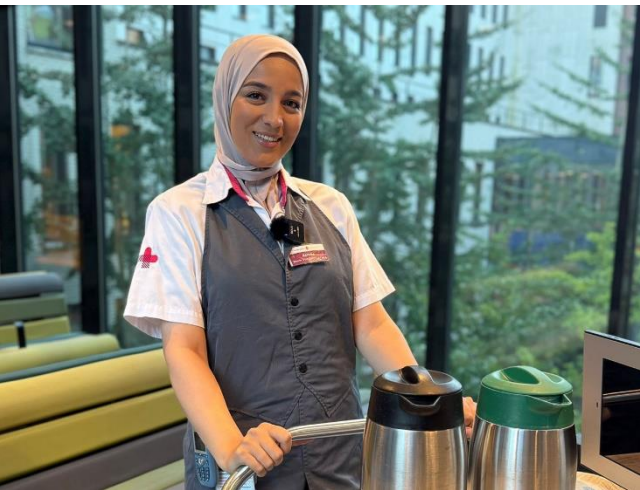





# Digipanel

Februari '26



In de eerste editie van het Digipanel 2026 komen een drietal onderwerpen aan bod:

- **1. Andere zorgverlener dan verwacht**  
Ingediend door: *Cliëntenraad* p. 7
- **2. Aanwezigheid van zorgverlener(s) in opleiding**  
Ingediend door: *Cliëntenraad* p. 13
- **3. HiX Patiënt\***  
Ingediend door: *Nick T. C. Pijnappels, vanuit de rol als Adviseur Digitale Middelen* p. 20

\* In april 2026 heeft er een [cyberincident](#) plaatsgevonden bij ChipSoft. Door dit incident was het voor nieuwe gebruikers van de app HiX Patiënt tijdelijk niet mogelijk om het Jeroen Bosch Ziekenhuis (JBZ) in de app te koppelen. Hierdoor had deze groep via de app geen toegang tot MijnJBZ. De vragenlijst van het Digipanel is twee maanden voorafgaand aan dit incident verzonden naar de panelleden en ingevuld door de panelleden. De gegeven antwoorden zijn dus niet beïnvloed door het incident. De aansluitende focusgroep van het Digipanel heeft plaatsgevonden op vrijdag 29 mei, en dus na het incident bij ChipSoft. Tijdens de focusgroep is daarom de afsluitende vraag gesteld: 'Denkt u dat het cyberincident bij ChipSoft invloed heeft gehad op uw antwoorden met betrekking tot de app HiX Patiënt?' Tijdens de focusgroep is deze vraag door de aanwezigen met 'nee' beantwoord.

## **Kwantitatief onderzoek: *online vragenlijst***

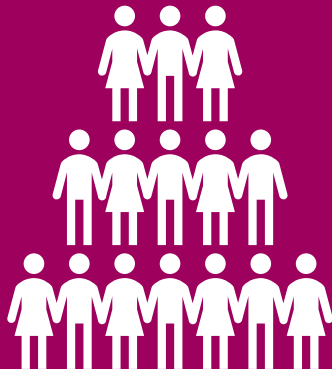
De digitale vragenlijst is opgemaakt in Analyzer. Op 10 februari 2026 is de vragenlijst verstuurd naar 2289 panelleden van het JBZ. Een herinnering is verzonden op 23 februari. In totaal hebben 1429 panelleden de vragenlijst volledig doorlopen (N = 1429). De respons bedraagt hiermee **62.4%**. De data die is verkregen met behulp van de online vragenlijst is geanalyseerd met behulp van SPSS Statistics 30. De resultaten van de kwantitatieve analyse zijn vertaald naar figuren en tekstuele toelichting.

## **Kwalitatief onderzoek: *focusgroep***

In de online vragenlijst is de afsluitende vraag gesteld: *‘Mogelijk willen we nog met een aantal mensen contact opnemen over de onderwerpen die in deze vragenlijst aan bod zijn gekomen. Mogen we u hiervoor benaderen?’*. Een deel van de panelleden heeft deze vraag met ja beantwoord en het e-mailadres ingevuld. Er zijn uiteindelijk 42 panelleden per e-mail uitgenodigd om deel te nemen aan de focusgroep op vrijdagochtend 29 mei (10.00 – 12.00 uur). Panelleden zijn uitgenodigd op basis van hun ervaring met de betreffende thema’s die aan bod zijn gekomen in het Digipanel. Om enige balans te creëren tijdens de focusgroep zijn per thema kandidaten geselecteerd met een positieve, neutrale en/of negatieve ervaring. In totaal hebben 12 panelleden zich aangemeld voor de focusgroep (N = 12). Tijdens de focusgroep zijn de kwantitatieve resultaten besproken en is er ruimte geweest voor toelichting en verdieping. Deze uitkomsten zijn eveneens verwerkt in de rapportage.

*\* Voor tekstsuggesties ter verbetering van de leesbaarheid van de rapportage is gebruikgemaakt van ChatGPT. Herleidbare persoonsgegevens (bv. namen, telefoonnummers of e-mailadressen) zijn vooraf uitgesloten. Zodat de privacy van de Digipanelleden te allen tijde gewaarborgd blijft.*

# PERSOONSKENMERKEN



De volgende dia's geven algemene informatie over het profiel van de panelleden. Tevens is er aandacht voor de representativiteit van de resultaten.

# Achtergrondvariabelen

## Huishoudsamenstelling

N = 1357

Alleen	19.6 %
<b>Met partner</b>	<b>69.6 %</b>
Met partner + kind(eren)	9.1 %
Met kind(eren)	0.7 %
Bij mijn ouders	0.1 %
Met vrienden/studenten	0.1 %
Anders	0.7 %



## Sekse

N = 1414

<b>Man</b>	<b>58.3 %</b>
Vrouw	41.2 %
X	0.4 %

## Herkomst

N = 1340

<b>Nederlands</b>	<b>93.4 %</b>
Kind van migrant(en)	3.7 %
Migrant	2.8 %



## Woongemeente

N = 1287

Altena	3.1 %
Bernheze	1.0 %
Boxtel	5.5 %
<b>'s-Hertogenbosch</b>	<b>42.7 %</b>
Heusden	11.0 %
Maasdiel	5.4 %
Meierijstad	3.7 %
Oisterwijk	0.6 %
Oss	2.5 %
Sint-Michielsgestel	5.2 %
Tilburg	0.5 %
Vught	9.6 %
Waalwijk	0.7 %
West-Betuwe	0.5 %
Zaltbommel	4.9 %
Overig	1.9 %



## Arbeidsituatie

N = 1410

Scholier/Student	0.1 %
Parttime baan	8.7 %
Fulltime baan	8.6 %
Zelfstandig ondernemer	5.0 %
Huismoeder/-vader	0.8 %
Werkloos (werkzoekend)	0.3 %
Werkloos (niet werkzoekend)	1.6 %
<b>Gepensioneerd</b>	<b>66.5 %</b>
Ziek/handicap	7.0 %
Anders	1.6 %

## Leeftijd

N = 1387

16 t/m 25 jaar	0.2 %
26 t/m 35 jaar	0.4 %
36 t/m 45 jaar	1.4 %
46 t/m 55 jaar	6.7 %
56 t/m 65 jaar	20.5 %
<b>66 t/m 75 jaar</b>	<b>44.3 %</b>
76 t/m 85 jaar	24.7 %
86 t/m 95 jaar	1.7 %
96 jaar en ouder	0.0 %



## Hoogst afgeronde opleiding

N = 1412

< Lagere school of basisschool	0.5 %
Lagere school of basisschool	2.3 %
VBO, MAVO, VMBO, MBO (niv. 1)	20.0 %
HAVO, VWO, MBO (niv. 2-4)	27.6 %
<b>HBO</b>	<b>35.1 %</b>
Universiteit	12.0 %
Anders	2.5 %



Op de voorgaande pagina wordt zichtbaar dat mannen (58%), gepensioneerden (67%), 66 t/m 75-jarigen (44%), hoger opgeleiden (47%), inwoners van de gemeente 's-Hertogenbosch (43%) en mensen die samenwonen met een partner (70%) binnen dit onderzoek zijn oververtegenwoordigd. Tegelijkertijd valt op dat jongeren, jongvolwassenen en individuen met een niet-Nederlandse herkomst in mindere mate zijn vertegenwoordigd in de dataset.

Het is daarnaast belangrijk om te vermelden dat personen die digitaal minder vaardig zijn, naar waarschijnlijkheid in de dataset zijn ondervertegenwoordigd. De vragenlijst wordt immers digitaal afgenomen. Ook is het waarschijnlijk dat patiënten die zich aanmelden voor het Digipanel meer dan gemiddeld betrokken zijn bij het ziekenhuis en/of de zorg. Dit is onder meer terug te zien in de antwoorden op de open vragen. Deze worden vaak uitgebreid en overwogen ingevuld.

Resultaten dienen binnen dit onderzoek dan ook met enige voorzichtigheid te worden geïnterpreteerd. Het is immers niet bekend of de groep respondenten een goede afspiegeling vormt van de patiëntenpopulatie. Het is evenmin bekend of dit vertekeningen met zich meebrengt in de resultaten. Dit geldt ook voor de focusgroep; het kwalitatieve gedeelte van dit onderzoek.



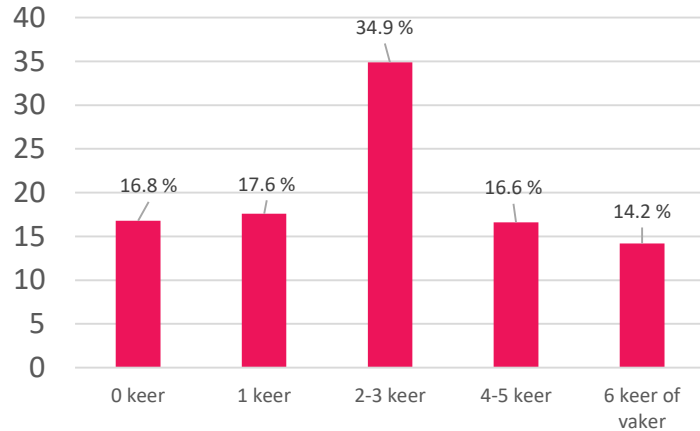
# ANDERE ZORGVERLENER DAN VERWACHT



Soms heeft een patiënt op de polikliniek een afspraak met een zorgverlener met een andere functie dan vooraf verwacht. De volgende pagina's geven informatie over welk type zorgverlener er werd verwacht, met welke zorgverlener de afspraak uiteindelijk plaatsvond, de mening hierover en de redenen waarom men dacht een afspraak met deze zorgverlener te hebben. Alsook is er ruimte voor verbeterpunten.

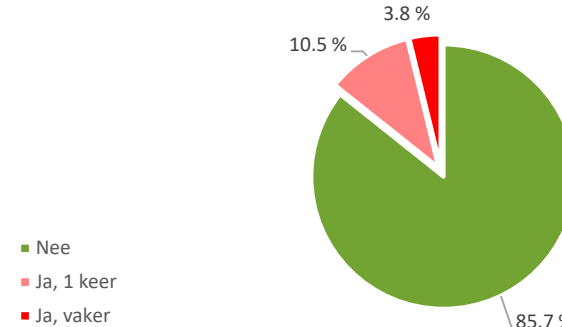
# Andere zorgverlener dan verwacht: frequentie

'Hoe vaak had u in de afgelopen 12 maanden een polikliniekafspraak in het Jeroen Bosch Ziekenhuis?'



N = 1361

'Is het in de afgelopen 12 maanden gebeurd dat u bij een polikliniekafspraak een zorgverlener met een andere functie kreeg dan u vooraf had verwacht? Bijvoorbeeld: u verwachtte een afspraak met een arts, maar u had een afspraak met een verpleegkundig specialist, verpleegkundige of arts in opleiding?'



N = 1115

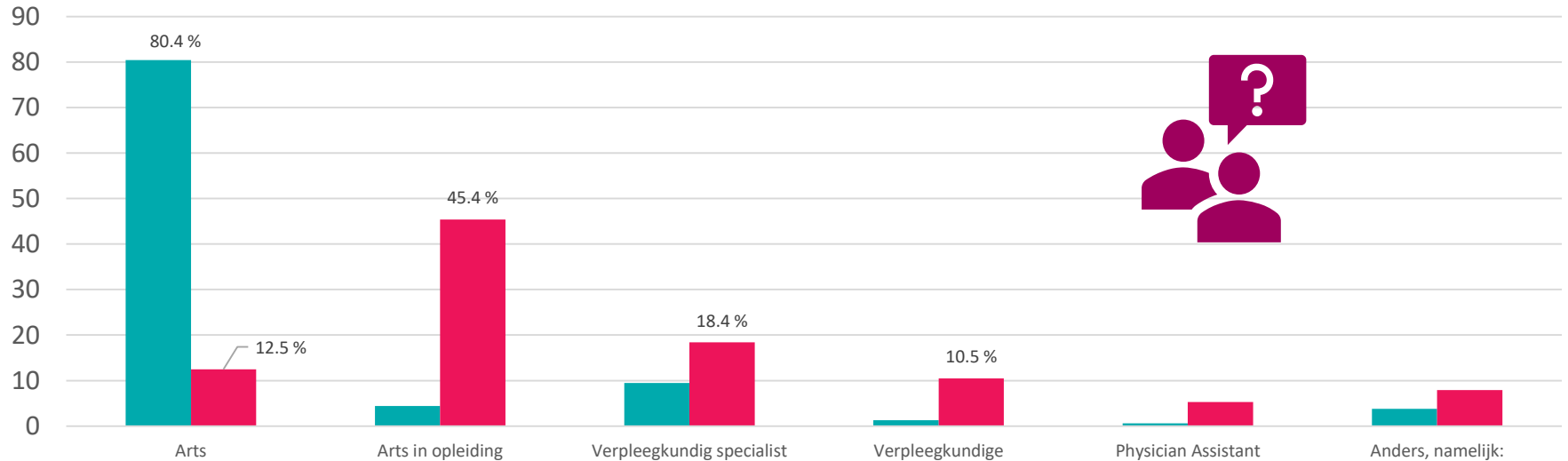
Ruim 83% van de panelleden geeft aan in het afgelopen jaar ten minste één polikliniekafspraak te hebben gehad in het JBZ. De meeste respondenten (35%) geven aan twee of drie keer de polikliniek te hebben bezocht in verband met een afspraak op de polikliniek. Zo'n 14% geeft aan dat het om ten minste zes contactmomenten gaat.

Iets meer dan 14% van de respondenten die het JBZ in het afgelopen jaar bezochten voor een polikliniekafspraak, geeft aan te zijn geholpen door een zorgverlener met een andere functie dan zij vooraf hadden verwacht. Bij één op de 10 was dit één keer het geval. Zo'n vier procent geeft aan dat dit vaker is voorgekomen. Panelleden noemen hierbij het vaakst Oogheelkunde (19x), MDL (17x), Urologie (17x), Longgeneeskunde (14x) en Dermatologie (12x).

# Andere zorgverlener dan verwacht: type zorgverlener

‘Met welke zorgverlener had u verwacht dat u een afspraak zou hebben?’ N = 158

‘En met welke andere zorgverlener kreeg u een afspraak?’ N = 152

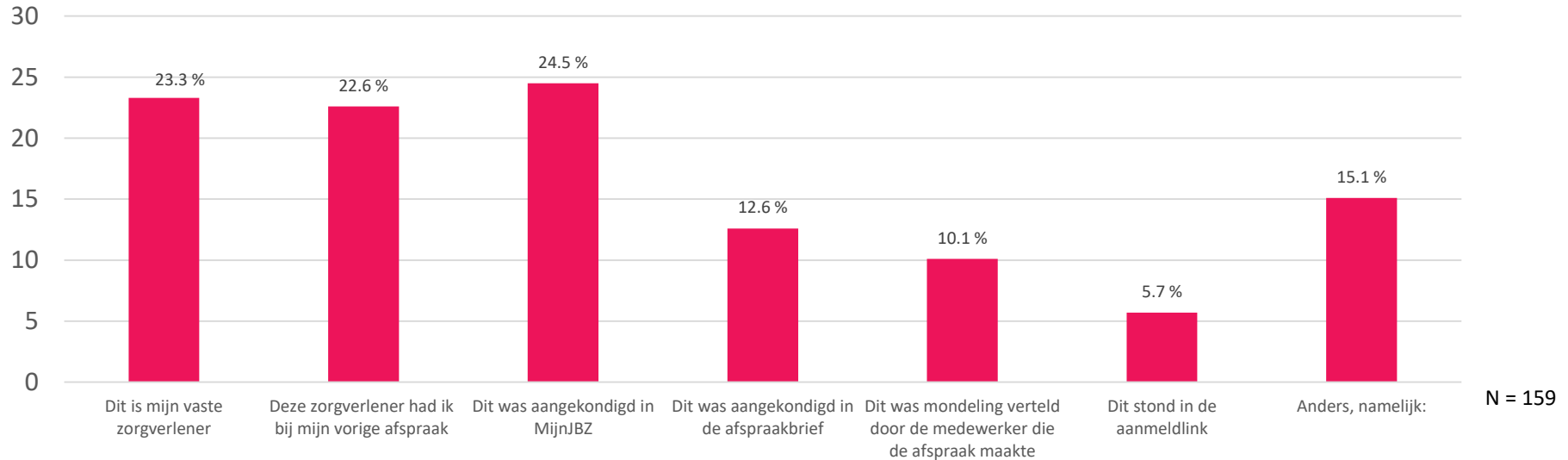


Van de panelleden die aangeven dat hun polikliniekafspraak plaatsvond bij een zorgverlener met een andere functie dan zij vooraf hadden verwacht, dacht de grootste groep dat zij een afspraak met een arts zouden hebben. Het gaat hierbij om een aandeel van 80%. Daarnaast verwachtte bijna 10% een afspraak met een verpleegkundig specialist.

Op de vraag ‘En met welke andere zorgverlener kreeg u een afspraak?’ wordt het vaakst ‘Arts in opleiding’ (45%) of ‘Verpleegkundig specialist’ (18%) als antwoord gegeven.

# Andere zorgverlener dan verwacht: redenen

‘Waardoor dacht u vooraf dat u een afspraak zou hebben met deze zorgverlener? U kunt meerdere antwoorden selecteren.’



Aan panelleden is gevraagd waarom zij vooraf verwachtten een afspraak te hebben met deze zorgverlener. Panelleden geven het vaakst aan dat dit is aangekondigd in MijnJBZ (25%), dit hun vaste zorgverlener is (23%) en/of dat zij deze zorgverlener hadden bij de vorige afspraak (23%). Het minst vaak wordt ‘Dit stond in de aanmeldlink’ als antwoord aangeklikt (6%). Ruim 15% van de panelleden kiest voor de categorie ‘Anders’, namelijk’. Panelleden geven hierbij aan dat de verwachting was gebaseerd op een aanname of de speed/aard van de situatie.

‘Hoe was het voor u dat u een afspraak had met een andere zorgverlener dan u had verwacht?’

Dat vond ik geen probleem



59.0 %

Dat vond ik een beetje een probleem



28.8 %

Dat vond ik een probleem



12.2 %

N = 156

Voor zes op de 10 panelleden was het geen probleem dat hun afspraak plaatsvond bij een andere zorgverlener dan zij vooraf hadden verwacht. Ruim 12% vond dit wel een probleem. Het overige aandeel (29%) kiest voor het antwoord ‘Dat vond ik een beetje een probleem’.

Tijdens de focusgroep wordt een toelichting gegeven. Er wordt onder andere gerefereerd naar communicatie. *“Bij de uitnodiging staat precies bij wie je komt. Los van het verwachtingspatroon, want die kan wel eens anders zijn..... Ik vind het persoonlijk hartstikke duidelijk als je een uitnodiging krijgt. Bij wie je terecht komt, er staat een naam bij, er staat bij of het een verpleegkundige of arts in opleiding is”*. Enige ontevredenheid wordt zichtbaar wanneer de verwachting niet strookt met de uiteindelijke ervaring in de spreekkamer. In het bijzonder wanneer er bewust een afspraak is ingepland met een bepaalde arts en het consult bv. plaatsvindt met een zorgverlener (i.o.) die buiten de spreekkamer overlegt met de arts die je eigenlijk had verwacht. Ook wanneer de andere zorgverlener tijdens het consult aangeeft dat er een nieuwe afspraak gemaakt kan worden met de specifieke arts die de patiënt vooraf verwachtte. Beschikt de andere zorgverlener over de benodigde deskundigheid? Dan is er geen sprake van ontevredenheid. *“Als die deskundig is, heb ik daar geen moeite mee”* of *“ik wil gewoon goed geholpen worden.... Als mensen zich hebben ingelezen in het dossier. Hier zit iemand die weet wat er aan de hand is, vind ik het allemaal prima”*. Ook is er sprake van begrip. Het kan immers gebeuren dat een bepaalde arts met spoed wordt weggeroepen.

Aan de panelleden is de vraag 'Wat hadden wij hierin mogelijk anders of beter kunnen doen?' voorgelegd (N = 153). Ruim 65% geeft aan geen opmerkingen of tips te hebben. Het resterende aandeel (35%) kiest voor de open antwoordcategorie 'Wat anders/beter had gekund'. Deze vraag is eveneens gesteld aan de focusgroep. Verbeterpunten die tijdens de focusgroep worden aangedragen, zijn:

- De hostess of secretaresse bij de polikliniek geeft voorafgaand aan de afspraak aan dat de afspraak met een andere zorgverlener is dan op de uitnodiging staat vermeld. *"Dat is anders dan dat je in de kamer zit en er komt een andere zorgverlener binnenlopen"*.
- Er moet goed worden gekeken welke patiënt er aan de andere kant zit en het is belangrijk dat de zorgverlener zich hierop aanpast, want: *"Mijn moeder wordt dan zenuwachtig op het moment dat daar een andere arts is. Kent de mevrouw, weet haar dingen en kent de geschiedenis.... Die vindt dat ingewikkeld"*.
- Het vooraf in de uitnodiging communiceren hoe het consult te werk gaat. Specifiek als het consult plaatsvindt met een zorgverlener in opleiding en deze medewerker tijdens het consult steeds overlegt met de verantwoordelijke arts (met supervisie).



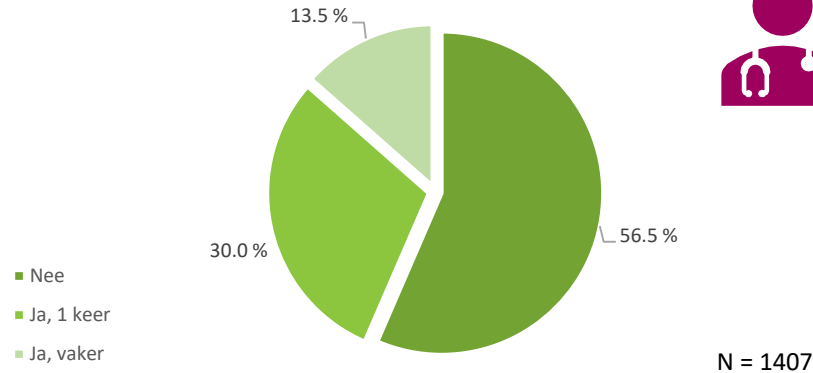
# AANWEZIGHEID ZORGVERLENER(S) IN OPLEIDING



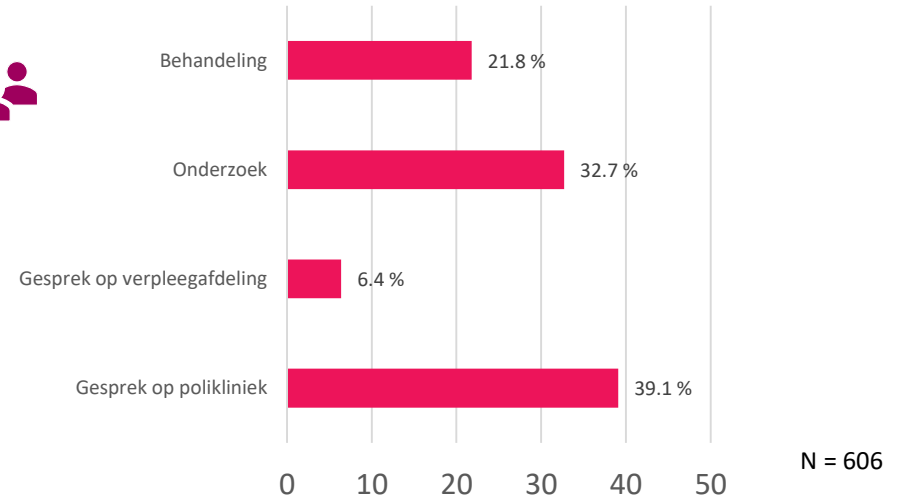
Het JBZ is een opleidingsziekenhuis. Voor patiënten betekent dit dat er bij een gesprek, onderzoek of behandeling één of meerdere zorgverleners in opleiding aanwezig kunnen zijn. Op de volgende pagina's zoomen we in op de uitleg hierover, het vragen (en geven) van toestemming en de ervaring. Ook wordt er gekeken naar de houding van panelleden die hier geen ervaring mee hebben.

# Aanwezigheid zorgverleners io: frequentie & type afspraak

'Heeft u in de afgelopen 12 maanden in het Jeroen Bosch Ziekenhuis een gesprek, onderzoek of behandeling gehad waarbij één of meerdere zorgverleners in opleiding aanwezig waren?'



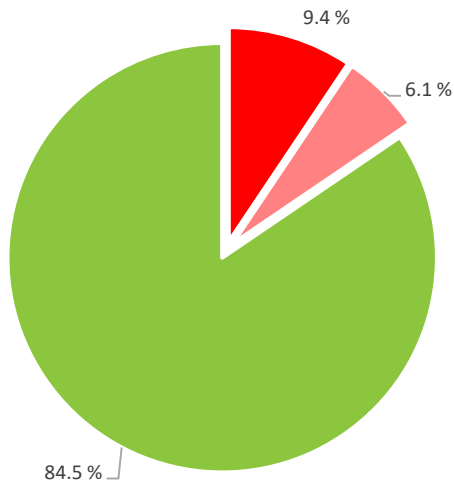
'Ging het om een gesprek, onderzoek of behandeling?'



Bijna 44% van de panelleden geeft aan dat er in het afgelopen jaar bij het gesprek, onderzoek of de behandeling in het JBJ een zorgverlener in opleiding aanwezig was of meerdere zorgverleners in opleiding aanwezig waren. Bij bijna 14% is hier in de afgelopen 12 maanden meer dan één keer sprake van geweest. De aanwezigheid van een zorgverlener in opleiding lijkt het vaakst voor te komen bij een gesprek op de polikliniek (39%) of tijdens een onderzoek (33%). Bijna 57% geeft aan dat er geen zorgverlener in opleiding aanwezig was (of in het afgelopen jaar geen gesprek, onderzoek of behandeling te hebben gehad).

# Aanwezigheid zorgverleners io: uitleg

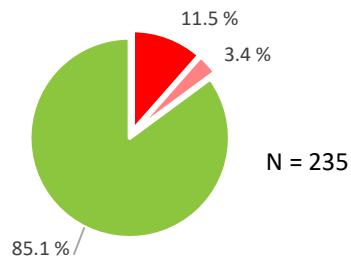
'Is toen duidelijk aan u uitgelegd waarom er één of meerdere zorgverleners in opleiding aanwezig waren?'



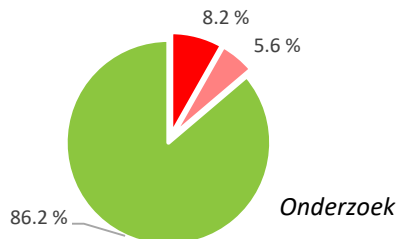
N = 605

- Dit is niet uitgelegd
- Dit is niet duidelijk uitgelegd
- Dit is duidelijk uitgelegd

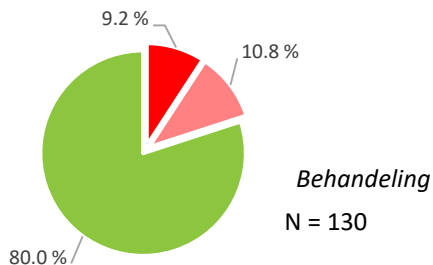
*Gesprek op de polikliniek*



N = 235



N = 196



*Behandeling*

N = 130

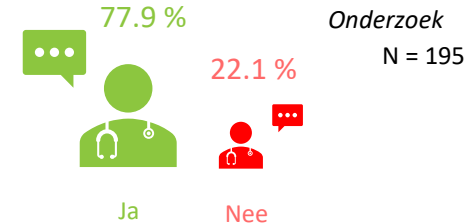
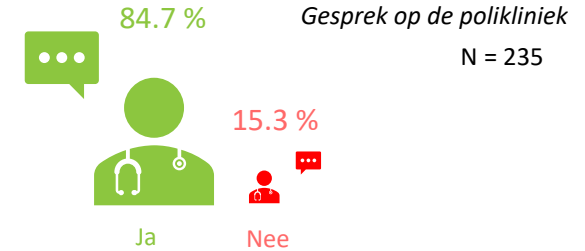
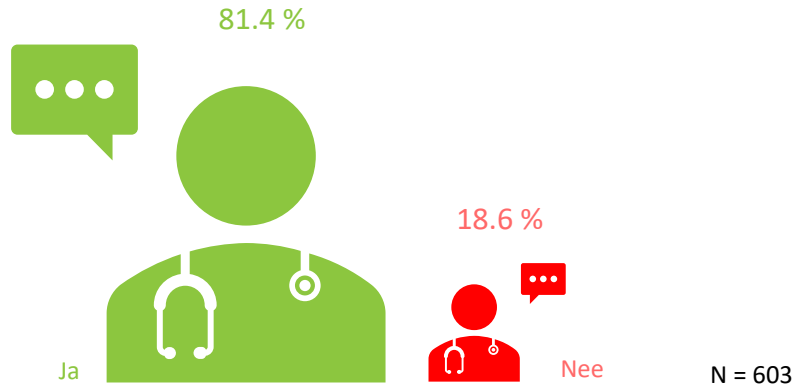
De meeste panelleden hebben duidelijk uitleg gekregen waarom één of meerdere zorgverleners in opleiding aanwezig waren bij het gesprek, onderzoek of de behandeling. Het gaat hierbij om een percentage van 85%. Bij iets meer dan negen procent werd er geen uitleg gegeven. Het resterende aandeel (6%) heeft uitleg gekregen, maar geeft aan dat de uitleg niet duidelijk was.

Bij behandelingen is er de meeste ruimte voor verbetering in de uitleg over de aanwezigheid van één of meerdere zorgverleners in opleiding. Bijna 11% vond de uitleg niet duidelijk. Ruim negen procent geeft aan dat de uitleg hierover ontbrak.

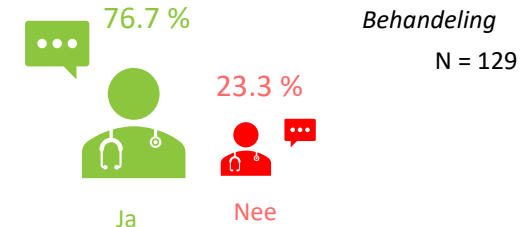
*\* De figuur die hoort bij het gesprek op de verpleegafdeling kan hier niet worden getoond in verband met een te lage N-waarde. Dit geldt ook voor de volgende pagina.*

# Aanwezigheid zorgverleners io: toestemming

'Is toen aan u gevraagd of u het goed vond dat er één of meerdere zorgverleners in opleiding aanwezig waren?'








De meeste panelleden geven aan dat toestemming is gevraagd voor de aanwezigheid van één of meerdere zorgverleners in opleiding (81%). Bijna één op de vijf panelleden geeft aan dat de vraag of zij het goed vonden dat er één of meerdere zorgverleners in opleiding aanwezig waren, niet aan hen is gesteld. Dit relatieve aandeel ligt iets hoger bij onderzoeken (22%) en behandelingen (23%). Iets lager bij het gesprek op de polikliniek (15%).



Uit het onderzoek blijkt dat 98% akkoord was met de aanwezigheid van één of meerdere zorgverleners in opleiding bij het gesprek, onderzoek of de behandeling (N = 600).

# Aanwezigheid zorgverleners io: ervaring

'Hoe heeft u het over het algemeen ervaren dat er één of meerdere zorgverleners in opleiding aanwezig waren?'

	Erg positief	Positief	Neutraal	Negatief	Erg negatief	
						
<i>Gesprek op de polikliniek</i>	25.0 %	49.6 %	23.7 %	1.7 %	0.0 %	N = 232
<i>Onderzoek</i>	19.5 %	50.8 %	28.2 %	1.5 %	0.0 %	N = 195
<i>Behandeling</i>	19.1 %	51.1 %	27.5 %	0.0 %	2.3 %	N = 131
<b>Totaal</b>	<b>22.3 %</b>	<b>50.5 %</b>	<b>25.6 %</b>	<b>1.2 %</b>	<b>0.5 %</b>	N = 602

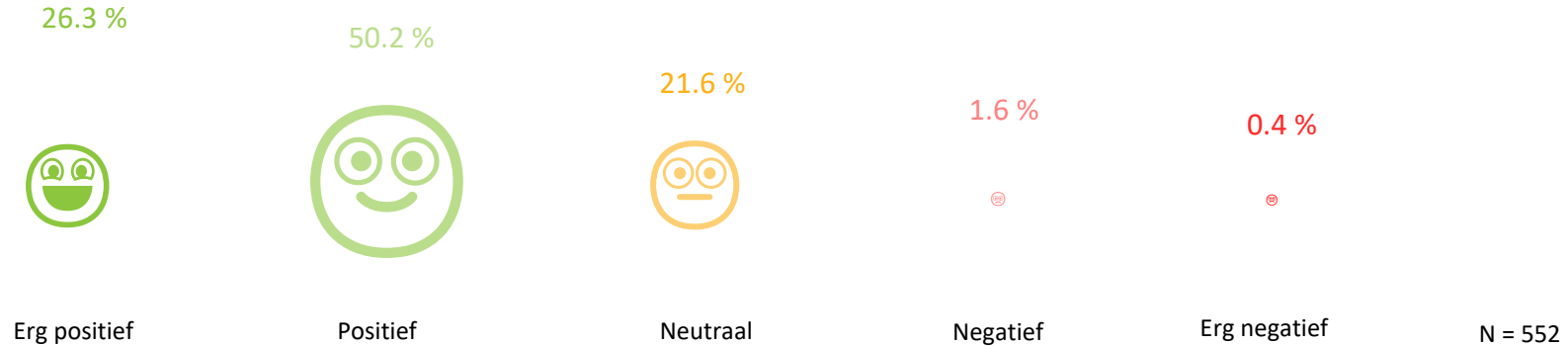
De resultaten op de voorgaande pagina laten zien dat 73% van de panelleden de aanwezigheid van één of meerdere zorgverleners in opleiding tijdens het gesprek, onderzoek of de behandeling als positief heeft ervaren. Van deze groep beoordeelt 22% de ervaring zelfs als erg positief. Zoomen we in op het type contactmoment, dan valt op dat de aanwezigheid van zorgverleners in opleiding het vaakst als erg positief wordt ervaren bij gesprekken op de polikliniek: 25%. Bij onderzoeken en behandelingen ligt dit iets lager met respectievelijk 20% en 19%. Een kwart van de panelleden geeft aan een neutrale ervaring te hebben. Twee procent heeft een negatieve ervaring.

Tijdens de focusgroep is gevraagd om de ervaring met betrekking tot de aanwezigheid van één of meerdere zorgverleners in opleiding tijdens een gesprek, onderzoek of behandeling, toe te lichten. Hieronder staan enkele (negatieve) ervaringen m.b.t. communicatie weergegeven:

- *“Je moet wel.”* De arts geeft op het moment van de medische behandeling bij de patiënt aan: *“ik heb hier iemand in opleiding en die gaat dit even overnemen”*. Wat bij de start van de behandeling niet als prettig wordt ervaren. Hierover wordt niet eerder geïnformeerd of naar gevraagd.
- *“Ik heb daar een positieve ervaring mee. Ook dat er iemand bij stond en dat ze vroegen, vindt u het goed dat deze arts dat doet. Wel gevraagd wat er dan gebeurt en als het fout zou gaan. Dat werd netjes uitgelegd. Daar ben ik wel tevreden over. Bij een consult heel vaak dat er een arts in opleiding bijzit. Persoonlijk geen bezwaar. Maar als je in het ziekenhuis ligt en er komt een arts aan bed en die is ook in opleiding. Ik ben mondig genoeg dus ik vraag gewoon hoe ver zit je in je opleiding en wat kun je voor mij betekenen en krijg je gewoon je uitleg. Maar als het dan een arts is die alleen maar komt vragen voor z'n studie. Vind ik ook niet erg, maar zeg dat dan van te voren. Dan kun je om een andere arts vragen om de medische vraag goed te laten beantwoorden”*.
- Arts zat achter het scherm en heeft zich niet (zelf) voorgesteld. Patiënt is hierover ontevreden. Patiënt zag later in het dossier dat het een arts in opleiding betreft.

# Aanwezigheid zorgverleners io: perceptie

'Hoe vindt u het dat er bij een gesprek, onderzoek of behandeling één of meerdere zorgverleners in opleiding aanwezig kunnen zijn? Geef aan wat uw eerste gedachten hierbij zijn.'



Er is draagvlak voor de aanwezigheid van zorgverleners in opleiding. Dat geldt ook onder panelleden die het afgelopen jaar geen gesprek, onderzoek of behandeling in het JBZ hebben gehad, of bij wie in de afgelopen 12 maanden tijdens het gesprek, onderzoek of de behandeling geen zorgverlener in opleiding aanwezig was. Bijna 77% staat positief tegenover het feit dat hierbij één of meerdere zorgverleners in opleiding aanwezig kunnen zijn. Ruim een kwart van hen (26%) staat hier zelfs erg positief tegenover. Twee procent kiest voor het antwoord 'negatief' of 'zeer negatief'. Tijdens de focusgroep worden de volgende antwoorden gegeven: "Dat is heel persoonlijk, ik ervaar dat probleem niet", "Geen probleem" en "Ja, die moet het ook leren. Als iedereen zegt van ik wil het niet".

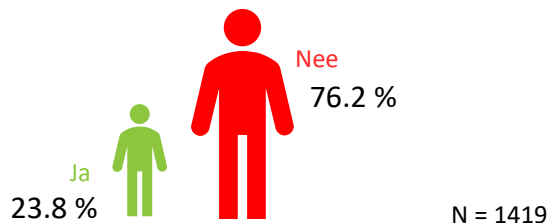
# HIX PATIËNT



Vanaf 9 oktober 2025 kunnen patiënten van het JBZ hun medische gegevens ook raadplegen via een app op de smartphone of tablet. Deze app heet 'HiX Patiënt' en toont de gegevens die ook zichtbaar zijn via MijnJBZ.nl. Na het activeren van de app logt de patiënt gemakkelijk in met een zelfgekozen vijfcijferige code, de vingerafdruk óf gezichtsscan. Via de app hoeft er maar één keer met DigiD te worden ingelogd. Op de volgende pagina's kijken we onder andere naar de bekendheid met de app, de ervaring met het activeringsproces en het inloggen & naar het gebruik(sgemak).

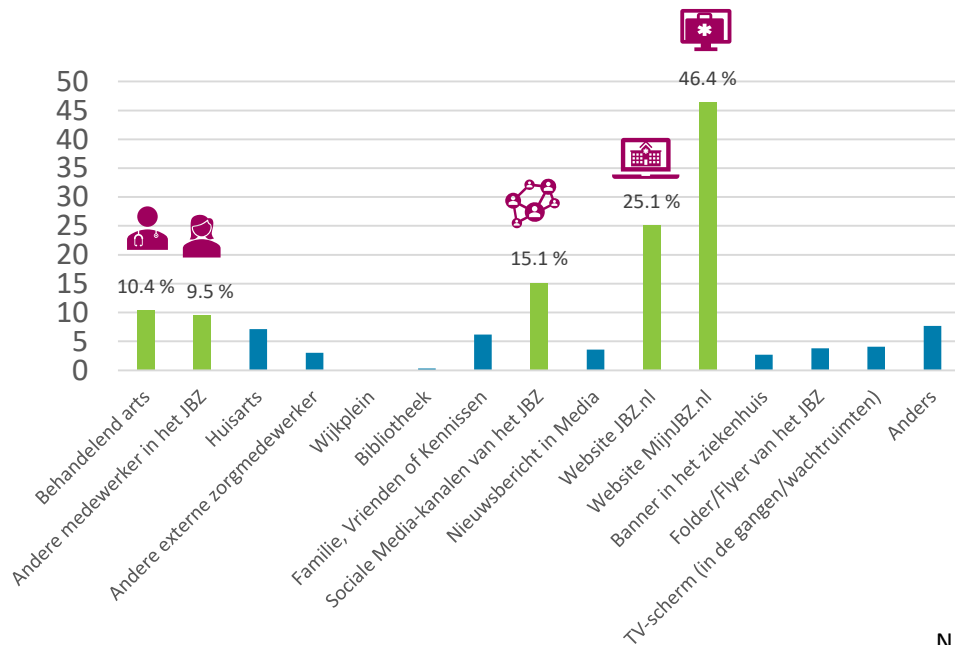
# HiX Patiënt: bekendheid

‘Heeft u wel eens iets gehoord of gelezen over de app HiX Patiënt?’



Driekwart van de panelleden heeft niet eerder iets gehoord of gelezen over de MijnJBZ-app HiX Patiënt (die vijf maanden vóór het versturen van de Digipanel-vragenlijst werd gelanceerd). Panelleden die wel iets gehoord of gelezen hebben over de app, zijn het vaakst via de website van MijnJBZ (46%), de website van het JBZ (25%) of via de sociale media-kanalen van het JBZ (15%) geïnformeerd. Daarnaast blijken ook de behandelend arts (10%) en andere zorgverleners in het JBZ (10%) als ambassadeur te fungeren. Via het wijkplein (0%) en de bibliotheek (0%) is men niet- of nauwelijks over de app geïnformeerd.

‘Waar heeft u wel eens iets gehoord of gelezen over de app HiX Patiënt? U kunt meerdere antwoorden aanvinken.’



N = 338

‘Heeft u in de afgelopen vijf maanden geprobeerd om de app HiX Patiënt te downloaden?’

70.9 %



Ja, en het downloaden is gelukt

1.5 %



Nee, ik had de app al eerder gedownload omdat ik patiënt ben bij een andere zorgorganisatie die al langer gebruik maakt van de app HiX Patiënt

5,8 %



Ja, dat heb ik geprobeerd maar het downloaden is niet gelukt

21,7 %

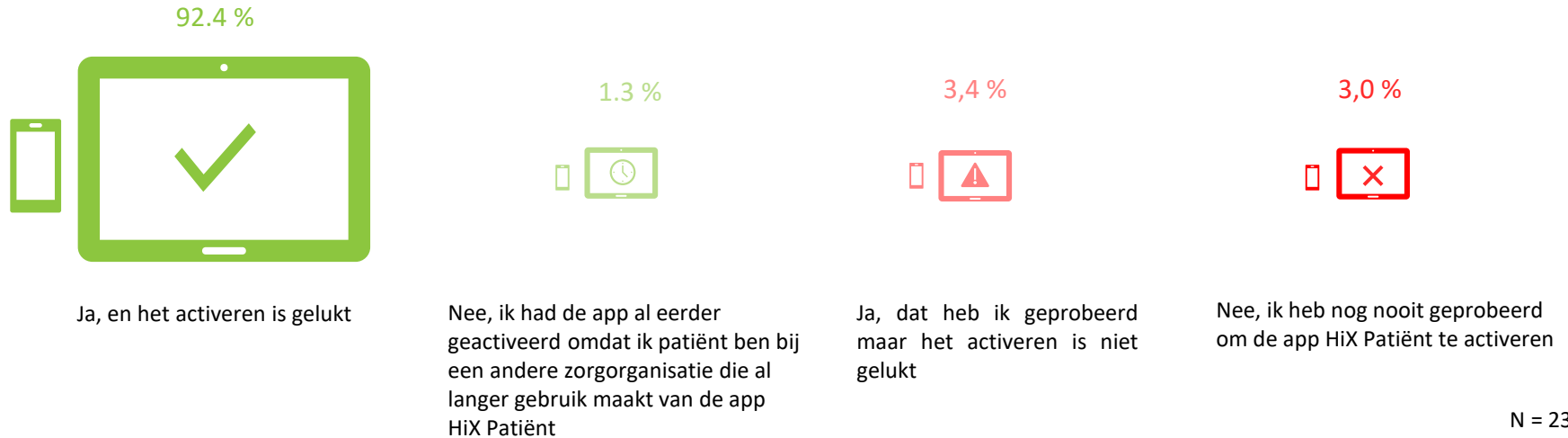


Nee, ik heb nog nooit geprobeerd om de app HiX Patiënt te downloaden

N = 327

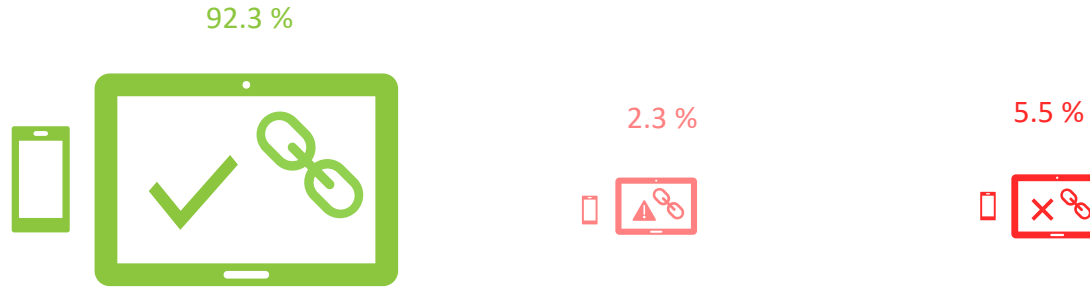
Panelleden die weleens iets hebben gelezen of gehoord over de MijnJBZ-app HiX Patiënt, kregen de vraag of zij de app in de afgelopen vijf maanden hebben gedownload. Bijna 71% geeft aan dit te hebben gedaan en dat dit is gelukt. Zes procent heeft dit geprobeerd, maar zonder succes. Ruim één op de vijf panelleden (22%) geeft aan de app HiX Patiënt niet eerder te hebben gedownload.

'Nadat de app HiX Patiënt is gedownload, moet u de app eerst activeren. Heeft u in de afgelopen vijf maanden geprobeerd om de app HiX Patiënt te activeren?'



Nadat de app is gedownload, moet deze eerst geactiveerd worden. Het gaat hierbij om het bepalen van een vijfcijferige inlogcode en het eventueel instellen van toegang d.m.v. de vingerafdruk of gezichtsscan. Van de panelleden die de app HiX Patiënt succesvol hebben gedownload, heeft 92% geprobeerd om de app in de afgelopen vijf maanden te activeren en is dit gelukt. Bij drie procent van de panelleden is de activatie van de app echter niet geslaagd.

'Nadat de app is geactiveerd, kunt u het JBZ in de app koppelen. Heeft u in de afgelopen vijf maanden geprobeerd om het JBZ te koppelen in de app HiX Patiënt?'



Ja, en het koppelen van het JBZ in de app HiX Patiënt is gelukt

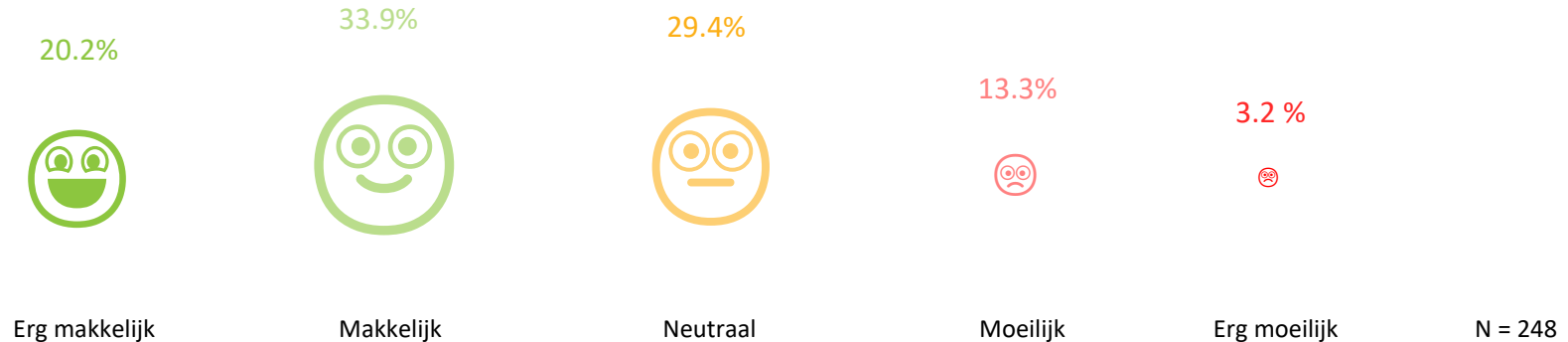
Ja, dat heb ik geprobeerd maar het koppelen van het JBZ in de app HiX Patiënt is niet gelukt

Nee, ik heb niet geprobeerd om het JBZ in de app HiX Patiënt te koppelen

N = 220

Nadat de activatie van de app HiX Patiënt succesvol heeft plaatsgevonden, moet het JBZ tot slot nog gekoppeld worden in de app. De patiënt logt hiervoor eenmalig in met het DigiD-account. Van de panelleden die de app HiX Patiënt hebben geactiveerd, geeft 92% aan in de afgelopen vijf maanden te hebben geprobeerd het JBZ in de app te koppelen en dat dit is gelukt. Bij twee procent is dit niet gelukt. Een kleine zes procent heeft deze laatste stap van het koppelen (nog) niet uitgevoerd.

'Hoe heeft u dit proces ervaren? Denk aan het downloaden van de app HiX Patiënt, het activeren van de app en/of aan het koppelen van het JBZ in de app.'



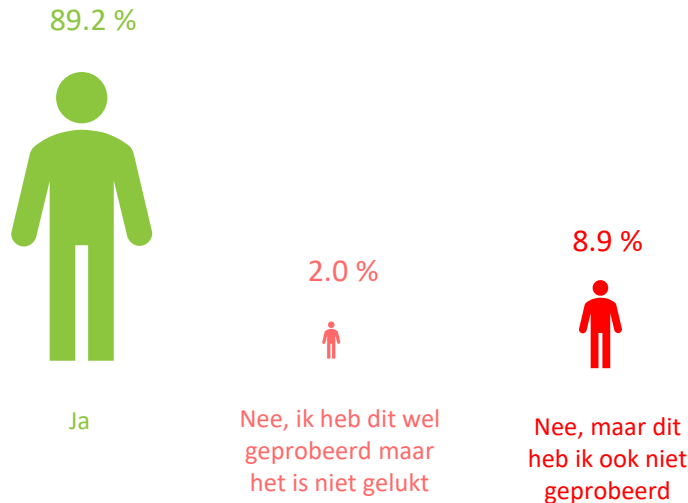
Aan de panelleden is de vraag voorgelegd hoe zij het volledige proces; het downloaden en activeren van de app HiX Patiënt en het koppelen van het JBZ in de app, hebben ervaren. Panelleden die tijdens het proces zijn vastgelopen en/of afgehaakt zijn hierin eveneens meegenomen. Uit de resultaten blijkt dat 54% van de panelleden het proces als makkelijk of erg makkelijk heeft ervaren. De grootste groep kiest daarbij voor het antwoord 'makkelijk' (34%). Er is echter ook een aanzienlijk grote groep respondenten die heeft gekozen voor de antwoordcategorie 'neutraal' (29%). Zo'n 17 procent van de panelleden heeft een negatieve ervaring. Zij geven aan dat de werkwijze m.b.t. het downloaden, activeren en/of koppelen 'moeilijk' of 'erg moeilijk' is.

Tijdens de focusgroep wordt er gevraagd om de ervaring toe te lichten. Sommige aanwezigen geven aan dat zij niet afwisten van het bestaan van de app en/of geven aan dat zij niet door het ziekenhuis zijn geattendeerd op de app (communicatie). Daarnaast wordt er gerefereerd naar de huidige naamgeving HiX Patiënt en dat men dient te beschikken over voldoende digitale kennis om de app te installeren. Een aantal citaten zijn hieronder weergegeven:

- *“Maar er is dus ook een MijnJBZ-app? Ik doe het gewoon op de pc via Internet Explorer. Maar nooit een app gehoord of gezien. Ook geen HIX-app.... Ik heb er nooit van gehoord. Ik ben er nooit op geattendeerd dat er een MijnJBZ-app is”*
- *“Maar ik tik in de Playstore op mijn telefoon ‘MijnJBZ’ en ik vind de app niet. Dan kom ik terug met JBZ-lab. Dat is wel een belemmering voor mij om hem te installeren.... Sowieso negatief erover want als ik hem wil installeren is het al gelijk in eerste instantie onduidelijk en dan zeg ik weg met dat ding. Moet gelijk duidelijk zijn.”*
- *“Het was me gelukt.... Heel blij ermee. Maar je moet wel iets weten, bekend zijn met...”*
- *“Als die er eenmaal opstaat is het hartstikke handig. Maar erop te zetten. Heb heel veel mensen geholpen om de app op de telefoon of Ipad te zetten. Als je er eenmaal doorheen bent, je erin kunt...”*

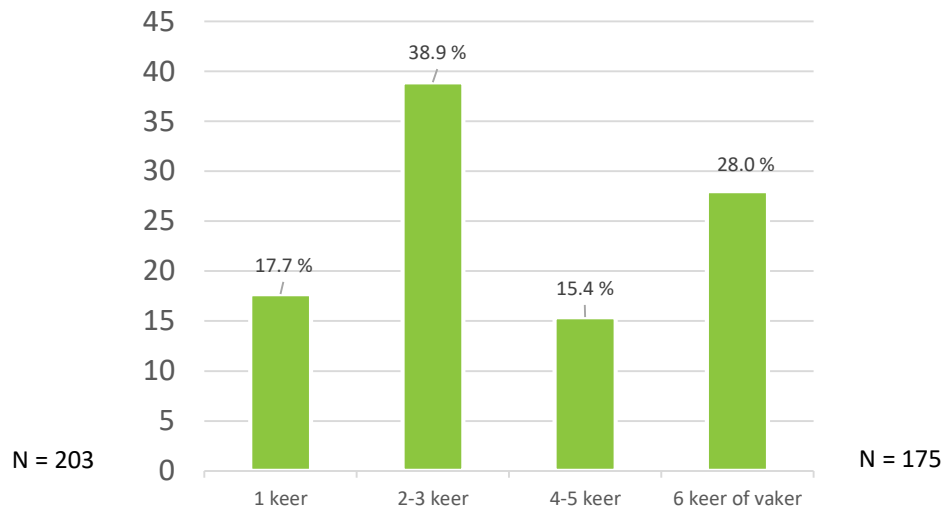


'Heeft u in de afgelopen vijf maanden uw gegevens van het JBZ bekeken via de app HiX Patiënt?'



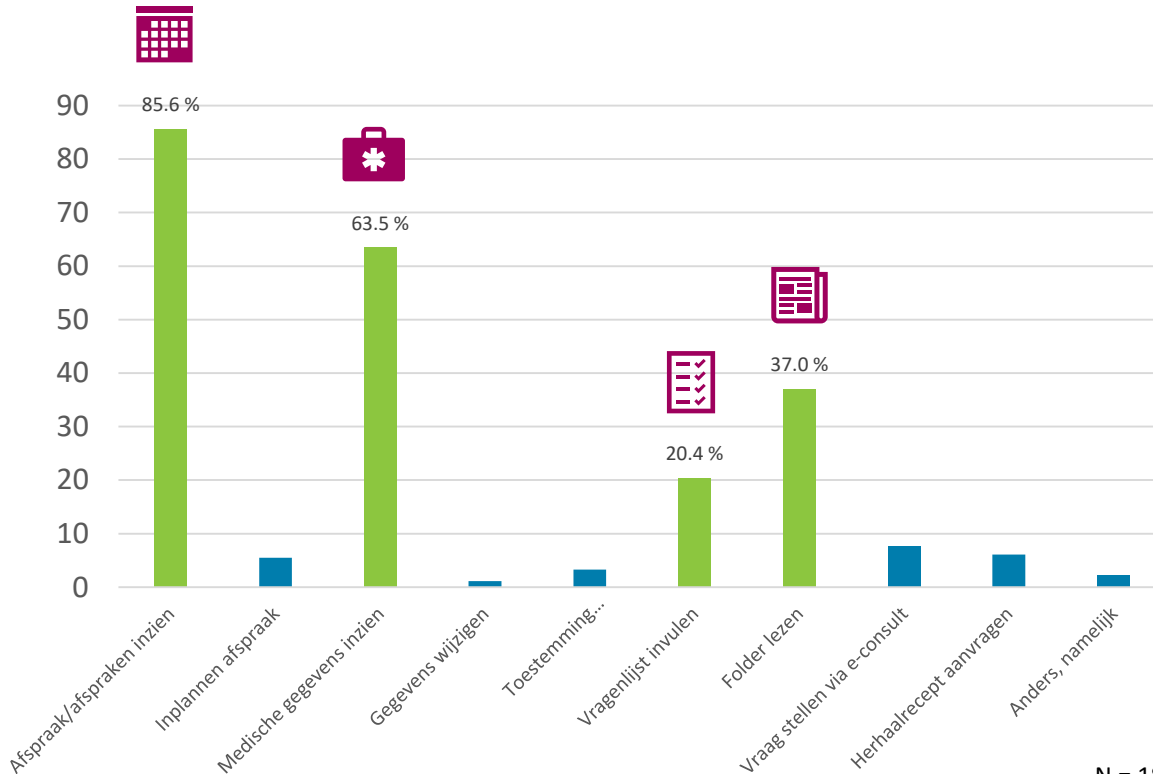
Van de panelleden die het JBZ succesvol hebben gekoppeld in HiX Patiënt, geeft 89% aan de eigen gegevens in de afgelopen vijf maanden via de app te hebben ingezien. Twee procent is dit na een geslaagde koppeling niet gelukt. Het resterende aandeel (9%) heeft dit niet geprobeerd.

'Hoe vaak heeft u in de afgelopen vijf maanden uw gegevens van het JBZ bekeken via de app HiX Patiënt?'



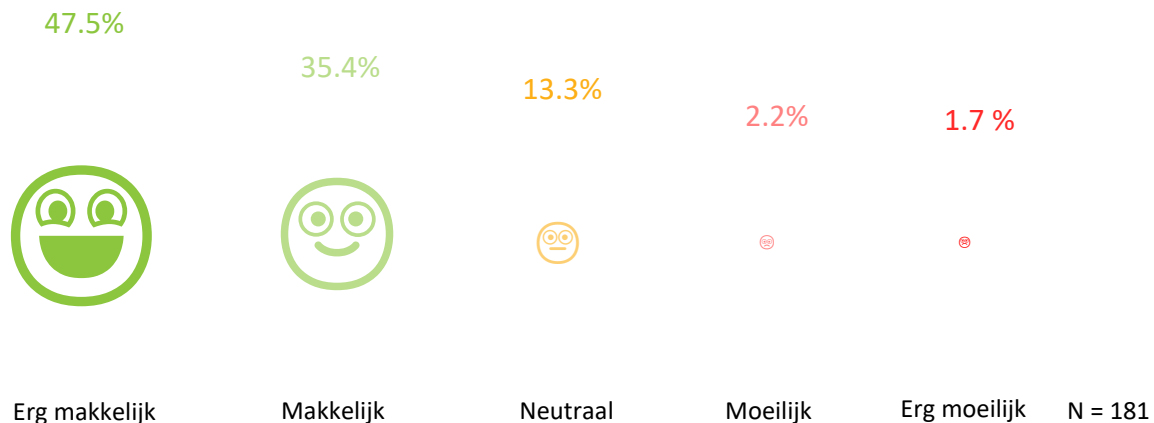
De meeste panelleden bekeken hun gegevens van het JBZ twee tot drie keer (39%) of vaker dan vijf keer (28%) via de app HiX Patiënt. Het antwoord '4-5 keer' wordt met 15% het minst vaak gekozen.

'Met welke (verschillende) reden(en) heeft u toen ingelogd? U kunt meerdere antwoorden aanvinken.'



Panelleden loggen voornamelijk op hun smartphone of tablet op de app HiX Patiënt in om een afspraak of meerdere afspraken in te zien (86%) of om hun medische gegevens te bekijken (64%). Ook het lezen van een folder (37%) of het invullen van de vragenlijst (20%) vallen in de bijgevoegde diagram hoger uit. Minder populair zijn het wijzigen van gegevens (1%) en het registreren van de toestemming gegevensuitwisseling (3%).

'Kunt u aangeven hoe u het inloggen in de app HiX Patiënt ervaart?'



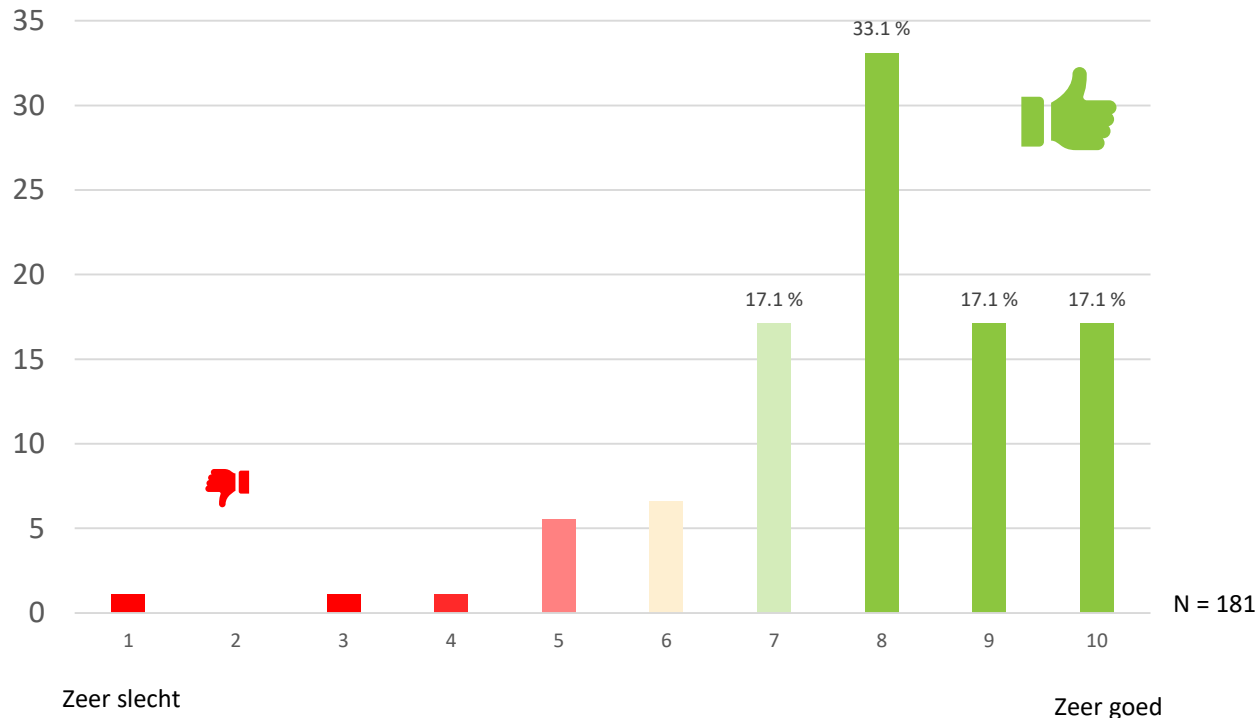
Van de panelleden die in de afgelopen vijf maanden ten minste één keer hun gegevens hebben bekeken in de app HiX Patiënt, geeft bijna 83 procent aan dat het inloggen makkelijk is. De grootste groep kiest voor het antwoord 'erg makkelijk' (48%). Een groep van 13% selecteert de neutrale antwoordcategorie. Bijna vier procent ervaart het inloggen als moeilijk of erg moeilijk.

De focusgroep refereert naar het voordeel dat er na het koppelen van het JBZ in de app niet meer met DigiD ingelogd hoeft te worden. Het uitloggen is volgens een deelnemer van de focusgroep echter onvoldoende toegankelijk.

Een aantal tijdens de focusgroep gegeven antwoorden:

- *"Het feit dat je niet meer hoeft..... via DigiD een tussenstap hoeft te maken. Dat je meteen je dossier in kunt. Dat is een goede vooruitgang. Dat vind ik echt heel prettig..."*
- *"Ik heb even moeten ontdekken wat het voordeel is en dat is inderdaad het inloggen..."*
- *"..Ja dus dat is het grote voordeel..... Maar het erop zetten kost wat meer moeite..."*

'Welk cijfer geeft u over het algemeen voor het gebruiksgemak van de app HiX Patiënt?'



Van de panelleden die in de afgelopen vijf maanden ten minste één keer hun gegevens hebben bekeken in de app HiX Patiënt, geeft 91 procent een voldoende (cijfer zes of hoger) voor het gebruiksgemak. Twee op de drie panelleden geven een ruim voldoende (het cijfer acht, negen of tien). Het cijfer dat het vaakst wordt gegeven, is het cijfer acht (33%). Negen procent geeft daarentegen een onvoldoende.

Het gemiddelde cijfer bedraagt:

 7.87

De focusgroep is gevraagd het gebruiksgemak van de app HiX Patiënt toe te lichten. Gegeven antwoorden hebben betrekking op de informatie bij de hand te hebben, andere zorgorganisaties niet altijd kunnen koppelen, de hoeveelheid apps en het niet kunnen maken van een afspraak bij de afdeling Bloedafname. Een aantal gegeven antwoorden zijn hieronder uitgelicht:

*“Als je nu iets wil weten, je kijkt op je telefoon en je hebt alles bij de hand. Dat wil je wel of dat wil je niet.... Alles wat mij helpt is mijn vriend en ik vind dit een app die helpt. Zo kijk ik er naar. “*

*“Maar toen probeerde ik mijn andere hulpverleners erop te zetten. Maar bijna niemand is bij Chipsoft aangesloten. Ook mijn fysiotherapeuten, apotheken, ben onder behandeling bij het Radboud. .... Maar de meeste huisartsen zitten niet op Chipsoft. Dat combineert niet. De suggestie was toen ik hem ging gebruiken ‘oh dan krijg ik nou eindelijk een volledig dossier onder handen waar ik al mijn gegevens van welke medische hulpverlener dan ook bij elkaar heb. Ik heb me sufgezocht, maar dat is me niet gelukt en dat lukt ook niet....”*

*“Het positieve is dat ze bijna allemaal wel een app hebben. Dan heb je veel apps. Maar je kunt alles wel op je telefoon meenemen bij wijze van spreken. Alleen je moet wel heel veel handelingen verrichten.”*

*“Ja die apps enzo daar wordt ik toch wel een beetje stapel gek van. Hebben jullie dat niet? Al die apps. Ik wil andere dingen doen dan alleen maar met die telefoon bezig...”*

*“... dan moet ik vijf weken van tevoren bloedprikken. Kan niet via die app. Moet ik daar weer uit. Moet ik via JBZ. Vind ik ongemakkelijk.”*

Daarnaast wordt er gewezen op veiligheid:

- *“We worden dagelijks geconfronteerd met hacks die plaatsvinden en dat alle informatie die daar dan zit gewoon verdwijnt en in de openbaarheid komt. Ik heb daar geen behoefte aan. Maar ik word gedwongen tot...”*
- *“Maarja ik kan me voorstellen dat heel veel mensen iets hebben tegen de digitale wereld. Als ze er niet in thuis zijn en er zitten inderdaad veel gevaren aan hè.”*

Alsook wordt tijdens de focusgroep gesproken over het ondersteunen van de groep die niet digitaal vaardig is. Bij het verwijzen naar de vrijwilligers van de Vriendendiensten in het Voorlichtingscentrum blijkt dat er verbeterpunten zijn met betrekking tot de bekendheid en de zichtbaarheid van deze dienst. Informatie die bijvoorbeeld geplaatst zou kunnen worden in de afspraakbrief.

- *“...die wereld gaan wij niet tegenhouden. Het enige wat je kunt doen is de mensen die niet meekunnen te helpen.”*
- *“...de vrijwilligers van het Voorlichtingscentrum noemde je. Dat is voor mij helemaal nieuw. Dat wist ik niet dat dat bestond.... Ja ik ken het niet. Misschien kijk ik er dwars overheen dat kan omdat ik het niet nodig heb. Misschien moet je daar meer aandacht aan besteden.... Ik moet je zeggen ik heb het nooit ergens zien staan. Misschien moet je dat meer naar buiten gaan brengen.... Maar het Voorlichtingscentrum zegt mij ook helemaal niets. Als ik het zelf niet weet, dan denk ik dat een ander dat waarschijnlijk ook niet weet.... Toch meer promoten op de website, in de afspraakbrief...”*
- *“Ze zitten aan de hoofdingang, maar ik vind het toch een beetje verstopt. Je ziet ook niemand zitten.” & “Soms zit er wel iemand, maar vaak niet”.*

Heeft u vragen over het onderzoek of de resultaten?

Neem dan contact op met de afdeling Communicatie.

- **Nick Pijnappels MSc**

Tel: 073 553 3402 

E-mail: [ni.pijnappels@jbz.nl](mailto:ni.pijnappels@jbz.nl) 