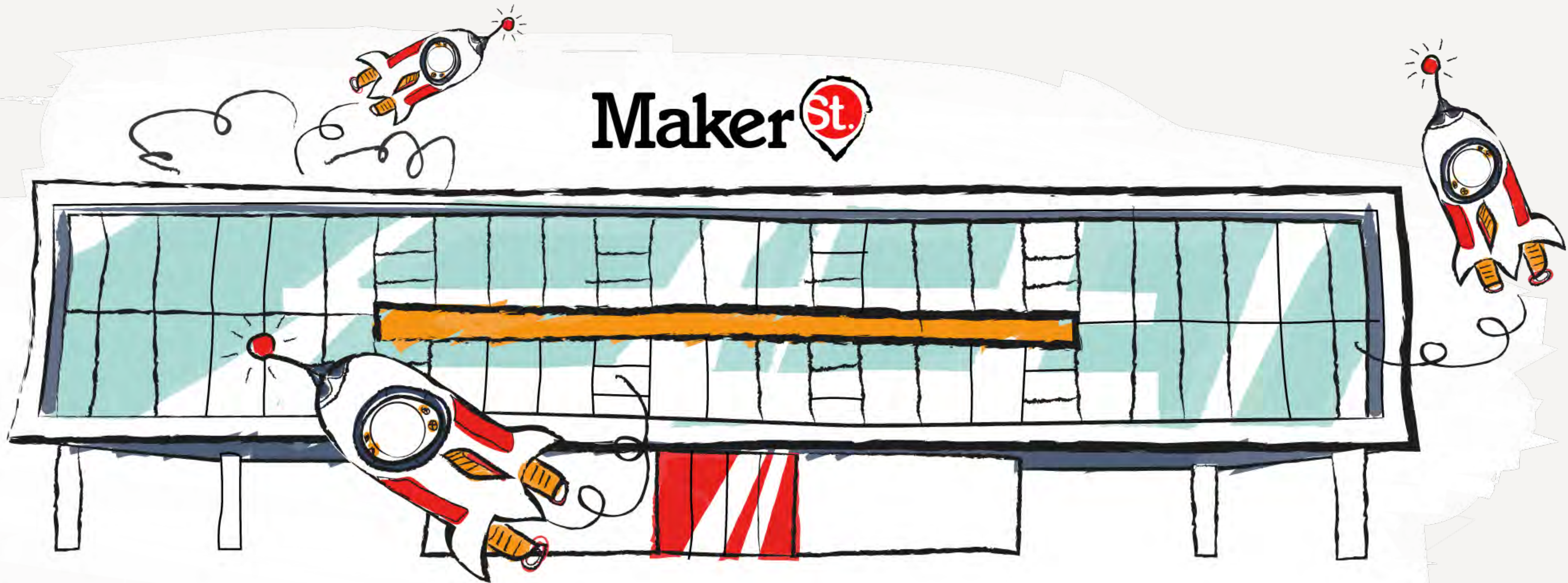


Maker  St.



Eindrapportage

Validatie van online toestemmingsvoorziening



Hoe werkt het uitwisselen van mijn gegevens?

Zorgaanbieders moeten aan strenge eisen voldoen om jouw gegevens te mogen inzien. Zo mag dat alleen als je ook echt behandeld wordt. Ook gaat het enkel over informatie die relevant is voor jouw behandeling. Bijvoorbeeld over jouw medicatie, allergieën en gezondheidsproblemen.

[Volgende pagina](#)[terug](#)

Project doelstelling

We willen ontdekken of 80% van de doelgroep (85% van de Nederlandse burgers), kan werken met deze voorziening.

De 80% kan opgedeeld worden in:

- 50% die het zelfstandig kan
- 30% die een beetje hulp nodig heeft
- 20% zullen deze voorziening nooit zelf gebruiken

Waarom deze voorziening?

Geen eenduidige manier voor regie over uitwisseling

- Overzicht: Aan wie heb ik ook al weer toestemming gegeven voor wat?
- Waarom moet ik bij elke zorgverlener weer opnieuw toestemming geven?

Verzamelen van toestemmingen is arbeidsintensief/tijdrovend

- Hoe krijg ik toestemming van al mijn patiënten voor continuïteit van zorg?
- Hoe zorg ik ervoor toestemmingen actueel blijven wetswijziging of privacy behoefte?

Het wiel wordt meerdere keren bedacht & gebouwd

- Meer van hetzelfde wordt gebouwd, maar wel met onderlinge verschillen
- Uitwisseling is zo niet gewaarborgd tussen verschillende omgeving

Conclusie

De testen ondersteunen het beoogde doel:

Het huidige ontwerp van de voorziening zal door de meerderheid van de Nederlandse burgers zelfstandig te doorlopen zijn.

De testen ondersteunen het beoogde doel:

Het huidige ontwerp van de voorziening zal door de meerderheid van de Nederlandse burgers zelfstandig te doorlopen zijn.

- Personen met een hogere zorgbehoefte zijn al bekend met het delen van hun medische gegevens en zien het nut van de applicatie in.
- Voor personen met een lage zorgbehoefte biedt de mail samen met de onboarding voldoende uitleg om in een specifieke situatie, bv. een afspraak in het ziekenhuis, toestemming op te geven voor het delen van gegevens.
- Het geven van toestemming lukt iedereen zelfstandig, maar met name de personen die goed begrijpend kunnen lezen, de wat jongere en meer digivaardige personen gaat dit iets eenvoudiger af.

Opzet van document

1.

**Uitleg over het proces
& testopzet**

2.

**Onderzoeksresultaten:
key insights en conclusie**

3.

Prototype doorlopen

Proces & Testopzet

Validatie van online toestemmingsvoorziening



Research & exploratie

- Begrip van het product, juridische realiteit en de context.
- Best practices van andere organisaties/producten.
- Interviews met de doelgroep.

Interview met respondenten (N=7)

Design week

Eerste uitwerking van een prototype met als doel het vinden van een goede interactievorm.

Testen bij respondenten. (N=6)

Prototype development

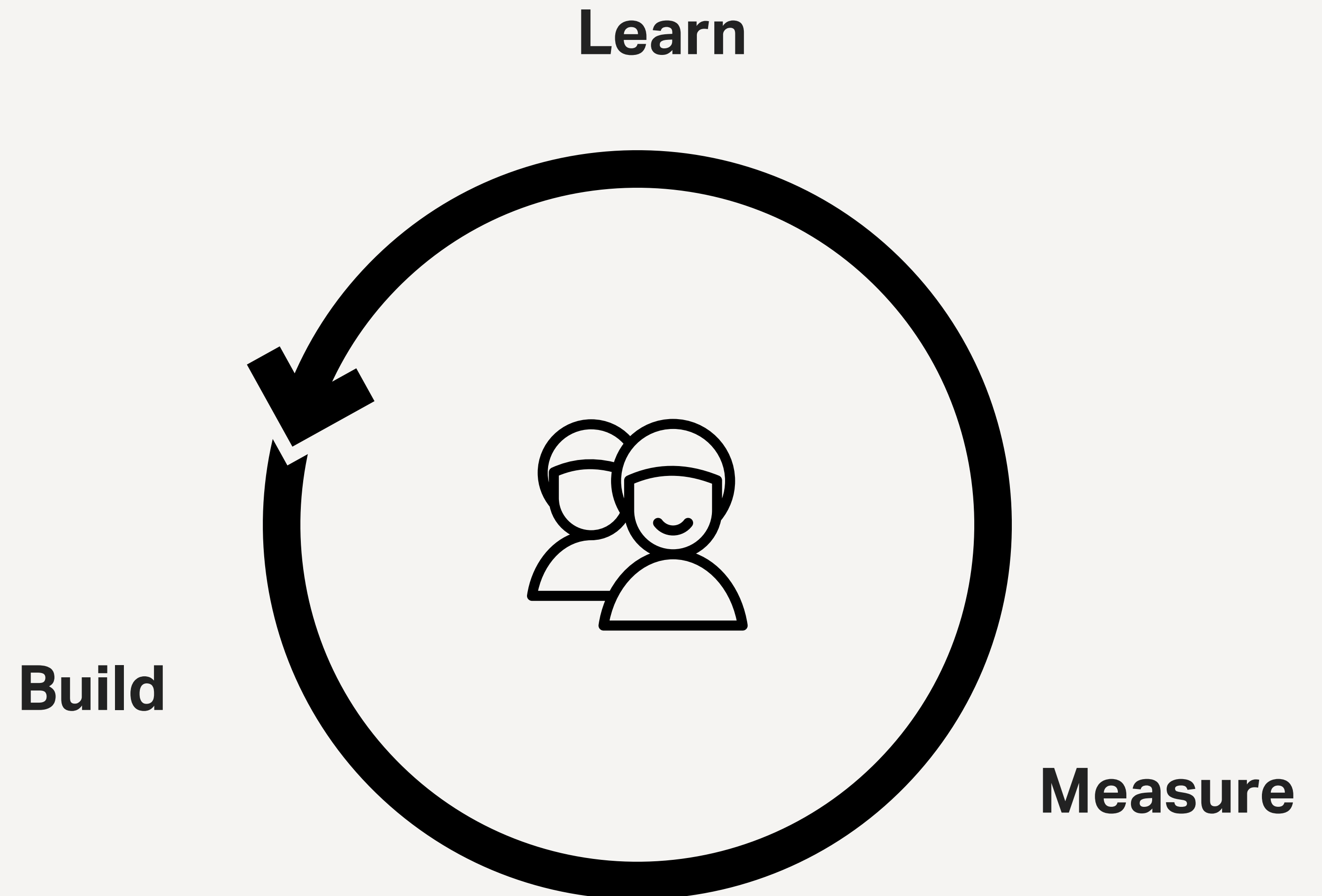
Op basis van learnings een iteratie op de prototype inclusief visuele stijl.

Testen bij respondenten. (N=26)

Proces

Iteratief proces

We werken op basis van de 'build-measure-learn' cycle waarbij de eindgebruiker centraal staat en we voor elke nieuwe cycle opnieuw leerdoelen stellen voor onszelf.



Proces

Design Challenge statement

“Ontwerp van een online toestemmingsvoorziening waarmee burgers op een eenvoudige manier aan kunnen geven en beheren met wie welke medische gegevens gedeeld mogen worden.”

Deliverable

Gevalideerde interactieschermen met daarin de eerste gespecificeerde toestemmingsmogelijkheden

Minimale product eisen

Succesfactoren bij adoptie en gebruik
eHealth, beredeneerd naar toestemming
beheren

1. Het gepercipieerde nut

What's in it for me

2. Het gepercipieerde gebruikersgemak

Direct weten wat ik moet doen

3. Kennis / weten dat het er is

Toestemming APK voor zorgcontact

4. Hulpstructuren

Naasten, zorgverleners
soms eenmalig soms blijvend

5. Sociale norm

Wat anderen ervan vinden, influencers

6. Sociale gewoonte

Niet bij de patiënt, wel bij de zorgverlener

7. Vertrouwen in de zorgtoepassing

Zijn mijn gegevens veilig? Privacy paradox

Minimale product eisen

Belangrijkste kernwaarden die samen met stakeholders tot stand zijn gekomen:

- Toegankelijk
- Belangrijk
- Betrouwbaar
- Serieus
- Eerlijk
- Simpel

1. **Meteen de juiste informatie wanneer je die wilt** (Eerlijk en betrouwbaar).
2. **Fluitje van een cent** (Toegankelijk en simpel).
3. **Serieus, maar niet somber** (Serieus en belangrijk).

Proces

Minimale product eisen

Beschikbaar stellen aan huisarts
én medische specialistische
zorg (gecombineerd)
= 28 mogelijkheden

	Huisarts en medisch specialistische zorg	Wijkverpleging en verzorging thuis	Farmaceutische zorg	Paramedische en mondzorg
Huisartspraktijk	BGZ		BGZ beperkt	
Ziekenhuis				
GGZ-instelling				
Tandartspraktijken				
Verpleegkundige praktijken	VVT			
Apotheken	Medicatie			
Medisch diagnostische centra	Uitslagen			

Minimale product eisen

Patiënt geeft toestemming aan:



Individuele of
Categorie van
zorgaanbieders *

om



alle c.q. bepaalde
gegevens *

beschikbaar
te stellen aan



categorieën van
beroepsgroepen *

t.b.v.



zorgdoel

Onderzoek met 4 panels

4 panels

- 1 panel met diepte interviews
- 2 panels met user tests
- 1 panel met semi-remote user test

Doel van de panels

Toetsen van de begrijpelijkheid van toestemmingsvragen én het meten van de gebruikservaring en gemak van de voorziening.

Kwalitatief

Kwantitatief

Diepte interviews

- Algemene vragen
- Vragen over ervaring toestemming geven in en buiten de context van zorg
- Toetsen van kennis over medische gegevens & wie deze beheren

User tests

- Korte herhaling van vragen uit diepte interviews
- Toetsen begrijpelijkheid van teksten en voorkeursmogelijkheden
- Vragen over gebruikersgemak
- Vragen over mening over de gebruiksscenario's en functionele flows

Moderated remote test

- Toetsen of panel gebruiksscenario's en functionele flows zelfstandig kunnen doorlopen

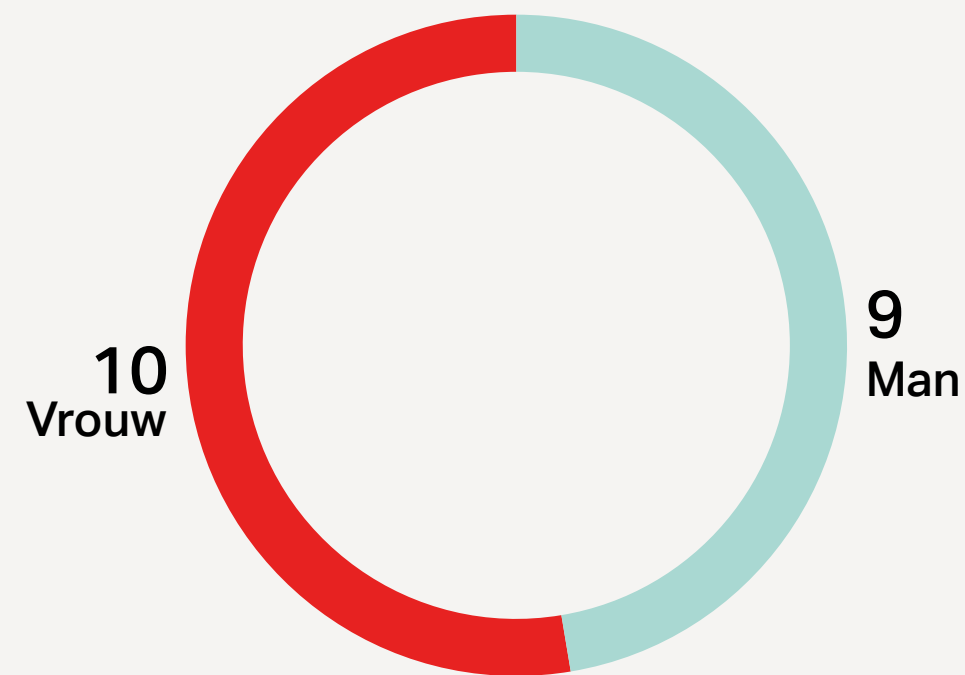
Er zijn drie scenario's getest met users

1. Gebruiker ontvangt mail van zorgverlener met de vraag om toestemming te geven
2. Gebruiker maakt keuze voor toestemmingen aan voor één zorgverlener: huisartsenpraktijk
3. Gebruiker maakt keuze voor toestemmingen voor alle zorgverleners in 1 keer: 28 mogelijkheden

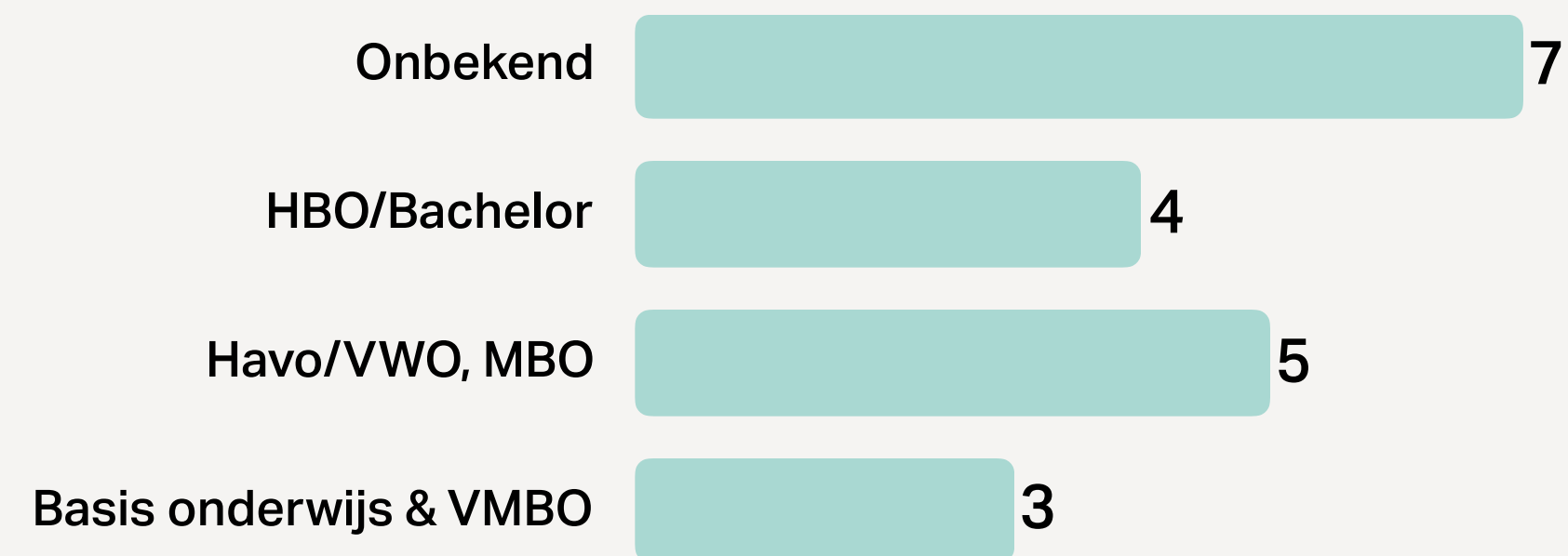
Testopzet Kwalitatief

19/ 39 panelleden

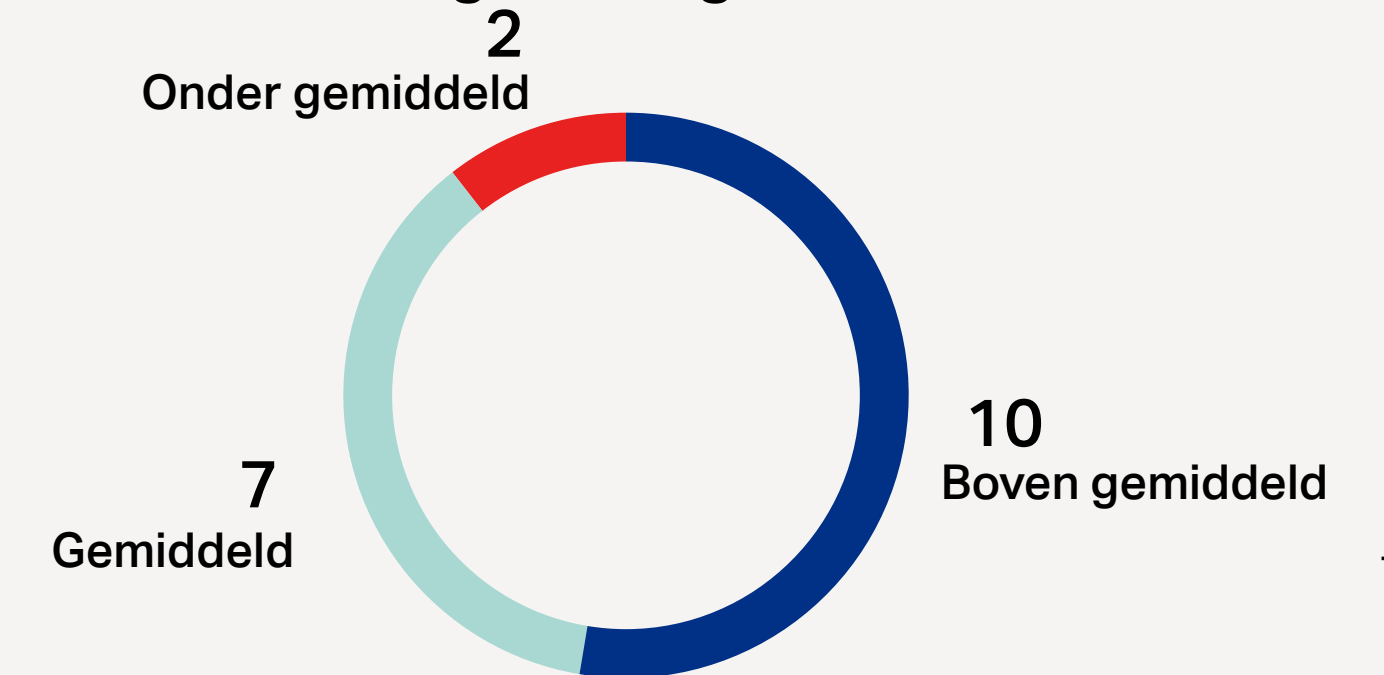
Geslacht



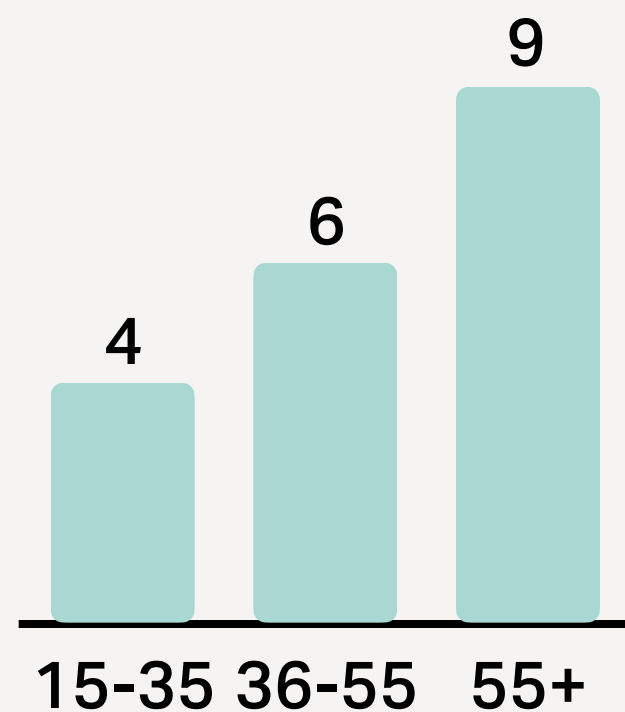
Opleidingsniveau



Digivaardigheid



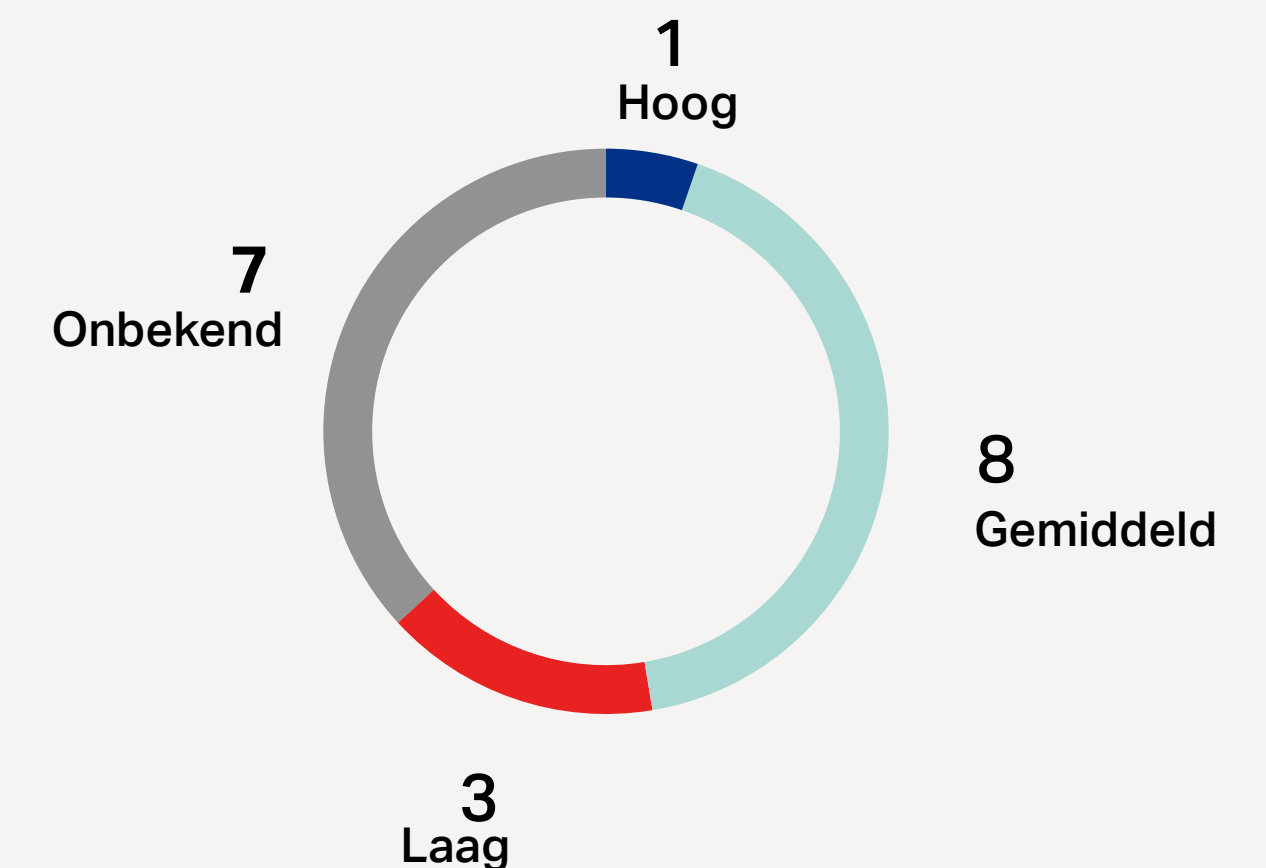
Leeftijdsopbouw



Zorgbehoefte



Vertrouwen in digitale toepassingen



Testopzet kwantitatief

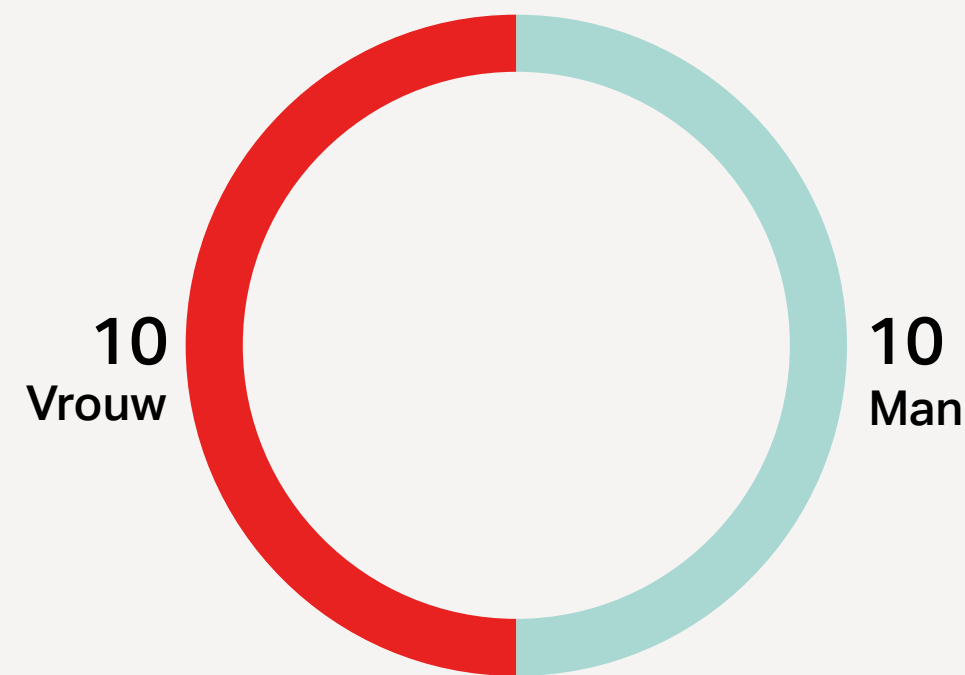
Er zijn twee scenario's getest met users

1. Gebruiker ontvangt mail van zorgverlener met de vraag om toestemming te geven
2. Gebruiker maakt keuze voor toestemmingen voor alle zorgverleners in 1 keer: 28 mogelijkheden

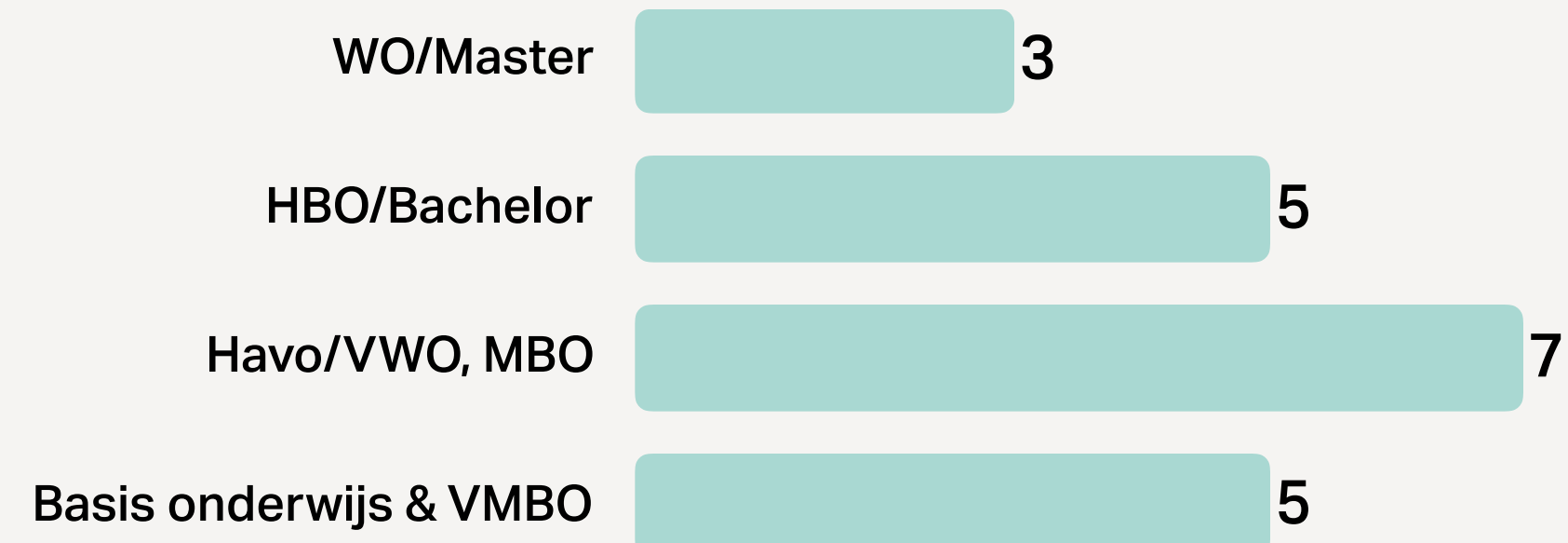
Testopzet Kwantitatief

20/ 39 panelleden

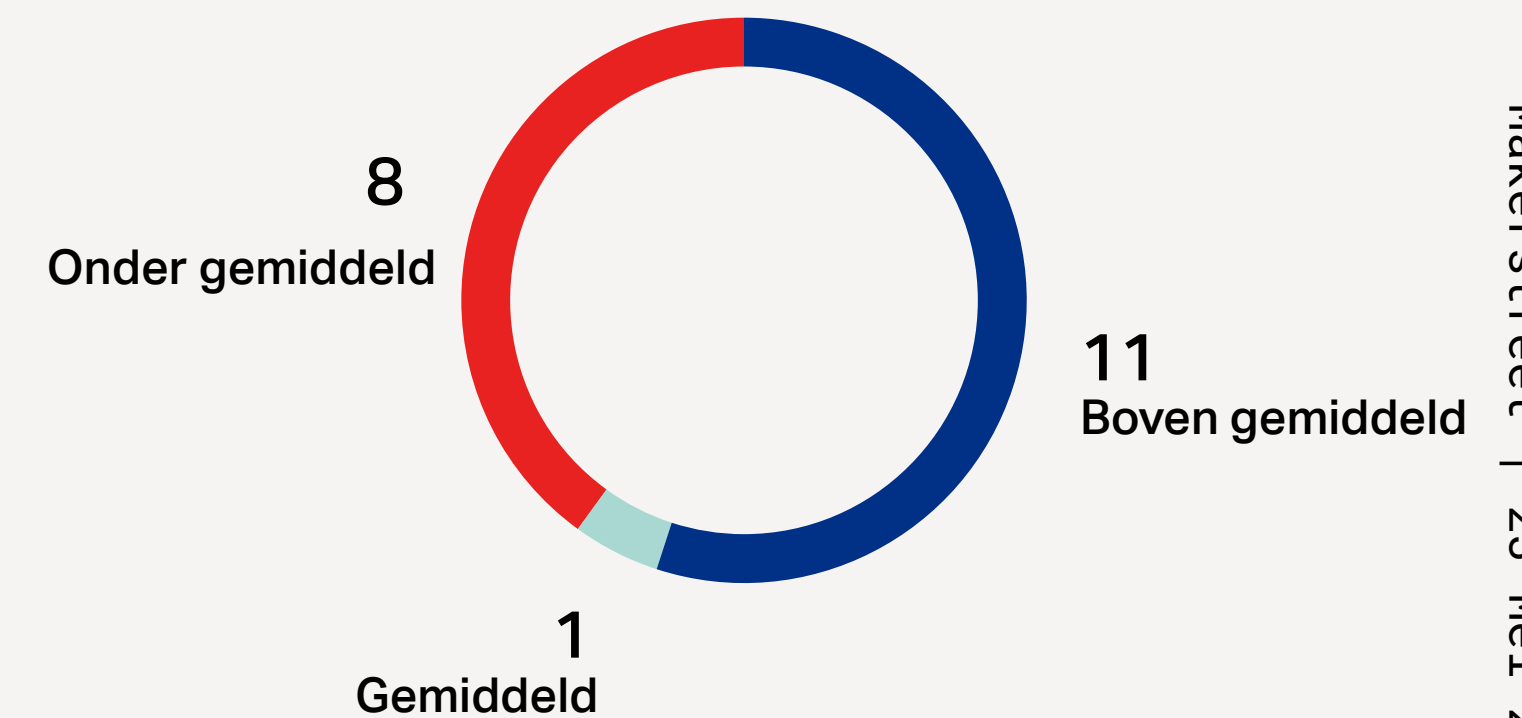
Geslacht



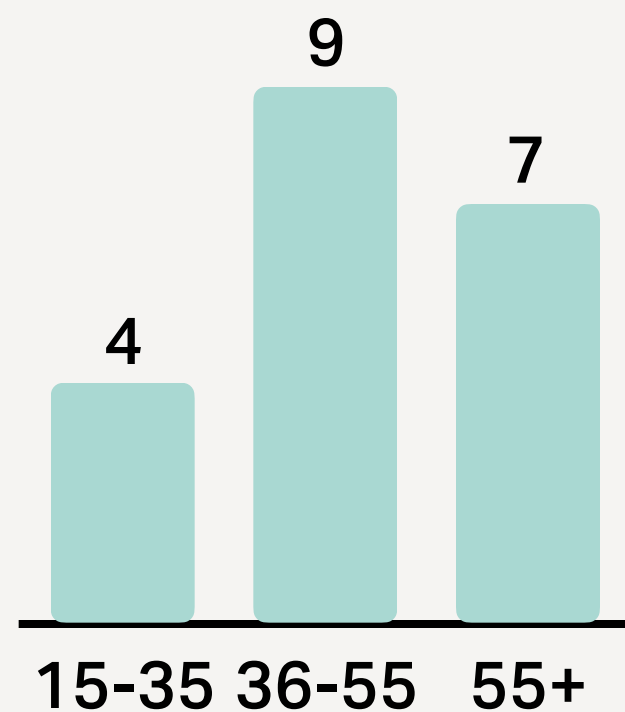
Opleidingsniveau



Digivaardigheid



Leeftijdsopbouw



Zorgbehoefte



Vertrouwen in digitale toepassingen



Key insights

Validatie van online toestemmingsvoorziening



Summary

Key insights

-  1. Een mail van de zorgaanbieder is een goede trigger en zorgt ervoor dat gebruikers het nut van de voorziening inzien.
-  2. **Uitleg over de inhoud en stappen van de voorziening zorgen ervoor dat de gebruiker weet wat er van hen wordt verwacht.**
-  3. Voorkeur om 'alles in 1 keer' of '1-voor-1' te selecteren lijkt een persoonlijke voorkeur en niet afhankelijk van de mate van zorgbehoefte of digivaardigheid.

-  4. **Toestemming geven kan overzichtelijk gemaakt worden door het toevoegen van visuele elementen en feedback op relevante momenten.**
-  5. **Het huidige mentale model komt niet altijd overeen met het juridisch toestemmingsmodel.**
-  6. Men is vertrouwd met DigiD, dit draagt bij aan de betrouwbaarheid.
-  7. Het ontwerp draagt de kernwaarden uit.
-  8. **De copy is op veel plaatsen nog niet duidelijk genoeg.**

Key insight 01

Een mail van de zorgaanbieder is een goede trigger en zorgt ervoor dat gebruikers het nut van de voorziening inzien.

Toon na de mail alleen keuzemogelijkheden die belangrijk zijn voor de zorgvraag uit de mail.

[Inzicht uit Test 1]

Het informatiescherm, na de mail en voor het selectiescherm, draagt bij aan het begrip van de voorziening.

[Inzicht uit Test 2&3]

Zorg dat er in de mail vanuit de zorgaanbieder al voldoende informatie wordt gegeven over waarom en waarvoor de client toestemming moet geven.

[Inzicht uit Test 2&3]

Adviseer zorgverleners over de inhoud van de mail, maar zorg dat de rest van de inhoud van de mail hetzelfde blijft als altijd.

[Inzicht uit Test 2]

Als de mail niet overeenkomt met de mail die de gebruiker normaal gesproken ontvangt, zal de geloofwaardigheid van deze mail lager zijn.

[Inzicht uit Test 2]

Geloofwaardigheid mail is belangrijk.

“Als ik een mailtje krijg, dan krijg ik een code opgestuurd, met die code kan ik pas in mijn dossier en dan zie ik of het een afspraak is of een uitslag. Dus ik zie normaal niet meteen de datum van een afspraak in de mail.”



Uitleg over de inhoud en stappen van de voorziening zorgen ervoor dat de gebruiker weet wat er van hen wordt verwacht.

Geef aan van wie deze voorziening afkomstig is en wat er van de gebruiker wordt verwacht.

[Inzicht uit Test 1]

Herhaling van informatie is goed, mits de herhaling bijdraagt aan een beter begrip. (zoals: Goed om te weten).

[Inzicht uit Test 2&3]

De illustraties in de onboarding zijn onduidelijk en ondersteunen de tekst niet optimaal. Wel draagt dit (onbewust) bij aan de indruk dat het een serieus onderwerp is, zonder dat het saai wordt.

Maak gebruik van meer technische illustraties die beter passen bij de stappen die gebruikers moeten zetten binnen de tool.

[Inzicht uit Test 2]

Swipen wordt niet altijd herkend als interactie. Er is daarom in test 2 & 3 getest met een button op elke pagina.

Een button werkt erg goed, mensen weten deze goed te vinden. Power users zullen alsnog swipen tussen schermen, zorg dat dit mogelijk blijft.

[Inzicht uit Test 1,2 & 3]

Gem. tijd: 14.21s



“Ik zou bij deze informatie al de link hebben gelegd van ok, met meer informatie kan de arts zijn werk beter doen.”

Gem. tijd: 17.31s



Gem. tijd: 9.62s

! We zien bij dit scherm dat de gemiddelde tijd een stuk lager is dan de andere schermen.
Oorzaak: informatie lijkt veel op dat van het scherm hiervoor.



Gem. tijd: 17.59s

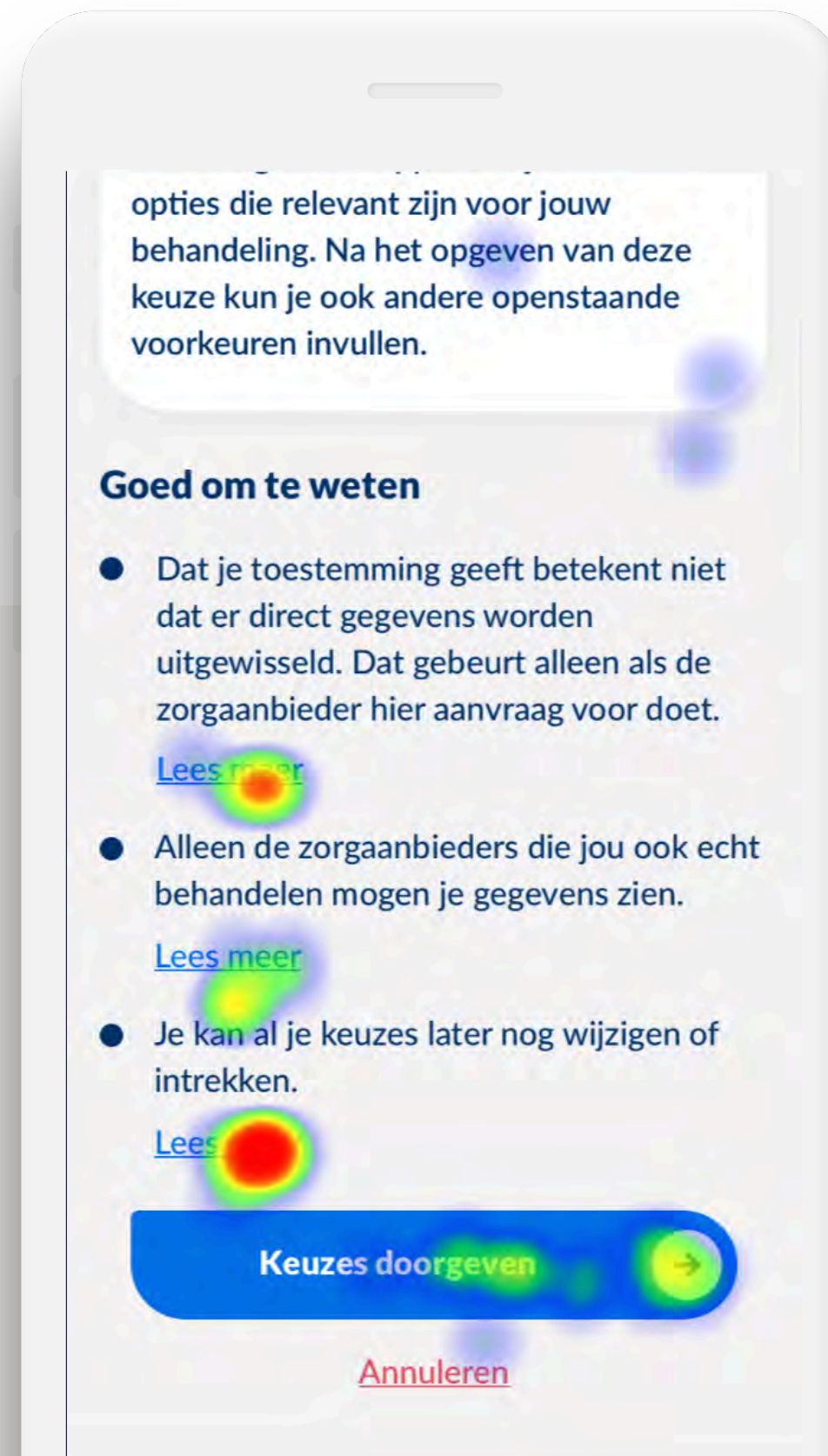


Er wordt in het begin veel geklikt op 'lees meer'. In deze fase is er meer informatie gewenst dan dat er hier getoond wordt.

De behoefte om meer te lezen neemt op een gegeven moment af, maar de herhaling van deze informatie wordt niet als vervelend ervaren.

"Geeft wel een vertrouwd gevoel dat je later je voorkeuren nog kunt wijzigen of intrekken en dat alleen zorgaanbieders die ook echt behandelen je gegevens in mogen zien."

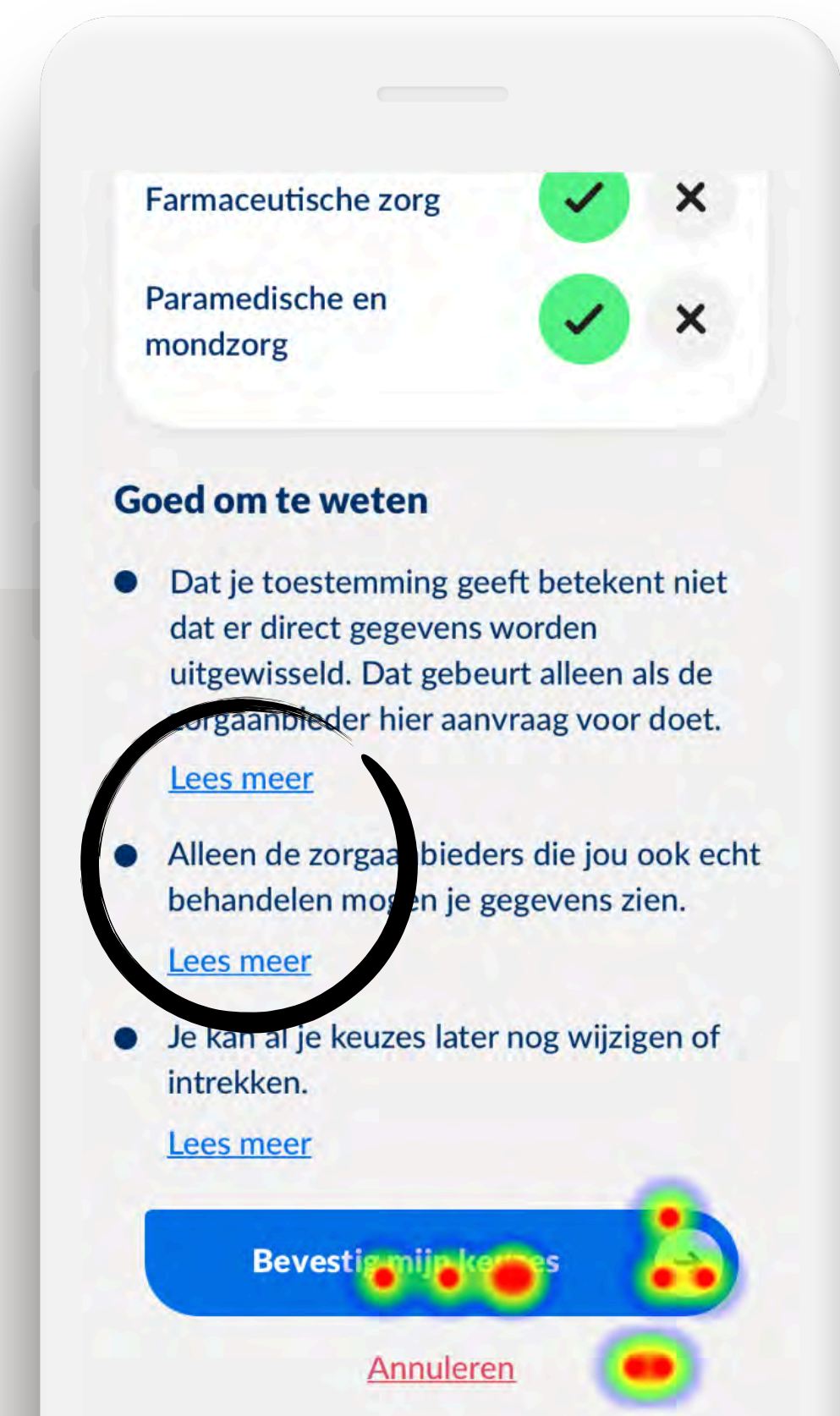
Informatiescherm



Keuzescherm 1



Keuzescherm 2



Voorkeur om alles in 1 keer of 1-voor-1 te selecteren lijkt een persoonlijke voorkeur en niet afhankelijk van de mate van zorgbehoefte of digivaardigheid.

Leg goed uit wat er met "alles" bedoelt wordt, zoals: "alle keuzes".
[Inzicht uit Test 1, 2 & 3]

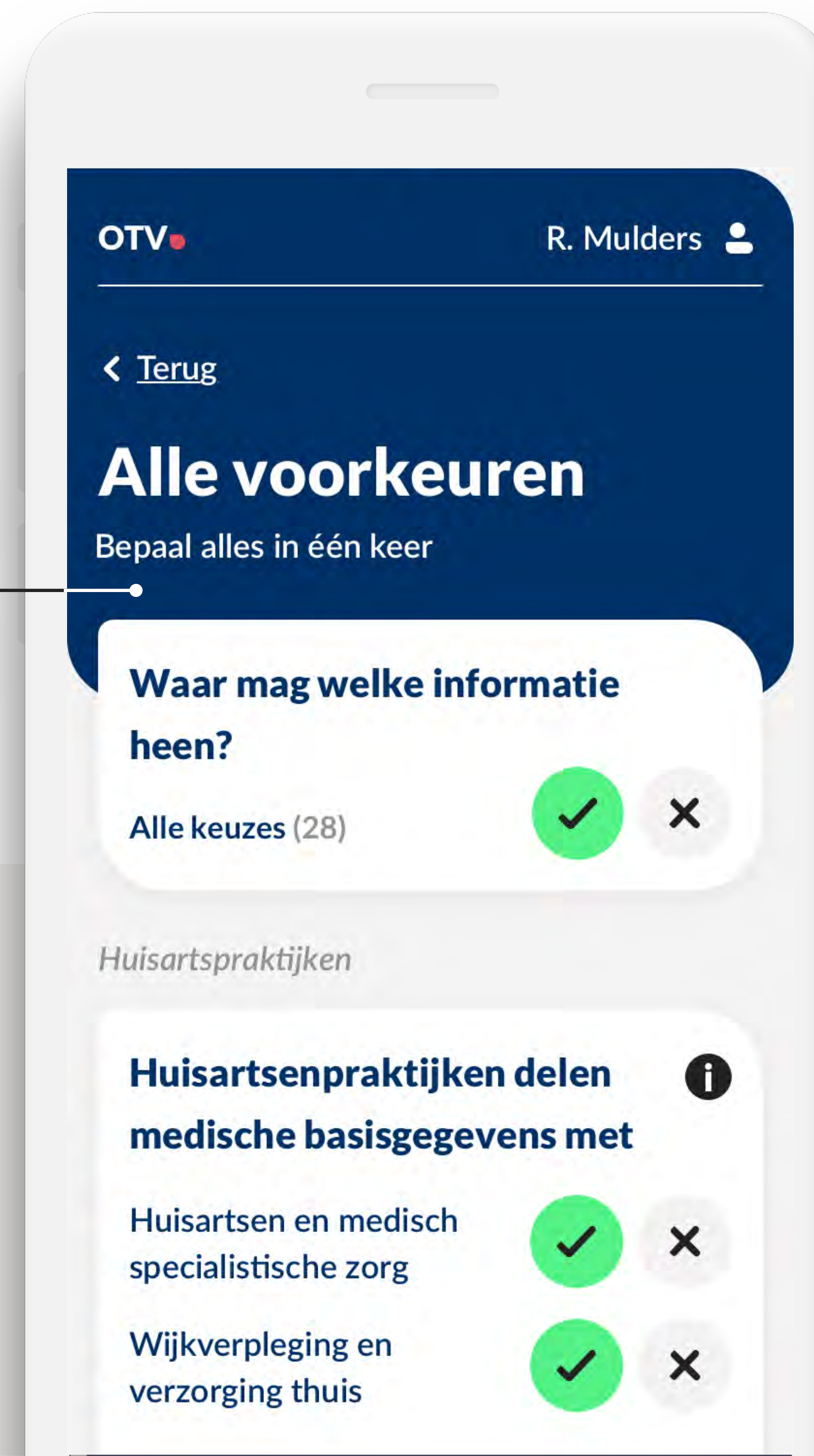
Zorg dat beide opties voor selectie mogelijk zijn.
[Inzicht uit Test 1, 2 & 3]

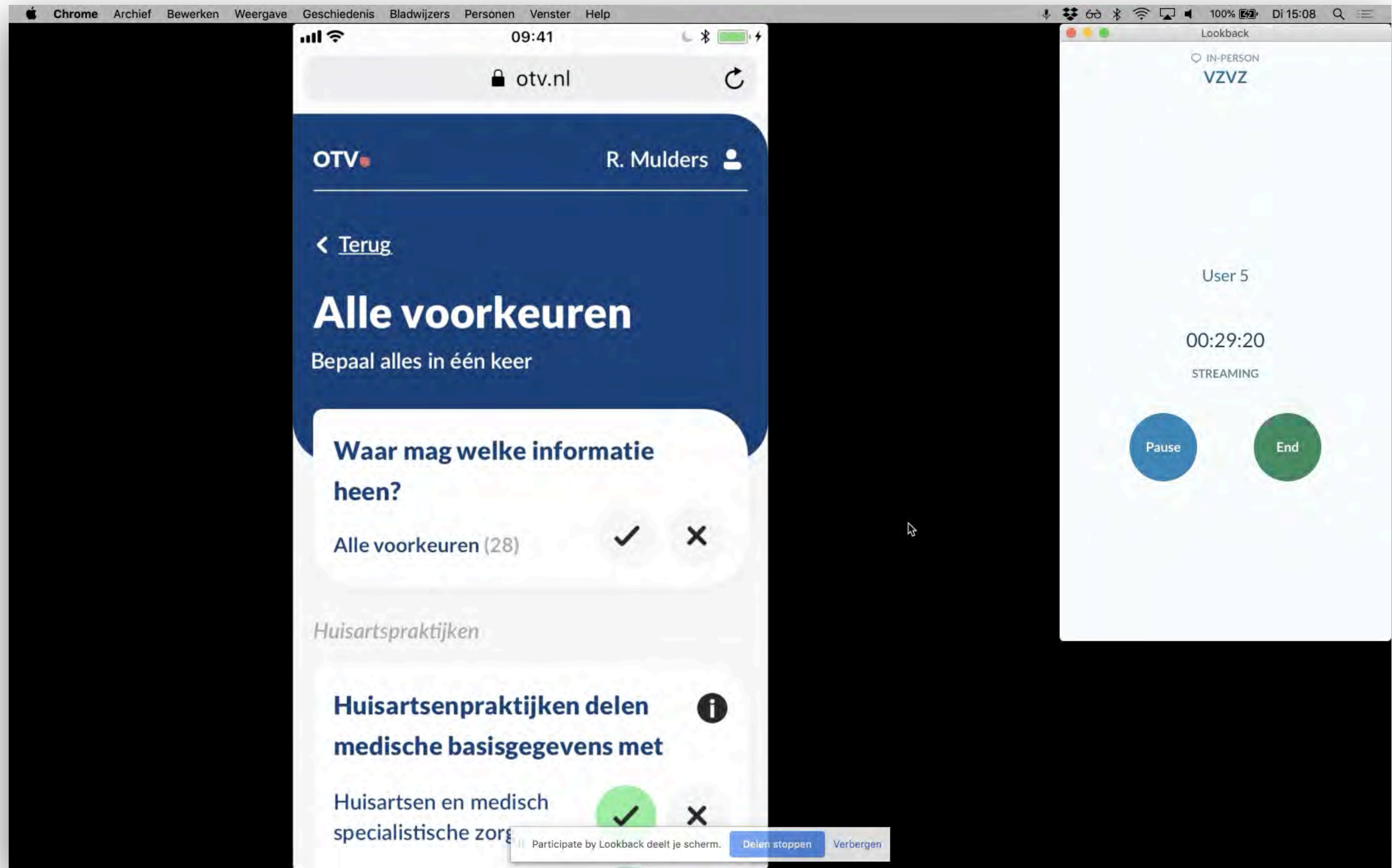
Maak het mogelijk dat alle 28 keuzemogelijkheden in 1 keer getoond worden. 28 keuze mogelijkheden worden namelijk niet als veel ervaren en daarnaast zorg je hierdoor voor een overzicht en krijgen gebruikers de mogelijkheid alles in 1 keer te selecteren.
[Inzicht uit Test 2 & 3]

“Ik wil meteen overzicht hebben van alles, daarom zou ik op alle voorkeuren/ alles in één keer klikken.”



“Ik vind dit overzichtelijker. Alles in 1 lijst, anders moet ik telkens opnieuw klikken. Ik wil dan eerst op alle voorkeuren klikken en wat ik dan niet wil, zet ik dan uit.”





Toestemming geven kan overzichtelijk gemaakt worden door het toevoegen van visuele elementen en feedback op relevante momenten.

Het belang van feedback na een gebruikersinteractie zal bijdragen aan de begripelijkheid van de huidige status. Dit geldt met name voor bevestiging of wijzigen van een keuze. Dit kan zowel tekstueel als met een micro animatie.
[Inzicht uit Test 2&3]

Weergave van het overzichtsscherm na de flow vanuit de mail zorgt voor verwarring.

[Inzicht uit Test 2&3]

Het overzichtsscherm helpt de gebruiker om te zien dat ze nog iets moeten doen, maar nog niet exact wat ze moeten doen.

De 3 statussen op het overzichtsscherm kunnen beter weergegeven worden:

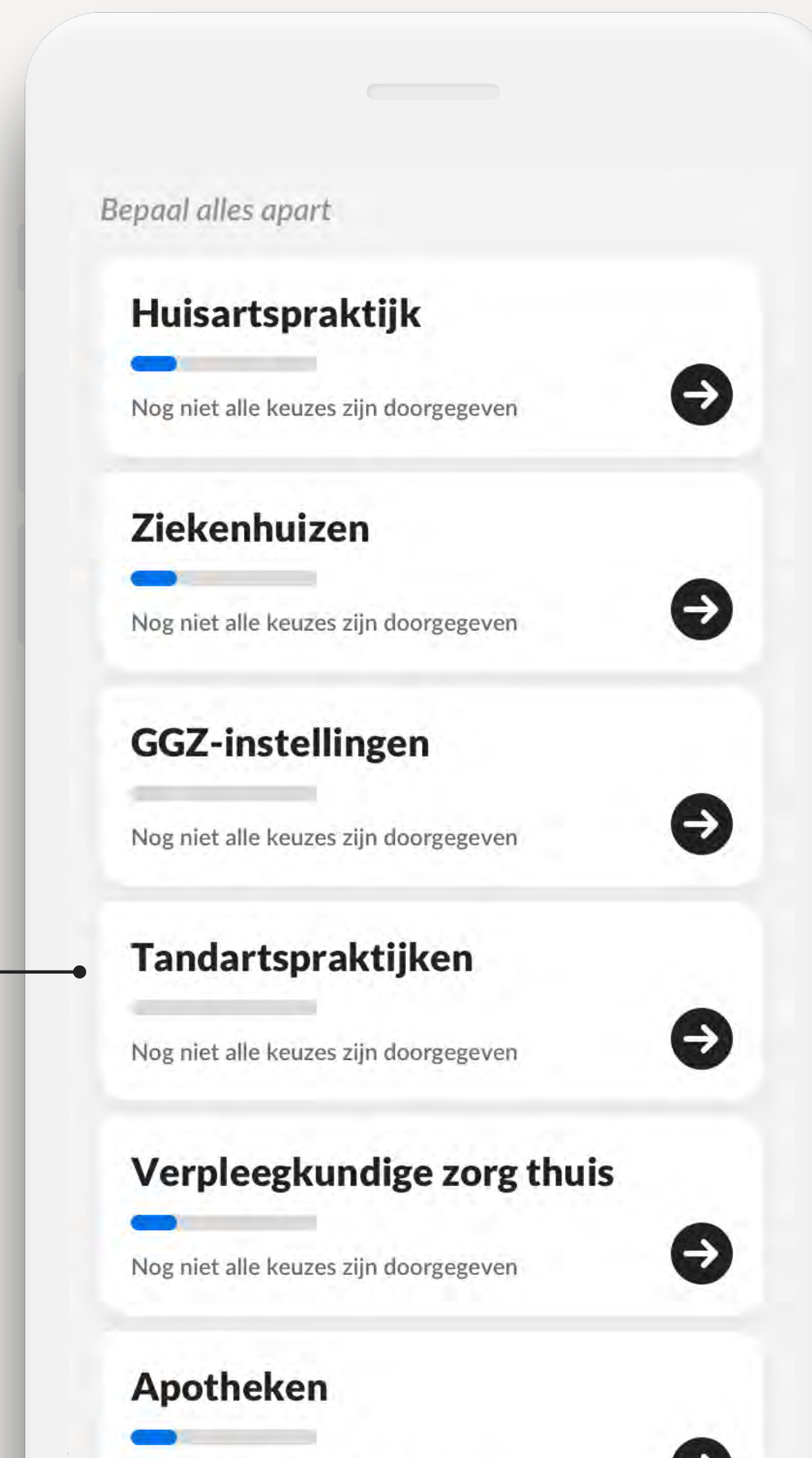
- 1. Nog geen keuze doorgegeven*
- 2. Al een keuze doorgegeven maar nog niet volledig*
- 3. Alle keuzes zijn doorgegeven*

[Inzicht uit Test 2&3]

Weergave van het overzichtsscherm zorgt voor verwarring.

“Er zijn nieuwe dingen bij gekomen. Het begint nu wel een beetje ingewikkeld te worden.”

– Gaby, 33



Key insight 05

Het huidige mentale model komt niet altijd overeen met het juridische toestemmingsmodel.

Juridisch model:

Patiënt geeft toestemming aan:



Individuele of
Categorie van
zorgaanbieders *

om



alle c.q. bepaalde
gegevens *

beschikbaar
te stellen aan



categorieën van
beroepsgroepen *

t.b.v.



zorgdoel

Mentaal model:

Patiënt geeft toestemming aan:



Individuele of
Categorie van
zorgaanbieders *

om



alle c.q. bepaalde
gegevens *

beschikbaar
te stellen aan



categorieën van
beroepsgroepen *

t.b.v.



zorgdoel

Niet alle gebruikers kunnen in hun eigen woorden uitleggen waar ze nou exact toestemming voor hebben gegeven.

Redenen hiervoor zijn:

- Het juridisch model komt niet overeen met het mentaal model van de gemiddelde burger.
- De vraagstelling wordt niet visueel ondersteund.

[Test 1, 2 &3]

Startpunt:

Wie moet straks waarbij kunnen?

Men begreep meestal wel waar ze toestemming voor hebben gegeven:

“Ik heb gezien dat ik bepaalde organisaties toestemming ga geven om mijn medische gegevens te gaan delen. Ik kan zelf de keuze maken met wie ik dat ga laten delen en met wie niet. Dit kan ik in de toekomst altijd nog wijzigen.”

Ziekenhuizen

Ziekenhuizen delen medische basisgegevens met ⓘ

Huisartsen en medisch specialistische zorg	☒	☐
Wijkverpleging en verzorging thuis	☒	☐

Ziekenhuizen delen beperkte medische basisgegevens met ⓘ

Farmaceutische zorg	☒	☐
Paramedische en mondzorg	☒	☐

GGZ instellingen

GGZ-instellingen delen ⓘ

Men begreep niet altijd waar ze toestemming voor hebben gegeven:

„Ik heb nu gezegd dat de ziekenhuizen mijn basisgegevens in kunnen zien en mijn huisartsen ook.”

Ziekenhuizen

Ziekenhuizen delen medische basisgegevens met ⓘ

Huisartsen en medisch specialistische zorg	☒	☐
Wijkverpleging en verzorging thuis	☒	☐

Ziekenhuizen delen beperkte medische basisgegevens met ⓘ

Farmaceutische zorg	☒	☐
Paramedische en mondzorg	☒	☐

GGZ instellingen

GGZ-instellingen delen ⓘ

Men is vertrouwd met DigiD, dit draagt bij aan de betrouwbaarheid.

1. DigiD draagt bij aan een veilig gevoel.
2. Hoewel DigiD soms gezien wordt als een drempel, wordt de toepassing in deze situatie begrepen.
3. In test drie kwam 100% van de user door de inlog procedure heen.

“Ja ik vind inloggen met DigiD prima, want alles gaat met DigiD tegenwoordig. Bijvoorbeeld inloggen bij de overheid of mijn zorgverzekeraar”

– Anne, 72



Het ontwerp draagt de kernwaarden uit

De belangrijkste kernwaarden zijn geïntegreerd in het interaction- en visual design:

Toegankelijk, belangrijk, betrouwbaar, serieus, eerlijk en simpel.

Belangrijk en betrouwbaar:

De kleur donkerblauw, transparantie en DigiD wordt geassocieerd met betrouwbaar (bijv. Ziekenhuizen of overheid).

Simpel:

Buttons zoals 'verder gaan', 'bevestigen', 'akkoord' en 'geen akkoord' worden begrepen.

> Participant gebruikte voor de eerste keer een smartphone en wist na 1 keer uitleg de knoppen meteen op de juiste manier te gebruiken.

Toegankelijk en simpel:

Het aantal keuzemogelijkheden dat men kan opgeven wordt als voldoende ervaren. Dit draagt bij aan de toegankelijkheid en simpelheid.

Opdracht

Geef je mening over de online voorziening

Opdracht:

Er staan telkens twee woorden die tegenovergesteld zijn aan elkaar. Geef aan welk woord het beste past bij het gevoel dat de website jou geeft. Als je geen voorkeur hebt, kleur dan het middelste vakje in.

N= 14

De website voelt:



De website voelt:



De website voelt:



De website voelt:



De website voelt:



De website voelt:



De copy is op veel plaatsen nog niet duidelijk genoeg.

Termen zoals 'medische basis gegevens' en 'farmaceutische zorg' zijn niet bekend bij het merendeel van de users en zorgen voor verwarring en onbegrip.

Voor de belangrijkste termen is het aanbevolen om meer verklarend te zijn.

Voor minder belangrijke termen kan uitleg onder een i'tje uitkomst bieden.

Enkele voorbeelden:

'Verpleegkundige zorg' wordt gezien als verplegers in het ziekenhuis.

'Paramedische en mondzorg' wordt niet altijd gerefereerd aan de tandarts.

'Farmaceutische zorg' wordt gerefereerd aan de 'farmaceutische industrie'.

'Zorgaanbieder' wordt vaak verward met 'zorgverzekeraar'.

'Medisch specialistische zorg' en '(beperkte) medische basisgegevens' zijn onduidelijke containerbegrippen.

The image shows two screenshots of a mobile application interface. Both screens have a title bar with an information icon (i) in the top right corner.

The first screenshot is titled "Huisartsenpraktijken delen medische basisgegevens met:". It lists three categories with selection buttons (checkmark and X):

Categorie	✓	X
Huisartsen en medisch specialistische zorg	✓	X
Wijkverpleging en verzorging thuis	✓	X

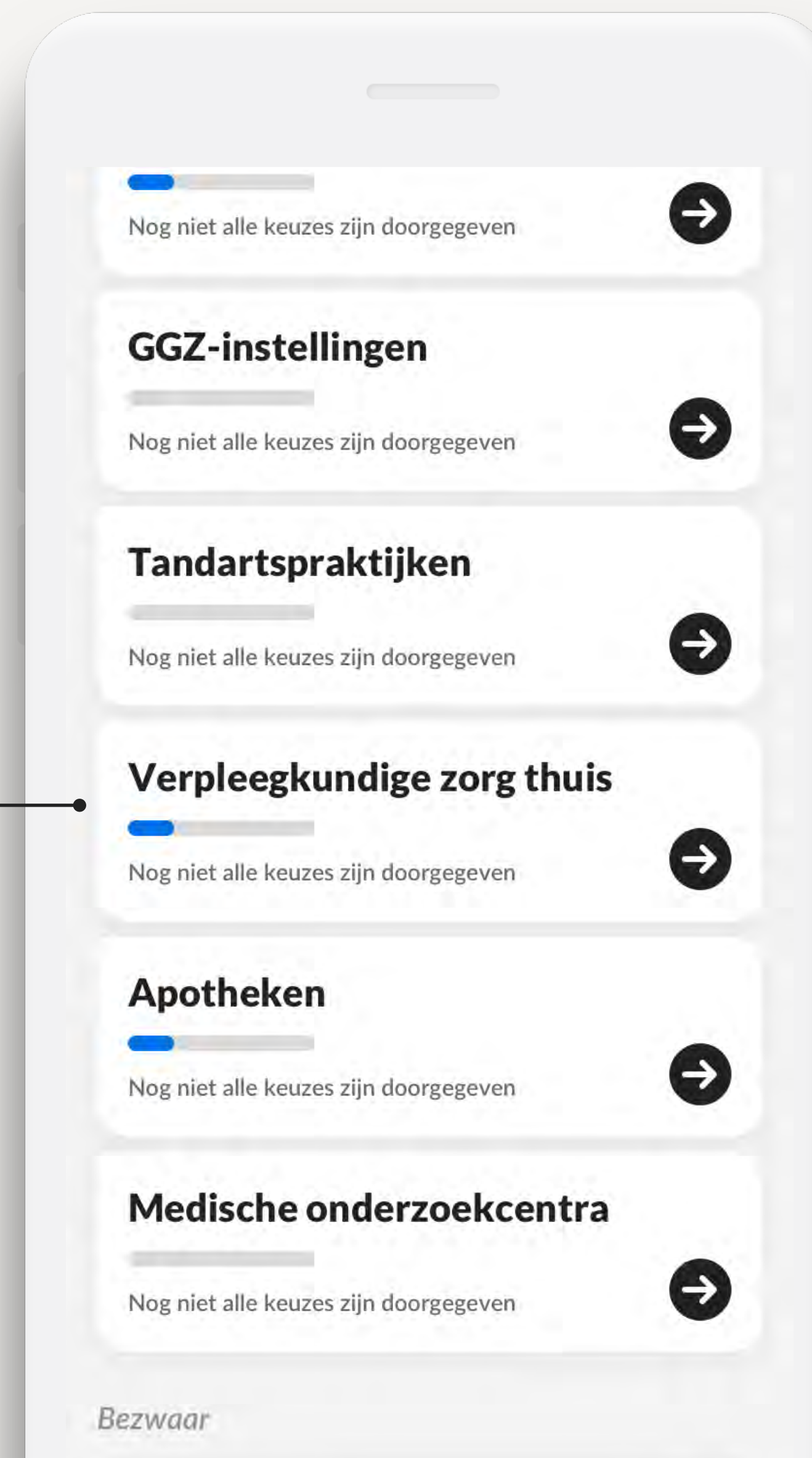
The second screenshot is titled "Huisartsenpraktijken delen beperkte medische basisgegevens met:". It lists two categories with selection buttons (checkmark and X):

Categorie	✓	X
Farmaceutische zorg	✓	X
Paramedische en mondzorg	✓	X

De copy is op veel plaatsen nog niet duidelijk genoeg.

„ Ik dacht dat verpleegkundigen onder het ziekenhuis zouden vallen.

– Saskia, 52





Resultaten user test 1

OTV

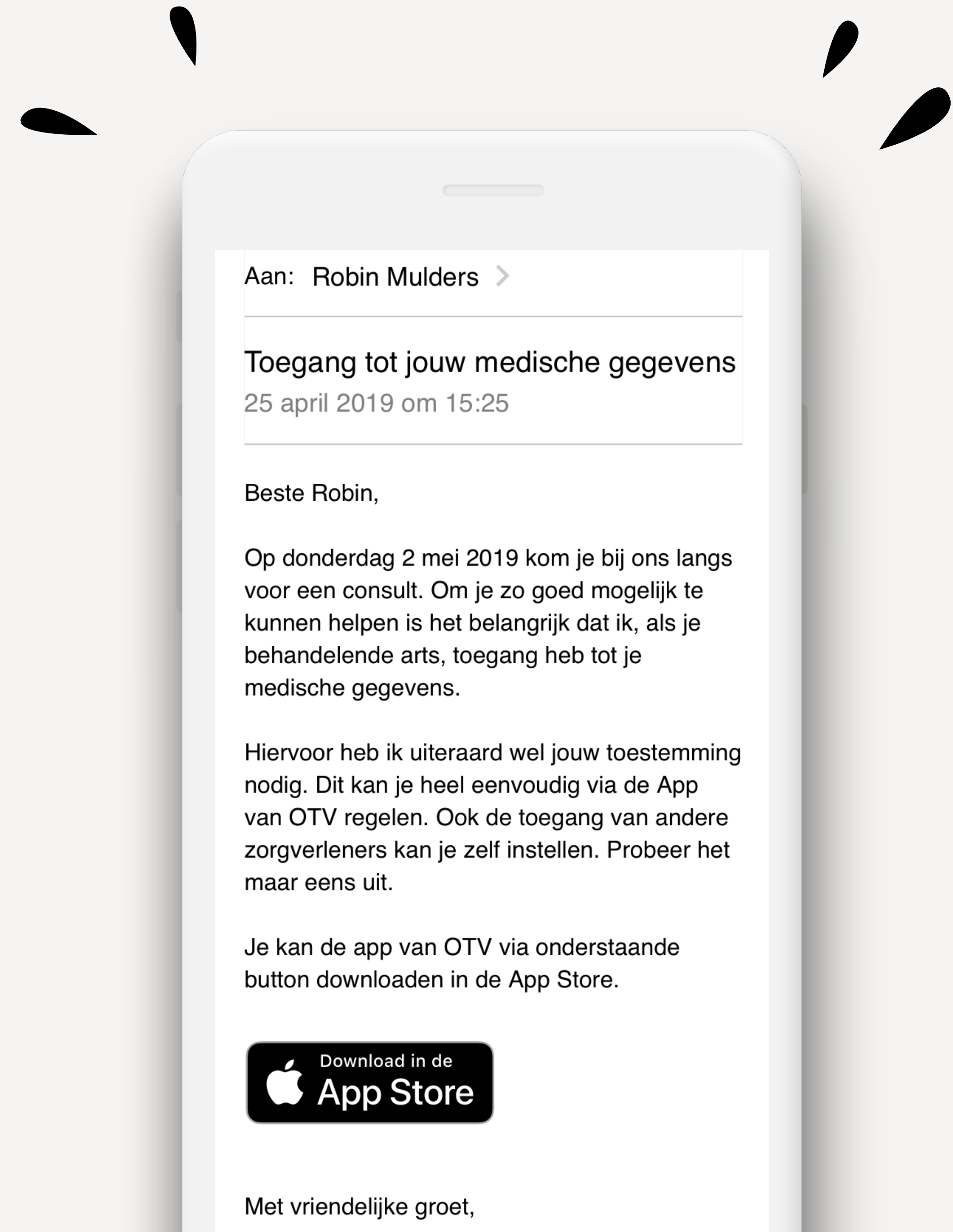
De mail

De inhoud van de mail is begrijpelijk en helder.

De reden voor het geven van toestemming is duidelijk.

Downloaden van een app wordt niet als obstakel gezien.

milkshake





Naamgeving

De naam OTV roept veel vragen op.

Het is niet duidelijk of het een initiatief van de overheid is.

Onboarding

De tekst is duidelijk en helder.

Het wordt ervaren als 'veel', maar wel noodzakelijk.

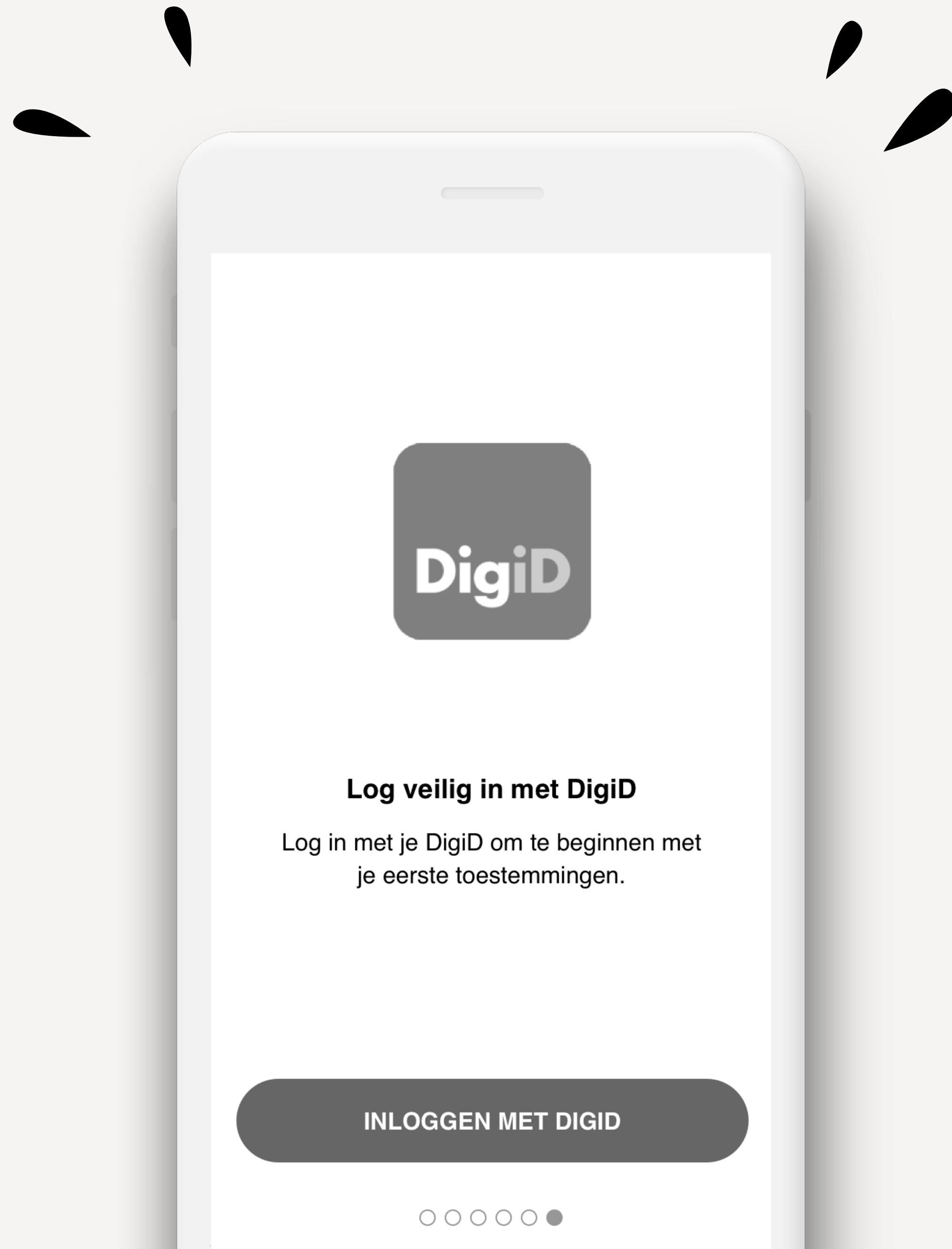
Mentale model wordt duidelijk, maar blijft niet hangen later in de flow.

Swipen wordt niet herkend als interactie.

Of er wordt gedeeld met zorgverzekeraars is niet duidelijk.

milkshake





DigiD

Herkenbaar.

Geeft een gevoel van vertrouwen
en veiligheid.

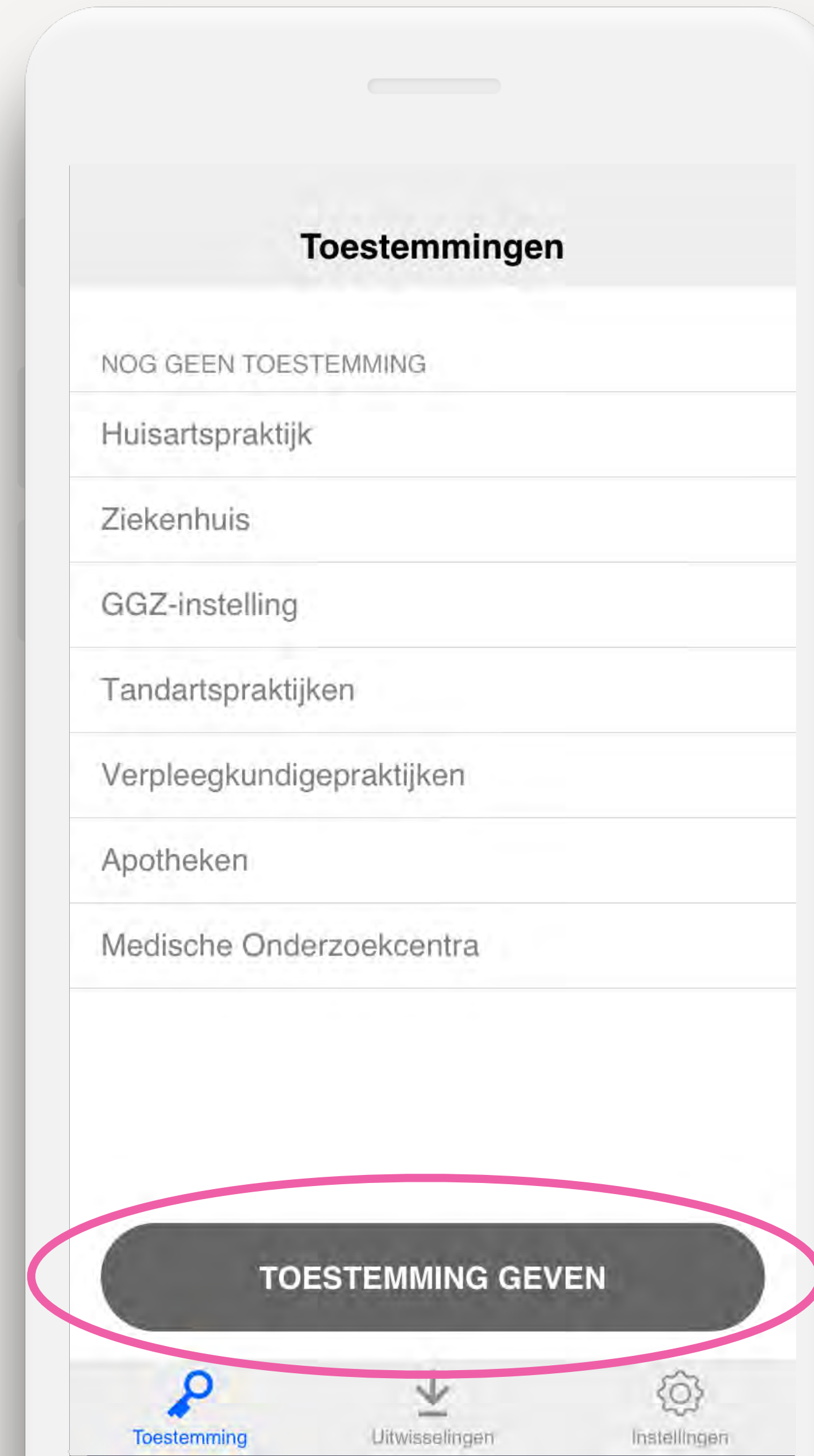
milkshake

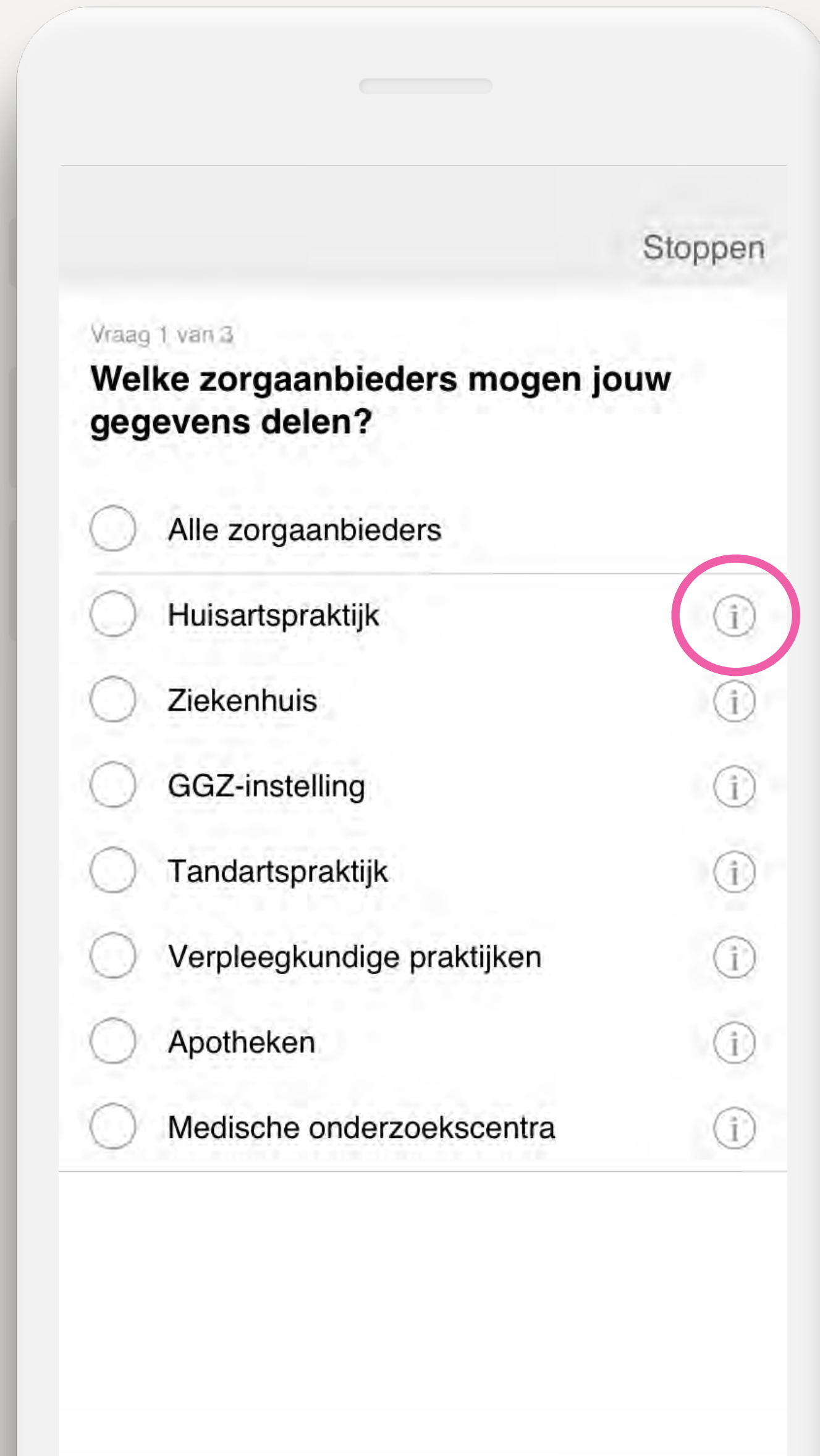
Dashboard

De knop schrikt af en wordt als eng ervaren.

Deze eerste stap is onduidelijk (ook voor de single-select).

Het mentale model is hier niet duidelijk.





Het i'tje

i'tjes zijn herkenbaar en duidelijk voor users.

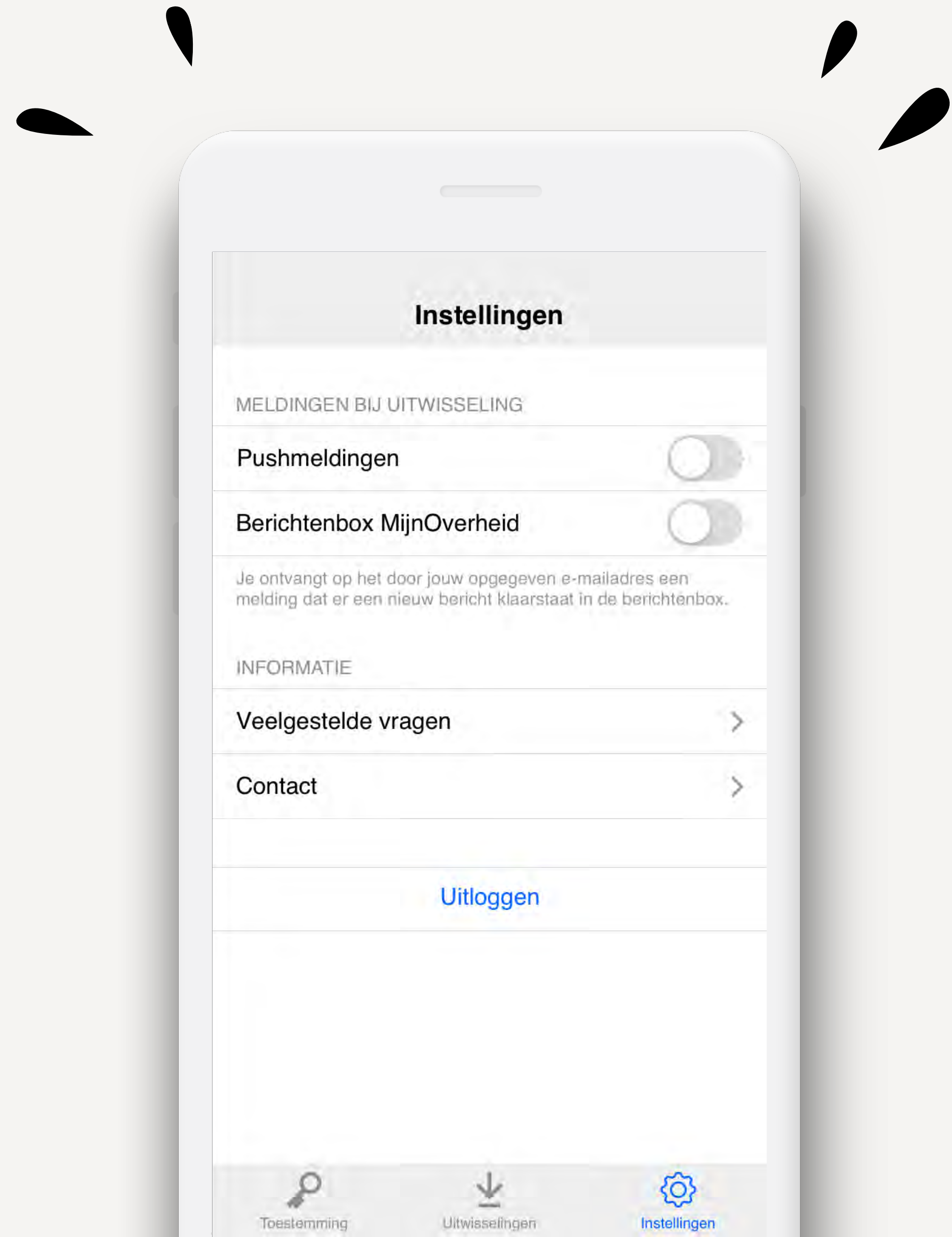
De informatie die wordt verwacht achter de i verschilt per user.

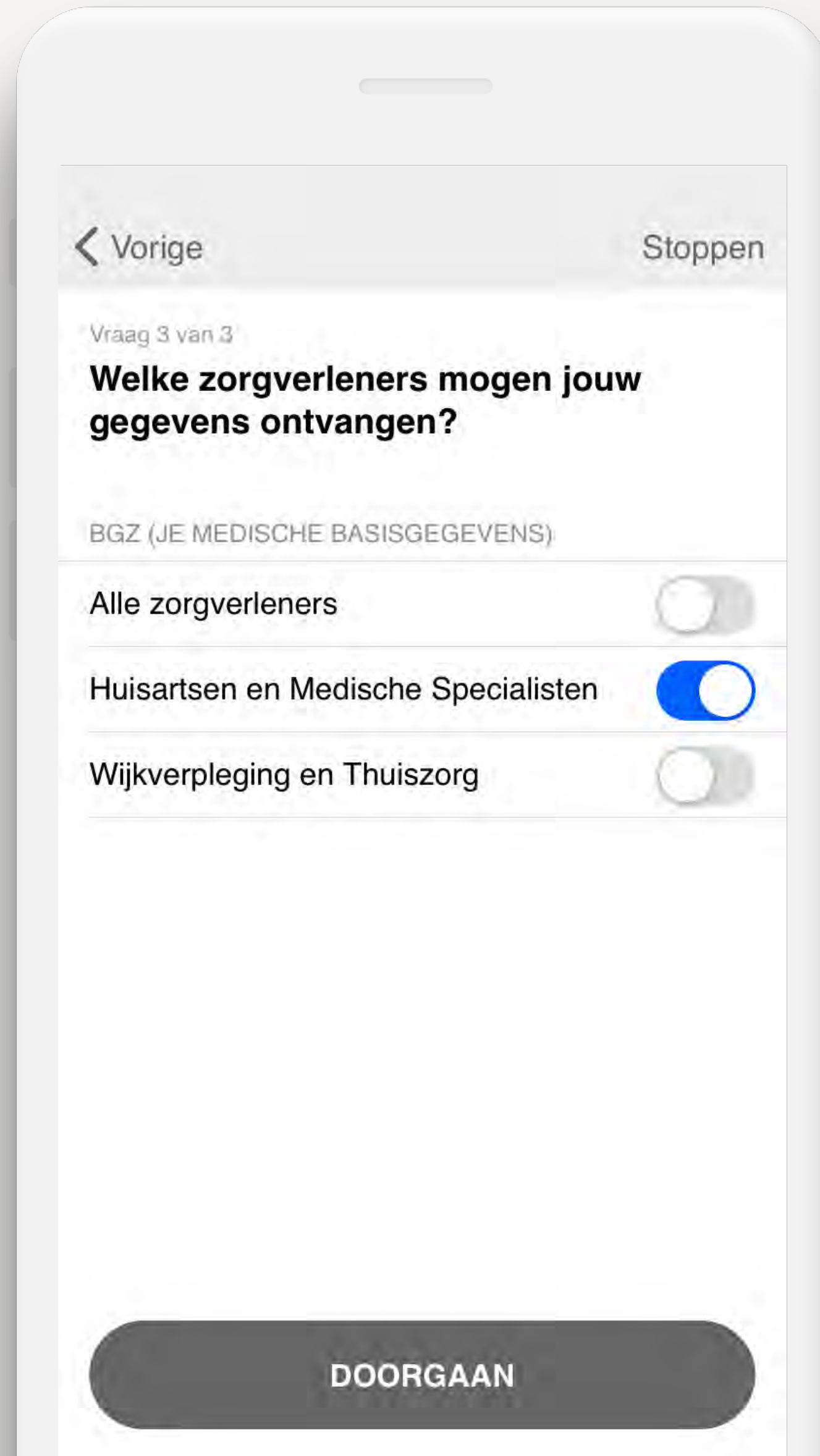
Instellingen

Push of mail notificaties zijn
gewenst.

Het is niet duidelijk wat een
pushmelding is.

Inhoud van de melding moet
nuttig en OTV gerelateerd zijn.





'Alle zorgverleners'

Het wordt niet begrepen door de meeste users dat 'alle' alleen de schuifjes betreft op dit scherm.

Kies welke medische gegevens je wil delen met welke zorgverlener

Goed om te weten

- *Dat je toestemming geeft betekent niet dat er direct gegevens worden uitgewisseld. Dat gebeurt alleen als de zorgverlener hier aanvraag voor doet. [Lees meer](#)*
- *Alleen de zorgaanbieders die jou ook echt behandelen mogen je gegevens zien. [Lees meer](#)*

Selecteer alles

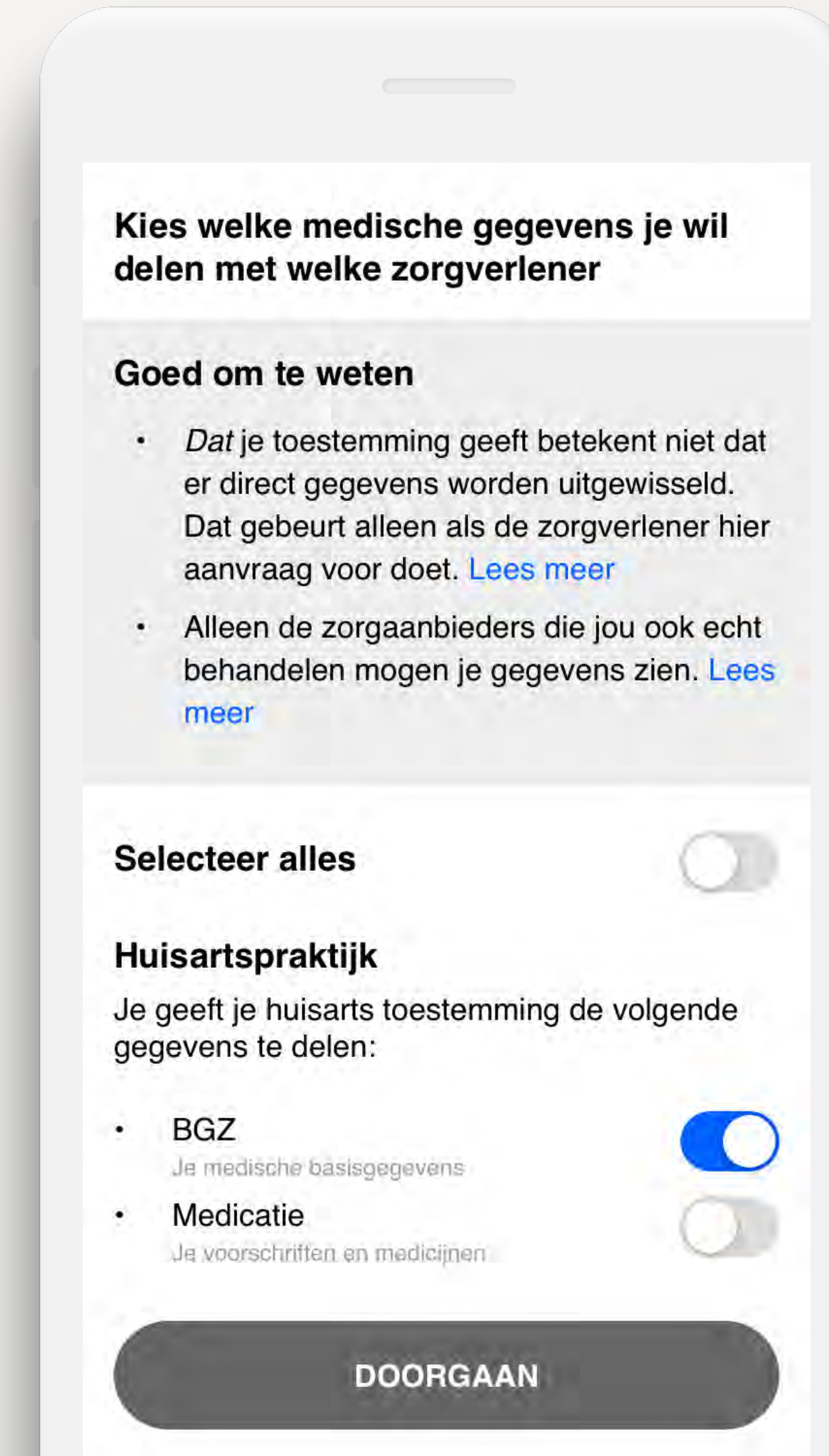
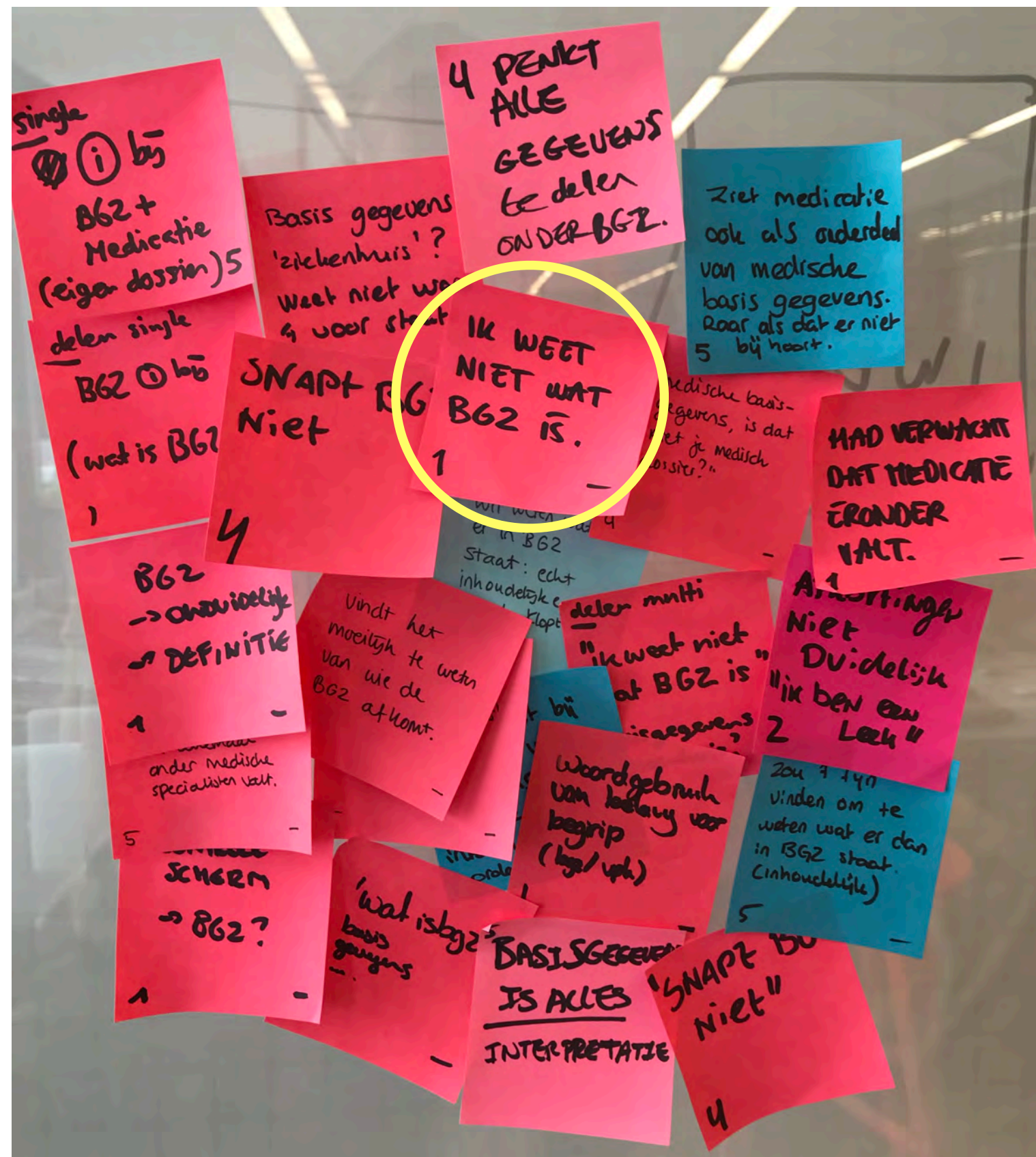


Huisartspraktijk

Je geeft je huisarts toestemming de volgende gegevens te delen:

- **BGZ**
Je medische basisgegevens 
- **Medicatie**
Je voorschriften en medicijnen 

DOORGAAN



Multi-select

Stoppen

Vraag 1 van 3

Welke zorgaanbieders mogen jouw gegevens delen?

- ☐ Alle zorgaanbieders
- ☒ Huisartspraktijk ⓘ
- ☒ Ziekenhuis ⓘ
- ☐ GGZ-instelling ⓘ
- ☐ Tandartspraktijk ⓘ
- ☐ Verpleegkundige praktijken ⓘ
- ☐ Apotheken ⓘ
- ☐ Medische onderzoekscentra ⓘ

DOORGAAN

vs.

Single-select

Toestemmingen

REGEL TOESTEMMING VOOR

Huisartspraktijk	☒	>
Ziekenhuis	☐	>
GGZ-instelling	☐	>
Tandartspraktijken	☐	>
Verpleegkundige praktijken	☐	>
Apotheken	☐	>
Medische Onderzoekcentra	☐	>

Toestemming Uitwisselingen Instellingen

Multi-select

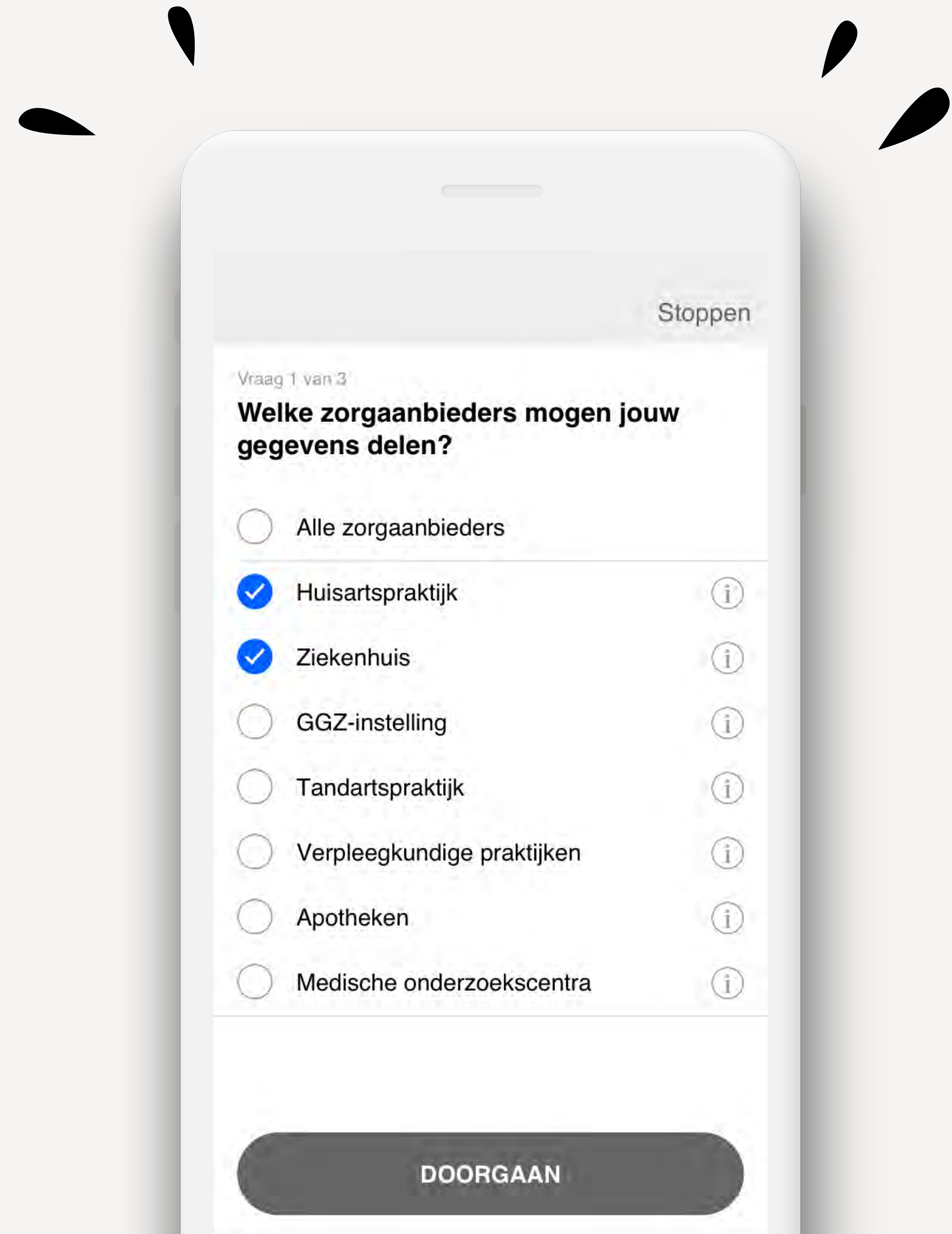
Heeft de voorkeur voor users die het liefst alle toestemmingen in één keer willen regelen.

Wordt ervaren als langer.

Maar ook als handig, makkelijk en fijn.

Lijkt overzichtelijker dan de single-select.

milkshake

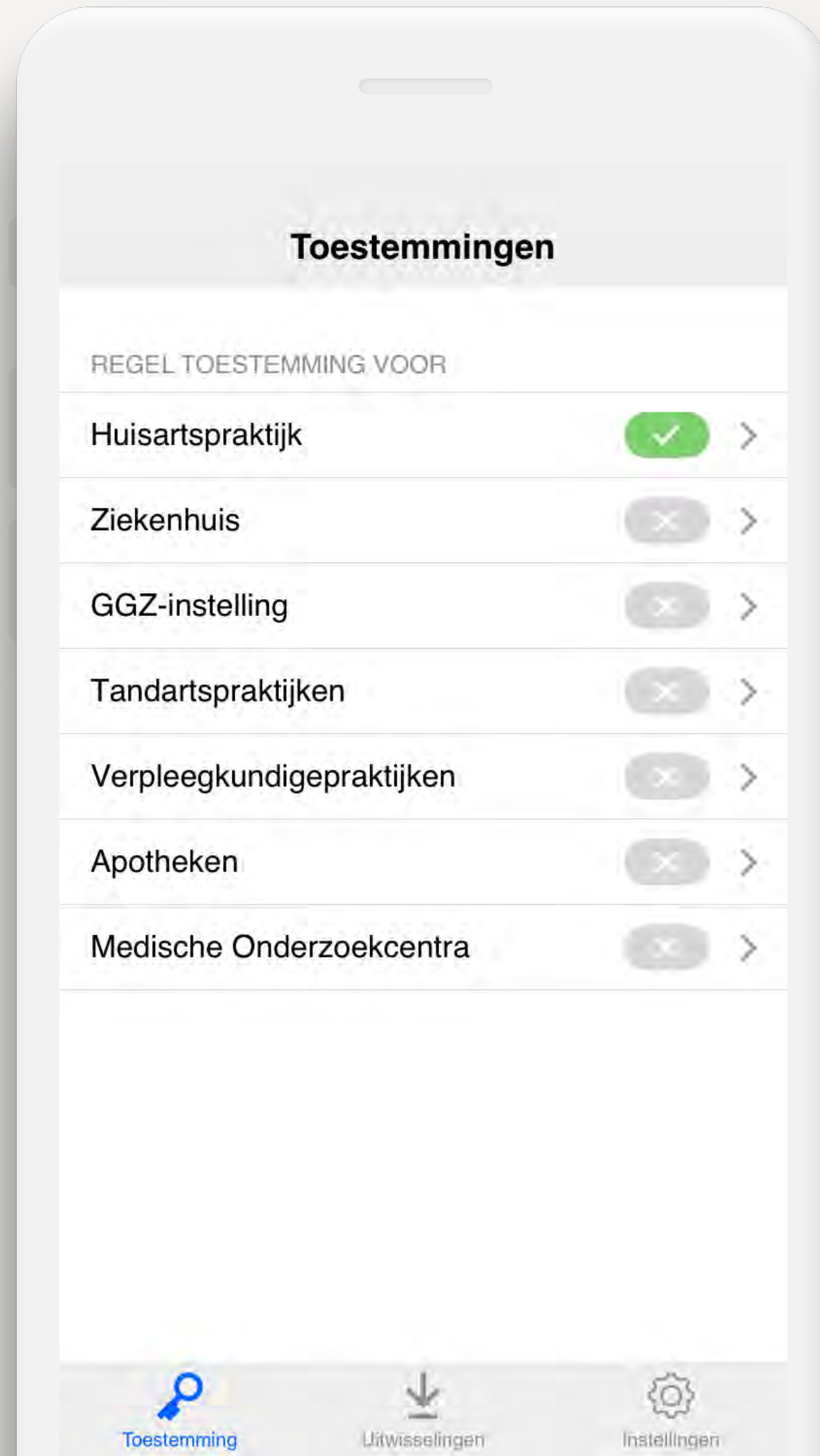


Single-select

Status van de toestemming is onduidelijk.

Het 'kruisje' zorgt voor veel verwarring.

Een kruisje wordt geïnterpreteerd als een impliciete 'nee'.



Wijzigen van toestemming

Het vinden van de voltooide toestemmingen was lastig voor beide flows.

Het scherm lijkt veel op het samenvattings scherm.

Hoe en waar de toestemming is te wijzigen is duidelijk.



Overig

De optie om alles in één keer te regelen zouden enkel user willen.

Zoals verwacht van een prototype willen users meer kleur.

Sommige users zouden de toestemming liever op een desktop regelen.

De app voelt compleet, uitgebreid, begrijpelijk en handig.



Resultaten user test 2

OTV



Mail, Onboarding & Inloggen DigiD

Taak 1

Je hebt binnenkort een afspraak in het ziekenhuis en hebt vandaag een mail ontvangen. Open deze mail en doorloop de stappen die van je gevraagd worden.

Direct succes: 100%

Gemiddelde duur: 199.4s (3.3m)



Mail van het OLVG

Gemiddelde tijd: 50.16 sec

milkshake



Gem. tijd: 14.21s



Gem. tijd: 17.31s



Gem. tijd: 9.62s



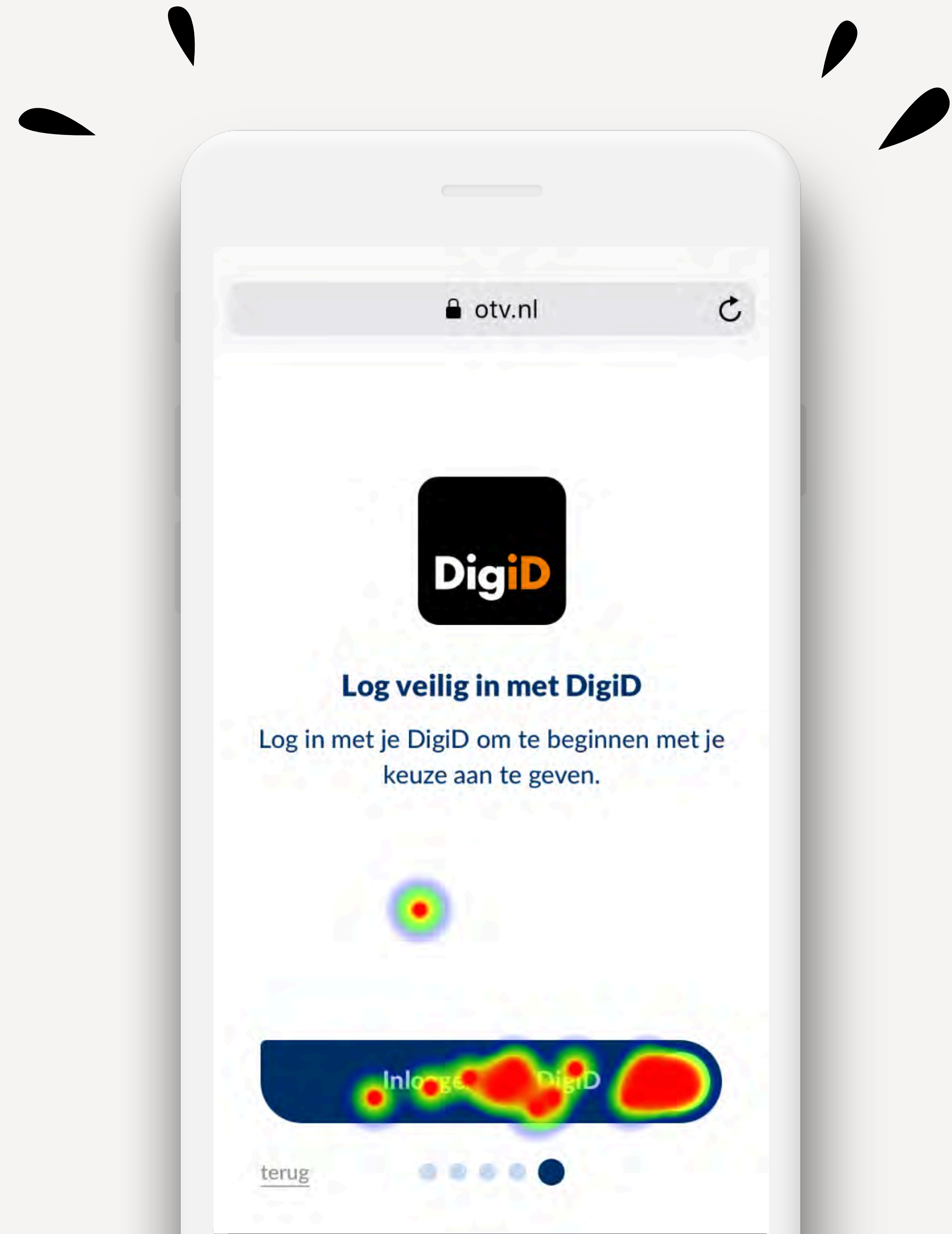
Gem. tijd: 17.59s



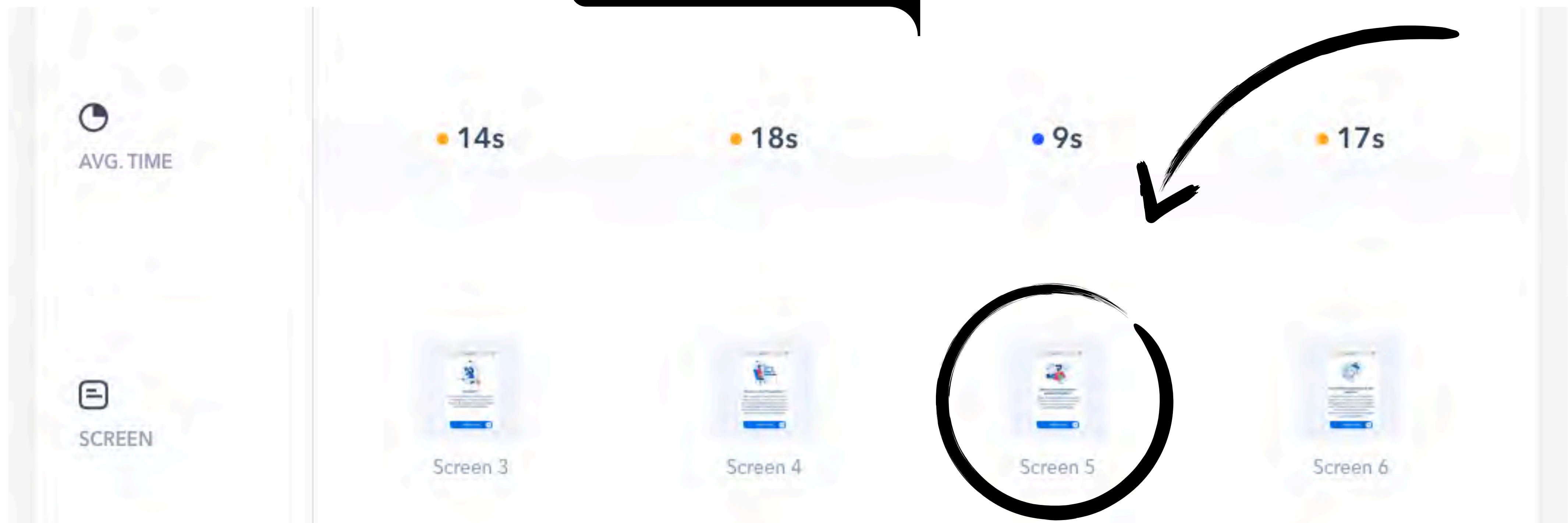
Inloggen DigiD

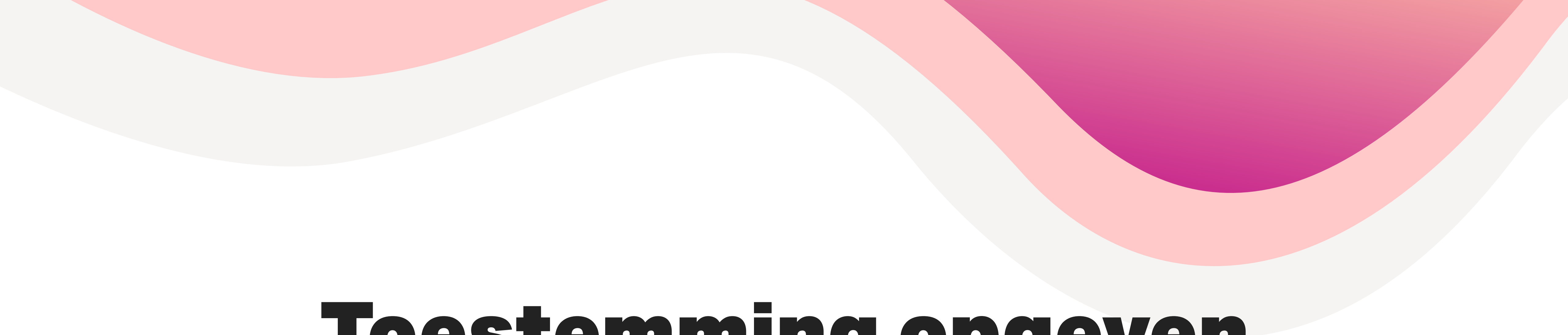
Gem. tijd: 8.55s

milkshake



**Aanzienlijk
korter dan de
overige
schermen in de
onboarding**





Toestemming opgeven naar aanleiding van de mail

Taak 2

Geef wel toestemming aan de huisarts, het ziekenhuis en de apotheek om de gegevens te delen die het ziekenhuis van jou nodig heeft. Geef geen toestemming aan verpleegkundige zorg thuis om jouw gegevens te delen.

Direct succes: 15%

Gemiddelde duur: 138.6s (2.3m)

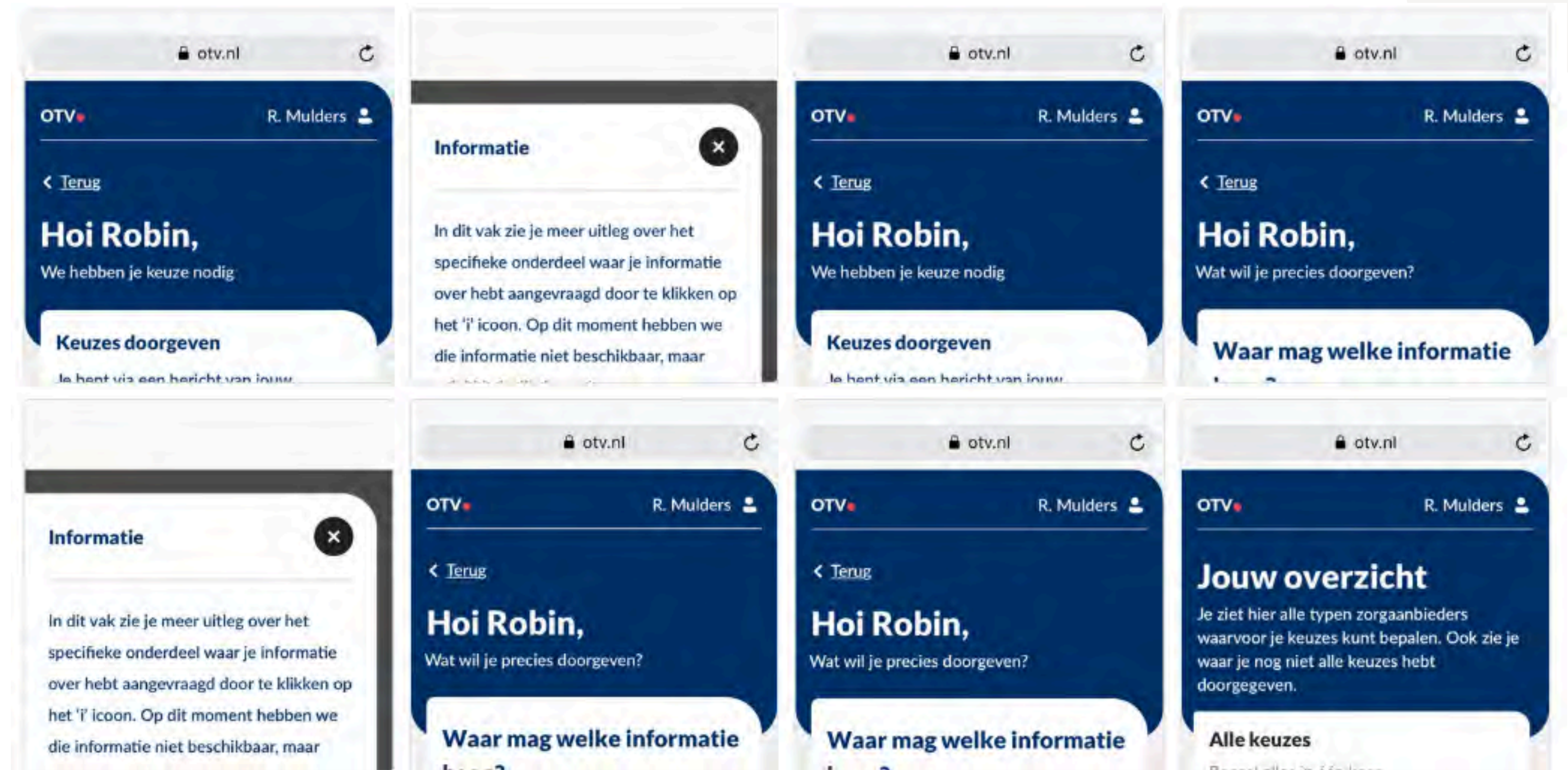
Indirect succes: 85%

Gemiddelde duur: 193.6s (3.2m)

Totaal gemiddelde duur: 185.4s (3.1m)



Voorbeeld indirect succes



Welkomstscherm

Er wordt veel geklikt op 'lees meer', er is meer informatie gewenst in deze fase dan dat er hier getoond wordt.

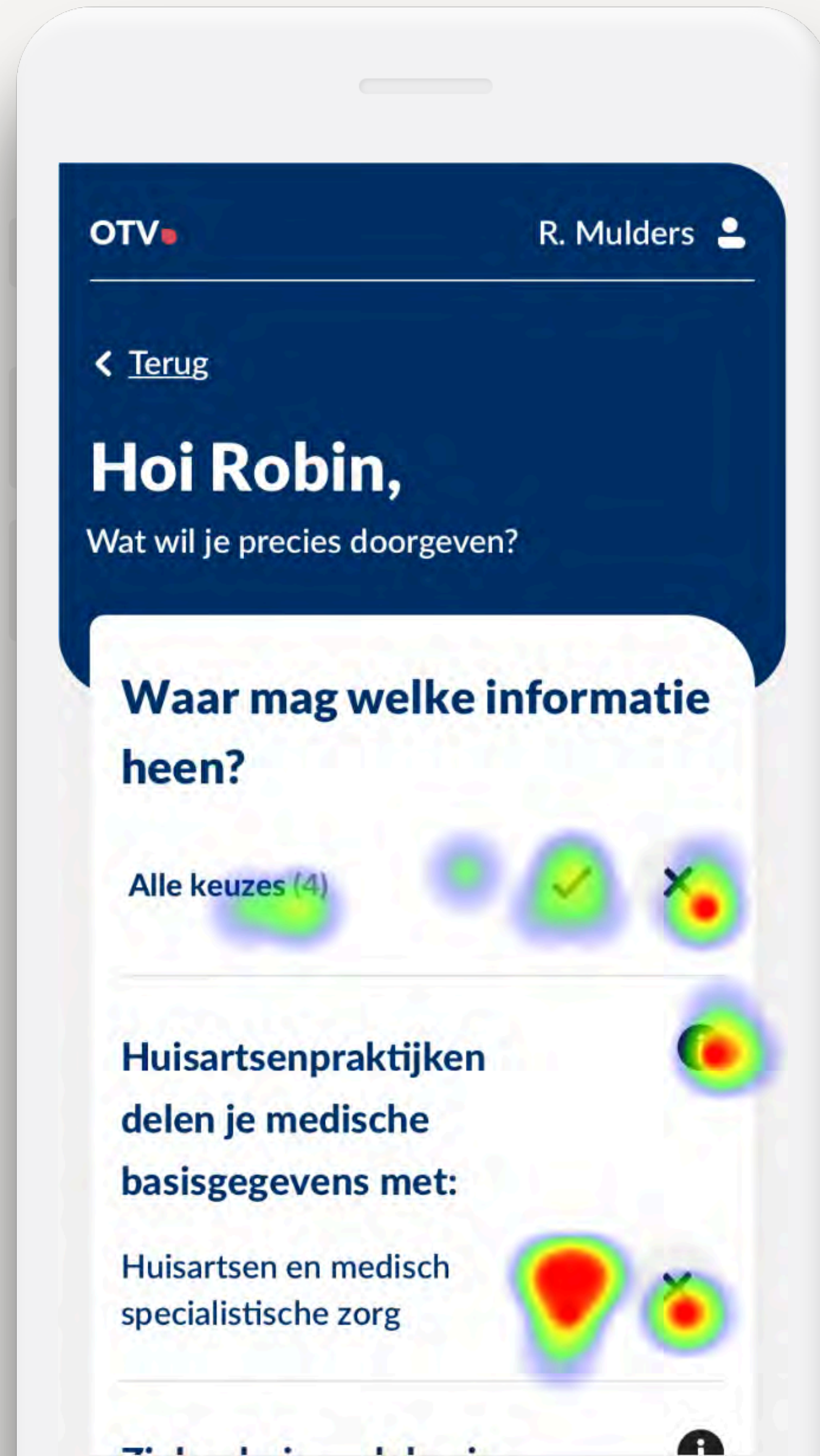


Selecteren van de voorkeuren

i'tjes zijn duidelijk klikbaar en worden dan ook vaak aangeklikt.

De kruisjes en vinkjes worden ook herkend als buttons.

Van boven naar beneden voorkeuren opgeven heeft niet altijd de voorkeur.





Er wordt vaak direct geklikt op 'bevestig mijn keuzes' voor er op de vinkjes of kruisjes is geklikt



Toestemming wijzigen voor de huisartspraktijk

Taak 3

Geef toestemming aan jouw huisartspraktijk om al jouw medische gegevens die hij kan delen, te delen met andere zorgaanbieders.

Direct succes: 40%

Gemiddelde duur: 191.1s (3.2m)

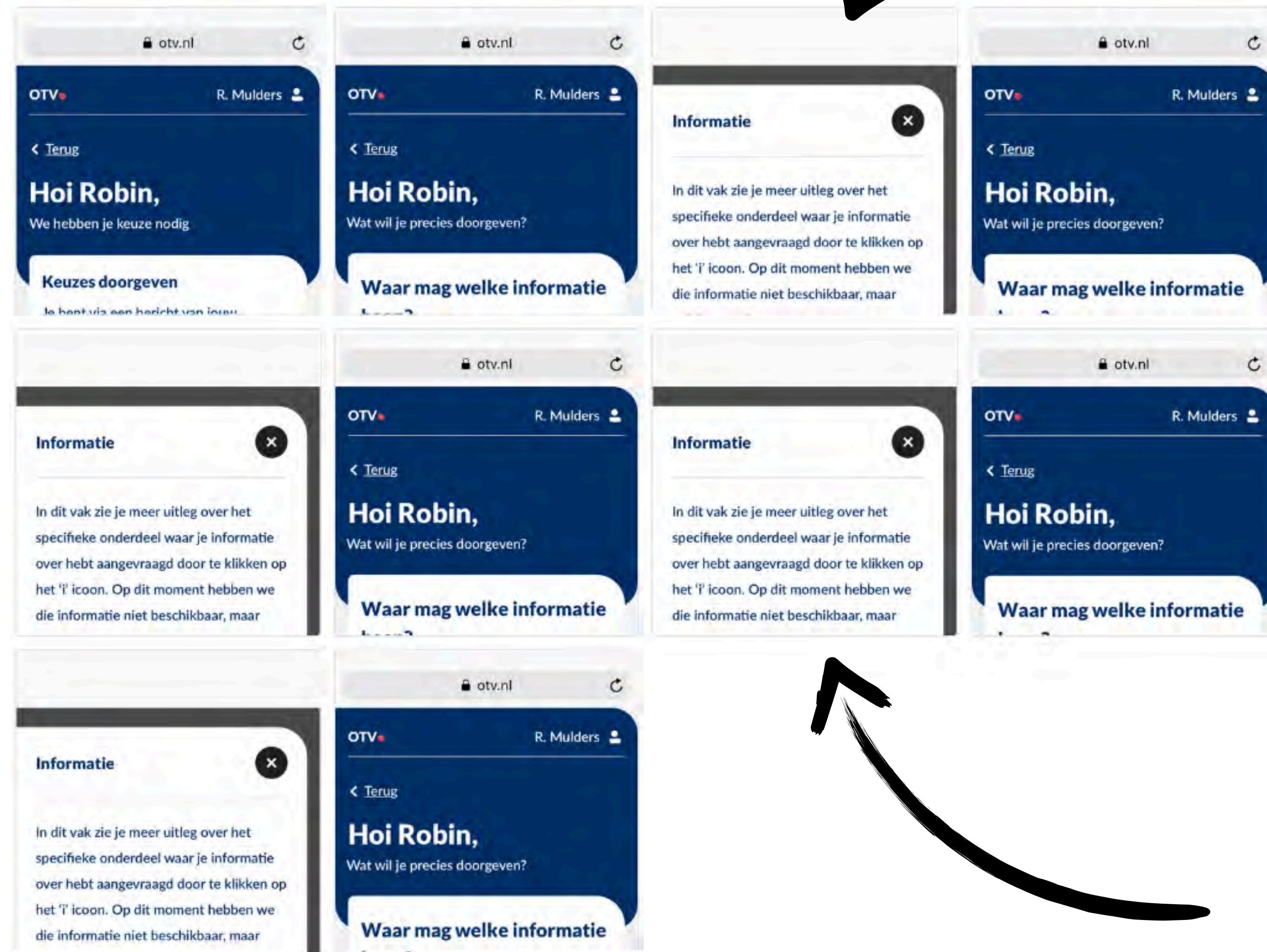
Indirect succes: 60%

Gemiddelde duur: 158.6s (2.6m)

Totaal gemiddelde duur: 171.6s (2.6m)



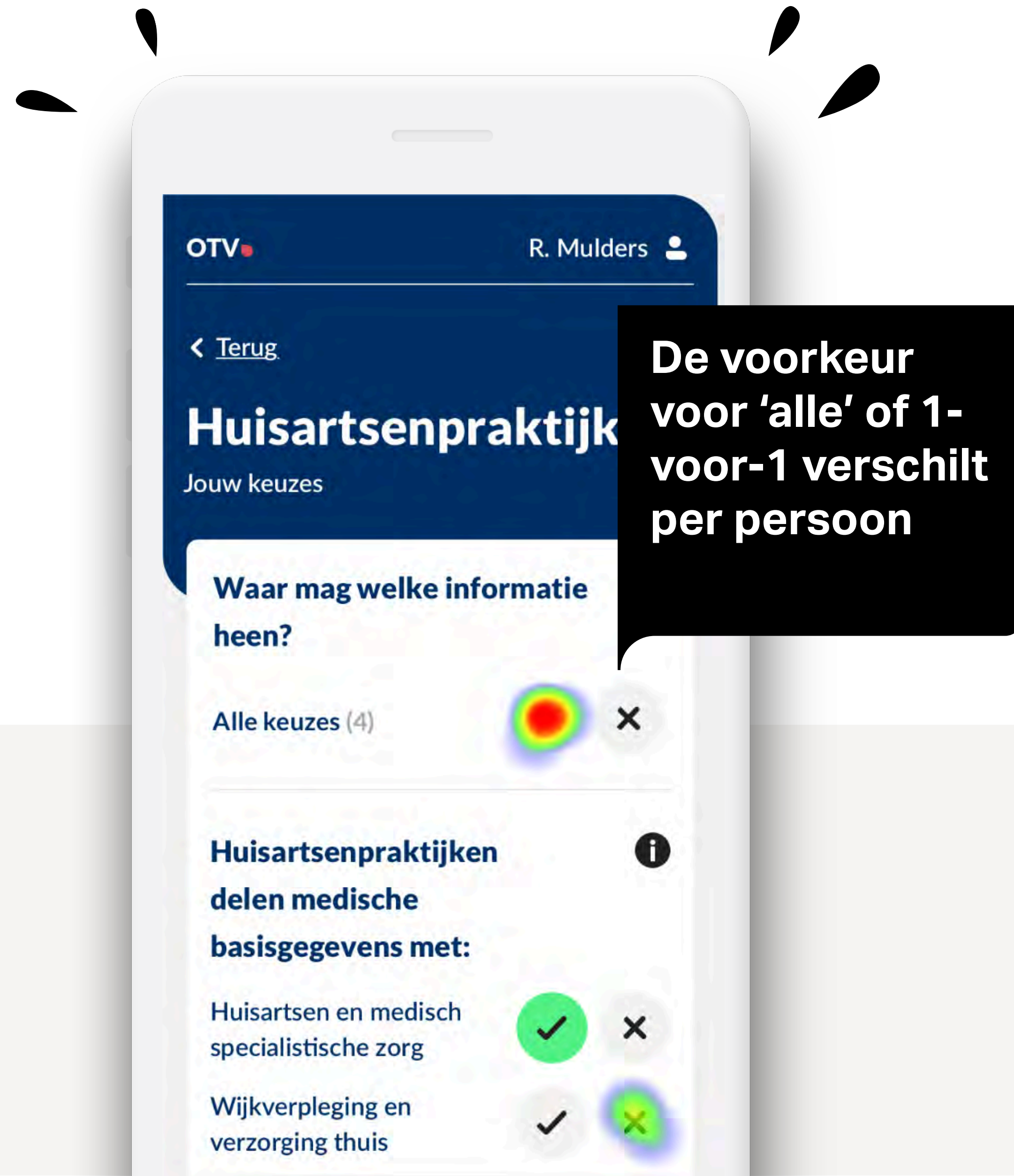
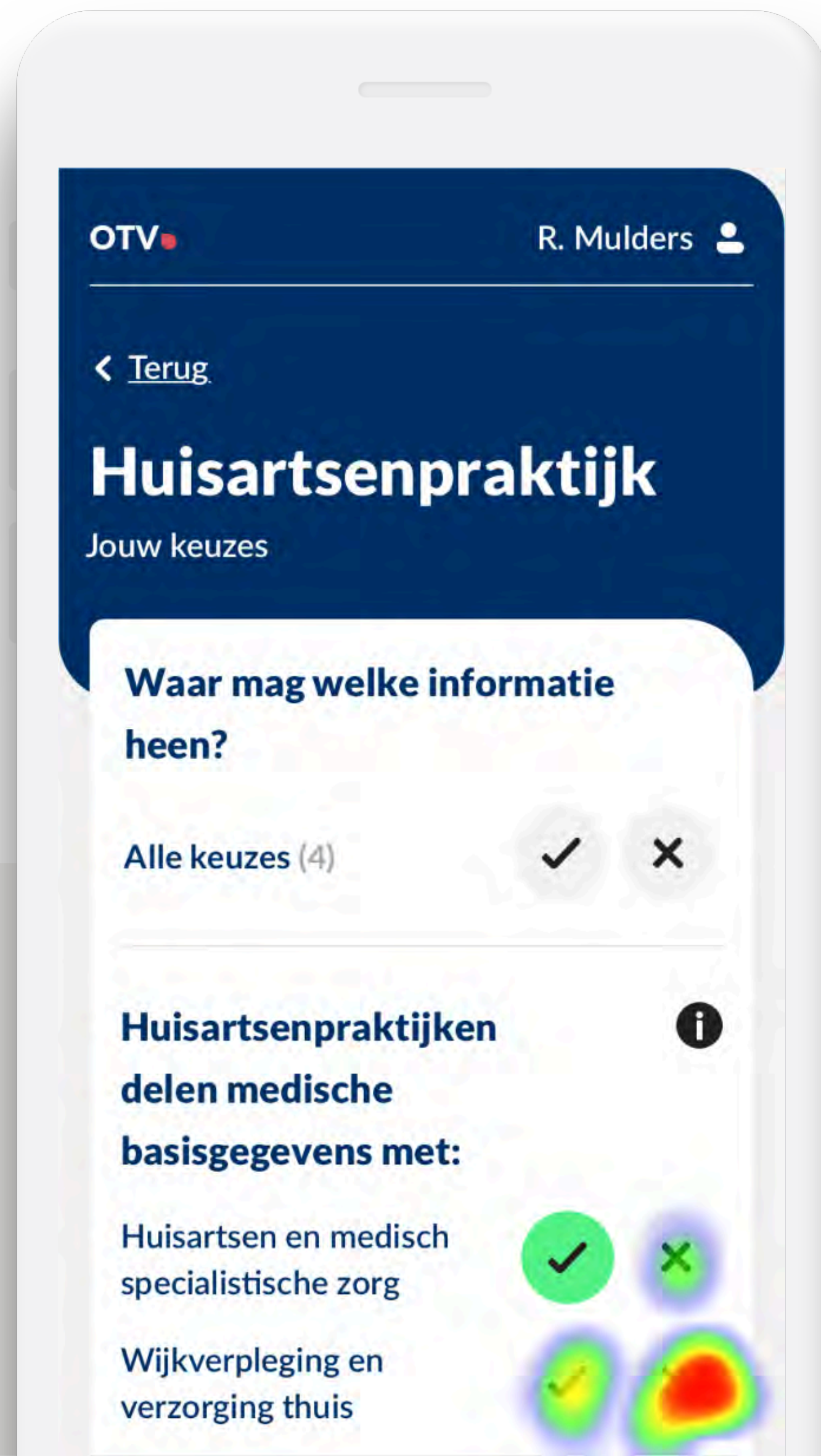
Voorbeeld indirect succes



Jouw overzicht

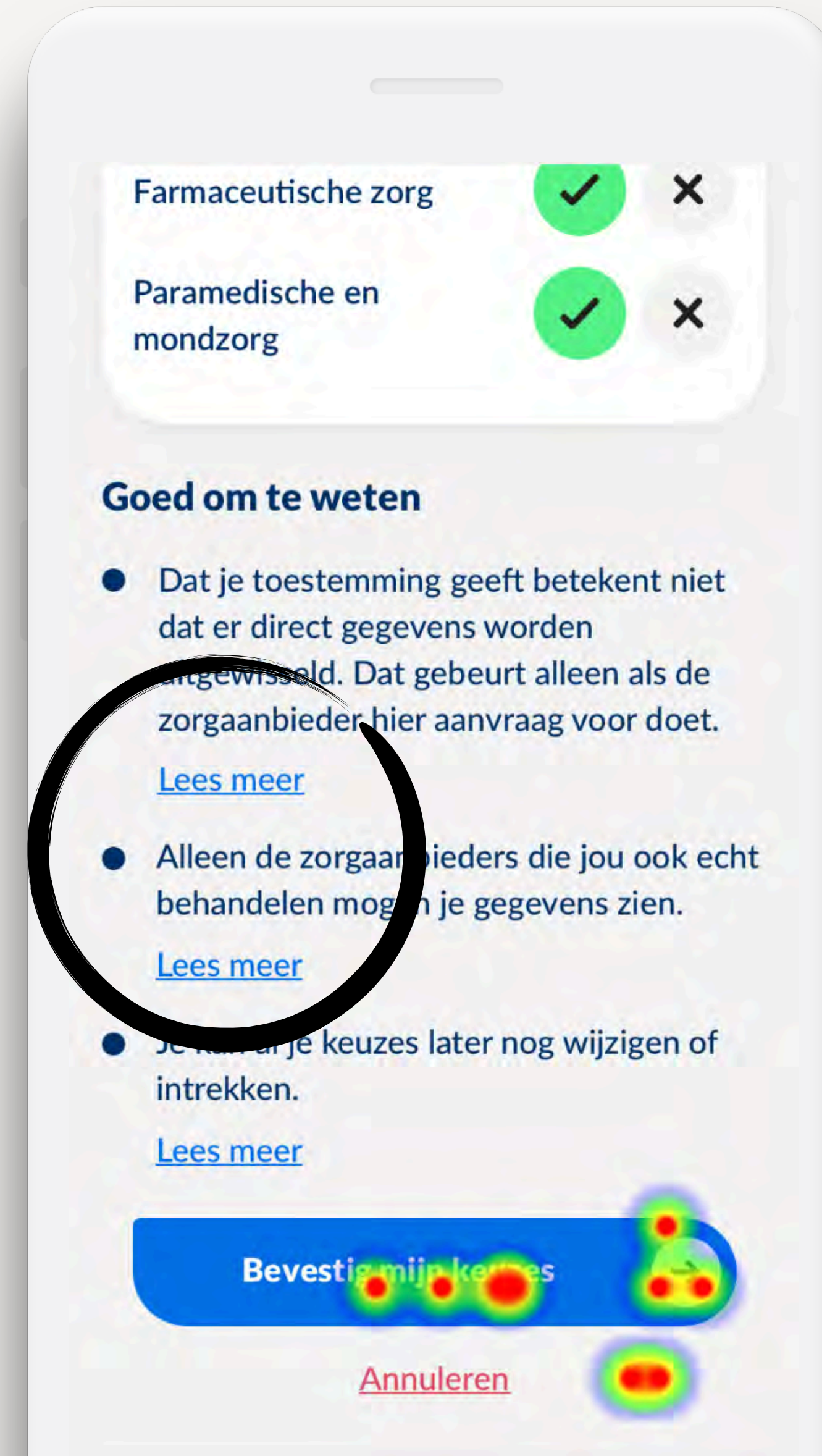
Zowel de ronde zwarte button met de witte pijl, als het gehele witte blok wordt gezien als klikbaar.





Er wordt hier niet meer op 'lees meer' geklikt.

Wel wordt er regelmatig nog op de i'tjes geklikt.





“

"Overzichtelijk, makkelijk in gebruik, handig"

– Naam, Bedrijf



“

"Duidelijk en overzichtelijk.
Prettig in omgang."

– Naam, Bedrijf



“

"Veel tekst en mag wat
duidelijker"

– Naam, Bedrijf



“

"Overzichtelijk, uitleg eenvoudig,
oké"

– Naam, Bedrijf



“

"Op zich goed, het inloggen is
zoals ik doe op Spaarne en
LUMC ZH"

– Naam, Bedrijf

Key insight	Advies	Opvolging
#1 Een mail van de zorgaanbieder is een goede trigger en zorgt ervoor dat gebruikers het nut van de voorziening inzien.	Belangrijk is dat er in de communicatie vanuit de zorgaanbieder al voldoende informatie wordt gegeven over waarom en waarvoor je toestemming moet geven.	Onderkend en wordt over genomen De zorgaanbieders krijgt content aangereikt die gebruikt kan worden in de eigen communicatie met hun patiënten. Bijvoorbeeld bij de bevestiging van een afspraak een alinea toevoegen over het belang van het maken van bepaalde toestemmingskeuzes.
	Adviseer zorgverleners over de inhoud van de mail, maar zorg dat de rest van de inhoud van de mail hetzelfde blijft als altijd.	
#2 Uitleg over de inhoud en stappen van de voorziening zorgen ervoor dat de gebruiker weet wat er van hen wordt verwacht.	Illustraties kunnen beter aansluiten bij de tekst en daarmee bijdragen aan een beter begrip van de voorziening.	Onderkend en verwerkt in prototype Een van de 'onboardingschermen' bevat een 'feedforward' waardoor een gebruiker weet wat hij in de voorziening gaat doen en wat het doel hiervan is. De illustratie ondersteunt de tekst.
#3 Voorkeur om alles in 1 keer of 1-voor-1 te selecteren lijkt een persoonlijke voorkeur en niet afhankelijk van de mate van zorgbehoefte of digivaardigheid.	Advies voor MVP: Zorg dat beide opties om selectie te maken mogelijk zijn.	Onderkend en wordt over genomen Zowel in het prototype als de latere voorziening is het mogelijk om de toestemmingskeuzes 1-voor-1 of in 1 keer te selecteren.
	Door alle 28 keuzemogelijkheden in 1 keer te laten zien zorg je voor een overzicht wat de gebruiker als prettig ervaart.	Onderkend en wordt over genomen Dit is al zo beschreven in de architectuur. Het prototype is de basis voor doorontwikkeling tot MVP.

#4 Toestemming geven kan overzichtelijk gemaakt worden door het toevoegen van visuele elementen en feedback op relevante momenten.	De 3 statussen kunnen beter weergegeven worden: 1. Nog geen keuze doorgegeven 2. Al een keuze doorgegeven maar nog niet volledig 3. Alle keuzes zijn doorgegeven.	Onderkend en verwerkt in prototype Na het bevestigen van de toestemmingskeuzes volgt een feedback scherm waarin wordt aangegeven dat de keuzes van vastgelegd, hierna volgt het overzichtscherf. In het overzichtscherf zijn de drie geadviseerde statussen toegevoegd .
#5 Het huidige mentale model komt niet altijd overeen met het juridische toestemmingsmodel.	Geen advies	Onderkend en verwerkt in prototype In een van de ‘onboardingschermen’ wordt het toestemmingsmodel uitgelegd. De illustratie ondersteunt de tekst.
#6 Men is vertrouwd met DigiD, dit draagt bij aan de betrouwbaarheid.	Geen advies	Geen aanvullende opvolging
#7 Het ontwerp draagt de kernwaarden uit.	Maak gebruik van meer technische illustraties die beter passen bij de stappen die gebruikers moeten zetten binnen de tool.	Onderkend en wordt over genomen / verwerkt in prototype Het visual design/ look and feel van het prototype is de basis voor de doorontwikkeling tot MVP. In de ‘onboardingschermen’ zijn meer technische illustraties gebruikt (zie advies #2 en #5).