

# Begrijpelijke Persoonlijke gezondheidsomgevingen (PGO's)

Lessen uit gebruikersonderzoek met mensen voor wie lezen, schrijven en het gebruik van digitale toepassingen niet vanzelfsprekend is.

Iedereen heeft recht op goede zorg en ondersteuning. Daarbij zien we dat de wereld om ons heen steeds digitaler wordt en we steeds meer zaken digitaal of online kunnen regelen. Een Persoonlijke gezondheidsomgeving (PGO) is een middel dat een belangrijke rol moet gaan spelen als het gaat om het verzamelen en inzien van medische- en gezondheidsgegevens.

Een PGO heeft de potentie om mensen meer grip op hun eigen gezondheid te geven. Het is van groot belang dat mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden mee kunnen profiteren van de mogelijkheden die een PGO óók aan hen biedt. . Begrijpelijke, gebruiksvriendelijke en toegankelijke digitale toepassingen zijn hiervoor een belangrijke voorwaarde.

Hiervoor moet er rekening met hen gehouden worden bij de ontwikkeling van PGO's en het beleid rondom dit middel, moeten zorgverleners hen actief erbij betrekken en moeten de mensen waarom het gaat waar nodig geholpen worden bij de eerste stappen. In 2023 heeft Pharos samen met taalambassadeurs van Stichting ABC twee PGO's getest op gebruiksvriendelijkheid en begrijpelijkheid. Er zijn belangrijke lessen opgehaald rondom inloggen, de vormgeving, de navigatie en het tekstgebruik . Bekijk deze lessen hieronder.

## Inloggen

- Geef duidelijk aan waar gebruikers zich kunnen aanmelden als ze nieuw zijn en waar de kunnen inloggen als ze al een account hebben.
- Maak het mogelijk om door de aanmeldschermen te navigeren. Het is belangrijk dat als er een sms-code of email-code ingevuld moet worden, dat gebruikers dan makkelijk uit de app kunnen gaan en weer terug kunnen naar het scherm waar ze de code moeten invullen.
- Zet meteen in beeld waar een wachtwoord aan moet voldoen en als er aan een criterium voldaan is.
- Maak het mogelijk om eenvoudig bevestigingscodes vanuit mails of sms'jes te kopiëren en te plakken in het aanmeldscherm of de aanmeldpagina. Of zorg voor een link of button vanuit de sms of mail waarmee direct bevestigd kan worden.
- Zet aanvinkhokjes naast het accepteren van voorwaarden duidelijk in beeld (direct naast de toelichtende tekst) en met voldoende contrast ten opzichte van de achtergrond.
- Zorg dat de bevestigingsmails van een herkenbaar en makkelijk leesbaar mailadres afkomstig zijn. Zorg dat de naam van de PGO in het mailadres verwerkt is.

## Vormgeving

- Zorg voor voldoende contrast tussen licht en donker bij het gebruik van tekst en pictogrammen. Ga hierbij uit van een kleurcontrast van 4,5:1. Gebruik een [kleurcontrast tool](#) om het contrast te meten.
- Toets bij het gebruik van pictogrammen en andere beelden altijd de begrijpelijkheid door ze tijdens gebruikerstesten voor te leggen aan eindgebruikers. Halen de eindgebruikers dezelfde boodschap uit het pictogram als waarvoor het bedoeld is? Zo niet, vraag dan uit of er een pictogram is die beter aansluit. Of bekijk of een tekst zonder pictogram ook duidelijk is.

## Navigatie

- Zorg voor herkenbare buttons door deze te omkaderen.
- Zorg voor herkenbare links door ze te onderstrepen en een andere tekstkleur te geven.
- Maak het mogelijk voor eindgebruikers om op een makkelijke manier door verschillende pagina's of schermen te navigeren. Zorg bij webversies ervoor dat de 'back button' in de webbrowser gebruikt kan worden om te navigeren door de schermen heen. Daarnaast is een gekaderde button linksboven met 'terug' of een pijl belangrijk voor mensen die op de pagina zelf aan het zoeken zijn naar manieren om te navigeren. Binnen een

app is geldt ook dan een button linksboven met 'terug' of een pijl zorgt voor herkenbaarheid en duidelijkheid voor eindgebruikers.

#### **Tekst**

- Gebruik korte, concrete zinnen op taalniveau B1/A2. Dit maakt dat de tekst door 80 tot 95% van de bevolking wordt begrepen.
- Leg vaktermen die niet vereenvoudigd kunnen worden uit.

#### **Eindgebruiker**

- Maak gebruik van de ervaringen die eindgebruikers opdoen door regelmatig gebruikerstesten uit te voeren.
- Zeker weten of de PGO te begrijpen en te gebruiken is voor een brede doelgroep? Test met een diverse groep eindgebruikers. Lees hierover meer in onze [Whitepaper](#).

#### **Meer informatie**

eHealth4all (<https://www.pharos.nl/over-pharos/programmas-pharos/ehealth4all/>)

Checklist toegankelijke informatie (<https://www.pharos.nl/kennisbank/checklist-toegankelijke-informatie/>)

e-health en digitale zorg voor iedereen (<https://www.pharos.nl/ehealth-en-digitale-zorg-voor-iedereen/>)