Waardebepalingscriterium (indicator)	Algemene omschrijving van de indicator (*)	MOSCOW	Specificatie indicator op zorgproces	Richtinggevende acceptatiegrens
Kwaliteit - Acceptatie	Hoe de beoogde individuele eindgebruikers reageren op het getransformeerde proces (in vergelijking met het huidige proces): ervaringen/percepties (bijv. nut, gemak, vertrouwen, houding, intentie, aanraden van het proces aan anderen).	1. M	Acceptatie door burgers Bijvoorbeeld: Gebruiksgemak, tevredenheid, ervaren bruikbaarheid, bereidheid tot hergebruik, …	Burgers vinden het gebruik van een digitale voordeur om passende zorg- en welzijnsaanbod te vinden over het algemeen acceptabel. (Beschrijvende resultaten)
Kwaliteit -Adoptie	Hoe verschillende (representatieve) betrokkenen bij de implementatie (bijv. zorgverleners en mantelzorgers) reageren op het getransformeerde proces (in vergelijking met het huidige proces) in gedrag en perceptie.	1. M	Acceptatie door professionals Bijvoorbeeld: Tevredenheid, vertrouwen in adviezen, ervaren bruikbaarheid, ervaren invloed op werkprocessen	Professionals staan over het algemeen positief tegenover het gebruik van de digitale voordeur en ervaren deze als bruikbaar in hun werkprocessen.
Kwaliteit - Effectiviteit (korte termijn)	Het effect van het getransformeerde proces versus het huidige proces op gezondheidsuitkomsten van de eindgebruiker direct na afloop van het proces.	1. S	Passendheid van het zorg- of ondersteuningsadvies Bijvoorbeeld: Percentage van juiste adviezen (dat overeenkomt met het oordeel van een deskundige of vooraf vastgestelde criteria); aard van niet-passende adviezen, … *Notitie: Een hoog percentage passende adviezen betekend niet automatisch dat burgers daadwerkelijk toegang krijgen tot passende zorg of ondersteuning. Dit is mede afhankelijk van andere factoren, zoals de beschikbare capaciteit bij aanbieders en de toegangsvoorwaarden.*	De verwachting is dat er weinig onderzoek beschikbaar is, dus het voorstel is om hiervan geen must-have te maken. (Beschrijvende resultaten)
Kwaliteit - Effectiviteit (korte termijn)	Het effect van het getransformeerde proces versus het huidige proces op gezondheidsuitkomsten van de eindgebruiker direct na afloop van het proces.	1. S	Efficiëntie van het navigatieproces van de digitale voordeur voor der burger. Bijvoorbeeld: Tijd voor vraagverheldering; tijd tot advies of verwijzing Aanvullende indicatoren:	Vergelijking met huidige zorg relevant maar mogelijk beperkt

			▪ Totale doorlooptijd tot passende zorg/ondersteuning (bijv., het aantal dagen tussen de eerste hulpvraag en het eerste contact met of de start van passende zorg/ondersteuning). ▪ Aantal contacten met verschillende zorg- of welzijnsorganisaties voordat de burger bij de passende aanbieder terechtkomt.	
Kwaliteit - Effectiviteit (korte termijn)	Het effect van het getransformeerde proces versus het huidige proces op gezondheidsuitkomsten van de eindgebruiker direct na afloop van het proces.	1. S	Efficiëntie van het navigatieproces van de digitale voordeur voor der professional. <u>Bijvoorbeeld:</u> Tijdsinvestering (vraagverheldering, tijd met casus) van professionals	Vergelijking met huidige zorg relevant maar mogelijk beperkt.
Betaalbaarheid - Kosten binnen de gezondheidszorg	Alle kosten van zorg en ondersteuning die recht verband houden met het getransformeerde proces en de gezondheidsconditie van de eindgebruiker direct na afronding van het proces.	2. S	Zorggebruik, verwijzingen en inzet van middelen <u>Bijvoorbeeld:</u> Aantal verwijzingen, aantal contacten met zorgorganisaties, veranderingen in zorggebruik *Notitie: Een toe- of afname van zorggebruik is niet automatisch positief of negatief, maar moet worden geïnterpreteerd in samenhang met de uitkomst voor de passendheid van het zorg- of ondersteuningsadvies*. <u>Aanvullende indicatoren:</u> ▪ Onnodige of niet-passende verwijzingen (bijv., het percentage verwijzingen dat wordt afgewezen of waarbij een andere aanbieder nodig blijkt) (overlap met ‘Passendheid van het zorg- of ondersteuningsadvies’)	Vergelijking met de huidige zorg is relevant, maar mogelijk beperkt beschikbaar in de literatuur.

			▪ Administratieve werklast (bijv., de tijd besteed aan herhaalde vraagverheldering, beoordeling of verwerking van adviezen); ▪ Kosten per succesvol begeleide gebruiker	
Betaalbaarheid – Kosten van implementatie	Kosten (in tijd of geld) voor het implementeren van het proces.	2.S	Kosten en kosteneffectiviteit Bijvoorbeeld: Implementatiekosten, onderhouds- en beheerkosten, eventuele personeelskosten (bijv., door meer aanvragen moeten beoordelen of door minder onnodige contacten)	Beschrijvende resultaten
Toegankelijkheid - Implementatie	De mate waarin de implementatie erin slaagt om eindgebruikers het proces zoals bedoeld te laten doorlopen (bijv. de consistentie van de implementatie over personeel/tijd/settings/subgroepen, percentage "perfecte" interventielevering voltooid, of volledige therapietrouw).*	2. S	Bevorderende en belemmerende factoren, randvoorwaarden en ervaringen met de invoering en het gebruik van een digitale voordeur. Bijvoorbeeld: Samenwerking tussen organisaties, beschikbaarheid en actualiteit van het zorg- en welzijnsaanbod, aansluiting op bestaande werkprocessen, technische randvoorwaarden en verantwoordelijkheden voor beheer en onderhoud.	Verkennen van inzichten in het implementatieproces
Toegankelijkheid - Bereik	Het percentage en de representiviteit van de beoogde eindgebruikers dat deelneemt, op basis van een geldige deler (bijv. het percentage eindgebruikers dat digitale toepassingen gebruikt bij daarvoor geschikte processen. Niet een percentage vrijwilligers/geïnteresseerden in digitale toepassingen) en indicatief voor gelijkwaardigheid (deelname verschilt niet met - bijvoorbeeld sociaaleconomische - kenmerken van beoogde eindgebruikers, behalve het onderscheid in zorg- of ondersteuningsbehoefte).*	3. C	Toegankelijkheid en bereik van burgers Bijvoorbeeld: Aantal gebruikers Aanvullende indicatoren: ▪ Verschillen in bereik tussen gebruikersgroepen (bijv., naar leeftijd, taalvaardigheid, digitale vaardigheden, toegang hebben tot ('accessibility') of sociaaleconomische positie) ▪ Frequentie, Usage,..	Beschrijvende resultaten

Toegankelijkheid - Implementatie	De mate waarin de implementatie erin slaagt om eindgebruikers het proces zoals bedoeld te laten doorlopen (bijv. de consistentie van de implementatie over personeel/tijd/settings/subgroepen, percentage “perfecte” interventielevering voltooid, of volledige therapietrouw).*	3. C	Toegankelijkheid van de digitale voordeur Bijvoorbeeld: Aantal gestarte en afgeronde trajecten; verschillen tussen gebruikersgroepen in het succesvol doorlopen van de digitale voordeur Aanvullende indicator: ▪ Daadwerkelijke toegang tot passende zorg of ondersteuning (bijv., percentage gebruikers dat na het advies daadwerkelijk bij een passende zorg- of welzijnsaanbieder terechtkomt) *Notitie: Deze uitkomst is mede afhankelijk van externe factoren, zoals capaciteit en toegangsvoorwaarden van aanbieders*.	Beschrijvende resultaten