

Zorgverleners laten steken vallen op het web

4 januari 2016



Websitebezoekers zijn door de bank genomen tevreden over de kwaliteit van de websites van zorgverleners, maar ze zijn ook kritisch op de geboden dienstverlening. Wereldwijd enquête-onderzoek naar de kwaliteit van de websites van zorgverleners door Kentico wijst uit dat 72 procent van de bezoekers vindt dat websites van zorgverleners behulpzamer zouden kunnen zijn. Bovendien is het aantal digitale kanalen waarmee cliënten in contact kunnen komen met zorgverleners volgens respondenten beperkt.

De belangrijkste kritiekpunten van de respondenten op het gebruiksgemak van de website van zorgverleners waren 'niet in staat zijn om op de gewenste manier in contact te komen met zorgprofessionals', 'moeilijk vindbare informatie' en 'het gemis van een chatfunctie om in realtime met een zorgprofessional te chatten'. Toch waren de respondenten over het algemeen tevreden over de initiatieven van zorginstellingen op het web. Meer dan de helft van de respondenten scoorde de inspanningen op het web van zorginstellingen tussen een goed (B) en voldoende (C).

Bart Omlo, van Kentico in de Benelux, vindt de inzichten verhelderend. "Zorginstellingen hebben de afgelopen jaren grote stappen gezet op het gebied van digitale dienstverlening en kunnen tegenwoordig directer en persoonlijker in contact treden met patiënten en cliënten dan vroeger. Cliënten lijken dit te waarderen, maar er zijn nog genoeg punten waar veel vooruitgang geboekt kan worden. Zeker als deze instellingen aansluiting willen vinden met de mobiele, realtime wensen van de jongere generatie."

Kansen op het gebied van SMS en e-mail

Het onderzoek toont aan dat een goede online presence belangrijk is voor een zorgverlener. 65 Procent van de respondenten kiest voor een bepaalde dienstverlener deels op basis van de indruk van de website. Driekwart (73 procent) laat de keuze voor een zorgverlener afhangen van online recensies. In Nederland is dit zelfs 84 procent. Bovendien noemt 52 procent van de Nederlandse respondenten recensies zelfs zeer belangrijk.

Er zitten behoorlijke verschillen in de waardering van de digitale hulpmiddelen die zorgverleners gebruiken. 60 Procent waardeert het gebruik van e-mails en andere digitale berichten om op de hoogte gehouden te worden van afspraken, richtlijnen en andere zinnige informatie. De ondersteuning van tekstberichten en e-mail is echter wel een aandachtspunt. Slechts 19 procent van de respondenten geeft aan dat ze middels tekstberichten met hun zorgprovider kunnen communiceren en 37 procent kan een zorgverlener niet bereiken via e-mail.

In Nederland is ondersteuning via e-mail beter geregeld. Hier zegt 14 procent van de respondenten niet met de zorgverlener te kunnen mailen. Andere middelen van communicatie worden in Nederland echter wel relatief slecht ondersteund. Zo gaf slechts 10 procent van de respondenten aan dat chatten met de zorgverlener mogelijk is. Ook gaf slechts 10 procent van de respondenten aan dat het sturen van SMS-berichten naar de zorgverlener mogelijk is.

Mobiel kan beter

Een ander aandachtspunt is het mobiele gebruik van zorgsites. Een derde (30 procent) van de respondenten had moeite om met een mobiele telefoon of tablet op een zorgsite te navigeren. In Nederland lijken deze problemen minder te spelen; 18 procent van de Nederlandse respondenten vindt het lastig om op de mobiele site van de zorgverlener te navigeren. Overigens maakt een behoorlijk percentage van de gebruikers liever gebruik van de desktop. Wereldwijd lag dit percentage op 43 procent, in Nederland op 40 procent.

Opvallend waren de resultaten op het gebied van contact via sociale media. 69 Procent van de respondenten zegt aanwezigheid van een zorgverlener op sociale media onbelangrijk te vinden. *In Nederland lag dit percentage zelfs op 74 procent.* Schijnbaar zien mensen de zorg toch te zeer als een privéaangelegenheid om van een dergelijk publiek communicatiemiddel gebruik te maken.

Gewenste functionaliteiten op het web

Het enquête-onderzoek voorzag ook in een lijst met gewenste functionaliteiten op websites van zorgproviders. Gemak om informatie te vinden kreeg daarbij de hoogste ranking, gevolgd door het gemak om in contact te kunnen treden met de zorgverlener. In Nederland werd het gemak om in contact te kunnen treden met de zorgverlener als het belangrijkste beoordeeld. Het complete wensenlijstje van Nederlandse cliënten is de volgende:

1. Het gemak waarmee je in contact kan treden met de zorgverlener;
2. Het gemak waarmee informatie gevonden kan worden en vragen beantwoord kunnen worden;
3. Prettige interface en het gemak waarmee je over een site kan navigeren;
4. Het bekijken van de achtergrond van de zorgprofessional;
5. Blogs en achtergrondinformatie over gezond leven.

Bijvoorbeeld tips en trucs met betrekking tot stoppen met roken, diëten of het voorkomen van griep;

6. Foto's van de zorgprofessionals.

Het onderzoek is in juni en juli 2015 uitgevoerd en is gebaseerd op de ervaringen van meer dan 1000 respondenten.