

Informatievoorziening omtrent testuitslag van zelftests

Wat is de informatiebehoefte van de consument met betrekking tot de testuitslag van een zelftest aangevraagd bij ServiceLabs en hoe verhoudt deze zich met de gegeven informatie door ServiceLabs?



3 januari 2012

Bachelor opdracht GZW 194100030

D.D.Hesselink & G. Heurman

s0208957 s0195553

Universiteit Twente

Eerste begeleider: Dr. K.H.P. Douw

Tweede begeleider: Prof. Dr. G.C.M. Kusters

ServiceLabs Helmond

mei 2011 – januari 2012

Voorwoord

Voor u ligt de scriptie in het kader van de bacheloropdracht van de bachelor Gezondheidswetenschappen. Deze is tot stand gekomen in opdracht van ServiceLabs, een stichting gevestigd in het Elkerliek Ziekenhuis te Helmond in samenwerking met de Universiteit Twente te Enschede.

In mei 2011 zijn wij begonnen met het schrijven van een onderzoeksvorstel, voordat we ServiceLabs hebben bezocht. Zeker in die beginfase hebben we veel hulp gehad van Karla Douw, die ons in de goede richting heeft gestuurd met het formuleren van de juiste hoofdvraag en bijpassende deelvragen. Na onze afspraak in Helmond met Christian Schoenmakers, één van de initiatiefnemers van ServiceLabs, kreeg het kader van de opdracht meer vorm en kregen wij handvatten voor de start van het onderzoek.

In dit voorwoord willen wij graag een aantal mensen bedanken die de scriptie mede mogelijk hebben gemaakt. Allereerst, Karla Douw, voor al het geduld met ons en haar enthousiasme waardoor zij ons weer vertrouwen wist te geven dat we op de goede weg waren. Wij willen haar bedanken voor alle hulp en begeleiding, die zelfs nog via de Skype vanuit Denemarken kwam. Tevens willen we Christian Schoenmakers bedanken voor de tijd die hij voor ons heeft vrijgemaakt, zijn behulpzaamheid bij de verstrekking van informatie en zijn fantastische hulp bij het versturen van de vragenlijsten. Hiervoor krijgen ook zijn kinderen een eervolle vermelding voor het plakken van 300 postzegels.

En niet te vergeten Ron Kusters, onze tweede begeleider, die aanwezig wilde zijn bij de afspraak in Helmond. Daarnaast hebben we zijn toevoegingen vanuit een andere invalshoek gewaardeerd.

Wij hebben zelf veel plezier gehad tijdens de uitvoering van het onderzoek. De rondleiding door het lab in het Elkerliek Ziekenhuis was een leuke en leerzame ervaring. Niet te vergeten is dat we die dag in spanning zaten of "Speedy", de auto, zou slagen voor de keuring. Gelukkig wist hij de snelweg naar Helmond te overleven.

We wensen een ieder net zoveel plezier bij het lezen van dit onderzoek.

Danique Hesselink & Geke Heurman

Januari 2012

Samenvatting

In de inleiding wordt besproken dat het toenemend gebruik van zelftests laat zien dat burgers kritischer worden ten aanzien van eigen gezondheid en tevens meer initiatieven nemen om informatie te winnen over eigen gezondheid. Indien de kwaliteit van zelftests hoog is kunnen zij gezondheidswinst bieden, die omschreven kan worden in termen van 'nut'. Daarnaast hebben zelftests een positief raakvlak met de preventiekant van zorg en vroegdiagnostiek.

Het aanbod waaruit de consument kan kiezen geeft een bepaalde keuzevrijheid en vanwege de laagdrempelige benadering zijn zelftests erg toegankelijk zijn. Om consumenten de juiste keuze te laten maken is goede informatievoorziening van belang. Hierin kan onderscheid worden gemaakt in informatievoorziening voor verstrekking van de test en na uitvoering van de test. Uit onderzoek blijkt dat de omschrijving van de test, het verwachte nut, gezondheidsrisico's en de diagnostische waarden te vaak onvoldoende zijn uitgelegd om consumenten volledig te informeren. Ten aanzien van onderzoek is het tevens relevant dat er nog weinig bekend over kwaliteit van zelftests en bijbehorende informatievoorziening.

Hoofdstuk twee beschrijft de stichting ServiceLabs. ServiceLabs is een onderneming die gezondheidstesten uitvoert voor mensen zonder tussenkomst van een arts. Zij bieden een specifiek type zelftest aan: een laboratorium diagnostische test, opengesteld voor consumenten die niet verwezen zijn door een arts. Een beschrijvend onderzoek is uitgevoerd met als doel inzicht verkrijgen in de waarde van de informatievoorziening rondom de testuitslag voor consumenten van ServiceLabs. Daarbij is gebruik gemaakt van beschrijvende statistiek, een samenvatting gevend van de gecollecteerde data. Data is verzameld door een literatuursearch, interview en een tevredenheidsonderzoek onder de klanten van ServiceLabs. Deze doelstelling bijbehorende deelvragen van het onderzoek zijn tevens opgenomen in *hoofdstuk twee*.

Er is een vragenlijst verstuurd naar 165 random geselecteerde respondenten. De vragenlijst, bestaande uit zowel open als gesloten vragen, is opgebouwd uit onderdelen welke de vormgeving, inhoud, stijl en opbouw van de testuitslag in kaart brengen. Aan de hand van stellingen werden de respondenten geacht te kiezen uit gegeven antwoordmogelijkheden. Er zijn 62 vragenlijsten geretourneerd welke zijn geanalyseerd met behulp van SPSS. Argumentatie van de gebruikte methoden en analyse wordt besproken in *hoofdstuk drie*.

Hoofdstuk vier beschrijft de resultaten van het onderzoek. De uitkomsten van het onderzoek geven een positieve beoordeling van de informatievoorziening omtrent de testuitslag. De vormgeving van de testuitslag wordt door bijna 86% van de respondenten beoordeeld als overzichtelijk, al zou deze door ongeveer 40% van de respondenten graag verhelderd worden met een grafiek of afbeelding. Ten aanzien van de stijl en opbouw vindt ongeveer 76% de testuitslag prettig leesbaar, ondanks dat de helft van de respondenten aangaf dat de testuitslag moeilijke termen bevat. Respondenten hebben de inhoud van de testuitslag zeer positief beoordeeld. Bijna 84% beoordeeld de testuitslag als helder.

Het rapportcijfer voor de gehele testuitslag wordt dan ook beoordeeld met een 8.

De resultaten laten zien dat de klant zeer positief beoordeeld op alle onderdelen van de vragenlijst die de informatievoorziening beschrijft. De hieraan verboden conclusies zijn beschreven in *hoofdstuk vijf*. ServiceLabs heeft klanten die de onderdelen van de testuitslag in hoge mate waarderen, maar ook begrijpen. De informatievoorziening komt in grote mate overeen met de informatiebehoefte die klanten van ServiceLabs hebben. Opvallende conclusie is dat een deel van de klanten aangeeft onterecht te zijn geselecteerd. Het is aannemelijk dat dit verband houdt met onduidelijkheden ten aanzien van opname in het Elektronisch Patiënten Dossier voorafgaand aan de uitvoering van de test. Een aantal respondenten wist niets van opname in het EPD en schreven dit niet te willen. Zij waren dan ook verbaasd benaderd te worden voor onderzoek omdat ze in de veronderstelling waren anoniem klant te zijn geweest bij ServiceLabs.

Punt van discussie, uiteengezet in *hoofdstuk zes*, is de lage respons in het onderzoek en de daarbij behorende gevolgen voor het trekken van betrouwbare conclusies. Tevens kan het sociaal wenselijk beantwoorden van een vragenlijst invloed hebben gehad op een mogelijke vertekening van de werkelijkheid.

Hoofdstuk zeven en acht vertegenwoordigen de literatuurlijst en de bijlagen gebruikt tijdens de uitvoering van het onderzoek.

Inhoudsopgave

1. Inleiding	p. 6
2. ServiceLabs	p. 11
2.1 Doelstelling en deelvragen	p. 12
3. Onderzoek van methoden en analyse	p. 13
3.1 Methoden	p. 13
3.2 Respondenten	p. 15
3.3 Analyse	p. 15
4. Resultaten	p. 17
4.1 Respondentengroep	p. 17
4.2 Vormgeving van de testuitslag	p. 19
4.3 Stijl en opbouw van de testuitslag	p. 20
4.4 Inhoud van de testuitslag	p. 20
4.5 Website ServiceLabs	p. 21
4.6 Overige resultaten	p. 22
4.7 Rapportcijfer gehele testuitslag	p. 23
5. Conclusies en aanbevelingen	p. 24
6. Discussie	p. 26
7. Literatuurlijst	p. 28
8. Bijlagen	p. 30

1. Inleiding

Burgers worden steeds kritischer op eigen gezondheid. Men wil graag weten hoe hun gezondheid ervoor staat en ondernemen, indien verantwoord, zelf actie om hun gezondheid bewaken. Een zelftest is één van de mogelijkheden om op eigen initiatief informatie te verzamelen over eigen gezondheid. Deze testen kunnen burgers verkrijgen via de drogist, apotheek, internet maar ook bij (commerciële) zorgaanbieders. De verwachting is dat er in de toekomst steeds meer aanbieders van zelftesten komen. Aan het groeiende aanbod en de keuzevrijheid van de consument die beslist zich te laten testen zitten wel voorschriften verbonden. De consument heeft namelijk handvatten nodig om een juiste keuze te maken en vanuit de aanbodkant moet de kwaliteit gewaarborgd worden (Ipso Facto, 2010). Een zelftest wordt in dit onderzoek gedefinieerd als een diagnostische test op lichaamsmateriaal die op eigen initiatief (dus niet op advies van een arts) wordt aangeschaft/uitgevoerd, en is gericht op het traceren van (een aanleg voor het krijgen van) een bepaalde aandoening (Van der Weijden e.a., 2007).

De redenen waarom zelftests worden aangeboden zijn uiteenlopend, maar elke aanbieder van zelftests kiest voor een laagdrempelige benadering. Hiermee bedoelen zij voornamelijk weinig barrières in toegankelijkheid, snelle testuitslag en een lage prijs. Toegankelijkheid wil echter niet zeggen dat het aanbod voor iedereen toegankelijk is; een aanbieder kan zich immers ook focussen op een bepaalde groep mensen (Ipso Facto, 2010).

Consumenten kunnen de keuze maken uit verschillende zelftests die kunnen worden onderscheiden en anders gedefinieerd worden. In opdracht van het RIVM heeft Ipso Facto, bureau voor beleidsonderzoek, een verkennend onderzoek uitgevoerd naar de informatievoorziening rond zelftests op de Nederlandse markt. In het rapport 'Beleidsverkenning informatievoorziening rond zelftests', uitgegeven in 2010, benoemen zij meerdere definities van een zelftest. (Ipso Facto, 2010)

In het rapport wordt onderscheidt gemaakt tussen een enge definitie/opvatting en een bredere opvatting van zelftests. Het verschil is gelegen in de betrokkenheid van een medisch geschoolde zorgprofessional zoals een medisch specialist. In de enge definitie van de term zelftest worden de testen doe-het-zelf tests genoemd. De belangrijkste eigenschap van deze test is dat zowel bij de testuitvoering als bij het beoordelen van de test geen medische professional betrokken is. Wanneer deze wel betrokken is kennen we meerdere categorieën van zelftests. Deze kunnen geschaard worden onder de bredere opvatting van een zelftest. Hieronder volgt een tabel van de verschillende categorieën van zelftests (Ipso Facto, 2010).

Soort test	Voorbeeld	Plaats van afname	Tussenkost van professional
Risicotesten d.m.v. vragenlijsten	vragenlijst depressie op internet	Thuis	Nee
Doe-het-zelf tests	diabetestest	Thuis	Nee
Monitoring bekende ziekte	bloedglucosetest	Thuis	Ja
Home-collecting tests	screening darmkanker	Thuis uitvoeren, analyse in laboratorium	Ja
Direct-access tests	allergietest	Locatie (bloedafnameplaats), analyse in laboratorium	Ja
Street-corner tests	cholesterolmeting	Openbare ruimte	Ja
Niet-medisch preventief onderzoek	pretecho, bloedgroepentest	Locatie	Ja
Preventief medisch onderzoek (PMO)	total body scan, individuele check-up	Locatie	Ja

(Ipsos Facto, 2010)

Uitgaande van deze opvatting kan men zeggen dat de belangrijke criteria van een zelftest zijn:

- De test is op eigen initiatief aangevraagd
- De test is in beginsel voor iedereen beschikbaar (Ipsos Facto, 2010)
- De test beoogt zelf-diagnostiek, zelf-monitoring, of preventie

Een van de categorieën van zelftests omvat de term 'direct-access testing'. De consument kan zonder de betrokkenheid van een arts direct bij een laboratorium terecht om lichaamsmateriaal af te nemen. Voorbeelden van testen zijn basistesten, testen op leverziekten, nierziekten en allergieën (Ipsos Facto, 2010). In dit onderzoek wordt de volgende definitie van direct-access testing gehanteerd: laboratoriumdiagnostica die opengesteld zijn voor consumenten die niet zijn verwezen door de arts (van der Weijden, 2007).

Binnen direct-access testing worden nog twee andere testvormen onderscheiden: home-collecting tests en street-cornertests. Home-collecting tests zijn testen die de consument zelf thuis uitvoert en vervolgens opstuurt naar het laboratorium. Street-cornertests zijn testen die in het openbaar worden aangeboden, bijvoorbeeld in een winkelcentrum. (Ipsos Facto, 2010)

Informatievoorziening

Voor het maken van de juiste keuze door een consument is goede informatievoorziening erg belangrijk. Het RIVM heeft landelijke kwaliteitseisen opgesteld aangaande de inhoud van voorlichting waarop informatie kan worden verzameld.

Bij het geven van informatie over zelftests wordt onderscheid gemaakt in informatievoorziening vóór verstrekking van de test of informatievoorziening na uitvoering van de test. Consumenten kunnen vragen hebben met betrekking tot anonimiteit, de procedure, betaling en interpretatie van de uitslag. Er zijn verschillende momenten wanneer een consument behoefte heeft aan deze informatie. (Gezondheidsraad, 2007)

Zelftests kunnen zeer zorgvuldig zijn en eventueel gezondheidswinst bieden, mits de kwaliteit hoog is. De Gezondheidsraad spreekt in haar rapport over gezondheidswinst wanneer het aanvragen van de test 'nut' heeft gehad voor de gebruiker. Dit 'nut' kan worden gezien als een normale uitslag die iemand gerust stelt of als een afwijkende uitslag, waardoor men verdere stappen kan ondernemen. Om dit zorgvuldiger te omschrijven typeert de Gezondheidsraad de term gezondheidswinst als volgt:

'Als het gezondheidswinst betreft, moet het beoogde effect overtuigend zijn aangetoond in termen van sterfte, ziektelast of kwaliteit van leven. Een testaanbod houdt immers, wel of niet in expliciete bewoordingen, een belofte van gezondheidswinst in. Dan moet de gebruiker van een test ervan op aan kunnen dat die belofte bewaarheid wordt.' (Gezondheidsraad, 2007)

Om de veronderstelling dat zelftests gezondheidswinst kunnen bieden waar te maken is de kwaliteit van de service en de test zelf van belang. Soms is er niet te achterhalen hoe nauwkeurig een test is in het vaststellen van een aandoening, maar het kan ook zijn dat de uitkomst van een test onvoldoende uitsluitsel geeft. In het jaarbericht bevolkingsonderzoek in 2007 concludeert de gezondheidsraad dat de informatievoorziening aan de consument niet voldoende is. De omschrijving van de zelftest, het verwachte nut en gezondheidsrisico en de diagnostische waarden zijn vaak onvoldoende uitgebreid om consumenten besluiten te laten nemen. (Gezondheidsraad, 2007)

Informatiebehoefte

Om de vraag te beantwoorden waarom mensen zelftests aanvragen wordt in verschillende onderzoeken de Theorie van Gepland Gedrag toegepast. Deze theorie gaat ervan uit dat mensen gedrag vertonen dat bepaald wordt door een gedragsintentie. Deze gedragsintentie wordt beïnvloed door een attitude, subjectieve norm en waargenomen gedragscontrole. Uit de bacheloropdracht van M. Hoogendoorn blijkt dat de intentie om een zelftest uit te voeren sterk afhankelijk is van de kennis van bepaalde aandoeningen. Bij gebrek aan kennis van symptomen die horen bij bepaalde aandoeningen zijn mensen minder snel geneigd een zelftest aan te vragen (Hoogendoorn, 2011). De houding van mensen ten aanzien van zelftests is gerelateerd aan de voordelen die men ervaart na het uitvoeren van de test. Dit zijn tevens de redenen voor het aanvragen van een zelftest.

Het is opvallend dat mensen met een sterke intentie tot het (laten) uitvoeren van een zelftest vaker aangeeft een chronische ziekte, beperking of handicap te hebben en de eigen gezondheid lager waardeert. Tevens gebruiken mensen met de intentie tot het aanvragen van een zelftest meer supplementen en homeopathische middelen. Mensen die de intentie hebben een zelftest te doen vragen vaker de huisarts een test uit te voeren (van der Weijden, 2007).

Hoogendoorn spreekt van de volgende positief ervaren voordelen voor de consument als gevolg van het aanvragen van een zelftest:

- Er komt een behandeling of de levensstijl wordt aangepast
- Eventuele aandoeningen worden in een vroeger stadium ontdekt
- Men verwacht een snellere uitslag

- Een zelftest geeft zekerheid en geruststelling
- Vermijden van weerstand om naar de dokter te gaan
- Minder gevoel van schaamte (Hoogendoorn, 2011)

De vijf meest aangevraagde zelftests zijn testen voor diabetes, cholesterol, allergieën, blaasontsteking en HIV (Grispen, 2010).

Toenemend gebruik

Er is een reden waarom de vraag naar zelftests steeds meer toeneemt. Burgers vinden gezondheid in toenemende mate belangrijker worden met als gevolg dat ze ook meer assertiviteit tonen en actie ondernemen betreft hun gezondheid. Daarnaast is het voor hen erg makkelijk om zelftests te verkrijgen, er zijn immers geen fysieke barrières. Dit gaat gepaard met de algemene trend dat het aantal aankopen via het internet de laatste jaren flink is toegenomen. (Hoogendoorn, 2011)

Relevantie

Het aanvragen van een zelftest is sterk in opkomst. De aanleiding hiervoor is de consument die om zelfbeschikking vraagt en de commercialisering van de zorg. Tevens is er een toenemende aandacht voor preventie en vroegdiagnostiek (Wentzel, 2007).

De aanbieders, beroepsverenigingen en belangenorganisaties hebben verschillende visies over de doelgroep waarvoor zelftests die door een zorgverlener worden uitgevoerd. Het NHG (Nederlands HuisartsenGenootschap) is bang dat de uitslag van de test verkeerd kan worden geïnterpreteerd, zelfs als deze test perfect is en op de juiste manier wordt uitgevoerd. (Ipso Facto, 2010) Meerdere belangenorganisaties zoals de Nierstichting en het KWF geven de voorkeur aan een integrale aanpak rondom zelftests (Ipso Facto, 2010). Zo zouden er meer richtlijnen en kwaliteitsbewakers moeten komen. Daarnaast moet het voor de consument ook duidelijk zijn welke aanbieders van zelftests goede kwaliteit leveren. (Ipso Facto, 2010)

De aanwezigheid van zelftests op de markt is een ontwikkeling die volgens alle betrokkenen niet meer is terug te draaien. Daarom is het van belang dat er goede voorlichting gegeven wordt en dat er landelijke richtlijnen worden opgesteld. (Ipso Facto, 2010)

Om dit te realiseren is er meer onderzoek nodig op het gebied van zelftests. Op dit moment zijn er weinig afgeronde en gepubliceerde onderzoeken in Nederland. In 2010 is een groep Nederlandse onderzoekers aan de universiteit van Maastricht begonnen met het opzetten van een onderzoek met betrekking tot zelftests. Zij bestuderen de frequentie van gebruik, consequenties, informatiebehoefte en –gebruik en de kwaliteit van de beschikbare informatie voor consumenten (Grispen e.a., 2010). Uit het vooronderzoek is gebleken dat 16% van een sample onder de Nederlandse internetgebruikers ooit een zelftest heeft uitgevoerd. 17% van deze sample geeft aan in de toekomst een zelftest te gaan gebruiken. (Grispen e.a., 2010)

Uit bovenstaande cijfers en overig literatuuronderzoek blijkt dat zelftests een grote rol gaan spelen in de Nederlandse gezondheidszorg en er nog relatief weinig over bekend is, wat maakt dat dit onderzoek interessant en relevant is voor zowel opdrachtgever(s) als andere betrokkenen. Tevens

is er nog weinig onderzoek gedaan naar de kwaliteit van de voorlichting aan de individuele patiënt naar aanleiding van individuele testresultaten.

Deze bacheloropdracht is ontstaan vanuit een vraag van de stichting ServiceLabs, die de informatievoorziening rondom de testuitslag aan consumenten door ServiceLabs geëvalueerd wil zien.

2. ServiceLabs

ServiceLabs is een onderneming die gezondheidstesten uitvoert voor mensen zonder tussenkomst van een arts.

Eind 2004 startten klinisch chemici dr. Hans van Duijnhoven en dr. Christian Schoenmakers met de Stichting ServiceLabs. De twee zagen een gouden kans voor hun beroepsgroep klinisch chemici om zichzelf te profileren. De aanleiding hiervan was de opkomst van zelftests, de consument die om zelfbeschikking vraagt én de commercialisering van de zorg. Van Duijnhoven en Schoenmakers anticipeerden op de groeiende aandacht voor preventie en vroegdiagnostiek. De Stichting ServiceLabs richt zich op de groep mensen die meer zekerheid wil over zijn eigen gezondheid. Van Duijnhoven en Schoenmakers vinden dat zij vanuit hun professie daarin een verantwoordelijkheid hebben. Het onderwerp zelfdiagnostiek heeft de aandacht. De Stichting ServiceLabs heeft een contract met het Elkerliek Ziekenhuis te Helmond en zijn daar ook gevestigd. (Wentzel, 2007)

ServiceLabs heeft vier afzetmarkten waar zij zich op richten;

- Zelfverwijzers: mensen die zonder tussenkomst van de huisarts een test aanvragen
- DNA-onderzoek: zoals ouderschapstesten
- Contractresearch: uit de industrie is een groeiende vraag naar zelftests
- ZBC's: Zelfstandige Behandel Centra maken gebruik van de faciliteiten van ServiceLabs (Wentzel, 2007)

ServiceLabs richt zich op direct-access testing. Klanten kunnen zelf testen laten uitvoeren zonder tussenkomst van de huisarts. Zij kunnen deze tests aanvragen door een aanvraagformulier op te vragen op de website van ServiceLabs en deze in te vullen. Het verschil met de home-collecting tests is echter dat de test niet zelf thuis wordt uitgevoerd. De klant meldt zich namelijk na ontvangst van dit aanvraagformulier bij de balie in het Elkerliek Ziekenhuis en kan terecht bij dezelfde bloedafnamepunten als patiënten die via de huisarts of het ziekenhuis een test laten doen. Het afgenomen bloedmonster gaat naar dezelfde afdeling en de resultaten worden indien gewenst in hetzelfde computerprogramma opgeslagen. Het analyserapport wordt vervolgens beoordeeld en becommentarieerd door een klinisch chemicus. Dit rapport met uitleg gaat vervolgens naar de klant. Het rapport dat geleverd wordt bevat een toegevoegde waarde ten opzichte van uitslagen van zelftests die verkrijgbaar zijn bij drogist of apotheek. (Wentzel, 2007) Naar aanleiding van het door de klinisch chemicus beoordeelde en becommentarieerde rapport kan de patiënt een gesprek aanvragen bij een van de klinisch chemici. (van der Weijden, 2007)

Afwijkende uitslagen worden bij ServiceLabs gedefinieerd als waarden die buiten de referentiegroep vallen. Dit betekent dat er meer dan 5% afwijkende uitslagen zullen zijn. De Nederlandse Vereniging voor Klinische Chemie heeft gebruik gemaakt van informatie van ServiceLabs. De overgenomen informatie is aanvullende informatie over de meest voorkomende oorzaken van afwijkende testuitslagen. (van der Weijden, 2007)

Vanaf het allereerste begin heeft ServiceLabs drie doelen voor ogen gehad:

- zorgen dat onze klanten tevreden zijn over het geleverde product,
- zorgen dat onze klanten goed geïnformeerd zijn over de betekenis van hun resultaten,

- zorgen dat onze klanten verwezen worden naar de juiste medicus als daar aanleiding voor is. Om deze doelen te behalen is er één partij die goed kan oordelen of ServiceLabs daarin slaagt en dat is de klant. (Schoenmakers, 2011)

2.1 Doelstelling en deelvragen

Het doel van het onderzoek is *inzicht verkrijgen in de waarde van de informatievoorziening rondom de testuitslag voor consumenten van ServiceLabs*

Voor het evalueren van de informatievoorziening worden een aantal deelvragen geformuleerd:

Wat vindt ServiceLabs belangrijk in de informatievoorziening van de testuitslag en waarom?

Wat vindt de consument van de huidige informatievoorziening en welke informatie wenst de consument te ontvangen rondom de testuitslag?

Wat heeft de consument met de uitslag en de informatievoorziening hierover gedaan? Geleid tot consultering van een arts?

Sluit de informatievoorziening van ServiceLabs met betrekking tot de testuitslag aan bij de behoefte van de consument?

3. Onderzoek en methoden van analyse

De bacheloropdracht betreft een beschrijvend onderzoek. De resultaten worden beschreven aan de hand van frequentiematen verkregen met behulp van SPSS. Beschrijvend onderzoek wordt in *The Practice of Social Research* van Earl Babbie beschreven als 'the precise measurement and reporting of the characteristics of some population or phenomenon under study'. (Babbie, 2007, p.89) Er is gekozen voor een beschrijvend onderzoek omdat uit de theorie blijkt dat beschrijvend onderzoek voornamelijk wordt gebruikt om vragen te beantwoorden met wat, waar, wanneer en hoe. (Babbie, 2007) Een onderzoek naar de informatievoorziening rondom de testuitslag voor de consumenten van ServiceLabs zal zich bijvoorbeeld richten op de ervaringen van de consumenten die een bepaald type test hebben aangevraagd en het begrip van de testuitslag en dit kwantitatief te beschrijven.

De makkelijkste vorm van kwantitatief onderzoek is beschrijvende statistiek waarbij een bepaald verschijnsel in kaart wordt gebracht. Babbie omschrijft beschrijvende statistiek als; 'statistical computations describing either the characteristics of a sample or the relationship among variables in a sample' (Babbie, 2007). Beschrijvende statistiek is grotendeels een samenvatting van een aantal observaties in een sample om met behulp van statistiek een uitspraak te kunnen doen over een grotere populatie (Babbie, 2007). De kwantitatieve analyse wordt in onderzoek toegepast om verzamelde data om te zetten naar numerieke gegevens en kan vervolgens aan een statistische analyse worden onderworpen (Babbie, 2007).

3.1 . Methoden

Er zijn verschillende methoden gebruikt met betrekking tot het verzamelen van data om de hoofd- en deelvragen te beantwoorden.

Literatuursearch met betrekking tot de testuitslag

Het doel van informatie verzamelen rondom de testuitslag is een beeld krijgen van de voorwaarden waar de testuitslag aan zou moeten voldoen. Dit kan door middel van aanbevelingen uit ander onderzoek over (de waarde van) zelftests. Daarnaast is gezocht naar informatie die andere aanbieders van zelftests rapporteren ten aanzien van de testuitslag.

Testuitslagen van ServiceLabs

Bij ServiceLabs is een normale en afwijkende testuitslag opgevraagd. Onder een normale testuitslag wordt verstaan: een testuitslag die niet resulteert in afwijkende waarden en aanleiding geeft tot het ondernemen van actie in termen van doorverwijzing naar een zorgverlener. Ter vergelijking is een testuitslag van een andere organisatie die zelftests uitvoert, Check-U, gebruikt. Een fragment uit alle testuitslagen is terug te vinden in bijlage 1.

De informatie over testuitslagen is gebruikt in het interview en bij het opstellen van een vragenlijst.

Interview

Om informatie te krijgen over de opbouw van een testuitslag heeft een interview plaatsgevonden met dr. Schoenmakers van ServiceLabs. Er is informatie verkregen over ServiceLabs zelf en wat ServiceLabs belangrijk vindt in de informatievoorziening van de testuitslag. Deze informatie is gebruikt bij het opstellen van de vragenlijst. Op basis van het voorbeeld van de testuitslag zijn enkele vragen opgesteld.

Vragen die naar voren kwamen vanuit ServiceLabs waren:

- Wat vindt men van de gekregen informatie?
- Helpt deze informatie om de testuitslag te begrijpen?
- Helpt deze informatie om een vervolgactie te starten?
- Snapt men de testuitslag?

- Heeft de testuitslag men gebracht wat ze wilden?
- Wat vindt men van de prijs-kwaliteitverhouding?
- Wat vindt men van de website?
- Wat was de aanleiding voor het laten uitvoeren van de test?

Constructie vragenlijst

De vragenlijst bestaat uit voornamelijk gesloten en enkele open vragen. Deze open vragen dienen ter verduidelijking van enkele gesloten vragen. Het was van belang dat de vragenlijst niet te lang werd en het invullen van de vragenlijst weinig tijd van de respondenten in beslag nam.

Bij de constructie van de vragenlijst is gebruik gemaakt van de scriptie 'Hoe brengen we de kwaliteit van patiëntenfolders in kaart?' van Johanna Oosterbaan-Bruggeman. De scriptie was gericht op de ontwikkeling van evaluatie-instrumenten ten behoeve van schriftelijk patiëntenvoorlichtingsmateriaal. In het onderzoek wordt gesproken over acht voorwaarden voor de effectiviteit van een folder. Oosterbaan-Bruggemans heeft vervolgens met behulp van meerdere bronnen een instrument geconstrueerd om de beoordeling van folders te meten.

De acht voorwaarden voor de effectiviteit van een folder staan beschreven in onderstaande afbeelding.

<p>1 Contact: de beoogde lezers moeten in contact komen met de tekst en op grond van het uiterlijk ervan geneigd zijn deze te lezen. De folder nodigt uit tot contact (bijv. tot lezing, gebruik of toepassing) <i>Voorkant brochure aantrekkelijk, omvang, lay-out niet afschrikwekkend*</i></p> <p>2 Selectie: de beoogde lezers moeten de belangrijkste en de voor hen relevante passages in de tekst daadwerkelijk lezen. <i>Leesproces niet afgebroken, passages belangrijk en een aantrekkelijk overzicht</i></p> <p>3 Begrip: de beoogde lezers moeten de geboden informatie begrijpen. <i>Hoofdpunten duidelijk, gemakkelijk volgen van tekst</i></p> <p>4 Acceptatie: de beoogde lezers moeten de geboden informatie accepteren, dat wil zeggen als juist en realistisch ervaren. <i>Feiten, gedragsaanbevelingen en waardeoordelen begrijpen en beschouwen als juist en realistisch</i></p> <p>5 Relevantie: de informatie in de tekst moet voor de beoogde lezers relevant en efficiënt zijn. <i>Nieuwswaarde, geen al te veel overbodige informatie bevatten voor leden van de doelgroep (efficiency)</i></p> <p>6 Volledigheid: de tekst moet op alle relevante vragen van de beoogde lezers een adequaat antwoord geven. <i>Is er behoefte aan extra informatie?</i></p> <p>7 Waardering: de wijze waarop de informatie in de tekst wordt gepresenteerd, moet door de beoogde lezers positief gewaardeerd worden. <i>Essentiële informatie, volledigheid, ontbrekende uitleg, gedachtesprongen, verzwegen argumenten, levendig taalgebruik</i></p> <p>8 Toepasbaarheid: de beoogde lezers moeten de geboden informatie (waar nodig) gemakkelijk in hun eigen situatie kunnen toepassen. <i>Snel naar praktische waarde van informatie kunnen overschakelen, de informatie is bruikbaar</i></p>
--

afb. 1: Acht voorwaarden voor de effectiviteit van een folder (Oosterbaan-Bruggemans, 2006)

Er is elders gezocht naar informatie over het opstellen van een vragenlijst, maar deze zoektocht heeft niet veel opgeleverd waarna is besloten het instrument van Oosterbaan-Bruggemans te gebruiken.

Dit instrument is een leidraad geweest in het ontwikkelen van de vragenlijst. Een groot deel van de vragen uit het instrument van Oosterbaan-Bruggemans kon voor de beoordeling van de testuitslag achterwege worden gelaten maar de basis is bruikbaar geweest.

De categorieën vormgeving, stijl en opbouw en inhoud waren voor de vragenlijst van toepassing. De lay-out van het instrument van Oosterbaan-Bruggemans is deels overgenomen en met inachtneming dat de vragenlijst in SPSS moet worden ingevoerd en op deze manier de gegevens

eenvoudiger te verwerken zijn. Daarnaast is de vragenlijst uitgebreid met vragen vanuit ServiceLabs.

Het begrip informatievoorziening houdt nauw verband met het begrip informatiebehoefte. De vragenlijst moet een beoordeling geven over de gegeven informatie door ServiceLabs. Er is een onderscheid gemaakt in de beoordeling van de informatie en de begrijpelijkheid van de informatie. Een testuitslag kan namelijk wel voldoende informatie geven, maar wanneer deze moeilijk te interpreteren is heeft dit gevolgen voor de waardering van de testaanvraag. Tevens is het interessant om te weten of respondenten naar aanleiding van de testuitslag vervolgstappen hebben genomen. Dit kan een indicatie zijn van de waarde die de respondent aan de testuitslag hecht.

Vragenlijst

De volledige vragenlijst is te lezen in bijlage 2.a

De vragenlijst is per post verstuurd naar de geselecteerde respondenten. Om duidelijk te maken dat de gegevens van de respondenten niet terug te voeren zijn op de onderzoekers van de Universiteit Twente is er een brief uitgaande van ServiceLabs en de Universiteit tegelijk verzonden met de vragenlijst. Op deze manier zullen de respondenten hopelijk geen drempel van eventuele privacyschending ervaren bij het invullen en retourneren van de vragenlijst.

Om de privacy tevens te waarborgen zijn de adressen van de geselecteerde respondenten op een los schutvel worden gedrukt.

Na overleg met ServiceLabs is besloten geen reminder te sturen na vier weken. Vraag 0 betreft de vraag over het niet willen deelnemen aan het onderzoek en bij het sturen van een reminder zullen de respondenten die deze vraag hebben beantwoord wederom benaderd worden wat het beeld dat de respondent heeft van ServiceLabs negatief kan beïnvloeden.

3.2 Respondenten

In de database van ServiceLabs zitten ±1000 samples verzameld over meerdere jaren. Voor het onderzoek is een random geselecteerde sample gebruikt van 165 respondenten. Deze respondenten zijn geselecteerd op basis van informed consent. ServiceLabs geeft op het testaanvraagformulier de keuze of de klant in de toekomst benaderd mag worden voor onderzoek.

De grootte van de steekproef is echter kleiner uitgevallen omdat bleek dat in de gegevens van ServiceLabs veel aanvragen van dezelfde klanten komen. De steekproef is hierdoor kleiner dan verwacht. De respondenten kregen vier weken tijd om de vragenlijst te retourneren.

Er is voor gekozen de respondenten niet te selecteren op basis van de test die men uit heeft laten voeren. Alle soorten testen worden meegenomen in het onderzoek.

Er is besloten enkel respondenten te gebruiken voor het onderzoek die niet langer dan twee jaar geleden een test hebben aangevraagd bij ServiceLabs. De reden hiervoor is dat de herinnering over de testuitslag bij aanvragen langer dan twee jaar geleden weggezakt zullen zijn met als gevolg dat deze niet representatief zullen zijn voor het onderzoek. Vanwege de privacy zijn respondenten at random geselecteerd door ServiceLabs zodat de onderzoekers van de Universiteit Twente de respondenten niet kennen. Alleen het schutvel met daarop de adresgegevens van de respondent is terug te voeren op de persoon, maar deze is niet geretourneerd naar de Universiteit Twente.

3.3 Analyse

Schriftelijke informatie

De schriftelijke informatie is voornamelijk verwerkt in de inleiding. De gevonden artikelen/stukken zijn grondig doorgelezen en de voor het onderzoek noodzakelijk informatie is genoteerd. De overige schriftelijke informatie, waaronder de voorbeelden van de testuitslagen, is gebruikt bij het ontwikkelen van de vragenlijst. Deze informatie is hierbij als zeer noodzakelijk ervaren. De voorbeelden van de gehele testuitslagen zijn tevens als bijlage 1 bijgevoegd.

Mondelinge informatie

De mondelinge informatie is verkregen in de vorm van een interview met de opdrachtgever, dr. Schoenmakers op 7 juli 2011 in het Elkerliek Ziekenhuis te Helmond. Tijdens dit gesprek is er de mogelijkheid geweest vragen te stellen met betrekking tot de bacheloropdracht en de constructie van de vragenlijst. Naar de wensen van ServiceLabs omtrent het onderzoek is specifiek gevraagd. Het uitgangspunt van ServiceLabs is een tevreden, goed geïnformeerde klant en een goede verbinding met de medische as wil creëren.

Vragenlijst

De vragenlijst is gecodeerd ingevoerd zodat elke vraag een variabele bevat. Elke vraag heeft een aparte codering gekregen. Bij de invoering van de gegevens is de volgorde van de vragenlijst aangehouden. Dit betekent dat vraag 0 in de vragenlijst, ook vraag 0 heet in de dataset. Met dit type codeboek zijn de gegevens ingevoerd in statistische computerprogramma SPSS.

De data is met SPSS geanalyseerd met als doel tussen variabelen om opvallende zaken of wellicht mogelijke trends/patronen te kunnen ontdekken. Er zijn geen testen op samenhang uitgevoerd met SPSS, er is enkel gekeken naar de verschillende onderdelen die in de vragenlijst zijn behandeld, karakteristieken van de respondenten en eventuele opvallende frequenties bij deze variabelen. De analyse is gedaan door berekening van frequentiematen en gemiddelden.

De geretourneerde ingevulde vragenlijsten zullen tevens als bijlage worden toegevoegd.

Resultaten

De resultaten zijn aan de hand van de met SPSS verkregen tabellen en grafieken omgezet in tabellen gemaakt met behulp van Microsoft Excel. De vragen 8, 9, 10 en 16, vormgeving van de testuitslag, stijl en opbouw van de testuitslag, inhoud van de testuitslag en de website van ServiceLabs, zijn onderverdeeld in vier stellingen die beantwoord konden worden aan de hand van vijf antwoordmogelijkheden. Deze antwoordmogelijkheden variëren van helemaal mee oneens tot helemaal mee eens. Vanwege het kleine aantal respondenten en de daarbij behorende kleine percentages is besloten in de analyse de antwoordmogelijkheden helemaal mee oneens en grotendeels mee oneens samen te voegen tot één categorie; oneens. De antwoordmogelijkheden helemaal mee eens en grotendeels mee eens zijn tevens samengevoegd om deze reden tot één categorie; mee eens. Niet alle 49 respondenten hebben alle stellingen beantwoord.

4. Resultaten

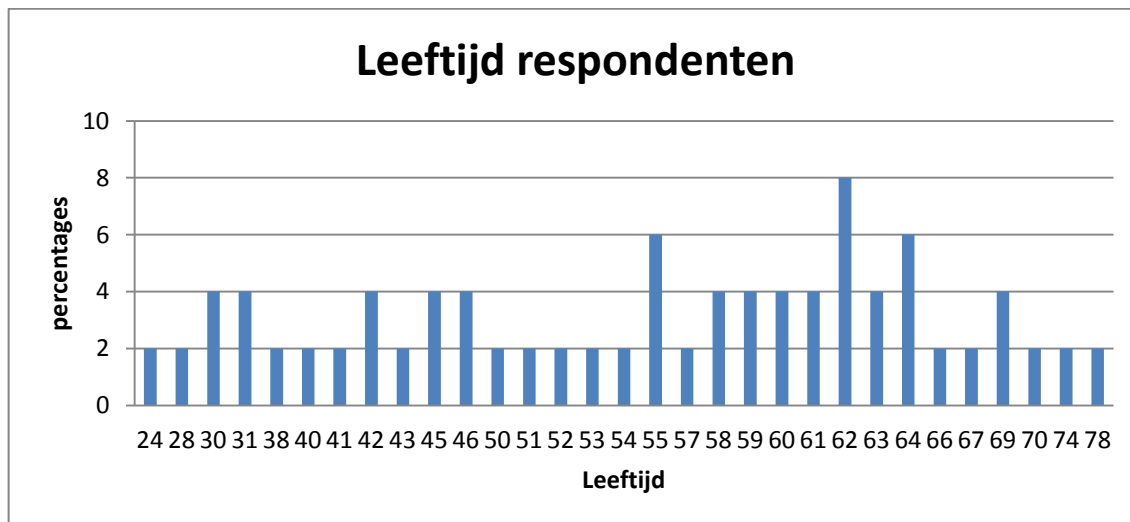
De resultaten die naar aanleiding van de vragenlijst zijn verkregen worden weergegeven in verschillende paragrafen, ingedeeld volgens de onderwerpen die aan bod komen in de vragenlijst. De resultaten zijn tevens weergegeven in de vorm van tabellen en grafieken.

4.1 Respondentengroep

In deze paragraaf worden de resultaten weergegeven met betrekking tot de respondentengroep. Er zal worden ingegaan op karakteristieken van de respondentengroep en de deelname aan het onderzoek.

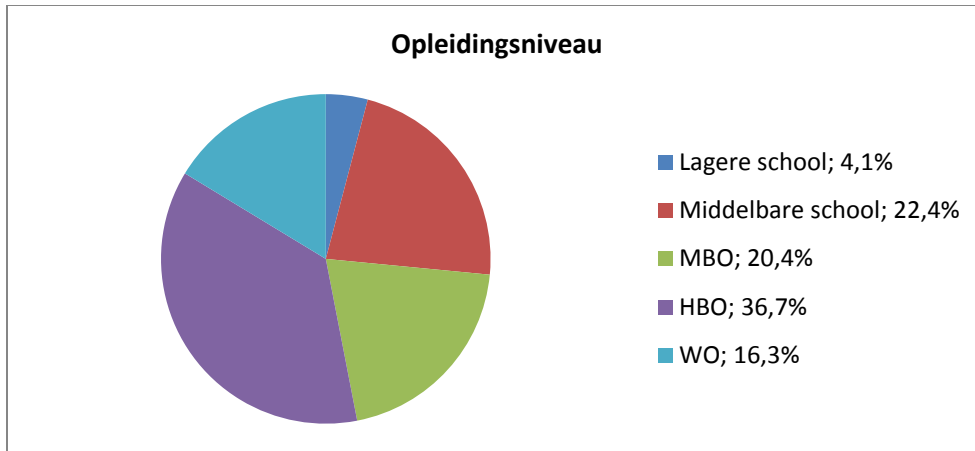
Van de 165 benaderde respondenten hebben 62 respondenten de vragenlijst geretourneerd. Dertien van deze respondenten hebben enkel vraag 0 beantwoord. Zij wilden niet meewerken aan het onderzoek. Deze dertien respondenten zijn in de resultaten over de kenmerken van de respondentengroep niet meegenomen. De percentages zijn berekend over de 49 van de 165 overgebleven respondenten die wel de vragenlijst ingevuld hebben en geretourneerd.

57.1% van de respondenten is man en 42.9% is vrouw. De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 53.45. In onderstaande grafiek is te zien dat de respondenten uit verschillende leeftijdsgroepen komen.



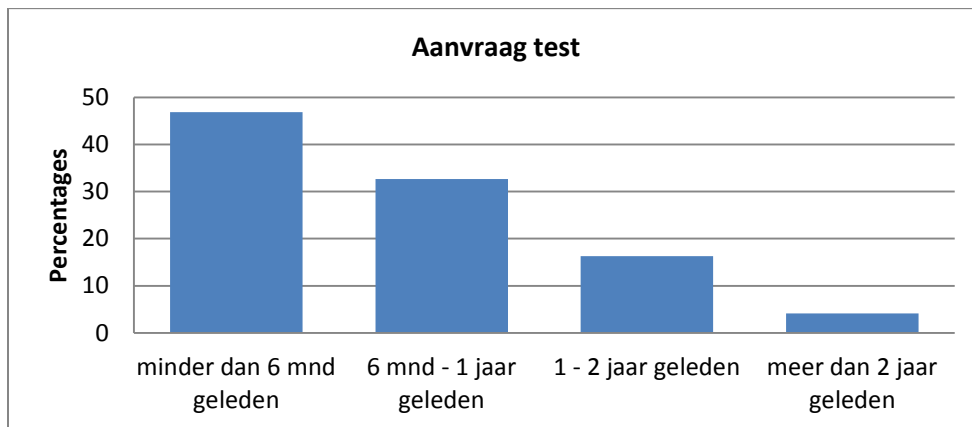
Grafiek 1: Leeftijd respondenten in percentages

Het opleidingsniveau van de respondenten is verschillend. 4.1% heeft de lagere school afgerond, 22.4% de middelbare school, 20.4% heeft een MBO opleiding afgerond, 36.7% een HBO opleiding en 16.3% heeft een Wetenschappelijke Opleiding afgerond. In onderstaande grafiek is het opleidingsniveau in beeld gebracht.



Grafiek 2: Opleidingsniveau van respondenten in percentages

79.6% van de respondenten heeft minder dan 1 jaar geleden een test aangevraagd bij ServiceLabs. 46.9% hiervan heeft de test minder dan 6 maanden geleden aangevraagd. 58.7% van de respondenten heeft een normale testuitslag ontvangen en 34.8% ontving een afwijkende uitslag. 6.5% van de respondenten gaf aan zowel een normale als afwijkend uitslag te hebben ontvangen. Deze uitkomsten ontstaan bij het laten uitvoeren van meerdere testen.



Grafiek 3: Tijd geleden test aanvraag in percentages

13 van de 62 respondenten hebben aangegeven niet mee te willen werken aan het onderzoek. In de vragenlijst zijn vier antwoordmogelijkheden gegeven. De antwoordmogelijkheid 'het kost me teveel tijd' is geen enkele keer gekozen en is om deze reden niet meegenomen in de grafiek.



Grafiek 4: Redenen voor niet deelnemen aan onderzoek

Andere redenen voor het niet willen deelnemen aan het onderzoek waren:

- Wel zeer tevreden over ServiceLabs maar geen tijd voor het invullen van de vragenlijst (2x)
- Respondent spreekt de taal niet (1x)
- Respondent heeft wel ervaring met ServiceLabs maar deze dateert uit 2005 (1x)
- Respondent vindt de vragenlijst niet goed (1x)

4.2 Vormgeving van de testuitslag

In tabel 1 zijn de resultaten van de vraag over de vormgeving van de testuitslag af te lezen. Het is opvallend dat 85.7% aangeeft de testuitslag overzichtelijk te vinden, maar dat 40.8% van de respondenten toch graag afbeeldingen/grafieken had gezien.

Tabel 1: Vormgeving van de testuitslag in absolute aantallen en percentages

	De testuitslag ziet er verzorgd uit		Het lettertype is groot genoeg		Ik had graag afbeeldingen/grafieken gezien		De testuitslag is overzichtelijk	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Mee oneens	-	-	-	-	11	22.5%	1	2.0%
Neutraal	2	4.0%	3	6.1%	11	22.4%	2	4.1%
Mee eens	43	87.8%	42	85.7%	20	40.8%	42	85.7%
Missing values	4	8.2%	4	8.2%	7	14.3%	4	8.2%
Totaal	49	100%	49	100%	49	100%	49	100%

46 van de 49 respondenten hebben een rapportcijfer gegeven voor de vormgeving van de testuitslag. Het gemiddelde cijfer voor de vormgeving is een 8.1. De gegeven rapportcijfers variëren van een 7 tot een 9.

4.3 Stijl en opbouw van de testuitslag

In tabel 2 zijn de resultaten van de vraag over de stijl en opbouw van de testuitslag af te lezen. Het is opvallend dat 75.5% van de respondenten aangeeft de testuitslag prettig leesbaar te vinden en 50% aangeeft dat de testuitslag geen moeilijke termen bevatte, maar dat toch 22.4% van de respondenten aangeeft sommige delen te hebben moeten herlezen.

Tabel 2: Stijl en opbouw van de testuitslag in absolute aantallen en percentages

	De testuitslag is prettig leesbaar		Sommige delen van de testuitslag moest ik herlezen		De testuitslag was persoonlijk gericht		De testuitslag bevat moeilijke termen die ik niet begreep	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Mee oneens	-	-	19	38.8%	1	2.1%	24	50%
Neutraal	6	12.2%	14	28.6%	10	20.4%	11	22.4%
Mee eens	37	75.5%	11	22.4%	35	71.4%	8	16.3%
Missing values	6	12.3%	5	10.2%	3	6.1%	6	12.3%
Totaal	49	100%	49	100%	49	100%	49	100%

40 van de 49 respondenten hebben een rapportcijfer gegeven voor de stijl en opbouw van de testuitslag. Het gemiddelde cijfer voor stijl en opbouw is een 7.9. De gegeven rapportcijfers variëren van een 6 tot een 10.

4.4 Inhoud van de testuitslag

In tabel 3 zijn de resultaten van de vraag over de inhoud van de testuitslag af te lezen. 83.6% van de respondenten geeft aan dat de testuitslag helder was, 67.3% van de respondenten geeft aan dat er een duidelijk advies in de testuitslag stond, 85.7% geeft aan de informatie in de testuitslag waardevol te vinden en toch geeft 32.7% van de respondenten aan dat de testuitslag wel vragen oproep.

Tabel 3: Inhoud van de testuitslag in absolute aantallen en percentages

	De testuitslag was helder		De testuitslag riep vragen op		Bij onduidelijkheden wist ik bij wie ik terecht kon		Er stond een duidelijk advies in de testuitslag		Ik vond de informatie in de testuitslag waardevol	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Mee oneens	-	-	19	38.7%	1	2.1%	2	4.1%	-	-
Neutraal	4	8.2%	9	18.4%	3	6.1%	11	22.4%	3	6.1%
Mee eens	41	83.6%	16	32.7%	39	79.6%	33	67.3%	42	85.7%
Missing values	4	8.2%	5	10.2%	6	12.2%	3	6.1%	4	8.2%
Totaal	49	100%	49	100%	49	100%	49	100%	49	100%

46 van de 49 respondenten hebben een rapportcijfer gegeven voor de inhoud van de testuitslag. Het gemiddelde cijfer voor de inhoud van de testuitslag is een 8.2. De gegeven rapportcijfers variëren van een 6 tot een 10.

4.5 Website ServiceLabs

In tabel 4 zijn de resultaten van de vraag over de website van ServiceLabs af te lezen. Het is opvallend dat 49% (80% zonder missing values) van de respondenten aangeeft snel te hebben gevonden wat men zoekt en 51% (86.2% zonder missing values) geeft aan de informatie op de website als nuttig te hebben ervaren maar 16.3% (48.3% zonder missing values) geeft aan wel elders gezocht te hebben naar informatie.

Tabel 4: Beoordeling website ServiceLabs

	De website ziet er verzorgd uit		Het lettertype is goed leesbaar		Ik heb snel kunnen vinden wat ik zocht		Ik heb elders moeten zoeken naar informatie		Informatie op de website als nuttig ervaren	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Mee oneens	-	-	1	2%	-	-	14	28.6%	1	2.1%
Neutraal	9	18.3%	5	10.2%	6	12.2%	7	14.3%	3	6.1%
Mee eens	21	42.9%	24	49%	24	49%	8	16.3%	25	51%
Missing values	19	38.8%	19	38.8	19	38.8%	20	40.8%	20	40.8%
Totaal	49	100%	49	100%	49	100%	49	100%	49	100%

29 van de 49 respondenten een rapportcijfer gegeven voor de website van ServiceLabs. Het gemiddelde cijfer voor de website van ServiceLabs is een 7.6. De gegeven rapportcijfers variëren van een 6 tot een 10.

4.6 Overige resultaten

De vraag over de aanleiding tot het aanvragen van een test bij ServiceLabs kon beantwoord worden aan de hand van zeven antwoordmogelijkheden waarvan 'anders' één mogelijkheid was. Deze antwoordmogelijkheid is door 15 van de 49 respondenten gekozen en negen verschillende overige redenen zijn gegeven. Het overgrote deel van deze redenen is preventief te noemen;

- Combinatie met sportleven
- Controle door middel van test
- Deelname aan metabolic balance program
- Eenmalige APK voor het lichaam
- Eigen initiatief om periodieke screening uit te laten voeren
- Eigen onderzoek
- Elk jaar eigen onderzoek met PSA controle
- Preventief
- Standaard jaarlijkse bloedcontrole
- Volgens afspraak na ½ jaar wederom testen

Vier van de 49 respondenten heeft informatie in de testuitslag gemist. De respondenten geven aan de volgende aspecten gemist te hebben in de testuitslag:

- De referentiewaarden van een 99% betrouwbaarheidsinterval
- Informatie is beperkt tot standaarden en kan persoonlijker
- Er moet een vergelijking gemaakt worden met eerdere testen
- Er wordt niet ingegaan op de gevraagde allergieën maar op een kindermix van allergieën

23 van 46 respondenten (50%) die vraag 12 “Welke stappen heeft u naar aanleiding van de testuitslag ondernomen?” hebben beantwoord volgende het advies in de testuitslag op, waarvan 69.9% een consult heeft aangevraagd bij de huisarts. 21.7% kreeg een ander advies dan ‘de test nogmaals laten uitvoeren’ of een ‘consultaanvraag bij de huisarts’. Deze andere adviezen waren: de testuitslag bespreken met een specialist, laten behandelen door een specifieke therapeut en in overleg met een therapeut actie ondernomen met behulp van een voedingsadvies.

Vraag 14 “Wat vond u van de prijs van de test in verhouding met de kwaliteit van de testuitslag?” is in de resultaten niet meegenomen. Veel respondenten begrepen de vraag niet of vonden de antwoordmogelijkheden onduidelijk. De respondenten misten de optie: goede prijs tegen goede kwaliteit en voldoende prijs tegen voldoende kwaliteit. Door deze opmerkingen is geconcludeerd dat deze vraag niet goed beoordeeld kon worden.

4.7 Rapportcijfer voor de gehele testuitslag

45 van de 49 respondenten hebben een rapportcijfer gegeven voor de gehele testuitslag. Het gemiddelde cijfer voor de gehele testuitslag is een 8. De gegeven rapportcijfers variëren tussen een 6 en een 9.



Grafiek 5: Rapportcijfer voor de gehele testuitslag

5. Conclusies en aanbevelingen

De conclusies en aanbevelingen zijn naar aanleiding van de verschillende deelvragen geformuleerd. Het doel van het onderzoek was inzicht verkrijgen in de waarde van informatievoorziening rondom de testuitslag voor consumenten van ServiceLabs.

ServiceLabs wil dat de klanten tevreden zijn over het geleverde product, goed geïnformeerd zijn over de betekenis van de resultaten en dat klanten verwezen worden naar de juiste medicus als daar aanleiding voor is. De klant is hierin de belangrijkste factor. De resultaten laten zien dat de klant erg positief is op alle onderdelen van de vragenlijst die de informatievoorziening beschrijft. ServiceLabs heeft klanten die de onderdelen van de testuitslag in hoge mate waarderen, maar ook begrijpen.

De klant beoordeelt de huidige informatievoorziening van ServiceLabs zeer positief. Het gemiddelde cijfer dat de klanten gegeven hebben voor de algehele testuitslag is een 8. Enkele klanten hebben informatie gemist. De belangrijkste informatie die enkele klanten missen is referentiewaarden en enkelen klanten zouden de informatie persoonlijker willen zien. Andere gemiste informatie is een vergelijking met eventuele eerdere testen. Klanten geven tevens aan graag afbeeldingen, zoals tabellen en grafieken, in de testuitslag te willen zien.

Vijftig procent van de klanten van ServiceLabs heeft het advies dat zij hebben gekregen in de testuitslag opgevolgd. Bijna 70% van deze klanten heeft een consult aangevraagd bij de huisarts. Bijna 22% van de klanten die een advies heeft ontvangen van ServiceLabs kreeg een ander advies dan de huisarts bezoeken. Dit kan zijn geweest zijn: het bezoeken van een specialist, de test nogmaals laten uitvoeren of het volgen van een bepaald dieet.

Op alle onderdelen behandeld in de vragenlijst blijkt de informatievoorziening van ServiceLabs aan te sluiten bij de behoefte van de consument. De gemiddelde cijfers voor de verschillende onderdelen behandeld in de vragenlijst liggen rond de 8. Enkel 8% van de respondenten heeft informatie in de testuitslag gemist waaruit geconcludeerd kan worden dat de testuitslag aansluit bij de behoefte van de klant.

De website van ServiceLabs heeft een gemiddeld cijfer van een 7.6 van de klanten gekregen. Het blijkt dat 30% van de klanten elders verder gezocht heeft naar informatie maar 80% van de klanten beoordeelt tegelijkertijd de informatie op de website als nuttig en heeft snel kunnen vinden wat men zocht. Het is dan ook onduidelijk naar welke informatie elders gezocht is.

Overige resultaten en conclusies

Overige resultaten en conclusies die niet aansluiten bij de vier deelvragen maar toch als belangrijk worden beschouwd zijn de redenen voor niet willen deelnemen aan dit onderzoek en de reden voor het aanvragen van een test.

Het is opvallend dat 23.1% van de benaderde klanten aangeeft onterecht geselecteerd te zijn. ServiceLabs heeft aangegeven enkel klanten te benaderen die hadden aangegeven in de toekomst mee te willen werken aan onderzoek.

De belangrijkste reden om een test aan te vragen bij ServiceLabs is preventief te noemen. Klanten vragen een test aan uit verschillende oogpunten, maar deze redenen kunnen geschaard worden onder een preventief perspectief.

Aanbevelingen

Omdat de uitkomsten van het onderzoek zeer positief zijn maakt het moeilijker aanbevelingen te doen. De aanbevelingen die worden gedaan naar aanleiding van het onderzoek worden ondersteund door de eigen visie van de onderzoekers.

De testuitslag is goed opgebouwd en is zeer duidelijk en het belangrijkste is dat de klant dit ook vindt. Zoals een klant van ServiceLabs aan heeft gegeven is het toevoegen van referentiewaarden naar onze mening een goede toevoeging aan de testuitslag. De referentiewaarden kunnen worden gebruikt om aan te geven wat normale waarden zijn en of de geteste waarde(n) van de klant zich eventueel aan de boven- of ondergrens van de referentiewaarde bevindt.

In de inleiding van het onderzoek wordt een testuitslag van Check-U besproken. Deze maakt gebruik van afbeeldingen waarin referentiewaarden zijn af te lezen en de waarde van de geteste klant. Een deel van de testuitslag van Check-U is te zien in bijlage 2.

Een deel van de klanten geeft aan graag afbeeldingen en/of grafieken gezien te hebben in de testuitslag. Dit werd tevens op voorhand verwacht door de onderzoekers omdat grafieken, mits juist gebruikt, uitkomsten kunnen verduidelijken. Naar aanleiding van deze resultaten willen wij aanbevelen een afbeelding soortgelijk aan die van Check-U, waarin ook referentiewaarden zijn genoemd, toe te voegen aan de testuitslag.

De andere aanbeveling ontstaat naar aanleiding van de medewerking aan het onderzoek. Veel respondenten hebben aangegeven niet mee te willen werken aan het onderzoek omdat de gegevens onterecht geselecteerd zijn. ServiceLabs heeft geïnformeerd dat klanten bij het aanvragen van een test op het aanvraagformulier kunnen aangeven in de toekomst benaderd te willen worden voor wetenschappelijk onderzoek. Het is aannemelijk dat dit voor de klant niet helemaal duidelijk is en dat zij zich niet realiseren dat zij met het aanvinken van deze mogelijkheid in het systeem, of EPD zoals enkele klanten het noemen, terecht komen en dus de gegevens bewaard blijven. Door klanten van meer informatie te voorzien over de betekenis van opname in het informatiesysteem en de verwachtingen met betrekking tot eventueel toekomstig onderzoek kan klanten gerust stellen. Van belang is dat klanten begrijpen dat dit de privacy van anoniem testen niet zal schenden omdat niet terug te voeren is welke test en testuitslag zij gehad hebben.

Aanbevelingen voor verder onderzoek

Bij de beoordeling van de website wordt door 30% van de respondenten aangegeven dat zij elders verder hebben gezocht naar informatie. Met betrekking tot de verbetering van informatievoorziening naar klanten kan het interessant zijn om te achterhalen welke informatie specifiek op de website wordt gemist.

Onderzoek naar tevredenheid van de testuitslag onder klanten is een specifiek onderdeel van een klanttevredenheidsonderzoek. Dit onderzoek raakt dan ook het verwachtingspatroon van klanten van Service Labs door achteraf te informeren naar de tevredenheid van de testuitslag. Door nieuwe klanten vooraf aan de testuitvoering een enquête voor te leggen over de verwachtingen die zij hebben van bijvoorbeeld de testuitvoering en/of de testuitslag kan een completere beeld verkregen worden. Deze kan ook informatie opleveren over de wens waarop klanten benaderd willen worden. Een pre en post vergelijking kan wellicht interessante resultaten opleveren.

6. Discussie

Response

Vanwege de lage respons van 30 % is het moeilijk om te concluderen dat de resultaten een realistische weergave zijn van de werkelijke tevredenheid. Het is de vraag of de kritische mensen zijn opgenomen in de respondentengroep vanwege de zeer positieve uitslag van het onderzoek. Het is aannemelijk dat over het algemeen positieve reflecties eerder worden vermeld en beantwoord worden in een survey. Dit zal in de discussie worden beschreven wanneer de sociaal wenselijkheid wordt besproken. Indien er klanten geweest zijn met een gematigde reflectie zijn ze minder snel geneigd om de vragenlijst te retourneren. (Verstraete, 2008)

Er zijn een aantal factoren die de response van een schriftelijke enquête kunnen beïnvloeden:

- De onderzoekspopulatie
- De onderzoeker
- Het onderwerp
- De vooraankondiging
- Personalisatie
- Anonimiteit
- De begeleidende brief
- Lengte en lay-out van de vragenlijst
- De verzendwijze
- De timing
- Beloning (Flohr & Verheijen, 2004)

Een lage respons heeft niet per definitie gevolgen voor het trekken van conclusies. Een nadeel van een lage respons is dat het invloed heeft op de betrouwbaarheid van statistische conclusies. Dit betekent dat de uitkomst van een variabele kan afwijken van de werkelijke uitkomst. Bij een grotere groep respondenten is de betrouwbaarheid dat de geschatte uitkomst van een variabele groter dan bij een kleine respondentengroep. De marge binnen het betrouwbaarheidsinterval is in dit geval groter.

Een tweede nadeel van lage response is dat het onderzoeksresultaten kan beïnvloeden door selectie. Hoe groot vertekening is van selectieve non-respons is hangt af van het percentage non-response en in hoeverre deze groep afwijkt van de respondenten. In dit onderzoek kunnen we op basis van de geslachtsverdeling, leeftijdsverdeling en andere karakteristieken als opleidingsniveau, aannemen dat er geen sprake is van selectieve non-respons. Er zijn verder geen signalen dat een selectieve groep de vragenlijst niet geretourneerd hebben. In die zin is er geen reden om te twifelen aan de representativiteit van de uitkomsten.

Privacy en sociaal wenselijke antwoorden

De 165 respondenten zijn geselecteerd op basis van hun gegevens in het Elektronisch Patiënten Dossier. ServiceLabs geeft de optie op het aanvraagformulier van de test om opgenomen te worden in het EPD. Indien een klant hiermee akkoord gaat worden de gegevens ingevoerd in het systeem. Dit maakte het mogelijk om de klanten te bereiken.

Naast opmerkingen over de survey met betrekking op de tevredenheid was het opmerkelijk dat een aantal respondenten zelf refereerde aan het EPD. Een aantal respondenten wist niet dat zij opgenomen waren in het EPD en gaven ook aan dit niet te willen. Zij waren dan ook verbaasd benaderd te worden voor onderzoek omdat ze in de veronderstelling waren dat ze anoniem klant geweest zijn bij ServiceLabs. Allereerst is er onduidelijkheid binnen de respondentengroep wat de

gevolgen zijn van opname in het EPD en de daarbij behorende privacy. De survey zal daarom niet bij niet altijd positief ontvangen zijn. Mogelijk houdt dit ook verband met de lage response.

Ten tweede is er ten aanzien van de resultaten van de survey de mogelijkheid dat respondenten sociaal wenselijke antwoorden gegeven hebben. Met sociale wenselijkheid wordt bedoeld dat respondenten in de survey antwoorden gegeven hebben die de werkelijkheid beter beoordeeld dan dat zij werkelijk vinden. Dit kan bijvoorbeeld door hogere cijfers geven omdat dit in overeenstemming is met normen die gelden in de maatschappij ten aanzien van gedrag en opvattingen. Hoe groter verschil tussen de sociale norm en de werkelijkheid, des te groter is de sociaal wenselijkheid van respondenten. Daarnaast wordt door de respondent op deze manier kritiek vermeden en is het daarnaast een vorm van sociale goedkeuring. Als mens beoordelen we graag iets positief omdat dit onszelf ook een positieve attitude geeft. Zowel sociaal wenselijkheid en sociale goedkeuring zijn twee vormen van bias die vaak in gestructureerde vragenlijsten voorkomen. (Verstraete, 2008)

Sociaal wenselijk antwoorden kan versterkt zijn door de gedachte van klanten dat ze niet volledig anoniem zijn omdat ze in het EPD staan. In zekere zin klopt dit niet omdat zowel de onderzoekers als Service Labs niet weten wie de respondenten zijn, maar antwoorden kunnen voorzichtiger zijn geweest vanwege verminderd vertrouwen.

Vragenlijst

Vraag 14, die vraagt naar de prijs-kwaliteitsverhouding, is niet meegenomen in de analyse omdat de antwoord categorieën niet goed zijn gekozen. Er ontbreekt een keuzemogelijkheid die van een 'goede prijs tegen goede kwaliteit'. Er waren enkele respondenten die zelf een opmerking hierover maakten en de vraag niet beantwoordden. Anderen beantwoordden de vraag in eigen woorden, zonder een keuze te maken uit de gegeven opties. Enkele respondenten hebben er een antwoord bijgeschreven waaruit wij hebben geconcludeerd dat de prijs-kwaliteit verhouding wel goed is, maar deze conclusie is niet gegrond.

7. Literatuur

Babbie, E. (2007). *The Practice of Social Research*. International Student Edition. 11th edition. Thomson Wadsworth, Belmont.

Diagned. (2007). De tijd is rijp voor zorgdiagnostiek. ServiceLabs. Direct access testing. Diagned magazine. Bastienne Wentzel. Mart 2007. Verkregen op 21 april 2011, via www.diagned.nl/files.../diagned%20magazine/Diagned31-2.pdf

Gezondheidsraad. (2007). Jaarbericht bevolkingsonderzoek 2007 - zelftests op lichaamsmateriaal. Den Haag: Gezondheidsraad. publicatienr. 2007/26. ISBN 978-90-5549-681-5

Grispen, J.E.J., Ickenroth, M.H.P., De Vries, N.K., Dinant, G., Ronda, G., Van der Weijden, T. (2010). Improving behaviour in self-testing (IBIS): Study on frequency of use, consequences, information needs and use, and quality of currently available consumer information (protocol). *BMC Public Health*, 10:453.

Hoogendoorn, M. (2011). Afwegingen. Naar een arts, of zelf testen? Via internet bestellen of naar de drogist of apotheek? Een kwalitatief onderzoek naar zelftests. Bacheloropdracht Universiteit Twente, Enschede. Verkregen op 24 mei 2011, via http://essay.utwente.nl/59943/1/BSc_M_Hoogendoorn.pdf

Ipsos Facto. (2010). Beleidsverkenning informatievoorziening rond zelftests. Eindrapport. Ipsos Facto Data BV. Bureau voor beleidsonderzoek. Houten.

Oosterbaan-Bruggemans, J. (2006). Hoe brengen we de kwaliteit van patiëntenfolders in kaart? Ontwikkeling van evaluatie-instrumenten ten behoeve van schriftelijk patiëntenvoorlichtingsmateriaal. Afstudeerscriptie Universiteit Twente, Enschede.

Schoenmakers, C.C.H., (2011). Voorbeeld van testuitslag, metabolisme normaal.

Schoenmakers, C.C.H., (2011). Voorbeeld van testuitslag, metabolisme afwijkende waarden.

Testjegezondheid.nl, (2011). Voorbeeld van uitslag. Verkregen op 1 juni 2011, via www.testjegezondheid.nl/hoe-werkt-het/uitslag/

Verstraete, B. (2008). Interuniversitaire manama-opleiding jeugdgezondheidszorg. Het sociaal wenselijk antwoorden bij adolescentenenquêtes. KU Leuven. Universiteit Gent. Universiteit Antwerpen. Vrije Universiteit Brussel. Verkregen op 17 november 2011, via <http://www.opleiding-jgz.be/eindwerken/bestanden/eindwerk%20B%20Verstraete.pdf>

Weijden, T. van der., Ronda, G., Norg, R., Portegijs, P., Buntinx, F., & Dinant, G. (2007). Diagnostische zelftests op lichaamsmateriaal: aanbod, validiteit en gebruik door de consument. Maastricht: Onderzoeksinstituut Caphri. Verkregen op 24 mei 2011, via http://www.cvz.nl/binaries/live/cvzinternet/hst_content/nl/documenten/rubriek+zorgpakket/zv-w-kompas+-+um-caphri-rapport+diagnostische+zelftests.pdf

Flohr & Verheijden. (2004). Responsebepalende factoren bij schriftelijke enquetes. Verkregen op 13 december 2011, via www.moaweb.nl/kenniscentrum/jaarboeken/archief...moa/.../file

8. Bijlagen

Bijlage 1: Voorbeelden testuitslag ServiceLabs & Check-U

Geachte mevrouw,

Graag wil ik de resultaten van de onderzoeken die op uw verzoek door ServiceLabs zijn uitgevoerd voor u toelichten.

Uw waarden voor totaal Bilirubine is normaal. Bilirubine is een afbraakproduct van de rode bloedkleurstof (hemoglobine) dat door de lever (via de gal) uit het lichaam wordt verwijderd.

Het alkalische fosfatase is normaal. Alkalische fosfatase komt in hoge concentraties voor in de lever, de darmen en de botten. Er zijn daarom geen aanwijzingen voor een gestoorde functie van de lever of darmen of voor een verhoogde botstofwisseling.

Het Gamma-GT is normaal. Gamma-GT is een enzym uit de lever en is een zeer gevoelige test voor leverschade of een wat verhoogde druk in de lever. Er zijn daarom geen aanwijzingen voor een gestoorde functie van de lever of galwegen.

De concentratie van ASAT is normaal. ASAT is een enzym dat in hoge concentraties aanwezig is in spiercellen. ASAT komt in mindere mate voor in de lever en nier en in rode bloedcellen.

De concentratie van CK-totaal is normaal. CK-totaal is een enzym dat in hoge concentraties aanwezig is in spiercellen. Er is dus geen aanwijzing voor spierschade.

De concentratie van amylase is normaal. Amylase is een enzym dat in hoge concentraties voorkomt in de speekselklieren en de pancreas (= alvleesklier). Als er sprake is van een ontsteking in deze organen is het amylase bijna altijd verhoogd. Dat is in uw situatie dus niet het geval.

De concentratie van Lipase is normaal. Lipase is een enzym dat in hoge concentraties voorkomt in de de pancreas (=alvleesklier). Als er sprake is van een ontsteking in dit orgaan is het lipase bijna altijd verhoogd. Dat is in uw situatie dus niet het geval.

Voorbeeld onderdeel van testuitslag Metabolisme zonder afwijkende waarden ServiceLabs (Schoenmakers, C., 2011)

Geachte mijnheer,

Graag wil ik de resultaten van de onderzoeken die op uw verzoek door ServiceLabs zijn uitgevoerd voor u toelichten.

Uw waarden voor totaal Bilirubine is verhoogd. Bilirubine is een afbraakproduct van de rode bloedkleurstof (hemoglobine) dat door de lever (via de gal) uit het lichaam wordt verwijderd. Een verhoogde waarde kan passen bij leverschade of bij afsluiting van de afvoerwegen van de gal. Een andere mogelijke verklaring is de ziekte van Gilbert, een vaak onschuldige erfelijke verstoring van de omzetting van bilirubine. Ik zou u willen adviseren om over 3 maanden het onderzoek op leverziekten te herhalen, samen met het enzym LDH, om andere oorzaken uit te sluiten. Het alkalische fosfatase is iets verlaagd maar dat heeft geen klinische betekenis. Alkalische fosfatase komt in hoge concentraties voor in de lever, de darmen en de botten. Dit levert daarom geen aanwijzingen voor een gestoorde functie van de lever of darmen of voor een verhoogde botstofwisseling.




Het gamma-GT gehalte in uw bloed is sterk verhoogd. Gamma-GT is een enzym uit de lever en is een zeer gevoelige test voor leverschade of een wat verhoogde druk in de lever. De sterk verhoogde waarde past bij leverschade. Het is belangrijk te achterhalen waar deze leverschade door veroorzaakt wordt. Ook is het belangrijk om te zorgen dat de schade niet groter wordt. De oorzaak van leverschade kan in het algemeen zeer verschillend zijn. In volgorde van meest voorkomend naar minst voorkomend, is dat onder andere: alcohol- of medicijngebruik, virale leverontsteking (hepatitis), vervette lever, en leverbeschadiging door giftige stoffen (bijvoorbeeld oplosmiddelen). Als u alcohol en/of medicijnen gebruikt, dan adviseer ik u het gebruik van alcohol te matigen en/of met uw (huis)arts te overleggen over mogelijkheden om het gebruik van medicijnen aan te passen.

Voorbeeld onderdeel van testuitslag Metabolisme met afwijkende waarden ServiceLabs (Schoenmakers, C., 2011)

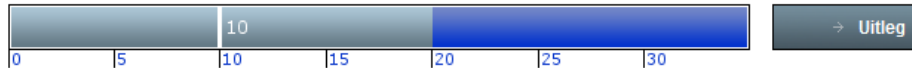
Uitslag

Op de meegestuurde factuur staat uw persoonlijke inlogcode. Deze beveiligde code zorgt ervoor dat alleen u toegang heeft tot uw gegevens. Door het intoetsen van deze code samen met uw geboortedatum kunt u op de speciale uitslagen site uw testuitslag bekijken. Indien u geen mogelijkheid tot toegang tot het internet heeft, kunt u de uitslag na 24 uur telefonisch opvragen waarna deze naar u verstuurd kan worden. Het resultaat wordt in duidelijke taal en in een overzichtelijk plaatje gepresenteerd.

Uitslag bloedonderzoek:

-  Range tussen boven en ondergrens van waarde die door het arts laboratorium gehanteerd wordt
-  Waarde valt in referentiewaarde gedeelte, echter is het beter om in het lichtgrijze gedeelte te vallen (er is dus verbetering mogelijk)
-  Gemeten waarde valt buiten referentiewaarde. Bij afwijking wordt u geadviseerd contact op te nemen met uw huisarts. Deze kan u adviseren op korte termijn nogmaals te controleren of een afspraak met hem/haar te maken. Houdt uw uitslag bij de hand.

BSE mm/u



BSE

Een te hoge bezinking kan duiden op infecties of onstekingen. De mate van afwijking is van belang voor eventueel verder onderzoek.

Glucose niet nuchter mmol/l



Glucose

Graadmeter voor Diabetes Mellitus (Suikerziekte). Bij een overschrijding van de waarde bij een niet nuchtere test moet deze voor de zekerheid nuchter herhaald worden(nauwkeuriger). Een vroege opsporing kan veel narigheid later voorkomen. Zie ook www.diabetesfonds.nl.

Voorbeeld Testuitslag zonder afwijkende waarden Check-U(testjegezondheid.nl, 2011)

Bijlage 2: Vragenlijst

Tevredenheidsonderzoek klanten ServiceLabs

Als u wilt meewerken aan dit onderzoek verzoeken wij u verder te gaan met vraag 1.

Vraag 0: Ik wil niet meedoen aan dit tevredenheidsonderzoek omdat:

- ik geen klant ben geweest bij ServiceLabs (mijn gegevens zijn onterecht geselecteerd)
- ik niet wil meewerken aan dit soort onderzoek
- het kost me te veel tijd
- anders:

(Gelieve na het invullen van bovenstaande vraag de vragenlijst te retourneren middels de meegestuurde antwoord enveloppe)

Vraag 1: Wat is uw geslacht?

man - vrouw

Vraag 2: Wat is uw leeftijd?

.....

Vraag 3: Wat is uw hoogst genoten afgeronde opleiding?

- Lagere school
- Middelbare school
- MBO
- HBO
- WO

Vraag 4: Hoe lang is het geleden dat u een test heeft aangevraagd?

- minder dan 6 maanden geleden
- 6 mnd – 1 jaar geleden
- 1 – 2 jaar geleden
- meer dan 2 jaar geleden

Vraag 5: Wat was de aanleiding tot het aanvragen van een test?

- nieuwsgierigheid
- ongerustheid
- gezondheidsklachten of aandoeningen in mijn familie
- eigen gezondheidsklachten of aandoeningen
- op advies van mijn werkgever
- op advies van een therapeut
- anders, nl:.....

Vraag 6: Welk type test(en) heeft u aangevraagd?

- een pakket testen
- losse testen

Vraag 7: Hoe was de testuitslag van de aangevraagde test(en)?

- normaal
- afwijkend

Vraag 8: Vormgeving van de testuitslag (leesbaarheid)

- 1= helemaal mee oneens
- 2= grotendeels mee oneens
- 3= neutraal
- 4= grotendeels mee eens
- 5= helemaal mee eens

Helemaal mee oneens

Helemaal mee eens

a) De testuitslag ziet er verzorgd uit	1	2	3	4	5
b) Het lettertype is groot genoeg	1	2	3	4	5
c) Ik had graag afbeeldingen of grafieken ter verduidelijking van de testuitslag gezien	1	2	3	4	5
d) De testuitslag is overzichtelijk	1	2	3	4	5

e) Welk rapportcijfer geeft u voor de vormgeving van de testuitslag?

Vraag 9: Stijl en opbouw van de testuitslag (begrijpelijkheid)

- 1= helemaal mee oneens
- 2= grotendeels mee oneens
- 3= neutraal
- 4= grotendeels mee eens
- 5= helemaal mee eens

Helemaal mee oneens

Helemaal mee eens

a) Ik vond de testuitslag prettig leesbaar	1	2	3	4	5
b) Sommige delen uit de testuitslag moest ik vaker lezen om ze te begrijpen	1	2	3	4	5
c) Ik had het gevoel dat de testuitslag persoonlijk op mij gericht was	1	2	3	4	5
d) Er stonden moeilijke termen in de testuitslag die ik niet begreep	1	2	3	4	5

e) Welk rapportcijfer geeft u voor de stijl en opbouw van de testuitslag?

Vraag 10: Inhoud van de testuitslag (bruikbaarheid)

- 1= helemaal mee oneens
- 2= grotendeels mee oneens
- 3= neutraal
- 4= grotendeels mee eens
- 5= helemaal mee eens

Helemaal mee oneens

Helemaal mee eens

a) De uitslag van de test was helder voor mij	1	2	3	4	5
b) De uitslag van de test riep bij mij vragen op	1	2	3	4	5
c) Als er onduidelijkheden waren in de testuitslag wist ik bij wie ik terecht kon	1	2	3	4	5
d) Er stond een duidelijk advies in de testuitslag	1	2	3	4	5
e) Ik vond de informatie in de testuitslag waardevol	1	2	3	4	5

f) Welk rapportcijfer geeft u voor de inhoud van de testuitslag?

Vraag 11: Heeft u informatie in de testuitslag gemist?

- ja , namelijk:
- nee

Vraag 12: Welke stappen heeft u naar aanleiding van de testuitslag ondernomen?
(meerdere antwoorden mogelijk)

- geen
- advies testuitslag opgevolgd, ik heb:
 - de test nogmaals laten uitvoeren
 - een consult aangevraagd bij (huis)arts
 - anders, nl:
- anders, nl:

Vraag 13: Welk rapportcijfer geeft u voor de gehele testuitslag?

Vraag 14: Wat vond van de prijs van de test in verhouding met de kwaliteit van de testuitslag?

- hoge prijs tegen lage kwaliteit van de uitslag
- lage prijs tegen lage kwaliteit van de uitslag
- lage prijs tegen hoge kwaliteit van de uitslag
- hoge prijs tegen hoge kwaliteit van de uitslag
- geen mening

Vraag 15: Zou u in de toekomst nog een keer een test aanvragen bij ServiceLabs?

- ja
- nee
- misschien

Vraag 16: Website ServiceLabs

- 1= helemaal mee oneens
- 2= grotendeels mee oneens
- 3= neutraal
- 4= grotendeels mee eens
- 5= helemaal mee eens

Helemaal mee oneens

Helemaal mee eens

a) De website ziet er verzorgd uit	1	2	3	4	5
b) Het lettertype is goed leesbaar	1	2	3	4	5
c) Ik heb snel kunnen vinden wat ik zocht	1	2	3	4	5
d) Ik heb elders verder moeten zoeken naar informatie	1	2	3	4	5
e) De informatie op de website heb ik als nuttig ervaren	1	2	3	4	5

f) Welk rapportcijfer geeft u voor de website van ServiceLabs?

Vraag 17: Heeft u nog eventuele algemene opmerkingen, suggesties of toelichtingen?

.....
.....

Vraag 18: Heeft u nog eventuele opmerkingen over de vragenlijst?

.....
.....

Vraag 19: Zou u het nuttig vinden als ServiceLabs bij de testuitslag een enquête als deze zou sturen naar haar klanten?

- ja
- nee

Hartelijk dank voor uw medewerking!