PGO's – Onderzoek naar gebruikerservaringen

Meting 2024

Joyce van Brecht en Halise Copur

September 2024

verian

Basis

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 2022 en 2023 hebben wij (toen 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-leverancies 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 2024 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:

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

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 gegevens
- 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 een van de veertien PGO's getest:
Zodos, Medxpert, cBoards Health (nu bekend als Boards Health), Gezondheidsmeter, Ivido, Spreekuur.nl, Quli, Patients Know Best, Uw Zorg Online, Drimpy, Selfcare, Zorgdoc, Medsafe, Digi.me
Dertien hiervan zijn in 2023 ook getest.

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

Vraagtypes

In de vragenlijst zijn verschillende vraagtypes opgenomen: Matrix vragen, single-coded vragen, multi-coded vragen.

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, dan kunnen de percentages in de grafieken optellen tot over de 100%. Wanneer dit zo is dan staat dat aangegeven in de voetnoot.

In een aantal grafieken wordt niet met percentages maar met gemiddelde somscores gewerkt. Bij deze vragen hebben respondenten een 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 (n=...) die gerapporteerd wordt, 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.

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.

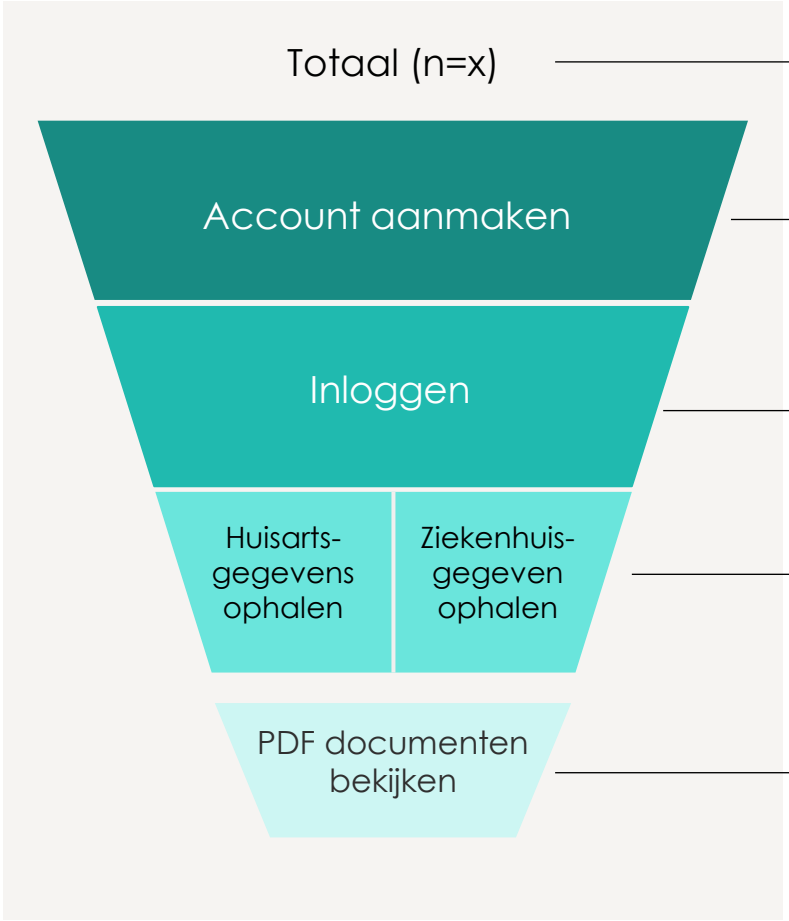
Wanneer het gaat om technische problemen of het ophalen van huisarts-/ziekenhuisgegevens en documenten kunnen wij niet onderscheiden waarvoor de PGO-leverancier verantwoordelijk is of andere partijen in het MedMij-afsprakenstelsel. Daarbij zijn de PGO's afhankelijk van huisartsen en ziekenhuizen voor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

Significantie

▲ en ▼ tonen een significant verschil aan (95% betrouwbaarheid niveau). In de voetnoot wordt vermeld welke groepen met elkaar worden vergeleken.

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.



Hierin wordt aangegeven hoeveel mensen hebben **geprobeerd een account aan te maken**. Voor de totale steekproef zijn dit 1.404 mensen.

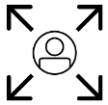
Het percentage in deze kolom geeft aan hoeveel procent van het totaal (n=x) het is gelukt **om een account aan te maken**.

Het percentage in deze kolom geeft aan hoeveel procent ven het totaal (n=x) is gelukt **om in te loggen**.

Het percentage in deze kolom geeft aan hoeveel procent van het totaal (n=x) het is gelukt **om ziekenhuis- of huisartsgegevens op te halen**.

Het percentage in deze kolom geeft aan hoeveel procent van het totaal (n=x) het is gelukt **om PDF documenten te bekijken. Let op:** Het ophalen van documenten gebeurt bij sommige PGO's automatisch bij het ophalen van de ziekenhuis- en/of huisartsgegevens en voor andere PGO's moet een patiënt deze zelf actief ophalen om ze te kunnen bekijken.

Onderzoeksverantwoording



Doelgroep en steekproef

De doelgroep bestaat uit Nederlanders van 18 t/m 80 jaar. De steekproef is hiermee in lijn. 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 ons panel NIPObase. Leden van het panel konden via een screeningsvragenlijst aangeven of ze bereid waren tot deelname en of ze voldeden aan de voorwaarden (nl. beschikken over een DigiD en een smartphone). Van de 32.342 gescreende panelleden gaven 10.258 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 3.959 respondenten uitgenodigd voor het onderzoek. Uiteindelijk hebben n=1.404 respondenten, random 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 2023 onderzoek is als basis gebruikt, en in samenspraak met de Patiëntenfederatie aangepast wanneer nodig. De invulduur bedroeg circa 12 minuten.

Veldwerkperiode

Het veldwerk heeft gelopen van 14 t/m 21 juni 2024.

02

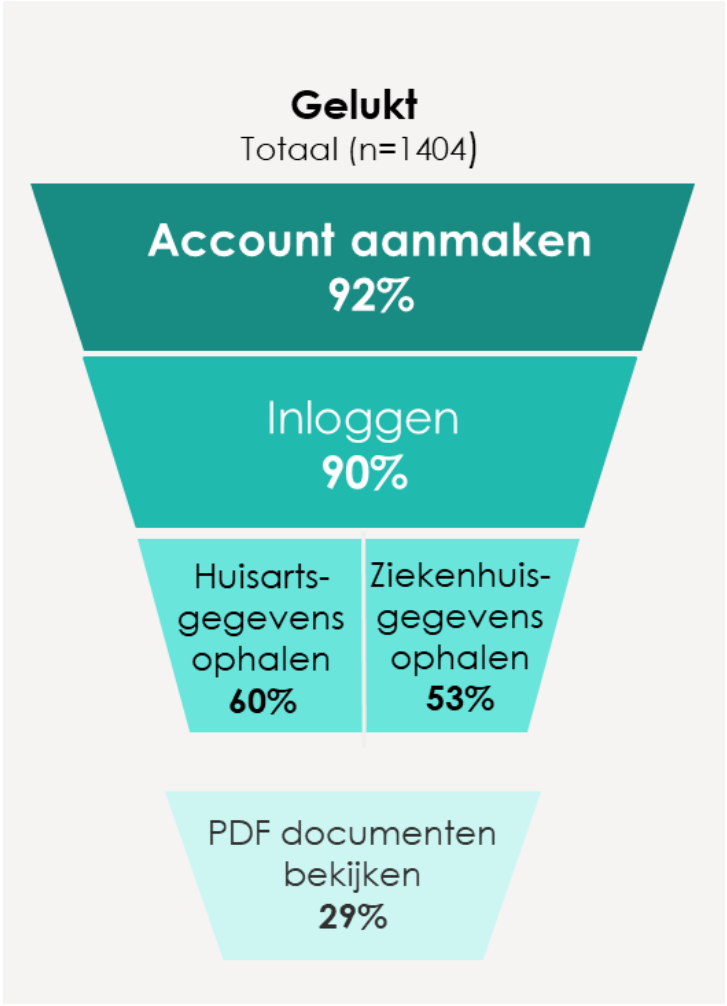
Samenvatting

Samenvatting – Gebruik van PGO

- De meeste gebruikers lukte het om een **account aan te maken** in de PGO (**92%**). Dit gaat men over het algemeen gemakkelijk af: 79% lukte het direct, 13% van de gebruikers lukte het wel maar met moeite. Er zijn verschillende redenen waarom het de gebruikers niet lukte: men begreep niet wat ze moesten doen, kreeg geen bevestigingscode om verder te kunnen, of kregen een foutmelding te zien.

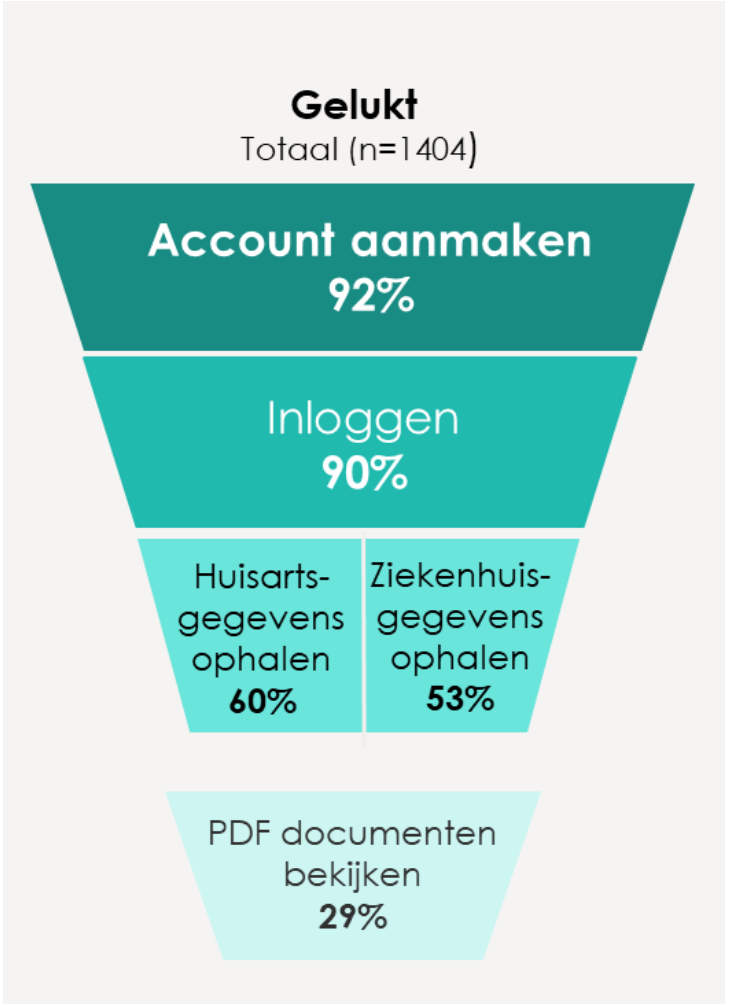
- **Inloggen in de PGO** lukte de meeste gebruikers ook: **90%** van alle gebruikers lukte het om in te loggen. 97% van de gebruikers die het lukte om een account aan te maken lukte het ook om in te loggen; 84% lukte het meteen, 13% lukte het wel maar met moeite. De gebruikers die het niet lukte gaven het vaakst aan dat dit kwam doordat ze niet begrepen wat ze moesten doen, of bijvoorbeeld omdat zij een foutmelding kregen.

- In totaal lukte het **60%** van alle gebruikers om **huisartsgegevens op te halen.** 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 genoemde redenen hiervoor waren bijvoorbeeld het ontvangen van een foutmelding, het niet kunnen vinden van de huisarts.



Samenvatting – Gebruik van PGO en functionaliteiten

- In totaal lukte het **53%** van de gebruikers om **ziekenhuisgegevens op te halen.** Van de groep ingelogde gebruikers lukte het 57% om hun ziekenhuisgegevens op te halen, 31% heeft het wel geprobeerd maar lukte het niet.
- 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 heef **29%** van de gebruikers succesvol hun PDF documenten bekeken.
- De meeste gebruikers vinden het (heel of redelijk) makkelijk om in de PGO **te vinden wat diegene zoekt** (63%).
- 80% van de gebruikers die hun **huisartsgegevens** konden ophalen geeft aan dat deze klopten en volledig waren. 78% van de gebruikers die hun ziekenhuisgegevens konden ophalen geeft aan dat alles klopte en volledig was.



Samenvatting – verbeterpunten, intentie, 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 27% van de gebruikers. Dit wordt gevolgd door het gebruik van minder afkortingen (15%) of het zelf sorteren of ordenen van gegevens (15%). Gebruikers die aangeven gegevens zelf te willen ordenen of sorteren noemen hiervoor het vaakst de datum van de afspraak met de arts, het type klacht, of het type onderzoeksuitslag.
- Over het toevoegen van functionaliteiten geven gebruikers het vaakst aan afspraken te willen maken met zorgverleners (37%) of beelden kunnen uitwisselen met de zorgverlener (37%).

Intentie

- Van het totaal aantal gebruikers geeft slechts 13% aan dat het zeer waarschijnlijk is dat ze de PGO in de toekomst blijven gebruiken. Verder geeft 28% van de gebruikers aan de PGO waarschijnlijk te blijven gebruiken, 31% van de gebruikers acht het (zeer) onwaarschijnlijk en 28% van de gebruikers is neutraal.
- Gebruikers die van plan zijn de PGO te blijven gebruiken geven het vaakst aan dit te willen omdat ze de PGO nuttig vinden omdat ze zo makkelijk bij hun zorggegevens kunnen (61%) en omdat ze de PGO gebruiksvriendelijk vinden (51%). Gebruikers die niet van plan zijn de PGO te gebruiken geven verschillende punten die moeten veranderen om de PGO wel te blijven gebruiken, namelijk: een betere gebruiksvriendelijkheid (40%), minder technische problemen (39%), betere integratie met zorgverleners (25%) en een beter ontwerp en lay-out (20%).

Trends

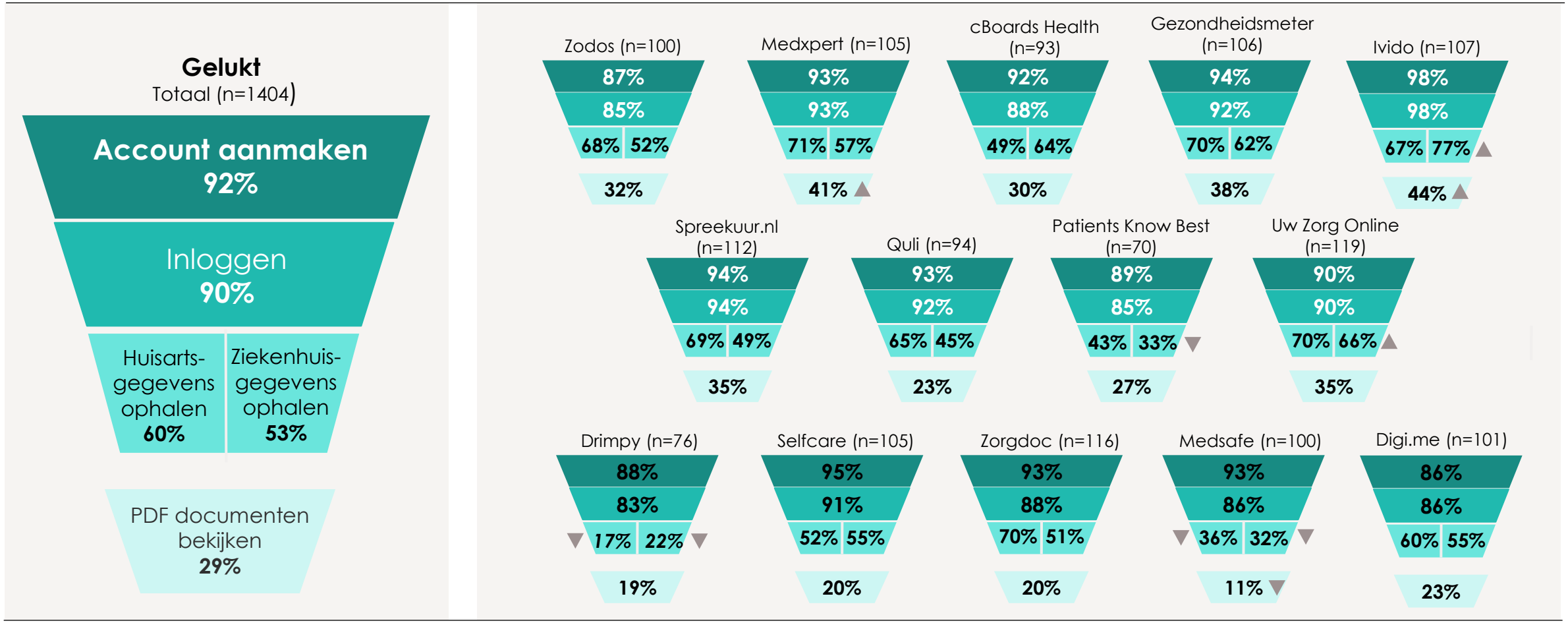
- Ten opzichte van de 2023 meting zien we een lichte significante daling in het aantal gebruikers dat dit jaar een account kunnen aanmaken (92% t.o.v. 94%). Dit jaar hebben meer gebruikers ziekenhuisgegevens kunnen ophalen (53% t.o.v. 49% in 2023) en PDF documenten kunnen bekijken (29% t.o.v. 23% in 2023). Verder zien we een lichte stijging in het gemak waarmee de gebruikers in de PGO kunnen vinden wat ze zoeken: 63% ten opzichte van 57% in 2023. Tot slot is de gebruiksintentie voor blijvend PGO gebruik dit jaar toegenomen: 41% ten opzichte van 31% in 2023.

03

Resultaten Gebruik PGO

Gebruik functionaliteiten van de PGO

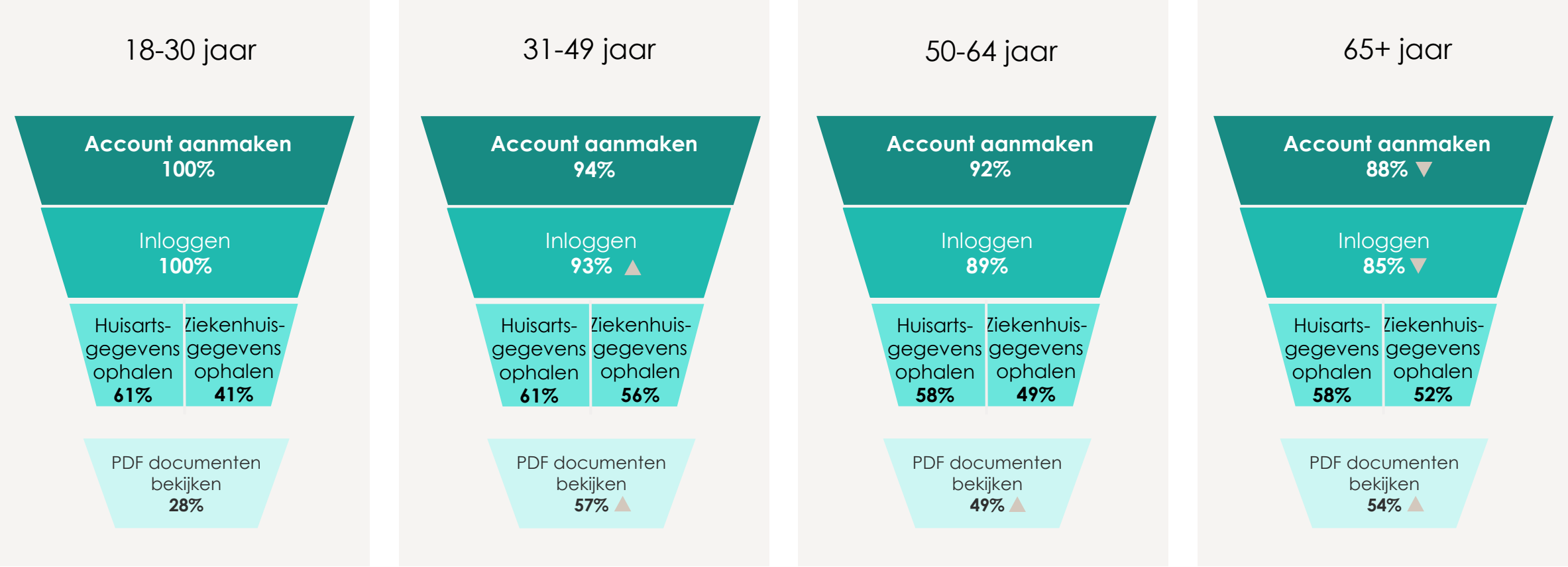
Circa negen op de tien is het gelukt om een account aan te maken. Zes op de tien is het gelukt om huisartsengegevens op te halen en vijf op de tien ziekenhuisgegevens.



Q004. Welke van de onderstaande taken die we u hebben gegeven is wel of niet gelukt? (n=1404) | Q044. Heeft u geprobeerd om PDF documenten te bekijken en is dit gelukt? (n= 1404) Significanties t.o.v. het totaal

Leeftijd: Gebruik functionaliteiten van de PGO

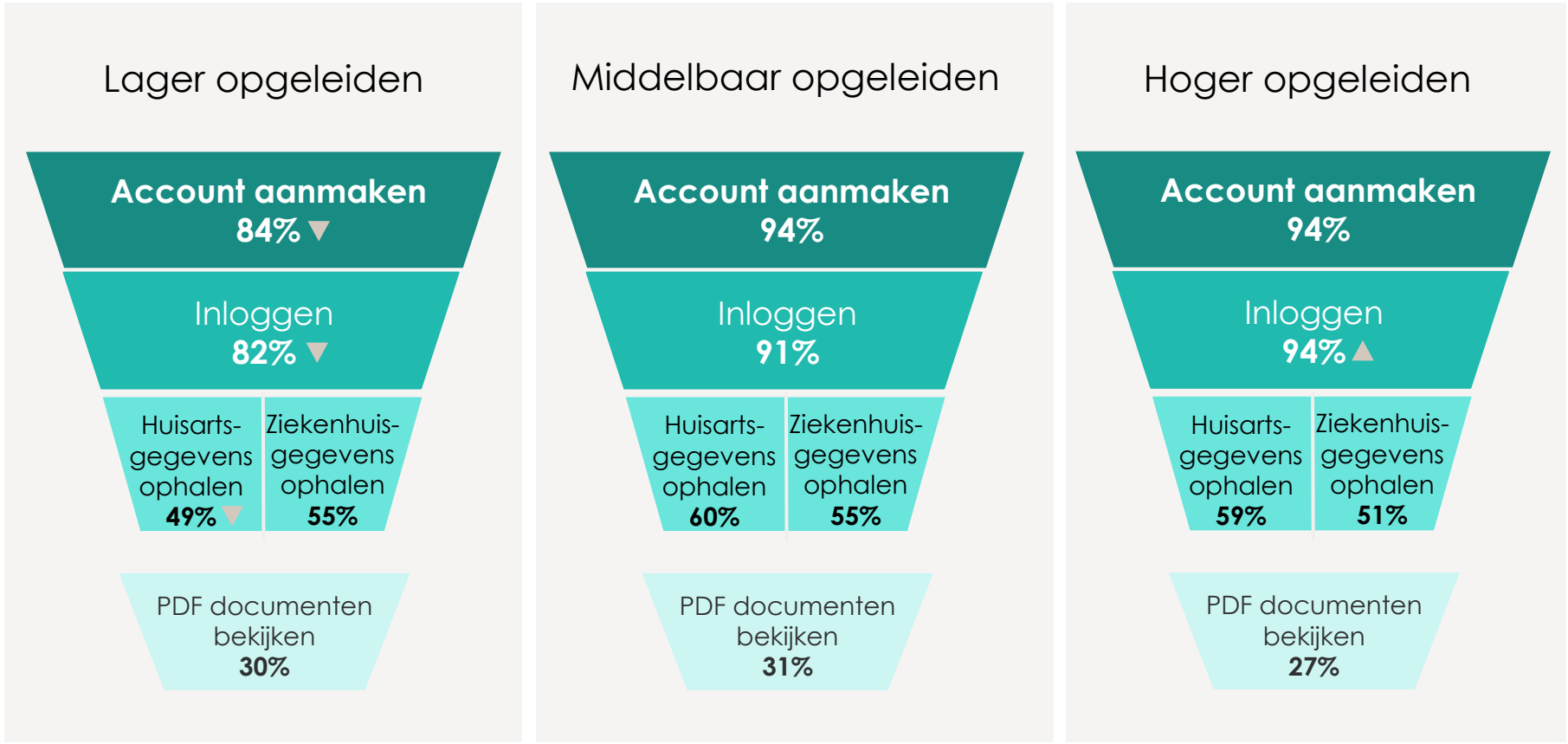
Respondenten van 65 jaar en ouder lukte het minder vaak dan gemiddeld om een account aan te maken en in te loggen.



Leeftijd: Q004. Welke van de onderstaande taken die we u hebben gegeven is wel of niet gelukt? (n=1404) | Q044. Heeft u geprobeerd om PDF documenten te bekijken en is dit gelukt? (n= 1404)|Basis: totale steekproef, n = 1404; 18 t/m 31 jaar, n=31; 31 t/m 49 jaar, n=654 50-64 jaar, n=393; 65+, n=321 | Significanties t.o.v. het totaal

Opleiding: Gebruik functionaliteiten van de PGO

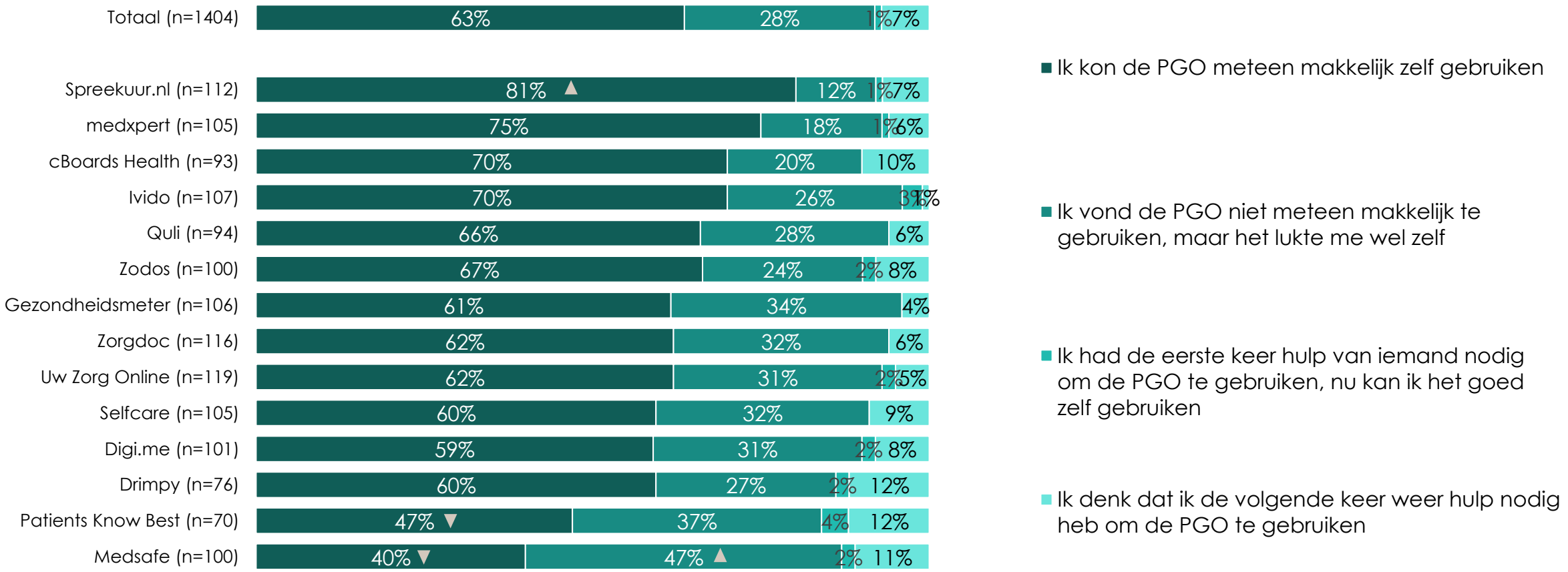
Lager opgeleiden lukte het minder vaak om een account aan te maken en in te loggen.



Opleiding: Q004. Welke van de onderstaande taken die we u hebben gegeven is wel of niet gelukt? | Q044. Heeft u geprobeerd om PDF documenten te bekijken en is dit gelukt? | Basis: totale steekproef, n=1404; Lager opgeleiden, n=272; Middelbaar opgeleiden, n=545; Hoger opgeleiden, n=582 | Significanties t.o.v. het totaal

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.



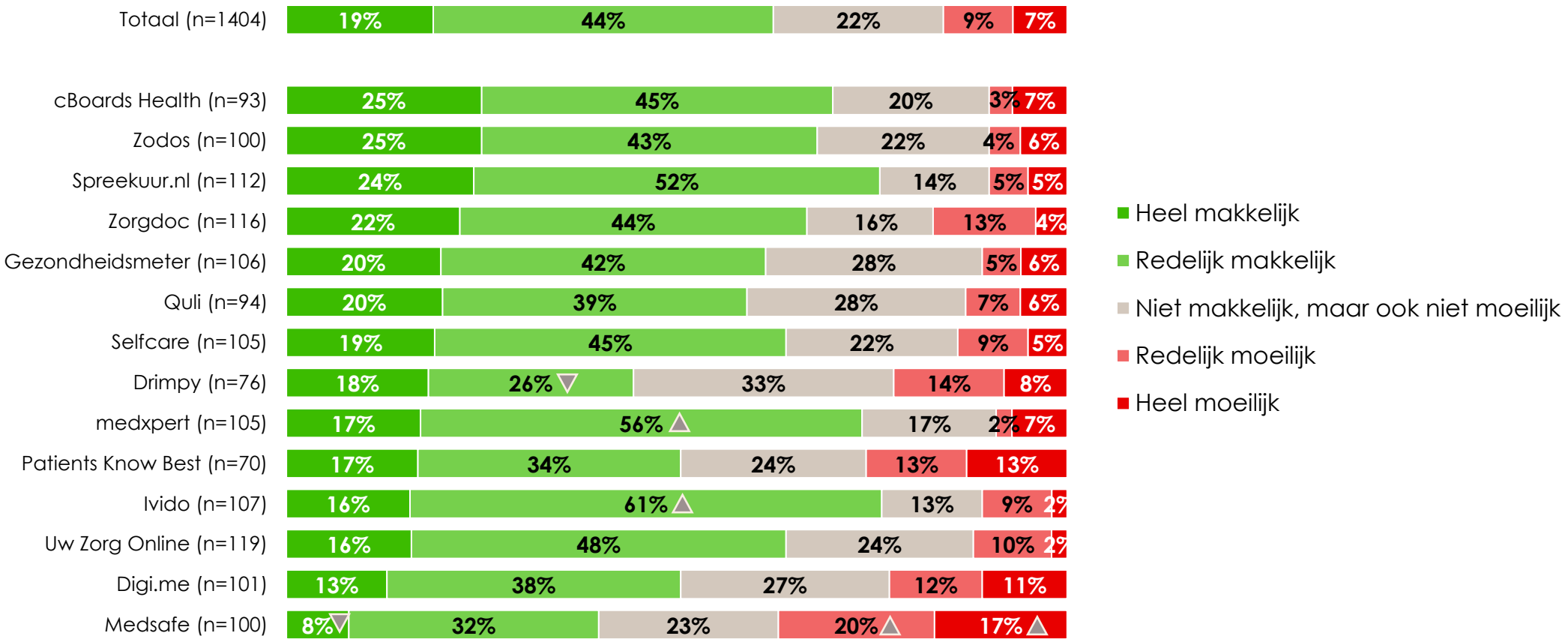
Q013. In hoeverre had u wel of geen hulp nodig bij het gebruiken van de PGO? Totaal (n=1404)
Significant hoger ▲ of lager ▼ t.o.v. totaal (alleen gerapporteerd wanneer n>30)

04

Ervaring PGO functionaliteiten

‘Vind’-gemak in de PGO

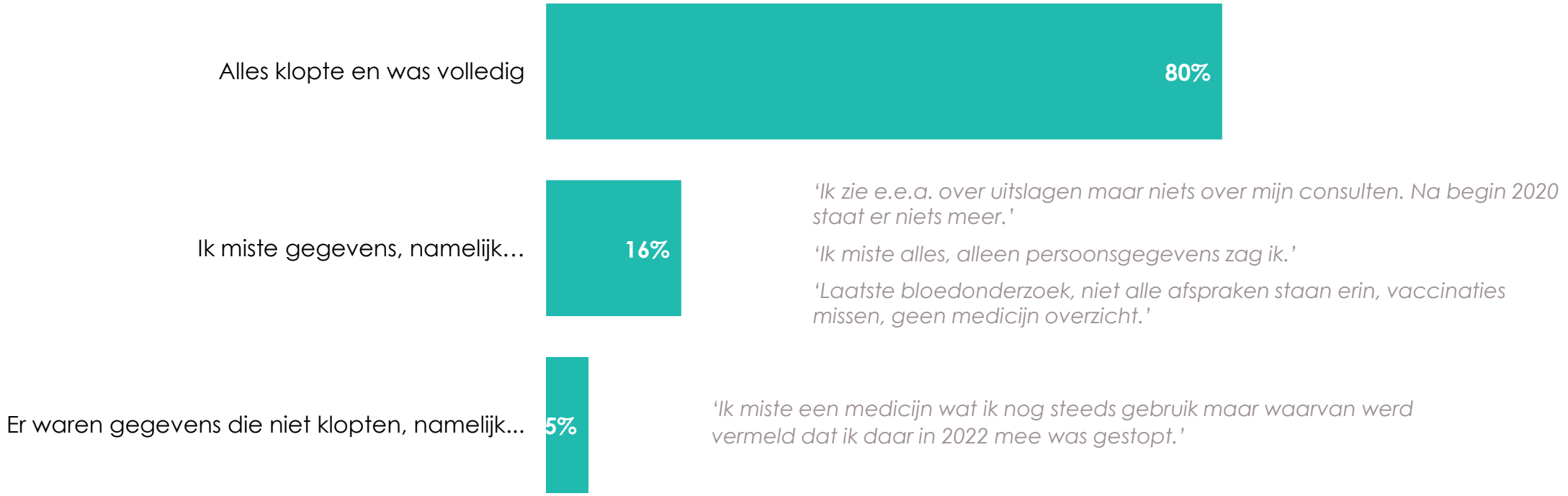
Circa zes op de tien gebruikers vinden het (heel of redelijk) makkelijk om in de PGO te vinden wat diegene zoekt.



Q011. Hoe makkelijk of moeilijk vindt u het om in de PGO te vinden wat u zoekt? (n=1404)
Significant hoger △ of lager ▽ t.o.v. totaal

Volledigheid opgehaalde huisartsengegevens

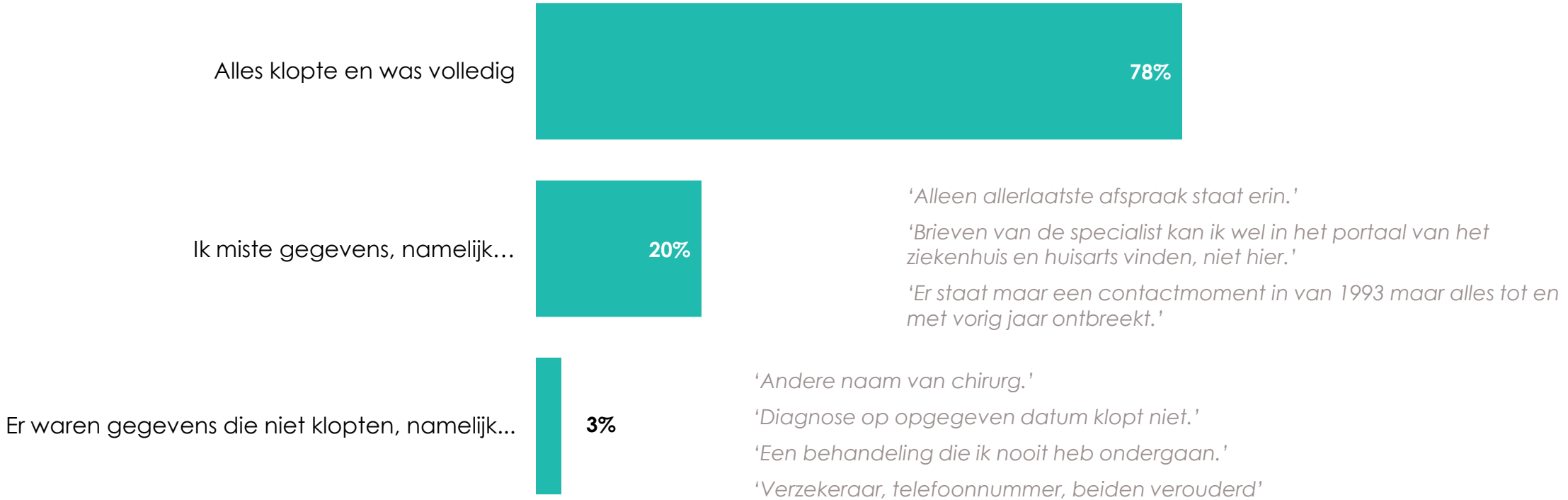
Acht op de tien gebruikers die hun huisartsengegevens konden ophalen geven aan dat de gegevens klopten en volledig waren.



Q026. U heeft aangegeven dat het gelukt is om uw huisartsengegevens op te halen. Zag u huisartsgegevens die niet kloppen? Of miste u huisartsgegevens die u wel had verwacht? (n=817)

Volledigheid opgehaalde ziekenhuisgegevens

Bijna 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=710)

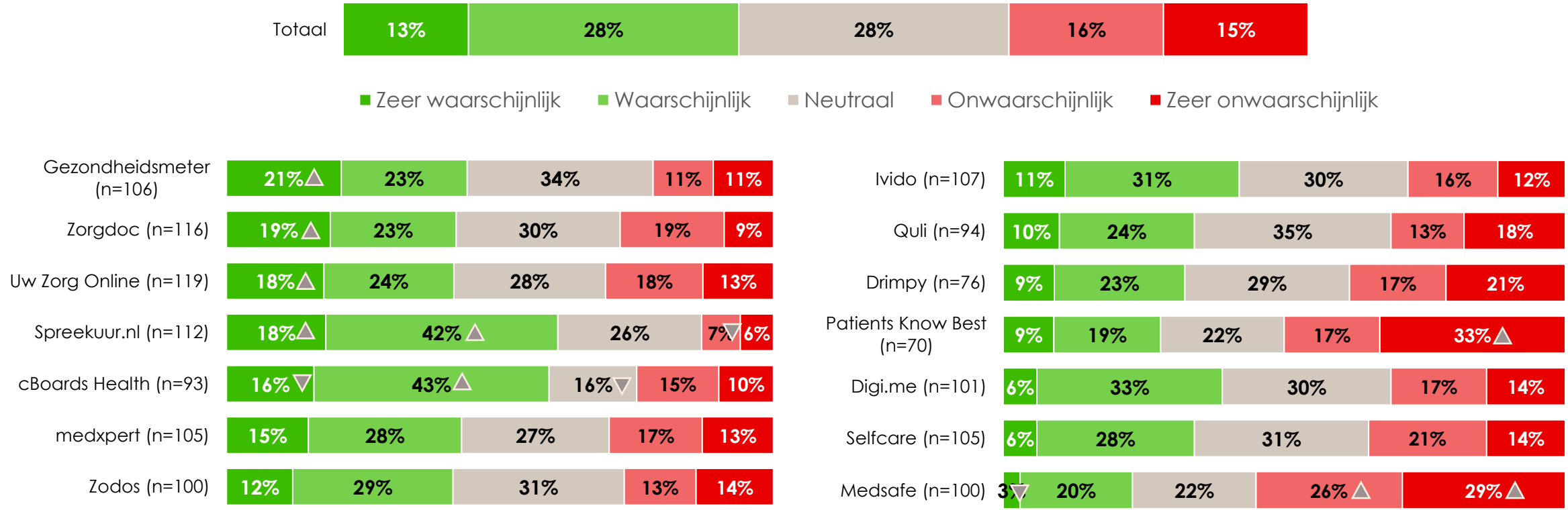
05

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.

Blijft u de PGO in de toekomst gebruiken?

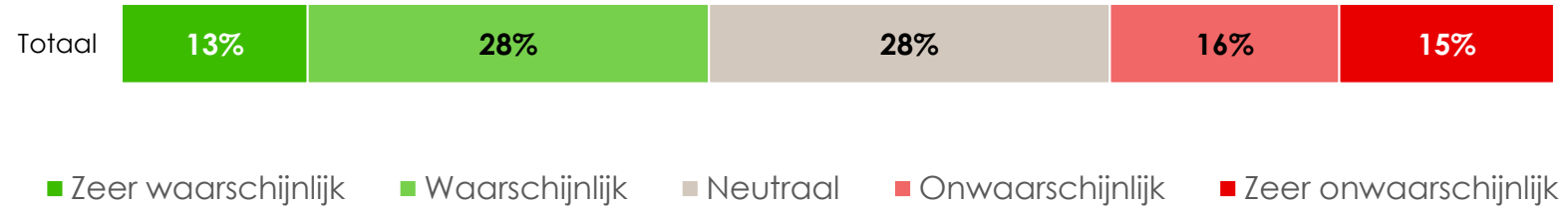


Q031. Hoe waarschijnlijk is het dat u de PGO die u getest heeft in de toekomst blijft gebruiken? (n=1404)

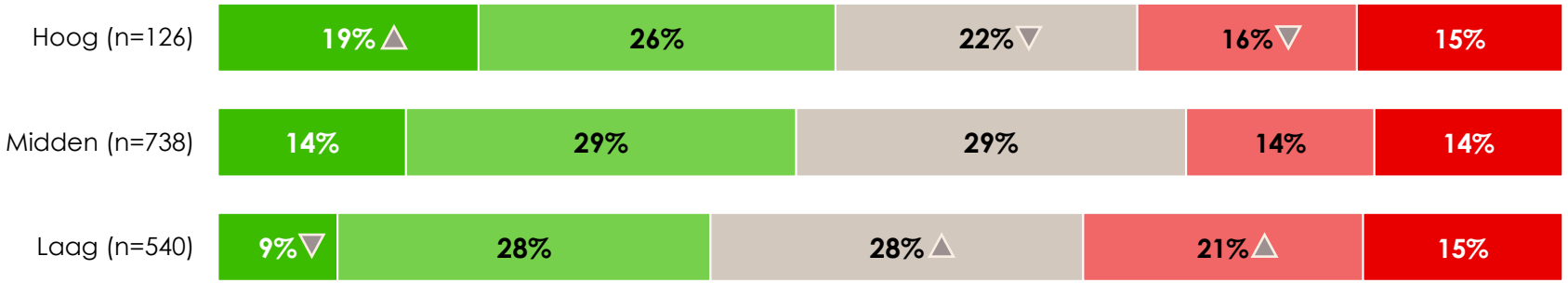
Intentie PGO gebruik – frequentie bezoek aan zorgverleners

De intentie voor toekomstig gebruik verschilt tussen mensen die vaal zorgverleners bezoeken en degenen die dat weinig doen.

Blijft u de PGO in de toekomst gebruiken?



Frequentie bezoek zorgverlener

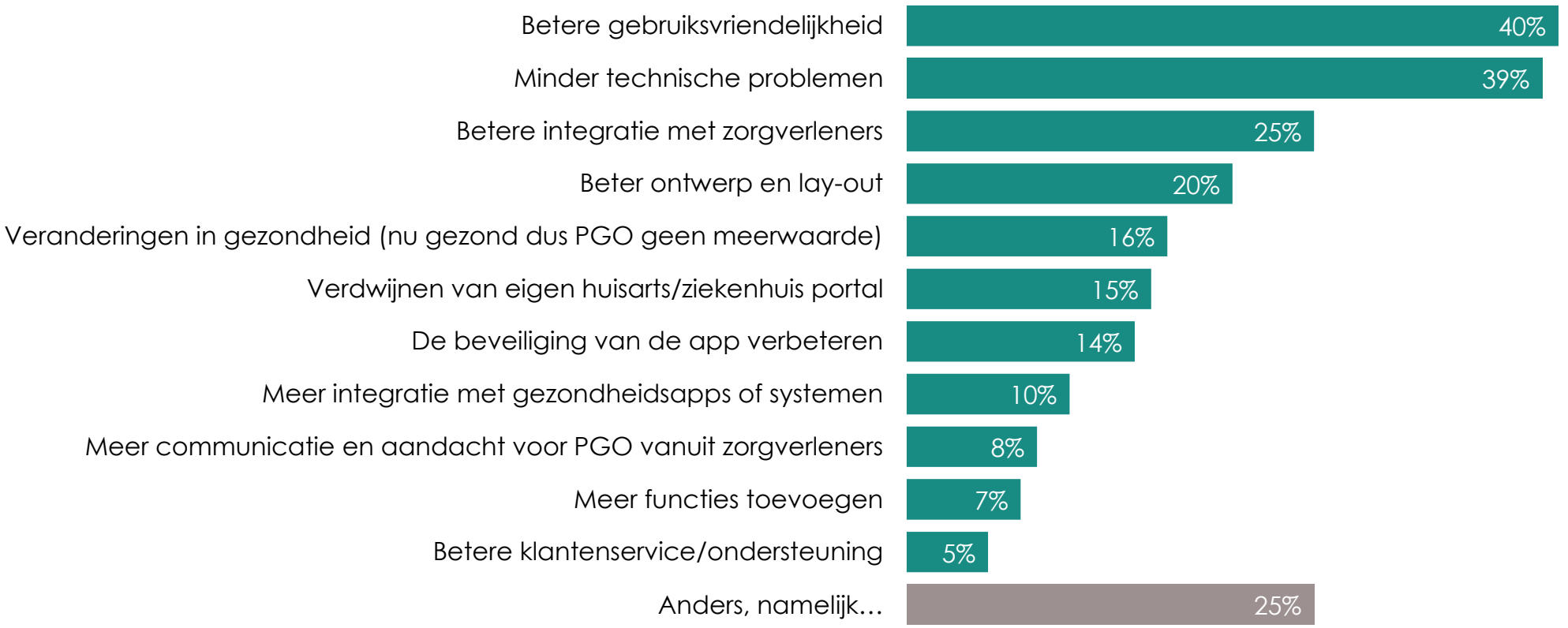


Q031. Hoe waarschijnlijk is het dat u de PGO die u getest heeft in de toekomst blijft gebruiken? (n=1404)
Hoog = meerdere keren per maand, ongeveer één keer per week, of een paar keer per week; Midden = een paar keer per jaar, ongeveer één keer per maand; Laag = ongeveer een keer per jaar, minder dan één keer per jaar | Significant hoger ▲ of lager ▼ tussen Hoog en laag frequentie bezoek

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 (vier op de tien) en minder technische problemen (bijna vier 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 wilt u de PGO wel blijven gebruiken? *Meerdere antwoorden mogelijk* (n=486)

Veranderingen nodig voor blijven gebruik PGO – Anders, namelijk…

Voorbeelden open antwoorden

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

'Alle zorgaanbieders zouden erin moeten staan.'

'Een app waar je eenvoudig toegang toe hebt en niet zoveel veiligheidsstappen voor hoeft te doorlopen op verschillende digitale devices.'

'In kunnen loggen met DigiD sms code.'

'Een zoekfunctie toevoegen voor documenten.'

'Het moet veel eenvoudiger.'

Doorvraag: q390. Indien toekomstig gebruik PGO (zeer) onwaarschijnlijk: Wat moet er veranderen wilt u de PGO wel blijven gebruiken? *Meerdere antwoorden mogelijk* (n=486)

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 nuttig vinden omdat ze makkelijk bij zorggegevens kunnen (circa zes op de tien) of de app gebruiksvriendelijk vinden (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=534)

Redenen gebruik PGO in toekomst – Anders, namelijk…

Voorbeelden open antwoorden

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

'De app is goed te gebruiken voor het aanvragen van herhaalrecepten.'

'Het is prettig om alle gegevens op één plek te hebben.'

'Handig om nog eens terug te zoeken wanneer welk onderzoek is geweest.'

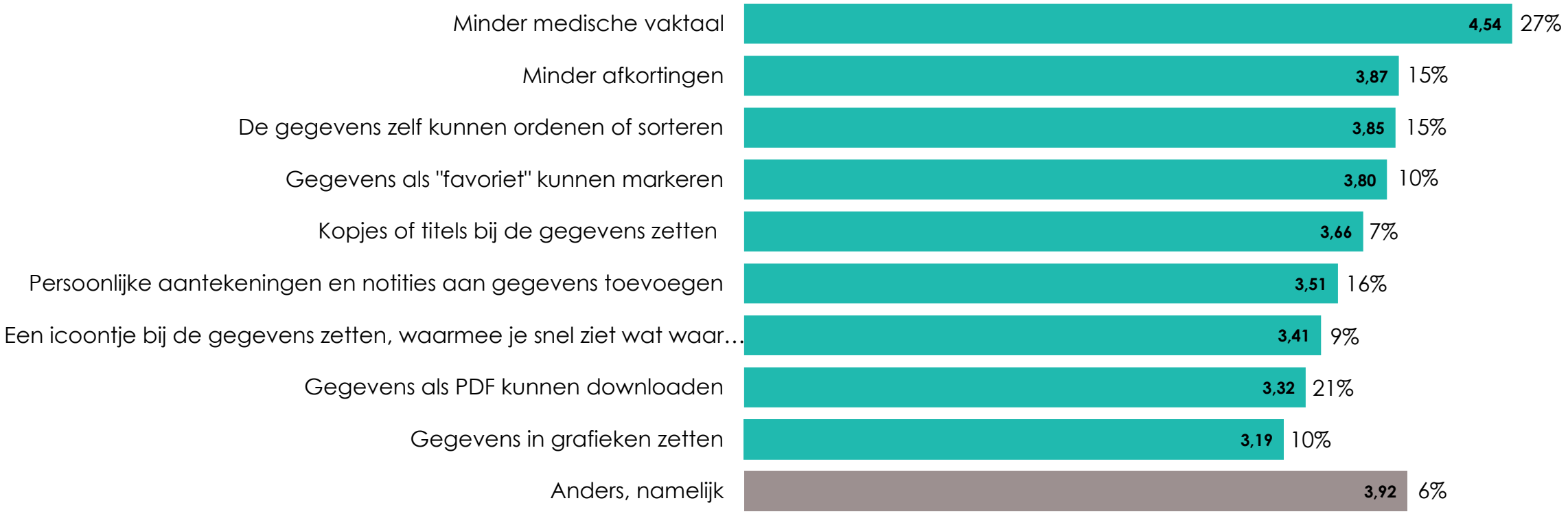
'De website is overzichtelijk.'

Doorvraag: Q032. Indien toekomstig gebruik (zeer) waarschijnlijk: Waarom wilt u deze PGO in de toekomst (misschien) blijven gebruiken? *Meerdere antwoorden mogelijk* (n=534)

Verbeterpunten weergave gegevens in PGO

Gebruikers wensen het vaakst minder medische vaktaal in de huisarts- en ziekenhuisgegevens.

Verbeterpunten voor weergave huisarts-/ziekenhuisgegevens in PGO: gemiddelde somscore en aantal keer gekozen (%)*



Q043. De PGO laat uw huisarts-/ziekenhuisgegevens nu op een bepaalde manier zien. Wat zou daarbij beter kunnen? *Kies er maximaal vijf. Op 1 zet u de verbetering die u het belangrijkste vindt* (n=1404). **Meerdere antwoorden mogelijk. In grafiek gemiddelde scores op basis van gegeven en volgorde antwoorden: eerst genoemd = 5 punten, tweede genoemd = 4 punten, … vijfde genoemd = 1 punt. Maximale score 5 = alle respondenten die dit antwoord hebben gegeven hebben dit op nummer 1 gezet.*

Verbeterpunten weergave gegevens in PGO – Anders, namelijk…

Voorbeelden open antwoorden

Verbeterpunten voor weergave huisarts-/ziekenhuisgegevens in PGO: gemiddelde somscore en aantal keer gekozen (%)*

'Begrijpelijke taal, niveau B1.'

'Gegevens lijken mij niet compleet.'

'Informatie gaat maar tot 4 jaar terug, graag info van langer geleden toevoegen.'

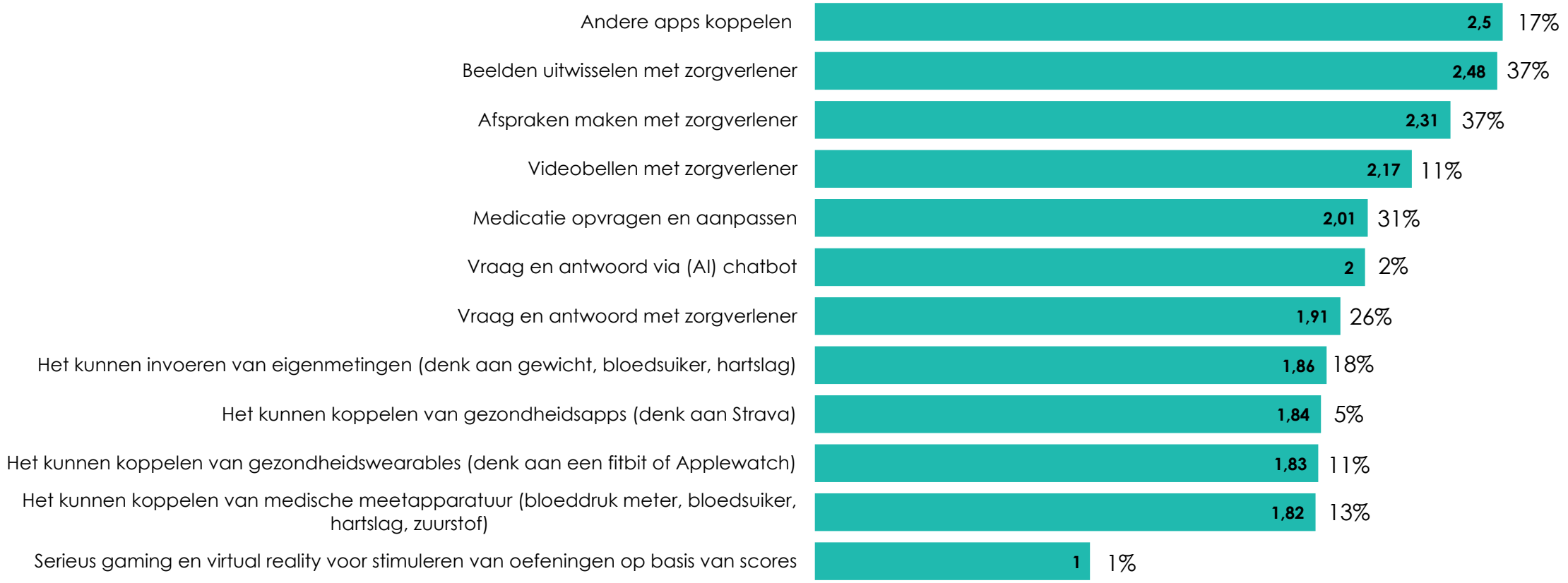
'Alle uitslagen, metingen, consulten tonen.'

'Gegevens die totaal niet meer relevant zijn zelf kunnen verbergen zodat je ze niet steeds opnieuw ziet.'

Q043. De PGO laat uw huisarts-/ziekenhuisgegevens nu op een bepaalde manier zien. Wat zou daarbij beter kunnen? *Kies er maximaal vijf. Op 1 zet u de verbetering die u het belangrijkste vindt* (n=1404). **Meerdere antwoorden mogelijk. In grafiek gemiddelde scores op basis van gegeven en volgorde antwoorden: eerst genoemd = 5 punten, tweede genoemd = 4 punten, … vijfde genoemd = 1 punt. Maximale score 5 = alle respondenten die dit antwoord hebben gegeven hebben dit op nummer 1 gezet.*

Behoefte toevoegen functies in PGO

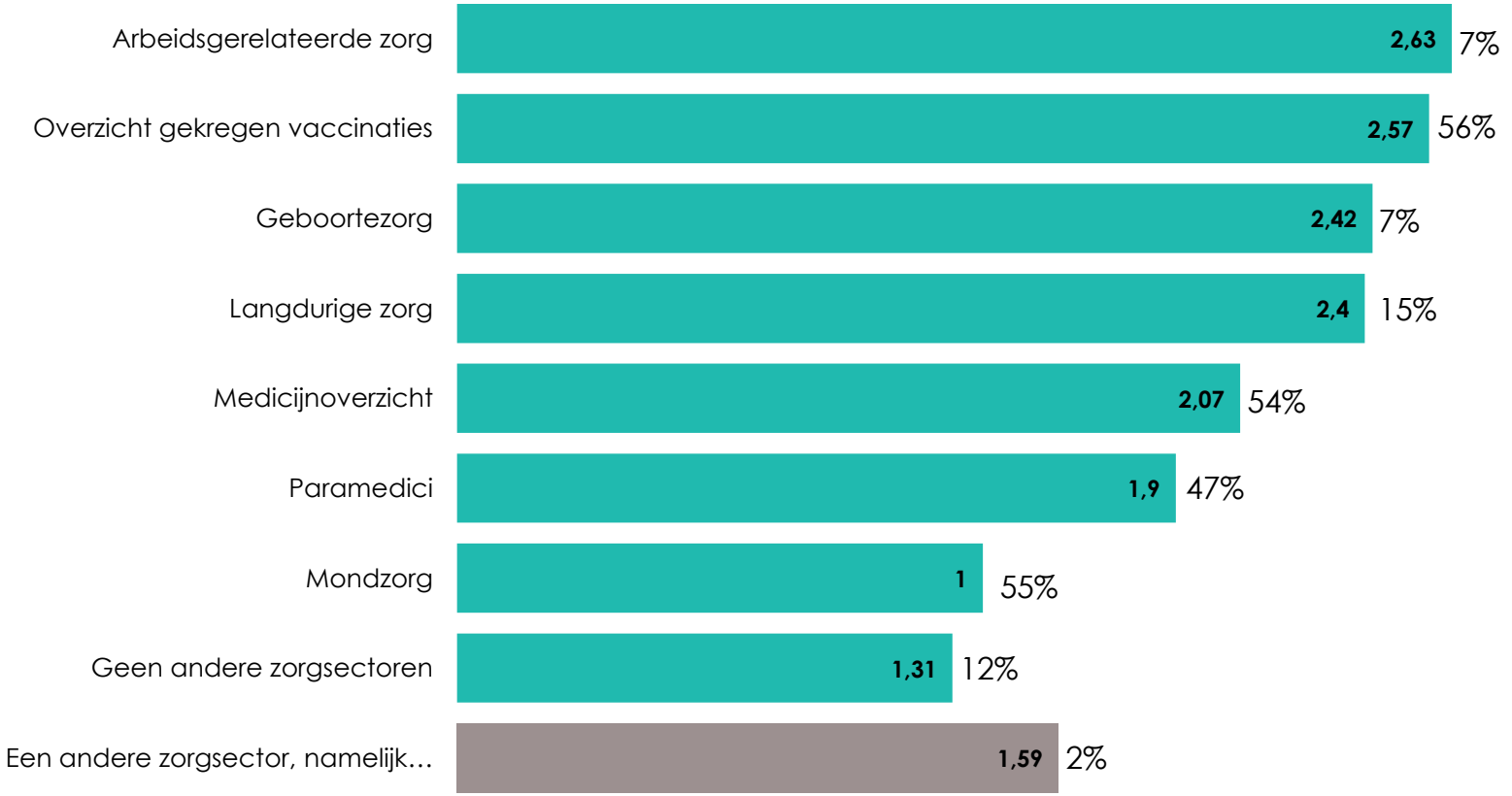
Toevoegen van extra functies: gemiddelde somscore en aantal keer gekozen (%)



q394. 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=1404).). **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.*

Behoefte toevoegen zorgsector in PGO

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

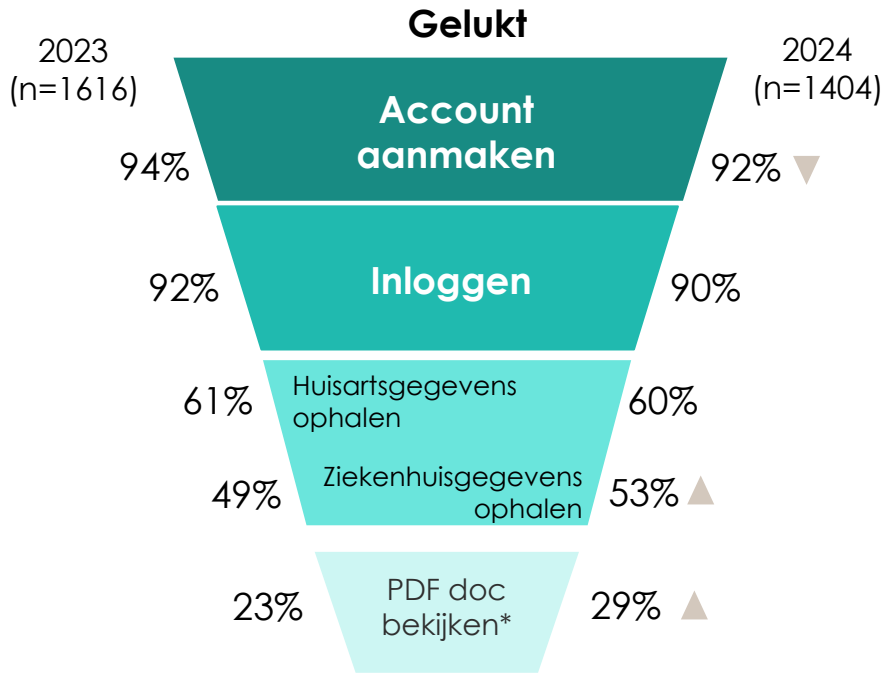


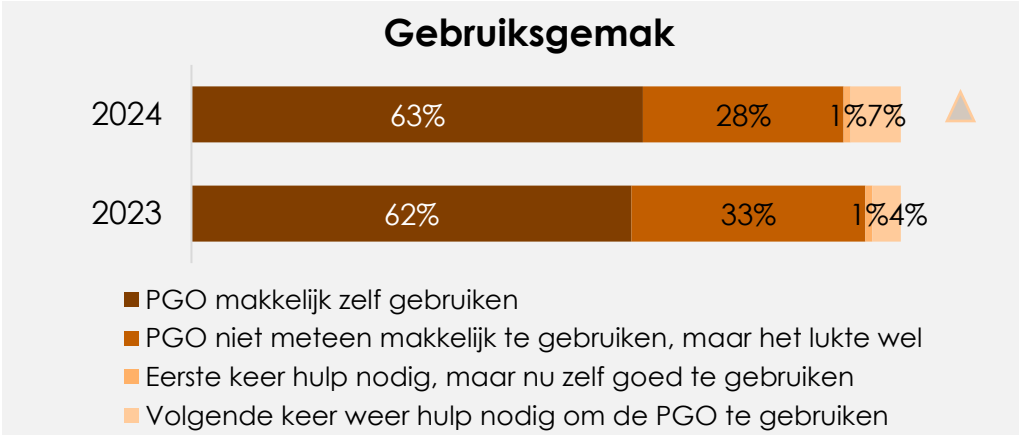
Q016. Wat zou u graag toegevoegd zien aan de PGO? Kies hieronder 3 zorgsectoren (n=1404)

06

Trends ten opzichte van 2023

Vergelijking 2023 - totaal





***In 2023 gevraagd of mensen documenten konden ophalen**

▲ - significant hoger dan 2023 ▼ - significant lager dan 2023