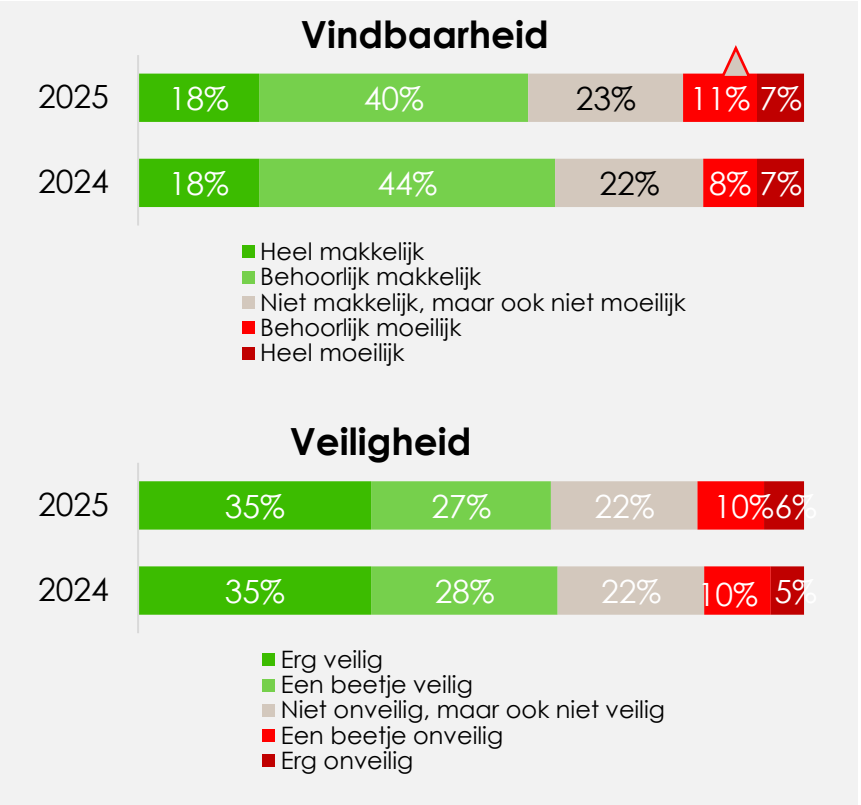
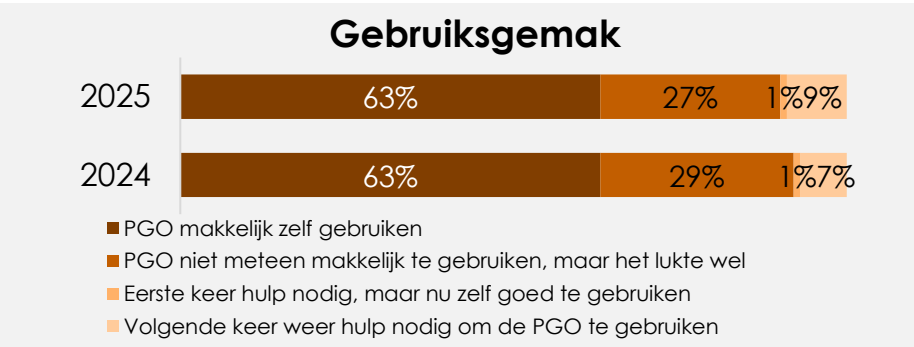
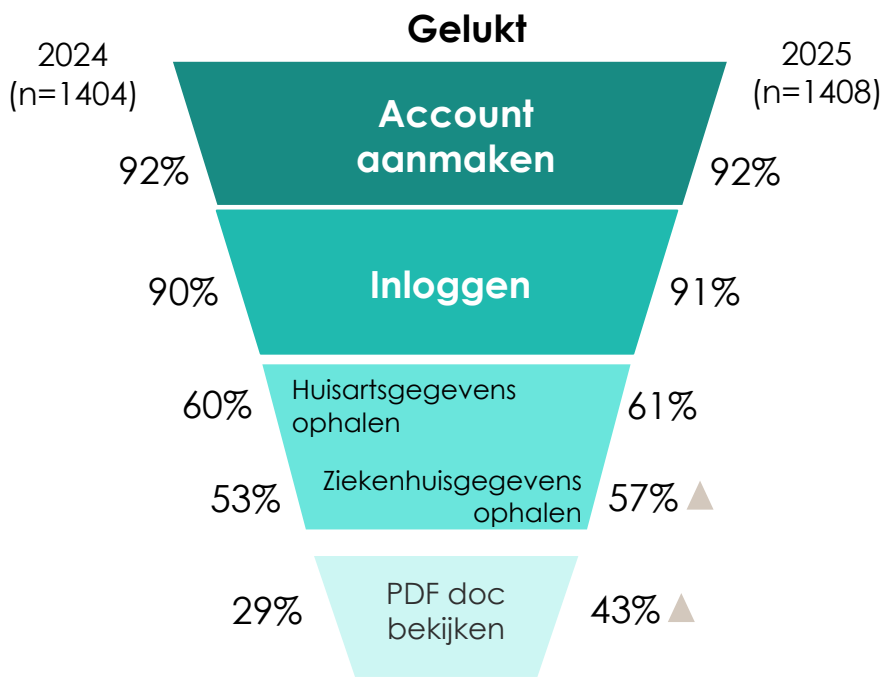
Meer vertrouwen in een PGO als deze door de overheid wordt aangeboden/ontwikkeld



Q085. In hoeverre bent u het eens met onderstaande stelling? Ik zou meer vertrouwen hebben in een PGO als deze door de overheid wordt aangeboden/ontwikkeld. (n=1408) | Doorvraag: q0851. Kunt u toelichten waarom dit zo is? (n=560) | Doorvraag q0852. Kunt u doelichten waarom dit zo is? (n=229)

Trends ten opzichte van 2024

Vergelijking met 2024 - totaal



▲ - significant hoger dan 2024

▼ - significant lager dan 2024