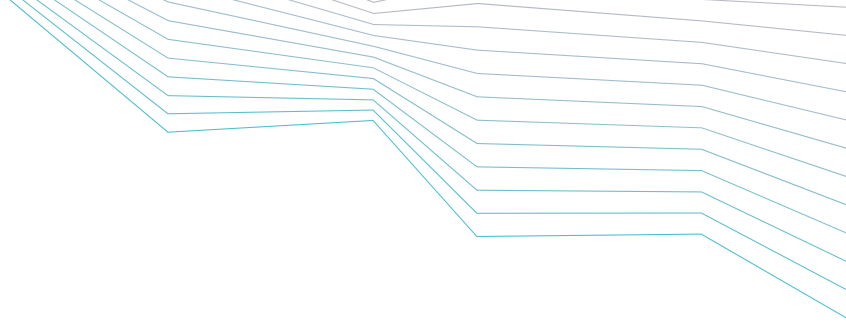




**NIVEL**  
Kennis voor betere zorg



# Netwerk van websites met informatie over geneesmiddelen

Webrapportage: de toegankelijkheid, begrijpelijkheid en  
gebruiksvriendelijkheid van de verbindingen tussen vier websites  
vanuit het perspectief van de websitebezoeker

Laura Schackmann  
Marcia Vervloet

Het Nivel levert kennis om de gezondheidszorg in Nederland beter te maken. Dat doen we met hoogwaardig, betrouwbaar en onafhankelijk wetenschappelijk onderzoek naar thema's met een groot maatschappelijk belang. 'Kennis voor betere zorg' is onze missie. Met onze kennis dragen we bij aan het continu verbeteren en vernieuwen van de gezondheidszorg. We vinden het belangrijk dat mensen in staat zijn om deel te nemen aan de samenleving. Ons onderzoek draait uiteindelijk om de vraag hoe we de zorg voor de patiënt kunnen verbeteren. Alle onderzoeken publiceert het Nivel openbaar, dat is statutair vastgelegd.

December 2020

**ISBN** 978-94-6122-666-2

030 272 97 00

[nivel@nivel.nl](mailto:nivel@nivel.nl)

[www.nivel.nl](http://www.nivel.nl)

©2020 Nivel, Postbus 1568, 3500 BN UTRECHT

Gegevens uit deze uitgave mogen worden overgenomen onder vermelding van Nivel en de naam van de publicatie. Ook het gebruik van cijfers en/of tekst als toelichting of ondersteuning in artikelen, boeken en scripties is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

# 1 Inleiding

Toegankelijke en begrijpelijke informatie over geneesmiddelen, onder andere over hoe, waarvoor en waarom deze te gebruiken, is essentieel voor het goed gebruik van geneesmiddelen door patiënten. Naast de informatie die door de apotheek wordt verstrekt en die in de bijsluiter staat, zoekt ongeveer zes op de tien mensen regelmatig informatie over geneesmiddelen op internet (Van Dijk e.a. 2016). Echter, deze informatie wordt vaak versnipperd aangeboden, waardoor mensen het lastig vinden de gewenste informatie te vinden en vervolgens in te schatten hoe betrouwbaar de gevonden informatie is (Van Dijk e.a. 2016). Ook is de informatie soms te ingewikkeld, bijvoorbeeld voor ouderen of mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden.

Om betrouwbare en begrijpelijke informatie over geneesmiddelen beter vindbaar te maken op het internet is in november 2018 het Netwerk Patiënteninformatie (NPI) opgericht in opdracht van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). Vier organisaties die bij het NPI zijn aangesloten zijn de makers van websites met betrouwbare en begrijpelijke informatie: [www.apotheek.nl](http://www.apotheek.nl) (KNMP), [www.thuisarts.nl](http://www.thuisarts.nl) (NHG), [www.geneesmiddeleninformatiebank.nl](http://www.geneesmiddeleninformatiebank.nl) (CBG) en [www.lareb.nl](http://www.lareb.nl) (Bijwerkingencentrum Lareb).

In 2019/2020 zijn alle websites uit het NPI met elkaar verbonden door verwijzingen en zogeheten Application Programming Interface (API) aan te brengen. Een API maakt het mogelijk dat verschillende websites elkaar toegang verschaffen tot informatie. Het doel van het aanleggen van deze verwijzingen en API's is dat een bezoeker op iedere website van het NPI makkelijk door kan klikken naar een andere website uit het NPI, om zo alle betrouwbare informatie over geneesmiddelen te vinden die hij/zij zoekt.

## Doel van het onderzoek

Het doel van dit onderzoek is het in kaart brengen van de toegankelijkheid, begrijpelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van de verbindingen tussen de websites ([thuisarts.nl](http://thuisarts.nl), [apotheek.nl](http://apotheek.nl), [geneesmiddeleninformatiebank.nl](http://geneesmiddeleninformatiebank.nl), en [lareb.nl](http://lareb.nl)) van het NPI vanuit het perspectief van de websitebezoekers.

## Vraagstellingen

De volgende onderzoeksvragen worden met dit onderzoek beantwoord:

Thema	Hoofdvraag	Sub vragen
Toegankelijkheid	Zijn de verbindingen tussen de websites toegankelijk voor websitebezoekers?	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Ziet de websitebezoeker de mogelijkheid om door te klikken (de juiste link te vinden) naar een andere website?</li><li>➤ Wordt met de link doorverwezen naar de juiste pagina?</li></ul>
Begrijpelijkheid	Zijn de verbindingen tussen de websites begrijpelijk voor websitebezoekers?	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Is het duidelijk dat de websitebezoeker naar een andere website gaat?</li><li>➤ Is het duidelijk dat de website betrouwbare informatie bevat?</li><li>➤ Is de volgorde van de informatie voor de gebruiker logisch?</li></ul>
Gebruikersvriendelijkheid	Hoe gebruiksvriendelijk zijn de verbindingen tussen de websites voor websitebezoekers?	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Hoeveel stappen moeten er genomen worden om bij de gewenste informatie te komen?</li><li>➤ Kan de websitebezoeker op de desbetreffende internetpagina de gewenste informatie vinden?</li></ul>

## 2 Onderzoeksopzet

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden, zijn gebruikerstesten uitgevoerd. Deelnemers zochten informatie binnen de vier websites van het NPI aan de hand van scenario's met zoekopdrachten.

### Werving van deelnemers

Deelnemers zijn geworven via het Zorgpanel van Ikzoekeenpatient.nl van de Patiëntenfederatie. Begin november 2020 is per email een oproep voor deelname aan het onderzoek verstuurd aan de Zorgpanelleden (ruim 23.000 leden). Er is een selectie gemaakt van 23 mensen die benaderd zijn voor deelname. Uiteindelijk hebben 10 mensen deelgenomen aan de gebruikerstesten (zie Figuur 1). Dit waren meer vrouwen dan mannen en meer ouderen (65+) dan jongeren. De meerderheid van de deelnemers gebruikten geneesmiddelen voor chronische aandoening(en). Alle deelnemers op één na waren gewend om met een computer te werken. Eén persoon had moeite met de gebruikerstest, vanwege beperkte digitale vaardigheden<sup>1</sup>. Gedetailleerde informatie over de werving en de achtergrondkenmerken van de deelnemers is opgenomen in Bijlage 1. Alle 10 deelnemers hebben schriftelijk toestemming gegeven voor deelname aan het onderzoek. De gebruikerstesten hebben plaatsgevonden tussen 19 november en 1 december 2020.



Figuur 1. Werving van deelnemers via het Zorgpanel van de Patiëntenfederatie

<sup>1</sup> Eenzelfde onderzoek is uitgevoerd door Pharos, Expertisecentrum gezondheidsverschillen, onder de doelgroep mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden. In dit onderzoek is daarom bij de inclusie geen verdere onderscheid gemaakt naar gezondheidsvaardigheden.

## Gebruikerstest

Een scenario beschrijft een situatie, waarvoor bepaalde informatie opgezocht moest worden op de verschillende websites van het NPI. De zoekopdracht werd zo opgesteld dat een verwijzing naar een andere website van het NPI moest worden gevolgd. Bijlage 2 bevat de scenario's en zoekopdrachten.

De gebruikerstesten zijn digitaal uitgevoerd via het platform GotoMeeting. Tijdens de digitale zoektocht keek de onderzoeker mee op het scherm van de deelnemers via *screen share*. Elke deelnemer kreeg twee scenario's voorgelegd, elk met een andere website als startpunt. Elke website (als startpunt) is daarmee door vijf mensen getest. De deelnemers lazen eerst het scenario en de zoekopdracht hardop voor, en zochten vervolgens de gevraagde informatie op via het 'thinking aloud principe'. Dat betekent dat de deelnemers hardop vertelden welke stappen ze namen en welke overwegingen zij hierbij maakten. Met behulp van deze kwalitatieve methode is in kaart gebracht welke keuzes mensen maakten bij het zoeken en welke eventuele knelpunten ervaren werden. Deze keuzes en knelpunten zijn door de onderzoeker genoteerd op een observatieformulier.

Er zijn verschillende manieren om bij de gevraagde informatie te komen. De onderzoeker had de stappen die genomen konden worden om tot de gevraagde informatie te komen bij de hand, en kon op die manier meekijken op welk moment/welke plek de zoektocht mogelijk spaak liep. Als een deelnemer niet verder kwam in de zoektocht, noteerde de onderzoeker dit op het observatieformulier en gaf vervolgens een hint, zodat de deelnemer in ieder geval bij de verwijzing naar de volgende website uitkwam. Aangezien het doel van de gebruikerstest was om na te gaan hoe de deelnemers de verbindingen tussen de websites (het doorklikken) ervaren, en niet om te toetsen of ze zelf de juiste informatie vonden, kunnen hints gegeven worden. Deze zijn alle genoteerd.

Na het afronden van de zoekopdrachten, zijn de deelnemers bevroegd over hun ervaringen (zie Bijlage 3). Onder andere of zij denken de gevraagde informatie te hebben gevonden, hoe makkelijk/moeilijk zij de zoektocht vonden, en hoe zij de begrijpelijkheid en betrouwbaarheid van de informatiebron en de gebruiksvriendelijkheid van de verbindingen hebben ervaren. Tot slot werd gevraagd naar ervaren knelpunten en eventuele verbeterpunten met betrekking tot de toegankelijkheid, begrijpelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van verbindingen tussen de websites.

### *Data analyse*

De ervaringsvragen zijn als leidraad gebruikt voor de data analyse. Eerst zijn de ervaringen van de deelnemers met betrekking tot toegankelijkheid, begrijpelijkheid, en gebruikersvriendelijkheid descriptief geanalyseerd (zie Bijlage 4). Daarnaast zijn de knelpunten bij het zoeken van de gevraagde informatie en de verbindingen tussen de websites (met betrekking tot de toegankelijkheid, begrijpelijkheid en gebruiksvriendelijkheid) en eventuele verbeterpunten geïdentificeerd. Zowel overkoepelende knel- en verbeterpunten als specifieke punten per website zijn geïdentificeerd.

## 3 Resultaten

In dit hoofdstuk worden eerst de bevindingen die voor alle websites gelden gepresenteerd gevolgd door de bevindingen per website (zie ook tabellen per website, Bijlage 4).

### 3.1 Overkoepelende bevindingen voor alle websites

#### *Gebruiksvriendelijkheid – genomen stappen*

De manier waarop de deelnemers informatie lazen en filterden verschilde per persoon. Sommige deelnemers scrolde snel door de website heen, en als ze geen kopje vonden met een term die paste bij hun zoekopdracht, gingen ze al snel naar de zoekfunctie. Andere deelnemers lazen alles van boven naar beneden. De meerderheid van de deelnemers lazen de vetgedrukte woorden en scrolde zo door de informatie. Er was een duidelijk verschil tussen deelnemers die de tijd namen om alles te lezen en deelnemers die snel door de informatie scrolde. Een deelnemer zei: *“mensen lezen vaak maar de helft, maar als mensen even goed lezen, dan staat het er vaak vrij duidelijk.”* Vandaar ook dat er verschil was in hoeveel stappen de deelnemers nodig hadden om de informatie te vinden. Deelnemers die snel door de tekst scrolde en niet direct de informatie vonden, zochten vervolgens naar relevante kopjes in de kolommen aan de linker- of rechterkant van de pagina, en als dat niets opleverde, werd overgegaan tot de zoekfunctie. Ook was er verschil in het gemak waarmee de deelnemers digitale informatie opzochten (sommigen hadden meer gevoel voor technologie, meer ervaring met het gebruik van computers).

#### *Gebruiksvriendelijkheid – gevonden informatie*

De deelnemers gaven aan na de digitale zoektocht de gevraagde informatie te hebben gevonden. Soms was dit wel met een hint van de onderzoeker of een omweg van de deelnemer. Sommige deelnemers gaven aan dat ze bepaalde informatie meer per toeval vonden door ergens op te klikken, bijvoorbeeld als ze in het scenario lezen dat het over een bijwerking gaat, zoeken ze vervolgens bij mogelijke bijwerkingen. De deelnemers gaven aan dat het soms raak is en soms niet. Sommige deelnemers gaven aan dat op sommige websites veel gedetailleerde informatie staat en dat de volgorde van de informatie niet altijd logisch was. Deze hoeveelheid detail is niet in alle situaties voordelig. Bij het scrollen door informatie over een bepaald middel, schrokken sommige deelnemers van informatie zoals de mogelijke bijwerkingen.

#### *Toegankelijkheid*

Meerdere deelnemers gaven aan dat de link naar de volgende website niet altijd duidelijk naar voren kwam, omdat de link niet werd herkend of omdat de link “weggestopt” zat tussen een grotere hoeveelheid tekst of onderaan een pagina. Bij een aantal deelnemers kwam een foutmelding in beeld toen ze naar de volgende website wilden gaan. Een foutmelding stoorde de zoekopdracht en zorgde ervoor dat de deelnemer weer helemaal vanaf het begin ging zoeken naar informatie.

#### *Begrijpelijkheid*

In de meeste gevallen was het de deelnemers niet duidelijk dat ze naar een andere website gingen. Lang niet voor iedereen was het helder dat een blauwe tekst, of onderstreepte blauwe tekst, of een boxje met een pijltje, een link is. Deelnemers scrolde en klikte vaak snel door, soms niet wetende dat ze op een andere pagina terecht waren gekomen. De deelnemers vonden dat het vaak niet expliciet aangegeven werd dat ze naar een andere website gingen; er kwam bijvoorbeeld geen melding om cookies te accepteren voor de website. Ook was het niet altijd duidelijk dat ze naar een andere *betrouwbare* website gingen. Voor de helft van de zoekopdrachten gaven mensen aan dat ze het duidelijk vonden dat zij naar een volgende betrouwbare website gingen. Echter, dit bleek vaak te berusten op een gevoel. De deelnemers gaven aan dat ze er van uit gingen dat een website zoals thuisarts.nl of apotheek.nl betrouwbaar is, maar omdat het niet expliciet benoemd wordt op de website zelf, waren ze er niet helemaal zeker van.

### ***Genoemde plus- en minpunten***

Bevindingen betreffende de verbindingen tussen websites:

- link onderaan de pagina (weggestopt) in kleine lettertype
- geen duidelijke kleur voor een link
- gebroken link (foutmelding)

Bevindingen betreffende de informatie en lay-out van websites:

- + (soms) relevante kopjes wat het zoeken makkelijker maakt
- + (soms) verschil in lettertype en grootte van tekst wat het zoeken makkelijker maakt

### ***Genoemde verbeterpunten***

Betreffende de verbindingen tussen websites:

- Deelnemers gaven aan dat het belangrijk is dat het lettertype, de lettergrootte, en/of stijl van de tekst anders is dan van de link.
- Deelnemers suggereerden om een inleidende tekst te gebruiken bij de link (bijvoorbeeld “voor meer informatie over oorpijn, klik op deze link”) zodat de mogelijkheid tot doorklikken duidelijker was.
- Deelnemers suggereerden dat een link voor meer informatie beter vooraan op de pagina kan staan in plaats ergens tussen de tekst, onderaan de pagina, of in een drop down menu.

Betreffende de informatie en lay-out van websites:

- Deelnemers suggereerden gedetailleerde informatie onderaan de pagina te plaatsen, of onder drop down menu’s in plaats van als een van de eerste items bovenaan de pagina.
- Deelnemers gaven aan dat ze eerst informatie over hun aandoening en over het middel wilden lezen (wat ze moeten gebruiken en hoe), en dan pas specifieke informatie over bijwerkingen en stoffen in het middel.

## **3.2 Specifieke bevindingen per website**

### **3.2.1 Thuisarts.nl**

#### *Gebruiksvriendelijkheid*

Alle vijf deelnemers waren (redelijk tot helemaal) zeker dat ze de gevraagde informatie hadden gevonden. Ook gaven de deelnemers aan dat zij het makkelijk vonden de gevraagde informatie te zoeken, al verschilde het per deelnemer hoe gemakkelijk het ze dit af ging (uit observatie). Twee deelnemers gaven aan dat het zoeken van informatie op thuisarts.nl niet zozeer moeilijk is, maar door deze situatie met een zoekopdracht en gegeven link het in eerste instantie even zoeken wat van hun gevraagd werd. Dus de onwennigheid van de gecreëerde situatie (een zoekopdracht via een digitaal platform uitvoeren waarbij de onderzoeker meekijkt), maakte het zoeken wat minder vanzelfsprekend voor deze deelnemers.

#### *Toegankelijkheid*

Eén van de deelnemers kreeg een foutmelding toen zij wilde doorklikken naar de volgende website, bij een andere deelnemer werkte de zoekfunctie suboptimaal (ook een foutmelding). In deze twee gevallen werd de website als minder toegankelijk ervaren.

#### *Begrijpelijkheid*

De overgang van de ene website naar de andere was niet voor iedereen duidelijk. Bij één van de deelnemers was het duidelijk dat de tekst met “bron: apotheek.nl” ook een link naar apotheek.nl was, maar meer omdat de tekst blauw was (herkennen van link). Deze deelnemer gaf aan dat het meer leek op een bronvermelding van de informatie, en niet een uitnodiging om op de link te klikken voor meer informatie op apotheek.nl. Deze deelnemer gaf aan dat als er een inleidende tekst zou zijn om bijvoorbeeld meer te lezen over het middel, dat dit uitnodigend werkt om door te klikken naar de volgende website. Verder was het niet duidelijk voor de deelnemers dat ze op een website waren gekomen die ook betrouwbare informatie bevatte, ze gingen hier echter wel van uit.

### ***Genoemde plus- en minpunten***

Bevindingen betreffende de verbindingen tussen websites:

- + de drop down menu's en mogelijkheid om door te klikken voor informatie op de woorden zoals 'paracetamol' of 'diclofenac' maakte het zoeken makkelijk
- foutmelding bij doorklikken naar een volgende website
- foutmelding bij het gebruik van de zoekfunctie

Bevindingen betreffende de informatie en lay-out van websites:

- gebruik van lastige woorden en afkortingen

### ***Genoemd verbeterpunt***

Betreffende de verbindingen tussen websites:

- Deelnemers suggereerden een inleidende tekst te plaatsen voor de link, bijvoorbeeld: "*voor meer informatie over xxx, ga naar xxx*" (met link naar de volgende website), niet alleen een bronvermelding met link.

## **3.2.2. Apotheek.nl**

### ***Gebruiksvriendelijkheid***

Alle deelnemers konden de gevraagde informatie vinden. Twee deelnemers waren niet helemaal zeker of ze de gevraagde informatie zoals omschreven in het scenario vonden. De meningen van de deelnemers verschilden over hoe moeilijk of makkelijk ze het vonden om de gevraagde informatie te vinden. Voor sommige deelnemers was het makkelijk omdat ze de link kregen om informatie te zoeken en/of de deelnemer had al ervaring met het opzoeken van informatie online.

### ***Toegankelijkheid***

Twee deelnemers vonden het moeilijk om vanuit apotheek.nl een bijwerking te melden (link naar de Lareb-website). De reden hiervoor was dat "*het melden van een bijwerking weggestopt zat*"... "*en dus niet patiëntvriendelijk*" was om dit te zoeken.

### ***Begrijpelijkheid***

Ook bij apotheek.nl was het voor het merendeel van de deelnemers niet duidelijk dat ze doorklikten naar een volgende website (ze waren zich er niet bewust van) en of deze website ook betrouwbaar was of niet. Eén van deelnemers noemde dat een website die begint met 'https://...' een beveiligde en betrouwbare site is.

### ***Genoemde plus- en minpunten***

Bevindingen betreffende de verbindingen tussen websites:

- de link om een bijwerking te melden staat niet duidelijk vermeld (in klein lettertype en "*weggestopt*" onderaan de pagina)

Bevindingen betreffende de informatie en lay-out van websites:

- + informatie op de webpagina was duidelijk en goed leesbaar
- + extra opties op de webpagina: groter te maken lettertype, mogelijkheid tot voorlezen
- de hoeveelheid gedetailleerde tekst en weinig verschil in soort tekst en lay-out maakte de website wat minder overzichtelijk
- een deelnemer schrok van alle detail over de mogelijke bijwerkingen bij een middel

### ***Genoemde verbeterpunten***

Betreffende de informatie en lay-out van websites:

- Deelnemers suggereerden de kwantiteit van gepresenteerde informatie te verminderen

Betreffende de verbindingen tussen websites:

- Deelnemers suggereerden de link om een bijwerking te melden in een kolom aan de rechter- of linkerkant van de webpagina plaatsen



- Deelnemers suggereerden meer kleuren te gebruiken en verschil in type tekst te maken om het vinden van de link makkelijker te maken

### 3.2.3. Geneesmiddelinformatiebank.nl

#### *Gebruiksvriendelijkheid*

Alle deelnemers die deze website als startpunt hebben getest gaven aan dat ze zeker waren dat ze de gevraagde informatie hadden gevonden, maar het was voor sommige deelnemers wel flink zoeken om de juiste informatie te vinden.

Door de inrichting van de informatie op deze website werd de deze ervaren als een site voor artsen, farmaceuten, apothekers, in plaats van voor patiënten. Het voelde voor een van de deelnemers alsof deze website meer informatie geeft over wat er wettelijk bekend moet zijn, en niet een uitnodigende site is voor patiënten om meer informatie te krijgen over hun aandoening of geneesmiddel.

#### *Toegankelijkheid*

Niet voor alle deelnemers was de website duidelijk in *waar* ze meer informatie moesten zoeken, voornamelijk omdat de links naar volgende websites onderaan de pagina stonden in een klein lettertype en daardoor makkelijk te missen. Eén deelnemer die op zoek was naar informatie specifiek over oorspijn passeerde de link voor meer informatie over de ziekte/gezondheid, omdat deze te algemeen was. Deelnemers die de links wel snel vonden gaven aan dat ze ook ervaring hebben met informatie opzoeken online en daardoor snel kunnen filteren waar ze moeten zoeken.

#### *Begrijpelijkheid*

Voor de meerderheid van de deelnemers was het niet duidelijk dat ze naar een andere (betrouwbare) website gingen. Eén van de deelnemers gaf aan dat het wel duidelijk was dat ze begon op de ene site en vervolgens uitkwam op een volgende site (bijvoorbeeld van het CBG naar Bijwerkingencentrum Lareb), maar dat ze tijdens de zoektocht niet een bewuste keuze maakte om naar een andere site te gaan. De link sprong er niet sterk genoeg uit.

#### **Genoemde plus- en minpunten**

Bevindingen betreffende de verbindingen tussen websites:

- de links stonden onderaan de pagina in een klein lettertype en waren daardoor makkelijk te missen
- de omschrijving "Wilt u meer weten over ziekte en gezondheid?" is te algemeen

Bevindingen betreffende de informatie en lay-out van websites:

- + het gebruik van verschillende tekst soorten en kopjes zorgde voor overzichtelijkheid
- + de hoeveelheid informatie op deze site was overzichtelijk
- + de juiste informatie (samenvatting, bijsluiter) stond op de website
- het type informatie (bijvoorbeeld details over de stof in het middel) was minder patiëntvriendelijk

#### **Genoemde verbeterpunten**

Betreffende de verbindingen tussen websites:

- Deelnemers suggereerden de links in een kolom aan de rechter- of linkerkant van de pagina te zetten, zodat ze beter vermeld staan
- Deelnemers suggereerden de links groter en vetgedrukt maken, zodat deze beter opvallen

Betreffende de informatie en lay-out van websites:

- Deelnemers suggereerden de volgorde van informatie om te draaien: beginnen met informatie over het middel, waar het middel voor gebruikt wordt, het melden van een bijwerking, voordat een lijst met details over de werkzame stof wordt gepresenteerd

- Deelnemers suggereerden alle gedetailleerde informatie over de werkzame stof in een drop down menu te zetten
- Deelnemers suggereerden lastige woorden te vermijden om de patiëntvriendelijkheid van de website te vergroten

### 3.2.4 Lareb.nl

#### *Gebruiksvriendelijkheid*

De deelnemers die deze site hebben getest als startpunt gaven allemaal aan (redelijk tot heel) zeker te zijn dat ze gevraagde informatie hadden gevonden. Het aantal stappen dat genomen moest worden was voor enkele deelnemers niet zozeer veel, maar niet direct logisch. Daarnaast was het voor sommige deelnemers niet helemaal duidelijk waar ze informatie moesten zoeken. Bijvoorbeeld, deelnemers gaven aan dat op deze site verschillende kopjes een drop down menu bevatte en dat daarin de relevante links zaten die ze moesten zoeken.

#### *Toegankelijkheid*

Deelnemers gaven aan dat de links naar de andere websites *“klein en weggestopt onderaan stonden”* bij de verschillende kopjes met drop down menu’s.

#### *Begrijpelijkheid*

Deelnemers hadden het niet door dat ze doorklikten naar een andere website. Sommige deelnemers gaven aan dat *“dit meer vanzelf gaat bij snel klikken”*. Ook bij deze website is het niet (altijd) duidelijk voor deelnemers dat ze op een volgende betrouwbare website komen omdat dit niet specifiek gemeld wordt.

#### **Genoemde plus- en minpunten**

Bevindingen betreffende de verbindingen tussen websites:

- niet alle links hebben een boxje met pijltje naar boven aan de rechter kant (bijvoorbeeld naast: *“Kijk voor meer patiënten-informatie over [naam geneesmiddel] op apotheek.nl”*), dus niet consistent

Bevindingen betreffende de informatie en lay-out van websites:

- + de link naar de volgende website stond in een andere kleur dan de rest van de tekst
- de link naar de officiële productinformatie staat niet op een handige plek
- de lettergrootte van de links is klein
- de links zijn niet makkelijk te vinden

#### **Genoemde verbeterpunten**

Betreffende de verbindingen tussen websites:

- Deelnemers suggereerden in de omschrijving naast de naam van het middel ook een link te plaatsen naar een website voor meer informatie over het middel of klacht/aandoening.
- Deelnemers suggereerden dat de link als een subkopje vermeld zou kunnen worden (bijvoorbeeld ‘meld een bijwerking’ als subkopje) in plaats van onderaan in de subkopjes, om de vindplaats van de links inzichtelijker te maken

Betreffende de informatie en lay-out van websites:

- Deelnemers suggereerden dat het handig zou zijn om naast de naam van het middel een omschrijving te zetten met informatie over het middel en waar het voor gebruikt wordt.

## 4 Slotwoord

De resultaten van dit onderzoek geven inzicht in hoeverre de verbindingen tussen de websites van het Netwerk Patiënteninformatie toegankelijk, begrijpelijk en gebruiksvriendelijk zijn voor de websitebezoekers. Tien deelnemers aan de gebruikerstesten zochten vanuit geschetste scenario's naar informatie over geneesmiddelen, waarbij zij gebruik maakten van verbindingen die tussen de websites aangebracht zijn.

De verbindingen tussen de websites waren volgens de deelnemers niet altijd goed toegankelijk. De link naar de volgende website kwam niet altijd duidelijk naar voren, omdat de link niet werd herkend of omdat de link verborgen zat tussen een grotere hoeveelheid tekst of onderaan een pagina. Voor de meeste deelnemers was het niet duidelijk dat ze doorklikten naar een volgende website (ze waren zich er niet bewust van). Ook was het niet altijd duidelijk dat ze naar een volgende *betrouwbare* site gingen, deelnemers gingen hier vanuit (gebaseerd op gevoel) zonder dit bevestigd te zien.

De tijdens de gebruikerstest geïdentificeerde knelpunten geven de leden van het NPI handvatten om deze verbindingen te optimaliseren. Hieronder volgen een aantal algemene aanbevelingen om de verbindingen tussen de websites verder te optimaliseren. Specifieke verbeterpunten per website worden genoemd in de resultatensectie.

*Belangrijkste aanbevelingen betreffende de verbindingen tussen websites:*

- Beter vindbaar/herkenbaar maken van de verbindingen door meer verschil te maken in lettertype/-grootte, stijl (dikgedrukt) en kleur van link, en de verbindingen op een betere plek te plaatsen op de website (bovenaan of in kopjes).
- Een inleidende tekst voor de link toevoegen zodat duidelijk is dat het een link betreft en dat door op de gegeven link te klikken, de websitebezoeker naar een andere *betrouwbare* website gaat
- Op meerdere plekken aangeven dat de website betrouwbare informatie bevat

*Beperkingen van het onderzoek*

Er zijn een paar aspecten naar voren gekomen tijdens het uitvoeren van dit onderzoek die mogelijk invloed hadden op de resultaten van dit onderzoek. Eerste aspect is het digitaal uitvoeren van de gebruikerstesten wat voor sommige deelnemers de gebruikerstest moeilijker maakte (het videobellen en gebruik maken van screen share). Een tweede aspect is de invloed van een gecreëerde situatie waarbij deelnemers een zoekopdracht kregen om geneesmiddel informatie op te zoeken, dus een fictieve situatie. Ook kan het meekijken door een onderzoeker het eventueel voor sommige van deelnemers lastiger maken om op zijn/haar gemak de informatie op te zoeken.

## Literatuur

Van Dijk L, Hendriks M, Zwikker H, De Jong J, Vervloet M. Informatiebehoeften van patiënten over geneesmiddelen. Utrecht, NIVEL, 2016.

## Bijlage 1 Werving en achtergrondkenmerken deelnemers

### *Werven van deelnemers*

Bij het aanmelden gaven de geïnteresseerde panelleden hun leeftijd en geslacht aan, en of ze wel of geen geneesmiddelen gebruiken voor een chronische aandoening. Tevens werden de deelnemers gewezen op de overdracht van contactgegevens aan de onderzoeker en gaven zij hiervoor toestemming. Vervolgens is door Ikzoekeenpatient.nl uit alle aanmeldingen een selectie van 15 mensen gemaakt op basis van door de onderzoekers aangeleverde criteria (leeftijd, geslacht, gebruik van geneesmiddel(en) voor chronische aandoening, met als doel hierin variatie te hebben). Van deze mensen zijn contactgegevens aangeleverd aan het Nivel. De onderzoeker nam contact op met de 15 potentiële deelnemers via e-mail en/of telefoon. Zeven deelnemers waren in de gelegenheid om mee te doen. De andere deelnemers zegden af waarbij de volgende redenen werden opgegeven: deelnemer ziet er toch van af, gezondheidsklachten, geen reactie op mail of telefonisch contact, kon niet meedoen i.v.m. technische problemen. Om de beoogde 10 à 12 deelnemers te bereiken heeft Ikzoekeenpatient.nl een tweede selectie van acht mensen gemaakt uit de aanmeldingen. Deze acht mensen zijn gebeld en vijf waren in de gelegenheid om mee te doen. Van de 12 geworven deelnemers hebben er zich twee alsnog afgemeld na twee keer een datum geprikt te hebben voor de digitale zoektocht.

### *Achtergrondkenmerken*

In tabel 1 zijn de achtergrondkenmerken van de deelnemers opgenomen.

*Tabel 1. Achtergrondkenmerken van de 10 deelnemers voor de gebruikerstesten.*

<b>Geslacht</b>	<b>n</b>
Man	4
Vrouw	6
<b>Leeftijd</b>	
40-50 jaar	1
51-60 jaar	2
61-70 jaar	5
71-80 jaar	2
<b>Hoogst voltooide opleiding</b>	
Lager of voorbereidend beroepsonderwijs	1
Middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs	2
Hoger beroepsonderwijs	6
Wetenschappelijk onderwijs	1
<b>Gebruik van geneesmiddel(en) voor chronische aandoening</b>	
Ja	6
<b>Nationaliteit</b>	
Nederlands	10

## Bijlage 2 Scenario's en zoekopdrachten

### 1 ONLINE Zoekopdracht [www.thuisarts.nl](http://www.thuisarts.nl) & scenario 'Diclofenac'

---

#### Box 1 – Scenario

Ik heb gewrichtspijn en ben daarvoor naar de huisarts geweest. Om de gewrichtspijn tegen te gaan, heeft mijn huisarts 'Diclofenac' voorgeschreven. Dit zijn tabletten die ik moet innemen. Nadat ik bij de huisarts ben geweest heb ik nog vragen over pijn en Diclofenac. Daarvoor ga ik op zoek naar informatie op thuisarts.nl. Ook wil ik graag weten of ik met dit middel mag autorijden, alcohol drinken en of ik alles kan eten en drinken.

#### Box 2 – De zoekopdracht

##### Zoekopdracht

- Ga naar thuisarts.nl door deze link in je internet browser te plakken: <https://www.thuisarts.nl/pijn/ik-wil-pijnstillers-gebruiken-vanaf-18-jaar>
- Zoek informatie over pijn en Diclofenac
- Vervolgens kijk of je informatie kan vinden over het gebruik van alcohol, en of je mag autorijden bij het gebruik van dit middel.

### 2 ONLINE Zoekopdracht [www.thuisarts.nl](http://www.thuisarts.nl) & scenario 'Paracetamol'

---

#### Box 1 – Scenario

Ik heb lage rugpijn en wil daarvoor Paracetamol gebruiken. Voordat ik Paracetamol ga gebruiken wil ik nog wat meer informatie hebben over lage rugpijn en of Paracetamol een geschikte middel hiervoor is. Daarvoor ga ik op zoek naar informatie op thuisarts.nl. Ook wil ik graag weten wat ik moet doen als ik een dosis ben vergeten.

#### Box 2 – De zoekopdracht

##### Zoekopdracht

- Ga naar thuisarts.nl door deze link in je internet browser te plakken: <https://www.thuisarts.nl/lage-rugpijn/ik-heb-pijn-onderin-rug>
- Zoek informatie over lage rugpijn
- Vervolgens kijk of je informatie kan vinden over wat je moet doen als je een dosis bent vergeten.

### 3 ONLINE Zoekopdracht [www.apotheek.nl](http://www.apotheek.nl) & scenario 'Astma'

---

#### Box 1 – Scenario

Ik ben al een tijd benauwd en ben daarom naar de huisarts geweest. Mijn huisarts heeft mij zojuist verteld dat ik Astma heb. Om de benauwdheid te verminderen heeft mijn huisarts een salbutamol inhalatie middel voorgeschreven. Ik wil meer informatie over wat dit inhalatie middel doet en waarbij ik het moet gebruiken. Daarvoor ga ik naar [www.apotheek.nl](http://www.apotheek.nl). Ook wil ik meer algemene informatie opzoeken over deze aandoening.

#### Box 2 – De zoekopdracht

##### Zoekopdracht

- Ga naar apotheek.nl door deze link in je internet browser te plakken: <https://www.apotheek.nl/medicijnen/salbutamol-inhalatie>
- Zoek informatie over dit inhalatie middel
- Vervolgens, zoek verder voor algemene informatie over deze aandoening en of het erfelijk is.

### 4 ONLINE Zoekopdracht [www.apotheek.nl](http://www.apotheek.nl) & scenario 'Paracetamol met codeïne'

---

#### Box 1 – Scenario

Ik heb koorts en pijn bij griep en daarom gebruik ik Paracetamol met codeïne. Nadat ik de Paracetamol met codeïne voor het eerst heb gebruikt merkte ik verstopping als bijwerking. Ik wil deze bijwerking graag melden.

#### Box 2 – De zoekopdracht

##### Zoekopdracht

- Ga naar apotheek.nl door deze link in je internet browser te plakken: <https://www.apotheek.nl/medicijnen/paracetamol-met-codeine>
- Graag opzoeken hoe je een bijwerking kan melden

### 5 ONLINE Zoekopdracht [www.lareb.nl](http://www.lareb.nl) & scenario 'Canesten Gyno'

---

#### Box 1 – Scenario

Ik heb zojuist bij de drogist het middel Canesten Gyno gekocht tegen schimmelinfectie maar krijg nu last van vaginaal bloedverlies. Nu vermoed ik dat dit een bijwerking is. Maar, ik wil toch opzoeken wat hierover bekend is bij bijwerkingencentrum Lareb.nl. Nu dat ik toch aan het zoeken ben wil ik ook gelijk de officiële productinformatie bekijken.

## Box 2 – De zoekopdracht

### Zoekopdracht

- Ga naar Lareb.nl door deze link in je internet browser te plakken: <https://www.lareb.nl/nl/databank/result?formGroup=&atc=G01AF02&drug=CANESTEN+GYNO+%28CLOTRIMAZOL%29>
- Zoek informatie over de officiële productinformatie

## 6 ONLINE Zoekopdracht [www.lareb.nl](http://www.lareb.nl) & scenario ‘Dabigatran’

---

### Box 1 – Scenario

Ik heb Dabigatran voorgeschreven gekregen van mijn huisarts om mijn kans op Trombose te verkleinen. Na gebruik van dit middel krijg ik last van keelklachten. Ik wil de bijwerkingen van dit middel opzoeken en ga dus naar lareb.nl. Nu ik de bekende bijwerkingen heb gelezen, ben ik benieuwd of ik het middel wel op het goede manier gebruik.

### Box 2 – De zoekopdracht

### Zoekopdracht

- Ga naar Lareb.nl door deze link in je internet browser te plakken: <https://www.lareb.nl/nl/databank/result?formGroup=&atc=B01AE07&drug=PRADAXA+%28DABIGATRAN%29>
- Zoek informatie over het goed gebruik van dit middel door informatie voor de patiënt te lezen

## 7 ONLINE Zoekopdracht [www.geneesmiddeleninformatiebank.nl](http://www.geneesmiddeleninformatiebank.nl) & scenario ‘Azitromycine Aurobindo’

---

### Box 1 – Scenario

Ik heb bronchitis en krijg Azitromycine Aurobindo (250 mg) filmomhulde tabletten voorgeschreven door mijn huisarts. Bij het gebruik van dit geneesmiddel krijg ik bijwerkingen, namelijk diarree en maagpijn. Ik wil graag mijn bijwerkingen melden.

### Box 2 – De zoekopdracht

### Zoekopdracht

- Ga naar geneesmiddeleninformatiebank.nl door deze link in je internet browser te plakken: [https://www.geneesmiddeleninformatiebank.nl/ords/f?p=111:3::SEARCH:NO::P0\\_DOMAIN,P0\\_LANG,P3\\_RVG1:H,NL,117669](https://www.geneesmiddeleninformatiebank.nl/ords/f?p=111:3::SEARCH:NO::P0_DOMAIN,P0_LANG,P3_RVG1:H,NL,117669)
- Graag opzoeken hoe je een bijwerking kan melden

## 8 ONLINE Zoekopdracht [www.geneesmiddeleninformatiebank.nl](http://www.geneesmiddeleninformatiebank.nl) & scenario 'Cetraxal'

---

### Box 1 – Scenario

Ik heb last van oorpijn. Mijn huisarts heeft Cetraxal (2mg/ml) oordruppels voorgeschreven. Ik ben opzoek naar wat algemene informatie over oorpijn. Ik begin bij de site [geneesmiddeleninformatiebank.nl](http://www.geneesmiddeleninformatiebank.nl). Maar, dit is niet de juiste informatie waar ik naar opzoek ben. Vandaar dat ik op deze website verder zoek naar algemene informatie over oorpijn.

### Box 2 – De zoekopdracht

#### Zoekopdracht

- Ga naar [geneesmiddeleninformatiebank.nl](http://www.geneesmiddeleninformatiebank.nl) door deze link in je internet browser te plakken: [https://www.geneesmiddeleninformatiebank.nl/ords/f?p=111:3::SEARCH:NO::PO\\_DOMAIN,PO\\_LANG,P3\\_RVG1:H,NL,102959](https://www.geneesmiddeleninformatiebank.nl/ords/f?p=111:3::SEARCH:NO::PO_DOMAIN,PO_LANG,P3_RVG1:H,NL,102959)
- Ga opzoek naar informatie over oorpijn



## Bijlage 3 Vragen gesteld na gebruikerstest

1. Hoe zeker bent u ervan dat u de gevraagde informatie heeft gevonden?
2. Hoe moeilijk of gemakkelijk vond u het om deze informatie te vinden?
3. Wilt u voor iedere stelling aangeven in hoeverre u het daarmee (on)eens bent? Er zijn geen goede of foute antwoorden!

	<i>Helemaal mee oneens</i> <b>TOELICHTEN</b>	<i>Mee oneens</i> <b>TOELICHTEN</b>	<i>Niet oneens / eens</i> <b>TOELICHTEN</b>	<i>Mee eens</i>	<i>Helemaal mee eens</i>
Ik kon makkelijk de link vinden naar meer informatie					
Ik moest veel stappen doorlopen om bij de informatie te komen					
Ik vond de volgorde van de informatie voor de gebruiker logisch					
Ik vond het duidelijk dat ik naar een andere website ging.					
Ik vond het duidelijk dat ik naar een andere <i>betrouwbare</i> website ging.					
De mogelijkheid om door te klikken naar een andere website was duidelijk					
Ik vond de stappen om bij de volgende website te komen overzichtelijk					

4. Wat waren knelpunten in het zoeken (met betrekking tot de toegankelijkheid, begrijpelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van verbindingen tussen de websites)?
5. Wat zou u graag anders willen (verbeterpunten) ten aanzien van de informatie/ verbindingen tussen de websites?

## Bijlage 4 Tabellen met uitkomsten per website

<b>thuisarts.nl</b>	<i>Helemaal mee oneens</i>	<i>Mee oneens</i>	<i>Niet oneens / eens</i>	<i>Mee eens</i>	<i>Helemaal mee eens</i>
<b>Toegankelijkheid/Gebruiksvriendelijk</b>					
Ik kon makkelijk de link vinden naar meer informatie			I	IIII	
Ik moest veel stappen doorlopen om bij de informatie te komen		II	I	II	
Ik vond de volgorde van de informatie voor de gebruiker logisch		I		III	I
De mogelijkheid om door te klikken naar een andere website was duidelijk				IIII	I
Ik vond de stappen om bij de volgende website te komen overzichtelijk				IIII	I
<b>Begrijpelijkheid</b>					
Ik vond het duidelijk dat ik naar een andere website ging.				III	II
Ik vond het duidelijk dat ik naar een andere <i>betrouwbare</i> website ging.		I	I	II	I

<b>apotheek.nl</b>	<i>Helemaal mee oneens</i>	<i>Mee oneens</i>	<i>Niet oneens / eens</i>	<i>Mee eens</i>	<i>Helemaal mee eens</i>
<b>Toegankelijkheid/Gebruiksvriendelijk</b>					
Ik kon makkelijk de link vinden naar meer informatie		I		III	I
Ik moest veel stappen doorlopen om bij de informatie te komen	I	III	I		
Ik vond de volgorde van de informatie voor de gebruiker logisch				III	II
De mogelijkheid om door te klikken naar een andere website was duidelijk		II		I	II
Ik vond de stappen om bij de volgende website te komen overzichtelijk		II		I	II
<b>Begrijpelijkheid</b>					
Ik vond het duidelijk dat ik naar een andere website ging.		I	I	I	II
Ik vond het duidelijk dat ik naar een andere <i>betrouwbare</i> website ging.		II		I	II

<b>geneesmiddeleninformatiebank.nl</b>	<i>Helemaal mee oneens</i>	<i>Mee oneens</i>	<i>Niet oneens /eens</i>	<i>Mee eens</i>	<i>Helemaal mee eens</i>
<b>Toegankelijkheid/Gebruiksvriendelijk</b>					
Ik kon makkelijk de link vinden naar meer informatie	I		I	I	II
Ik moest veel stappen doorlopen om bij de informatie te komen	II	I			II
Ik vond de volgorde van de informatie voor de gebruiker logisch		III		II	
De mogelijkheid om door te klikken naar een andere website was duidelijk				IIII	I
Ik vond de stappen om bij de volgende website te komen overzichtelijk		II		II	I
<b>Begrijpelijkheid</b>					
Ik vond het duidelijk dat ik naar een andere website ging.			I	I	III
Ik vond het duidelijk dat ik naar een andere <i>betrouwbare</i> website ging.		I		II	II

<b>lareb.nl</b>	<i>Helemaal mee oneens</i>	<i>Mee oneens</i>	<i>Niet oneens/ eens</i>	<i>Mee eens</i>	<i>Helemaal mee eens</i>
<b>Toegankelijkheid/Gebruiksvriendelijk</b>					
Ik kon makkelijk de link vinden naar meer informatie		I		III	I
Ik moest veel stappen doorlopen om bij de informatie te komen		II	I	II	
Ik vond de volgorde van de informatie voor de gebruiker logisch		II	I	II	
De mogelijkheid om door te klikken naar een andere website was duidelijk	I	II		I	I
Ik vond de stappen om bij de volgende website te komen overzichtelijk	I	II		I	I
<b>Begrijpelijkheid</b>					
Ik vond het duidelijk dat ik naar een andere website ging.		II	I	II	
Ik vond het duidelijk dat ik naar een andere <i>betrouwbare</i> website ging.	I	II	I	I	