



# ADVIES

Digitale tool opstellen Hulpkaart

Augustus 2020

Emma Dhaeze

# INTRODUCTIE

Vanuit het advies van het regionaal project Doorontwikkeling Hulpkaart van GGzE samen met het landelijk project evaluatie en doorontwikkeling Hulpkaart van UMC Utrecht bleek de wens om de Hulpkaart digitaal te kunnen opstellen. Een tool die landelijk uitgerold, geïmplementeerd en aangeboden kan worden.

Tijdens het schrijven van bovengenoemd advies zijn al enige voorstellen gedaan en zijn enkele voorbeelden uit de praktijk bekeken. Dit resulteerde in een eerste versie van een klikbaar prototype (hierna: mock-up). Echter was dat prototype nog niet ontworpen in samenwerking met alle stakeholders die te maken hebben met de Hulpkaart:

- (potentiële) kaarthouders
- (zorg)professionals
- medeburgers & hulpdiensten

Tijdens dit project hebben we in twee fases samen met deze partijen aan een vernieuwingsslag gewerkt van de mock-up. Dit heeft enerzijds geresulteerd in een vernieuwde mock-up, versie 3.0 (hoofdstuk *Toelichting mock-up*) en anderzijds in inzicht in faciliterende en belemmerende factoren bij het ontwerpen van een dergelijke tool (hoofdstuk *Faciliterende/belemmerende factoren ontwerp*).

Leerzelfonline.nl heeft in het kader van informatie overdracht feedback gegeven op versie 3.0 (*Informatie overdracht*). Een implementatie adviseur zorg informatie en een klinisch informaticus hebben het ontwerp bekeken voor het adviseren van eisen rondom het platform (hoofdstuk *Eisen platform*).

**Dit advies is nog niet meegenomen in het huidige ontwerp van de mock-up. Voordat dit ontwerp daadwerkelijk de ontwikkelingsfase in gaat, is het van groot belang dat de vervolgstappen op de pagina 15 van dit advies worden doorlopen.**

# INHOUD

<b>INTRODUCTIE</b>	<b>1</b>
.....	
<b>ACTIVITEITEN PROJECT</b>	<b>2</b>
.....	
<b>FACILITERENDE/BELEMMERENDE FACTOREN ONTWERP</b>	<b>3</b>
.....	
<b>TOELICHTING ONTWERP MOCK-UP VERSIE 3.0</b>	<b>7</b>
.....	
<b>INFORMATIE OVERDRACHT</b>	<b>10</b>
.....	
<b>EISEN PLATFORM</b>	<b>13</b>
.....	
<b>VERVOLG ADVIES</b>	<b>15</b>
.....	

# ACTIVITEITEN PROJECT

## Focusgroepen stakeholders

Er zijn drie focusgroepen ingericht voor elk van de drie stakeholders: (potentiële)kaarthouders, (zorg)professionals en medeburgers/hulpdiensten. Deze focusgroepen vonden tweemaal plaats startend met ontwerp versie 1. De ervaringen opgehaald tijdens de eerste ronde focusgroepen zijn vertaald in concrete inzichten om een nieuwe en verbeterde versie van de mock-up te maken (versie 2), welke in de tweede ronde weer terug is gelegd bij de focusgroepen om dit te evalueren. Na fase twee is er nogmaals een vernieuwingsslag gedaan op het ontwerp van de mock-up (versie 3).

### *Focusgroep (zorg)professionals*

Deelnemers: 8 (zorg)professionals die werken met de doelgroep van de Hulpkaart.

Doel: de wensen en behoeftes van de (zorg)professionals ophalen over de inhoud van de Hulpkaart en hoe dit tot stand kan komen samen met de doelgroep.

### *Focusgroep medeburgers en hulpdiensten*

Deelnemers: 6 mensen die de Hulpkaart kunnen krijgen van iemand die hulp nodig heeft.

Doel: ophalen van de wensen en behoeftes over welke informatie zij nodig hebben om iemand te kunnen helpen.

### *Focusgroep (potentiële)kaarthouders*

Deelnemers: 5 Hulpkaarthouders en 2 potentiële Hulpkaarthouders.

Doel: de behoeftes en wensen ophalen over de inhoud van de Hulpkaart samen met de digitale mogelijkheden van de (potentiële)kaarthouders.

## In gesprek met: Leer Zelf Online

Een gesprek met Jacob van Foreest van Leer Zelf Online heeft plaatsgevonden om in dit advies mee te nemen hoe informatie in de tool het beste kan worden overgebracht op de doelgroep. Leer Zelf Online zet zich in voor de ontwikkeling van vrij toegankelijke online programma's die volledig geschikt zijn gemaakt voor doelgroepen met beperkte digitale vaardigheden en/of een laag taalniveau. Bijvoorbeeld senioren, laaggeletterden en mensen met een verstandelijke beperking ([leerzelfonline.nl](http://leerzelfonline.nl)).

## In gesprek met: implementatie adviseur informatie beveiliging en klinisch informaticus

Een gesprek met een implementatie adviseur op het gebied van informatie beveiliging heeft plaatsgevonden om ook op het gebied van zorg informatie privacy- en veiligheidseisen een advies te kunnen doen. Een gesprek met een klinisch informaticus heeft plaatsgevonden om te kijken naar de aspecten rondom koppelingen met andere systemen zoals een PGO (persoonlijke gezondheidsomgeving).

# FACILITERENDE EN BELEMMERENDE FACTOREN

Uit de feedback sessies met de verschillende focusgroepen kwamen inzichten naar boven over welke factoren een rol spelen in het waarschijnlijk wel of niet slagen van een tool om de Hulpkaart digitaal op te stellen. Hier maak ik een onderscheid in:

- **Faciliterende factoren**, factoren die positief zullen bijdragen aan de slagingskans van gebruik van de tool
- **Belemmerende factoren**, factoren die negatief zullen bijdragen aan de slagingskans van gebruik van de tool

Afwisselend heb ik quotes\* toegevoegd van deelnemers uit de focusgroepen gebruik makende van de volgende afkortingen:

- (potentiële)Hulpkaarthouders = K
- (zorg)professionals = P
- medeburgers/hulpdiensten = M

Achter de quote staat uit welke focusgroep het kwam en op welke versie van het ontwerp de quote gebaseerd is (indien relevant). Versie 1 (v1) is het ontwerp dat getoond is bij de eerste ronde focusgroepen en versie 2 (v2) het ontwerp dat getoond is voor de tweede ronde focusgroepen.

\*Quotes zijn zo waarheidsgetrouw mogelijk genoteerd, echter kunnen sommige quotes woordelijk afwijken.

## Algemeen faciliterende factoren

### Bieden van relevante informatie

Het is belangrijk dat de gebruiker van de tool vooraf goed weet waar hij/zij aan toe is. Met name over de manier van opslag van gegevens en beveiliging moet men goed geïnformeerd worden zodat men weet dat het systeem veilig is om te gebruiken. Deze informatie moet goed zichtbaar/vindbaar zijn. Door duidelijk te maken wat de voor- en nadelen zijn van het wel/niet aanmaken van een account wordt er vrijheid aan mensen geboden om een goed overwogen keuze te maken.

- *“En dan vind ik ook belangrijk, waar wordt het opgeslagen? Is dat op het toestel zelf, of is dat op een cloud ergens, en waar staat die cloud? Met welke wetgeving heb ik te maken? Certificering vind ik ook wel belangrijk.” | K (v1)*
- *“Het is wel de vraag, waar komen die gegevens en AVG. Waar wordt de informatie opgeslagen, vraag ik me af.” | K (v1)*

### Bieden van voldoende opties

Bij het invullen van de bouwstenen is het belangrijk om de regie bij de gebruiker te houden. Door het bieden van voldoende opties om in te vullen, kan de gebruiker zelf kiezen wat voor hem/haar relevant is om op de Hulpkaart te zetten.

- *“Bij adres zou ik bijvoorbeeld ervoor kunnen kiezen om alleen plaatsnaam te noteren. Maar ik kan me voorstellen als je bijvoorbeeld kinderen of huisdieren hebt, dan moet je wel een adres noteren, want dan kan er een achterliggende hulpvraag zijn. Foto geloof ik ook wel dat ik dat zou doen, dat maakt het persoonlijker.” | K (v1)*
- *“Ik zou niks verplicht maken, als jij iets voor mij verplicht maakt, dan vul ik iets anders in.” | K (v1)*

### Kaders geven voor informatie

Het bieden van invulkaders maakt het overzichtelijk voor de gebruiker waar hij/zij informatie kan invullen. Dit geeft een stap-voor-stap begeleiding door de tool.

- *“Werken met bouwstenen, hoofdstukken werkt heel prettig en verhelderend.” | P*
- *“Prettig dat je het aantal woorden kunt bijhouden.” | P*
- *“Het is wel fijn dat als iemand geen medicatie heeft, dat er staat ‘geen medicatie.’” | M (v1)*

### Beperkte hoeveelheid invuloptie

Om de informatie op de Hulpkaart voor ontvangers zo helder mogelijk te maken, maar met behoud van eigen invulling en regie van de Hulpkaarthouder, adviseer ik om de hoeveelheid informatie die ingevuld kan worden, te limiteren. Zo kan de gebruiker toch zelf zijn eigen tekst invullen, maar wordt er voorkomen dat de informatie te uitgebreid en daardoor niet helder is voor de ontvanger van de Hulpkaart.

- *“Ook hierbij blijft het denk ik wel heel concreet en heel beknopt te houden. Het is niet de bedoeling om een persoonlijk pleidooi over je emoties te houden of over je gevoelens.” | K (v1)*

### Eigen regie

Het is belangrijk dat de gebruiker eigen regie heeft over welke informatie hij op de Hulpkaart wil hebben staan en of hij een account wel of niet aanmaakt. Daarnaast is het belangrijk dat de gebruiker de mogelijkheid heeft om zijn informatie te verwijderen.

- *“Hoe zit dat dan als ik hem digitaal heb opgesteld, de gegevens zijn ergens opgeslagen en ik denk van ik wil hem wissen?” | K (v1)*
- *“Geen account aanmaken, maakt het wel laagdrempeliger.” | K (v2)*
- *“Ik kan me wel voorstellen dat mensen die optie [account wel of niet] willen. Ik zou zelf wel een account aanmaken.” | K (v2)*

- *“Positief dat iemand ook eigen woorden kan gebruiken, eigen zin is positieve bijdrage.” | P (v2)*
- *“Mogelijkheid om eenmalig de Hulpkaart te maken door geen gegevens op te slaan.” | P (v1)*

### Voorbeelden/suggesties geven

Om de gebruiker op weg te helpen en te laten nadenken welke informatie hij op de Hulpkaart kan zetten, is het geven van suggesties handig. Vragen en/of voorbeeldtekst triggert inspiratie voor het invullen van informatie. Ik adviseer om bij de ontwikkeling van de tool de inhoud van deze suggestie vragen en zinnen op te stellen in samenwerking met Hulpkaarthouders, inhoudelijke en taalkundige experts.

- *“Heel behulpzaam. Systeem met slepen met voorbeelden en optie voor eigen invulling is heel duidelijk. Zo worden we een beetje geholpen. Heel fijn” | K (v2)*
- *“[...] ik vind wel goed, de voorgevulde vragen.” | K (v1)*
- *“Daarom bedacht ik me om helemaal aan het begin een klein introfilmpje te hebben, waar gewoon eigenlijk het proces even doorgenomen wordt, waarbij ook verteld wordt, probeer op zo'n manier over te brengen.” | K (v1)*
- *“Stukje tekst met voorbeelden en uitleg [...] ik denk dat dat bij dit kopje wel heel handig is.” | K (v1)*
- *“Paar voorbeelden geven hier is misschien wel prettig voor mensen. De wat meer voorkomende voorbeelden, bijvoorbeeld verward gedrag voortkomend vanuit te lage bloedsuiker.” | M (v2)*

### Aanbevelen om iemand te laten mee kijken

Om de informatie voor de ontvangers van de Hulpkaart zo helder mogelijk te maken, is het bij sommige bouwstenen handig als er iemand meekijkt. Om dit niet te verplichten adviseer ik om een advies te geven aan de gebruiker om iemand naar keuze te laten meekijken.

- *“Ik denk dat het misschien wel een goede optie is, om aan het einde van alles wat je hebt ingevuld gewoon de keuze te krijgen, wil je op dit moment via een live chat o.i.d. of dat je toegang geeft om de informatie die je hebt gegeven iemand te laten meekijken of er misschien informatie mist of die toegevoegd kan worden.” | K (v1)*
- *“Als je dat gedaan hebt moet iemand even in meekijken, als het een heel verhaal wordt en mensen van hulpdiensten komen er niet meer uit, als het dan teveel is geworden, dat het dan weer een beetje gecentraliseerd wordt.” | K (v1)*
- *“Ik zou wel alle informatie kort en bondig noteren, want ik zag onderaan een soort verhaaltje, en ik denk dat op het moment dat je in een situatie zit waar je hulp moet verlenen dat het lezen van een verhaal, dat je dan de essentiële informatie niet onthoud.” | M (v1)*

### Behapbare hoeveelheden informatie

Om overzicht op de Hulpkaart te bewaren is het belangrijk dat er beperkte informatie in één keer zichtbaar is. Daarbij is het belangrijk dat de informatie op één plek in het scherm zichtbaar is/wordt.

- *“Het is veel wat je op je netvlies hebt nu.” | K (v2)*
- *“Informatie aan beide kanten leidt af.” | K (v2)*

## Algemeen belemmerende factoren

### Verplichting tot invloed van anderen

Door het verplichten van een controle of hulp van anderen bij het invullen van informatie op de Hulpkaart, voelen sommige gebruikers een belemmering en zouden daardoor de Hulpkaart niet willen aanmaken. Zij willen graag zelf beslissen wat er op hun Hulpkaart komt, en alleen hulp vragen om iemand te laten meekijken op eigen initiatief.

- *“Het moet wel een keuze zijn ja of nee, geen opgelegde keuze.” | K (v1)*
- *“Ik zelf wil dat er niemand naar kijkt, ik maak de Hulpkaart en ik geef hem ook uit. Ik vind dat mijn eigen ding erop moet staan.” | K (v1)*

## Onderdeel maken van een overheids systeem

De tool onderdeel maken van een overheidsplatform (bijv. DigiD) kan een risico zijn gezien de overheidsstempel die er aan hangt. Dit vindt niet iedereen prettig. Ik adviseer om niet aan te haken bij een overheid gerelateerd platform.

- *“Sommige psychiatrische klanten vinden een DigiD vaak eng, want dat is de overheid.” | K*
- *“Het is voor mij ook pas recent dat ik daar [DigiD] gehoor aan heb gegeven, ik heb me daar heel lang verre van gehouden inderdaad.” | K*

## Vragen waarvan het doel niet duidelijk is

Het stellen van vragen aan de gebruiker om informatie in te vullen waarvan niet duidelijk is wat deze informatie voor nut heeft voor op de Hulpkaart, komt onduidelijk over.

- *“Ik vind het onduidelijk waarom worden deze vragen gesteld? Ik zou denken waarom moet ik dit invullen.” | K (v1)*
- *“Ik dacht meteen het komt een beetje rauw op je dak deze vragen gelijk zonder uitleg.” | K (v1)*

## Complexe interacties

Complexe digitale interacties zijn niet voor iedereen makkelijk uit te voeren. Ik adviseer om de hoeveel kliks te minimaliseren en de manieren van interacties vergelijkbaar te houden met systemen die mensen al kennen.

- *“Op het eerste gezicht is het heel duidelijk en conform andere schermen of websites waar je kunt inloggen, dat is geen ingewikkelde inlog manier of geen ingewikkelde manier om een account aan te maken. | K (v1)*
- *“Het slepen met de zinnen, weet ik niet of mensen dit allemaal snappen en kunnen.” | K (v2)*

## Lange medicatielijst

Een uitgebreide medicatielijst kan ervoor zorgen dat iemand moeite ondervindt met alle informatie over medicatie passend te maken op de Hulpkaart. Daarbij is dit ook niet overzichtelijk voor de Hulpkaart ontvanger wat hij met deze informatie moet. Ik adviseer daarom om bij een grote hoeveelheid relevante medicatie, dit niet op de Hulpkaart te zetten, maar een verwijzing te maken naar een persoonlijk medicatiepaspoort/medicatielijst.

- *“Maak de medicatie niet te specifiek. Je kan ook de medicatie groepen aangeven: cardiaal, antihypertensiva e.d. En verwijs naar de plek waar de medicatie lijst wel ligt. Of alleen de echt belangrijke medicijnen op de Hulpkaart zetten.” | M (v2)*
- *“Je zult in de voorlichting rondom zo’n tekst zul je daar iets in moeten doen naar de klant. Die zouden voor zichzelf eigenlijk al die gradatie moeten aangeven. En misschien is er wel een zo nodig medicatie [...] wat is nou helpend op zo’n moment, en niet die hele lijst.” | P (v2)*
- *“Sommige medicaties gaan niet met elkaar, als een dokter jou iets gaat toedienen maar het staat er niet bij op en dat reageert op elkaar, dan heeft het nog niet geholpen.” | P (v2)*

# TOELICHTING ONTWERP MOCK-UP VERSIE 3.0

Klik [hier](#) voor een filmpje van het ontwerp van de mock-up. In dit filmpje worden verschillende aspecten van het ontwerp gedemonstreerd. Hieronder vindt u toelichting over het ontwerp van de mock-up.

## Pagina’s inloggen/account aanmaken

- Keuze twee opties: wel of niet een account aan maken. Uitleg wordt hierover gegeven als de gebruiker op één van twee opties klikt.
  - Als de gebruiker geen account aanmaakt, dan worden de gegevens tijdelijk opgeslagen om de Hulpkaart op te sturen/te downloaden. Daarna worden de gegevens verwijderd. Deze keuze heeft als gevolg dat als de gebruiker de Hulpkaart opnieuw wil maken, hij opnieuw moet beginnen. Ook kan de gebruiker de Hulpkaart niet in stapjes maken en later terugkeren, omdat de informatie niet wordt opgeslagen.
  - Als de gebruiker een account aanmaakt, worden de gegevens opgeslagen. De gebruiker kan dan de Hulpkaart in stapjes maken en later wijzigingen aanbrengen. Ook krijgt de gebruiker een herinnering om het half jaar op de actualiteit van zijn/haar Hulpkaart te controleren. De gebruiker wordt geïnformeerd dat de informatie die hij hier invult bij het account, niet direct op de Hulpkaart komen staan. Hier is de bouwsteen *Wie ben ik?* voor.  
*Ter overweging: de gebruiker een herinnering sturen om over een tijdje nog eens te kijken naar zijn ingevulde tekst, of dit nog bij hem past.*
- Linksonder wordt informatie gegeven over de manier van opslag en beveiliging van het systeem. Voor meer informatie zou de gebruiker verder kunnen klikken.
- Na de keuze optie krijgt de gebruiker informatie over hoe hij hulp kan vragen tijdens het maken van de Hulpkaart.

## Informatie mogelijkheid per bouwsteen

- Aan de linkerkant van elke bouwsteen heeft de gebruiker drie opties:
  - Uitleg in geschreven tekst
  - Uitleg in een video
  - Uitleg in wordt voorgelezenAfhankelijk van de keuze wordt er een stuk tekst zichtbaar, start er een video of wordt er tekst voorgelezen.

## Pagina met bouwstenen

- Deze menuopties zijn ten alle tijden beschikbaar aan de rechterbovenkant van de pagina:
  - De gebruiker kan een voorbeeld zien van de Hulpkaart die hij aan het maken is.
  - De gebruiker kan om hulp vragen bij het opstellen en invullen van de informatie.
  - De gebruiker kan de Hulpkaart aanvragen.
- Voordat de bouwstenen beginnen, wordt er uitleg gegeven over de verschillende functies en knoppen.

### **Bouwsteen wie ben ik**

- Voor- en achternaam zijn verplicht, de rest van de informatie is optioneel.
- Er wordt toelichting gegeven over de relevantie van bepaalde informatie. De geboortedatum kan bijvoorbeeld hulpdiensten helpen om sneller te helpen en de reden van de Hulpkaart kan omstanders helpen de situatie beter te begrijpen.

*Ter overweging: professional gaf aan dat bij een meldkamer ze meer informatie nodig hebben om de persoon met Hulpkaart te achterhalen. Is het wenselijk om meer informatie verplicht te maken?*

### **Bouwsteen wat heb ik nodig**

- Voorbeeldzinnen worden gegeven om de gebruiker op weg te helpen bij een zo duidelijk mogelijk stappenplan voor bejegening voor de omstander. Er kan gebladerd worden door verschillende zinnen door middel van de pijlen rechts en links.
- Er is ruimte voor eigen invulling voor zinnen van een maximum aantal tekens. Er wordt geadviseerd aan de gebruiker om iemand mee te laten kijken of de instructie helder is voor een omstander.
- Door de zinnen in het groene of rode vlak te slepen vallen de zinnen onder doe dit wel of doe dit niet.
- De zinnen kunnen binnen de vakken van volgorde worden gewisseld, er komt een nummer voor elke zin te staan.

*Ter overweging: er moet geen oneindige database aan zinnen hier worden weergegeven. Een maximum van 20 zinnen, dus 5 keer klikken op de pijltjes zou aan te raden zijn.*

### **Bouwsteen wie zijn mijn contactpersonen**

- De rol van de contactpersoon, de naam en een telefoonnummer zijn verplicht om in te vullen. Er is mogelijkheid tot eigen invulling bij de rol van de contactpersoon.
- Het is mogelijk om extra informatie te geven zoals: bereikbaarheidstijden, de afspraak die gemaakt is met de contactpersoon, wat te zeggen bij contact met de contactpersoon en eventuele extra toelichting zoals: bel deze contactpersoon over mijn kinderen.
- Om de toestemming van de contactpersoon te krijgen moet een telefoonnummer/e-mailadres worden ingevuld. Er wordt dan een begeleidend bericht naar de contactpersoon gestuurd om wel of geen akkoord te geven.

*Ter overweging: bij de instructie zouden een aantal expliciete vragen kunnen worden meegenomen, zoals heb je een contactpersoon voor kinderen?*

### **Bouwsteen medicatie**

- De gebruiker wordt aangespoord om alleen relevante medicatie op de Hulpkaart te zetten. Als er veel medicatie van toepassing is, dan wordt het advies gegeven om te verwijzen naar een naar een medicatiepaspoort/medicatielijst.

*Ter overweging:*

- *Is het wenselijk om de gebruiker de mogelijkheid te geven om expliciet aan te geven welke medicatie wel of niet gewenst is? In het huidige ontwerp kan dit bij intolerantie worden aangegeven.*
- *Is het wenselijk om expliciet een mogelijkheid te hebben voor het invullen van een belangrijke medische aandoening?*
- *Extra toevoeging van de vindplek bij verwijzing van het bij hebben van een medicatiepaspoort/medicatielijst?*

### **Bouwsteen allergieën/intolerantie**

- De gebruiker kan hier allergieën en/of intolerantie toevoegen aan de Hulpkaart. Hier kan bijvoorbeeld medicatie worden aangegeven waar de gebruiker niet goed op reageert, of niet toegediend wilt krijgen.

### **Bouwsteen eigen toevoeging**

- In een maximum van 250 tekens kan de gebruiker hier toevoegingen doen aan de Hulpkaart waar verder op Hulpkaart nog niks over is vermeld.
- Er worden voorbeeldvragen en antwoorden gegeven waar men aan kan denken om hierop te schrijven, ter informatie.

### **Pagina voorbeeld**

- De volgorde van bouwstenen op de Hulpkaart is als volgt, dit wijkt af van de huidige Hulpkaart:
  - Wie ben ik?
  - Hoe kunt u mij helpen?
  - Wie kunt u benaderen?
  - Dit is mijn medicatie
  - Dit zijn mijn allergieën/intolerantie
  - Eigen toevoeging
- Onderaan de Hulpkaart staat de bevestiging van eigenaarschap en datum van invullen.
- De informatie die niet is ingevuld verschijnt in een kleiner lettertype in een grijze kleur. Zo ziet de ontvanger van de Hulpkaart welke informatie bewust niet is ingevuld door de kaarthouder en is de Hulpkaart altijd uniform qua uiterlijk, ongeacht wat er is ingevuld.

### **Pagina hulpvraag**

Er is in dit project geen aandacht besteed aan waar de gebruiker uitkomt als hij op het Hulp icoon klikt. Dit is een organisatorische keuze over waar men hierna zou moeten uitkomen.

*Ter overweging: te denken valt aan een telefoonnummer van een Hulpkaart coach van een organisatie, of een chat functie. Als er een landelijk hulpteam zou zijn zou de vraag ook hier terecht kunnen komen.*

### **Pagina aanvragen**

- Voor het aanvragen wordt de gebruiker gevraagd om zijn/haar gegevens te controleren en te bevestigen.
- Vervolgens krijgt de gebruiker een bericht met een bevestigingslink. Als deze link wordt geactiveerd, wordt zijn/haar Hulpkaart aangevraagd.
- De Hulpkaart zou thuisgestuurd kunnen worden en er komt een download link beschikbaar voor een digitale versie in pdf-formaat.
- Links onder wordt er toelichting gegeven dat de informatie op de Hulpkaart een wens beschrijft en dat er geen juridische status aan de Hulpkaart kan worden verleend.

Er is in dit project niet ontworpen wat er gebeurt na het aanvragen van de Hulpkaart. Deze beslissing staat los van de tool.

*Ter overweging: te denken valt dat de gebruiker kan aangeven hoeveel kaarten hij/zij fysiek wil ontvangen en de mogelijkheid geven tot downloaden van de Hulpkaart zodat de Hulpkaarthouder de Hulpkaart gelijk digitaal heeft.*

# INFORMATIE OVERDRACHT

Het ontwerp van de mock-up beschreven in dit verslag is bekeken door Jacob van Foreest van [leerzelfonline.nl](http://leerzelfonline.nl), ontwikkelaars van [steffie.nl](http://steffie.nl). Hij heeft jarenlange ervaring met het ontwerpen van digitale tools voor dergelijke doelgroepen. Hieronder een samenvatting van zijn feedback en zijn voorstellen die hij doet voor het ontwerp. In het blauw de conclusie die ik adviseer voor een vervolgon ontwerp van de mock-up.

## Algemeen

Aan dit ontwerp valt het nodige te verbeteren. Het is belangrijk om je in te leven in de mensen die het het lastigste vinden, dat werkt voor iedereen goed. Je moet het los zien van de doelgroep, ballast weglaten werkt voor iedereen in zijn algemeenheid.

Bijna altijd is minder informatie beter, je hoeft niet volledig te zijn (wel bij juridische dingen). Stel jezelf de vraag: gaat het verkeerd als ik de helft weglaat? Kijk heel kritisch naar de teksten, wat kan er weg, wat kan er eventueel naar een tweede niveau? Beslis elke keer weer, heeft dit zin?

## Homepagina

Het aanmaken van een account is nogal een drempel voor mensen en daar ligt nu de nadruk op. Bij het aanmaken van een account krijgt men vaak een mail om het account te verifiëren, en mensen komen daar over het algemeen niet uit. Dat levert zo vaak problemen op dat we dat liever niet doen. Alleen als het echt nodig is om terug te komen, om je gegevens op te kunnen halen.

*Conclusie: minder de nadruk leggen op het inloggen, meer nadruk leggen op de keuze wel/geen account.*

Het is heel veel tekst. Je wordt met veel geconfronteerd op deze pagina. Opslag gegevens nooit hier neerzetten.

- Voorstel: het blokje linksonder een niveau verder plaatsen. Dat kan bijvoorbeeld als je een account aanmaakt.
- Voorstel: de hoofdzin in één zin, nu staat er twee keer bijna hetzelfde.

*Conclusie: Kortere welkomzin en de informatie over beveiliging op een andere pagina.*

De informatie van waarom je wel of geen account zou aanmaken niet in een pop-up verwerken, mensen gaan niet snel ergens op klikken waarvan ze niet weten wat er gaat gebeuren.

- Voorstel: informatie zichtbaar maken als de muis erover heen gaat. Dat is een meer gangbare manier om het te doen.

*Conclusie: knoppen van wel/geen account duidelijker maken en meer informatie zichtbaar maken als de muis erover heen gaat, niet pas bij een klik.*

De tekst van heb je een account in het blauw ziet eruit alsof je erop kunt klikken.

*Conclusie: informatietekst in een neutrale kleur weergeven.*

## Account pagina

Het is niet helder dat de blauwe tekst aan de zijkant informatie tekst is.

*Conclusie: informatietekst in een neutrale kleur weergeven.*

Mensen willen weten waarom ze deze informatie eigenlijk moeten invullen. Informatie die niet noodzakelijk is, niet vragen.

- Voorstel: alles weglaten wat je weg kan laten.
- Voorstel: onderaan bij het toestemming geven kan die disclaimer over het opslaan van gegevens.

*Conclusie: informatie weglaten op de hoofdpagina. Twee scenario's:*

*1. iemand kiest voor het aanmaken van een account: informatie staat bij de pagina voor het account aanmaken. Daar wordt ook om toestemming gevraagd.*

*2. iemand kiest om door te gaan zonder account: de informatie komt op een aparte pagina in beeld (zoals de informatie over hulp vragen) alvorens de bouwstenen pagina opent. Op deze aparte pagina wordt om toestemming gevraagd.*

## Hulp pop-up pagina

Account verwijderen is hier niet logisch. Het lijkt af van de ene functie.

- Voorstel: plaatsen op een account pagina waar jouw accountgegevens staan.

*Conclusie: voor gebruikers die ervoor kiezen en account aan te maken: een account instellingen pagina maken die ten allen tijden toegankelijk. Daar kunnen gegevens worden gewijzigd en daar kan het account worden verwijderd.*

## Bouwstenen pagina

Het help deel is enorm en heel aanwezig en veel te uitgebreid. Idealiter zou je bijna geen hulptekst nodig hebben, zonder dat mensen erom vragen. Als de knoppen zelf duidelijk zijn is er verder weinig tekst en uitleg nodig.

Het gebruik van pictogrammen gaat altijd in combinaties. Grote duidelijke iconen zijn fijn, niet teveel gaan priegelen. De knop kan zichzelf uitleggen, bijvoorbeeld een knop met het woord 'terug', is uit zichzelf duidelijk.

*Conclusie: duidelijkere knoppen maken zoals terug, opslaan en wissen, zodat er geen icoontjes en een uitleg nodig zijn.*

Van de drie knopjes aan de zijkant weet je niet goed wat de keuze jou gaat brengen.

- Voorstel: Één soort hulp manier aanbieden. Als je kiest voor video's is er bijna geen tekst meer nodig. Een video is ook gesproken, dus dat scheelt.
- Voorstel: in het algemeen vertellen waarom vult iemand dit in, een voorbeeld situatie schetsen en laten zien wat de gebruiker eraan heeft. Dat is een overtuigende factor die veel groter is. Dat zou je in een soort pop up kunnen doen. Je zou een video met acteurs kunnen maken en uitleggen waarom deze dingen hier nuttig zijn. Situatie laten zien.

*Conclusie: Geen opties meer geven in tekst, gesproken of video. Video instructie maken en hier weergeven; zowel met situatieschets als met instructie bouwsteen. Situatieschets in een video, instructie via stap voor stap slides.*

# EISEN PLATFORM

## O.A. PRIVACY, BEVEILIGING EN KOPPELING

Wij maken bewust geen filmpjes, want die gaan eigenlijk altijd te snel, dat kan niet op je eigen tempo, je moet eigenlijk altijd even stoppen. Video's vinden wij voor instructie niet het ideale medium, maar bij deze tool kan het wel wat doen. Wij gebruiken interactieve slide show met animaties. Het is steeds een stap van twee zinnen ongeveer. Alles is gesproken. Dan klik je zelf verder op je eigen tempo.

Doordat alles op één pagina staat worden veel knoppen herhaald. Het is een heel erg complex beeld om te bekijken. Het is geen gangbare manier van het invullen van een formulier.

- Voorstel: schermje voor schermje is gangbaarder. Daar gaan mensen uiteindelijk van in de war raken.
- Voorstel: een thumbnail om te laten zien waar je bent, waar je in het proces zit van de Hulpkaart, waar het toe leidt. Die je kunt inzoomen.
- Voorstel: als toevoeging op de video, een hover maken over de in te vullen velden, dat je daar een basis zin toelichting bij geeft.

*Conclusie: omdat de gebruikers zelf aangaven versie 2.0 een overzichtelijk ontwerp te vinden, zou ik aanbevelen om een andere versie te maken van het ontwerp, waarin de bouwstenen afzonderlijk van elkaar na elkaar worden getoond en ingevuld, zodat ze het verschil kunnen zien en hun voorkeur kunnen uitspreken.*

Kijk heel kritisch naar die teksten.

- Voorstel: gebruik bijvoorbeeld medicijnen in plaats van medicatie. Het woord verificatie is uit den boze. Kijk op [www.ishetb1.nl](http://www.ishetb1.nl) of woorden op b1 niveau zitten. We gebruiken nooit woorden die boven b1 niveau zitten.

*Conclusie: alle woorden controleren op b1 niveau.*

### Aanvragen pagina

Aanvragen staat niet op een plek waar je het verwacht, het is logischer om dit aan het eind van het proces te plaatsen.

- Voorstel: voorbeeld en aanvragen naast elkaar zetten.
- Voorstel: deze knoppen onder aan de bouwsteen.
- Voorstel: meten hoeveel informatie er is ingevuld en die knoppen beschikbaar maken als er voldoende is ingevuld.

*Conclusie: de aanvraagknop pas beschikbaar maken als er voldoende informatie is ingevuld. Een meetlat laten zien hoeveel verplichte informatie al is ingevuld.*

Het is wat wollig omschreven. De vraag Kloppen uw gegevens? is voldoende. En u krijgt per post toegestuurd.

- Voorstel: iemand vooraf laten verifiëren bij het account aanmaken, dan hoeft dat hier niet ook.
- Voorstel: een scherm na aanvragen met bijvoorbeeld de informatie dat je hem binnen een week kan verwachten.

*Conclusie: Scherm toevoegen na het aanvragen met informatie en download knop.*

### Persoonsgegevens AVG

Voor het verwerken en opslaan van persoonsgegevens zoals naam, adres, telefoonnummer zijn de normale landelijke AVG-richtlijnen van toepassingen. Hulpkaarthouders vullen zelf hun informatie in en daarmee geven ze het recht aan een organisatie om de gegevens te verwerken. De Hulpkaarthouder moet ten alle tijden aan de organisatie zijn/haar informatie kunnen opvragen en ook de mogelijkheid hebben om zijn/haar informatie te verwijderen. Alleen relevante en toepasbare gegevens mogen worden opgeslagen. De organisatie is verplicht om te verantwoorden voor welke doeleinde de informatie wordt opgeslagen en voor hoe lang.

### Zorgspecifieke zaken

De bouwsteen medicatie vergt meer dan alleen het voldoen aan de AVG-richtlijnen. Omdat medicatie behoort tot zorgspecifieke informatie ligt dit gevoeliger. De organisatie die de gegevens verwerkt moet voldoen aan de NEN7510 certificering. Het is aan te bevelen om dit onder te brengen bij een organisatie die deze certificering al heeft.

*NEN 7510 is de Nederlandse norm voor certificering van de informatiebeveiliging in de zorgsector. Met dit certificaat toon je aan dat informatiebeveiliging op een structurele en aantoonbare manier is geborgd en steeds wordt bijgewerkt. Bovendien ondersteunt NEN 7510 een deel van de eisen en voorschriften die in het kader van de AVG worden gesteld. Met een NEN 7510 mogen cliënten erop rekenen dat er veilig met hun data wordt omgegaan.<sup>1</sup>*

<sup>1</sup> | <https://www.budgetcertificering.nl/normen/nen-7510-certificering/>

De hosting partij van het platform moet ook NEN7510 gecertificeerd zijn, omdat de beveiliging van een dergelijk platform daarmee wordt gegarandeerd. Het is aan te raden om ofwel te kiezen voor een organisatie die zowel de verwerking als de hosting op zich neemt, zodat de certificering maar bij een partij hoeft te zitten, ofwel te kiezen voor een hosting partij die

ervaring heeft in het hosten van dergelijke zorg gerelateerde platforms en die de certificering al in huis heeft. Microsoft Office heeft bijvoorbeeld deze certificering.

Voor de opslag van deze gegevens is er geen verschil tussen het tijdelijk en/of langdurig opslaan wat betreft de vereiste certificering.

### Verificatie contactpersonen

Voor de verificatie van de contactpersonen op de Hulpkaart is het sturen van een e-mail of sms met de informatie en vraag voor akkoord risicovol met betrekking tot de beveiliging. *Het is aan te bevelen om een unieke link naar de contactpersoon te sturen; dit kan via sms of mail; waarna die contactpersoon door op de link te klikken naar een website wordt doorverwezen waar hij/zij daar wel of niet akkoord gaat met de gegevens die getoond worden.* Deze ingevulde contactgegevens door de Hulpkaarthouder moeten dus beschikbaar zijn op een aparte webpagina waarna gelinkt kan worden. Hier worden dan ook de privacy voorwaarden aan de contactpersoon kenbaar gemaakt. De keuze van de contactpersoon wordt gelijk verwerkt in het systeem.

### Downloaden Hulpkaart

Naast het toesturen van de Hulpkaart per post, zou de Hulpkaart ook digitaal beschikbaar kunnen zijn voor de gebruiker. *Om dit mogelijk te maken is het aan te bevelen om de Hulpkaart in JPEG of pdf-versie te laten downloaden.* Op je eigen systeem kan je de veiligheid zoveel mogelijk garanderen (indien gecertificeerd). Als de Hulpkaart bijvoorbeeld per mail zou worden gestuurd, moet ook het mail programma aan de eisen van veiligheid voldoen, dit is weer een extra schakel.

### Delen Hulpkaart

Voor het delen van de Hulpkaart door de Hulpkaarthouder is het advies om dit bij de gebruiker te laten. Als hij/zij de kaart na aanvragen heeft gedownload kan hij/zij er zelf voor kiezen om dit met iemand te delen en op welke manier. Het is niet aan te raden dat hier het platform tussen zit.



## Verificatie

*Om zeker te zijn dat de Hulpkaarthouder ook daadwerkelijk diegene is die de Hulpkaart aanvraagt, is het te adviseren om met een verificatie systeem te werken.* Zodra de gebruiker de Hulpkaart aanvraagt/account aanmaakt, zal er een mail/sms worden gestuurd naar de gebruiker met een link ter verificatie.

## Koppelingen andere platform

Voor de koppeling met een PGO zijn er twee verschillende vormen van koppelingen:

### 1. Gestructureerde koppeling

Dit houdt in dat de gegevens die ingevuld worden bij de Hulpkaart met een label gekoppeld zijn met welke informatie dit is. Bijvoorbeeld de informatie geboortedatum. Als de geboortedatum wordt ingevuld op het platform van de Hulpkaart, dan herkent het PGO dit ook als geboortedatum en kan het op die manier gebruikt worden. Dit betekent dat er interoperabiliteit gerealiseerd moet worden zodat de informatie in zowel het PGO als de Hulpkaart up-to-date is en uitwisselbaar.

Bij het koppelen van de digitale hulpkaart aan een PGO en het succesvol realiseren van interoperabiliteit, moeten alle lagen van het interop-model af te gaan waaronder onderstaande 4 lagen.

- Organisatorisch: Wie is eigenaar van de data en wie is eigenaar van het platform? En welke (contractuele) afspraken maken zij met elkaar t.a.v. een koppeling? Welke SLA (service level agreement) en DAP (dossier afspraken en procedures)? Welke kosten (eenmalige koppeling realiseren & structurele beheerkosten)?
- Zorgproces: Wanneer, gedurende het

zorgproces, vindt informatie-uitwisseling plaats? In acute situatie? In subacute of reguliere situatie? Op welk initiatief wordt informatie uitgewisseld: wordt er altijd informatie doorgestuurd van Hulpkaart naar PGO of alleen wanneer een episode van de cliënt start?

- Informatie: Welke informatie wordt uitgewisseld? Medische en niet-medische informatie: bijvoorbeeld financiële informatie, administratieve informatie?
- Applicatie: Hoe worden de SLA en de DAP nageleefd: wat zijn de procedures die hiervoor moet worden uitgevoerd?

### 2. Ongestructureerde koppeling

Als de Hulpkaart als pdf-bestand gedownload kan worden uit het digitale Hulpkaart platform kan de Hulpkaarthouder zelf kiezen of hij/zij deze toevoegt aan zijn/haar PGO en met wie hij/zij deze deelt. Dit vergt geen extra ondersteuning of eisen.

Optie 2, ongestructureerde koppeling, is aan te bevelen omdat:

- De regie hier het meest bij de Hulpkaarthouder blijft.
- Het behaalt het doel van het toegankelijk en inzichtelijk maken van de Hulpkaart in een PGO.
- De informatie uit een PGO is vaak niet direct relevant voor op de Hulpkaart.
- De meerwaarde van een gestructureerde koppeling staat niet in verhouding tot de middelen nodig om dit te realiseren.
- Kosten voor het maken van een gestructureerde koppeling worden bespaard.

# VERVOLG ADVIES

Concluderend aan dit advies zet ik een aantal punten op een rij die ik ten eerste adviseer voor het vervolg traject:

1. Pak het huidige ontwerp van de mock-up en overweeg het verwerken van de blauwe punten 'Ter overweging' uit het hoofdstuk 'Toelichting Mock-up'.
2. Pak het huidige ontwerp van de mock-up en verwerk de conclusies uit het hoofdstuk 'Informatieoverdracht' gebaseerd op de feedback van [leerzelfonline.nl](https://leerzelfonline.nl)
3. Pak het huidige ontwerp en verwerk de praktische punten (blauw schuingedrukt) uit het hoofdstuk 'Eisen platform'.
4. Maak in samenwerking met experts de inhoud van de voorbeeldzinnen en suggestie vragen.
5. Houd bij alle stappen de belemmerende en faciliterende factoren in het achterhoofd.
6. Leg het vernieuwde ontwerp dat resulteert uit bovengenoemde stappen weer terug bij de kaarthouders en professionals door het houden van gebruikerstesten.
7. In de zoektocht en keuze naar een landelijke partij die deze digitalisering oppakt, adviseer ik het hoofdstuk 'Eisen platform' mee te nemen. Een organisatie en hosting partij met een NEN7510 certificering is aan te bevelen.