

Evaluation Internetplattform

Ergebnisse aus der Hauptbefragung



ZUKIJU – BARRIEREN IM ZUGANG ZU KINDER- UND JUGENDLICHEN-REHABILITATION ABBAUEN
REHAPRO MODELLVORHABEN DER DRV NORD

Gefördert durch:



Bundesministerium
für Arbeit und Soziales



Deutsche
Rentenversicherung
Nord

In Kooperation mit



UNIVERSITÄT ZU LÜBECK

*Ethno-
Medizinisches
Zentrum* e.V.



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Projektüberblick ZuKiJu

Laufzeit
2024-2027

Modellregion
HH, MV, SH

Projektpartner
DRV Nord,
Ethnomedizinisches
Zentrum,
Universität zu Lübeck

**Weitere
Kooperationen**
HAG*
LVG-MV**
LVGF-SH***

Thema heute:
Evaluation
Baustein 4

Ziel: Verbesserung des Zugangs zur
Kinder- und Jugendlichen-Rehabilitation (KJR) durch
vier ineinandergreifende Interventionsbausteine



Internetplattform

3-phasige Evaluation (Konzeptions-, Prozess-, Ergebnisphase)

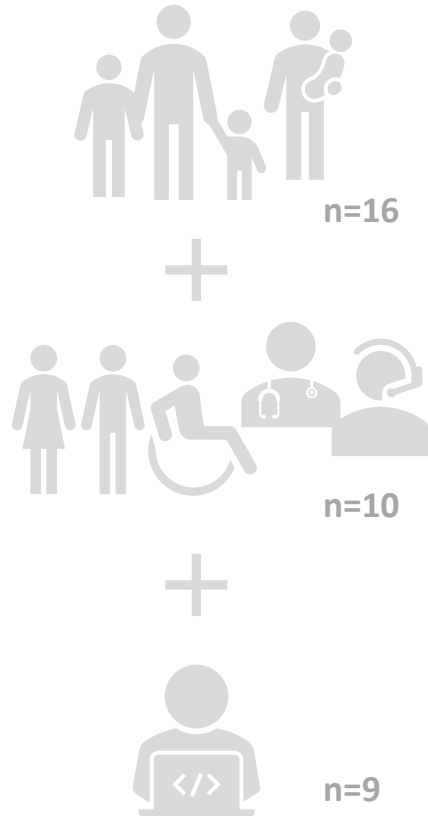
Hier befinden wir
uns aktuell

* Hamburgische Arbeitsgemeinschaft für Gesundheitsförderung e. V.
** Landesvereinigung für Gesundheitsförderung Mecklenburg-Vorpommern
*** Landesvereinigung für Gesundheitsförderung Schleswig-Holstein

Überblick Evaluation Internetplattform - Methodisches Vorgehen

Online-Befragung mit paralleler Nutzung der Internetplattform

1. Erprobungsevaluation (Sommer 25)

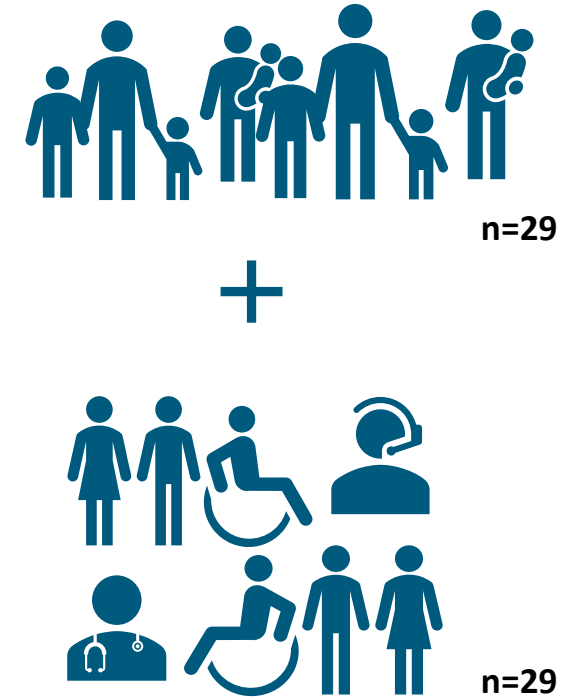


Ergebnisauswertung



Überarbeitung der
Internetplattform

2. Hauptevaluation (Herbst 25)



Agenda

0. Rückblick Erprobungsphase & Änderungen an der Webseite
1. Ergebnisteil 1: Stichprobe
2. Ergebnisteil 2: Bewertung der Internetplattform
3. Ergebnisteil 3: Bewertung einzelner Informationen
4. Zusammenfassung



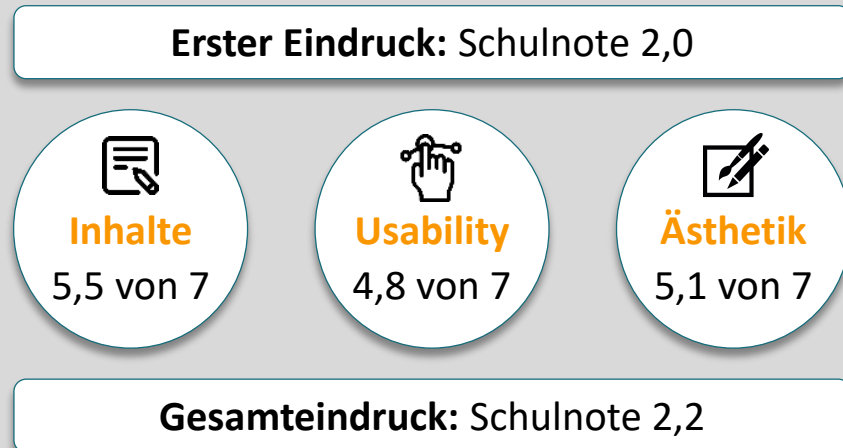
00

Rückblick Erprobungsphase & Änderungen an der Webseite

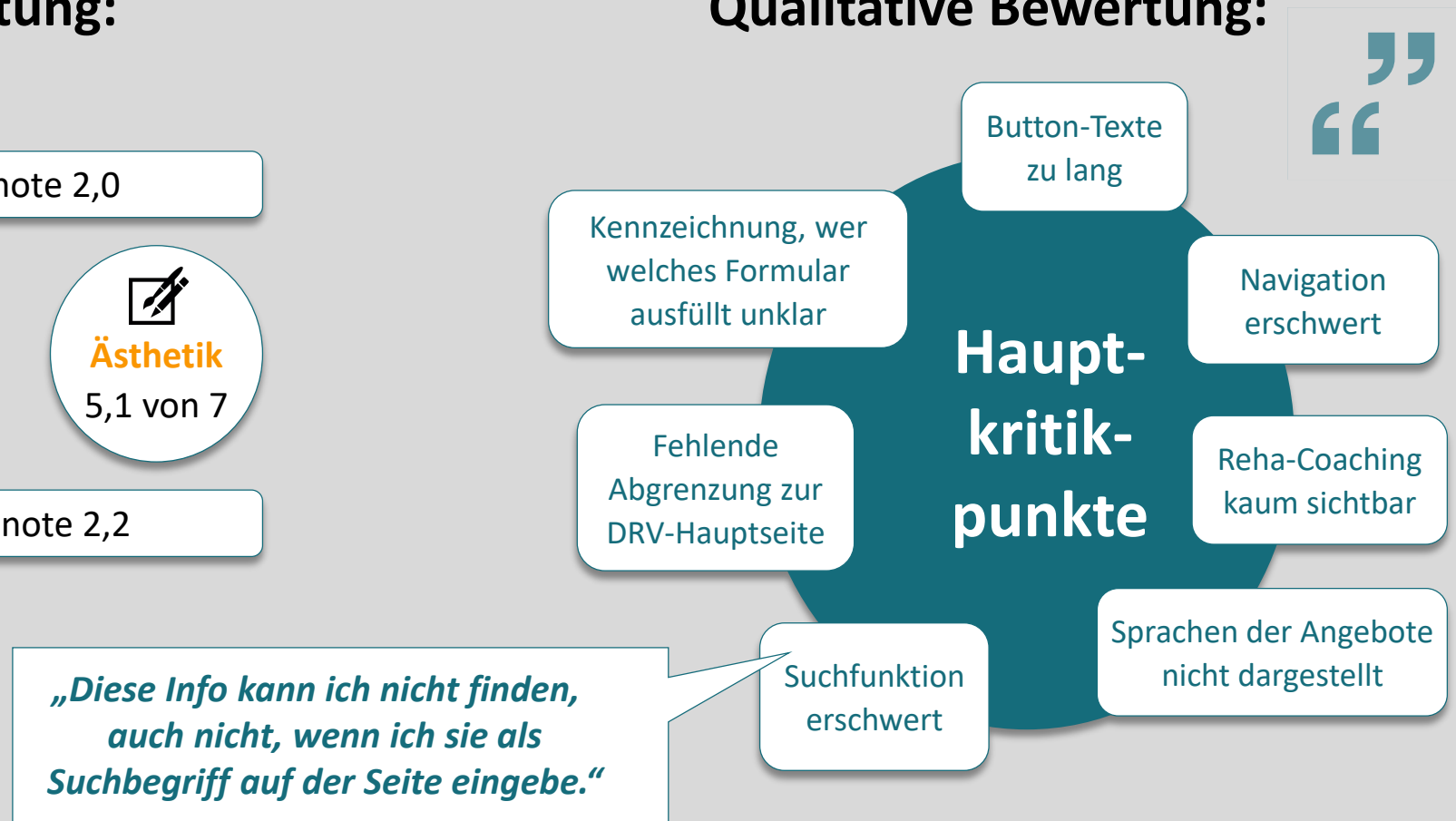


Rückblick Online-Befragung Sommer 2025: Angehörige & Fachkräfte

Quantitative Bewertung:



Qualitative Bewertung:



Rückblick Online-Befragung Sommer 2025: Usability-Expert*innen

Quantitative Auswertung:



Gesamteindruck: Schulnote 2,2

Qualitative Bewertung



Hauptkritikpunkte:

- Erschwerte, unspezifische **Suche**
- Fehlende **Übersichtlichkeit** / Positionsanzeige
- Schwierige (Rückwärts-) **Navigation**
- **Ästhetik**: Seite überladen, zu kräftige Farben
- **Erklärende Informationen**
- **Buttons** klarer kennzeichnen

Rückblick: Nach Befragungen vorgenommene Änderungen (1)

(Zusammenfassung & Auszug Beispiele)

- **Inhaltliche Änderungen**

- Bessere Auffindbarkeit & Verständlichkeit von Baustein 3 (Reha-Coaching) als Unterstützungsangebot
- Reduktion doppelter Inhalte (z. B. FAQ nur auf Hauptseite)
- Neue Sortierung der Inhalte (z. B. Weiterführende Links erst am Ende der Seite)

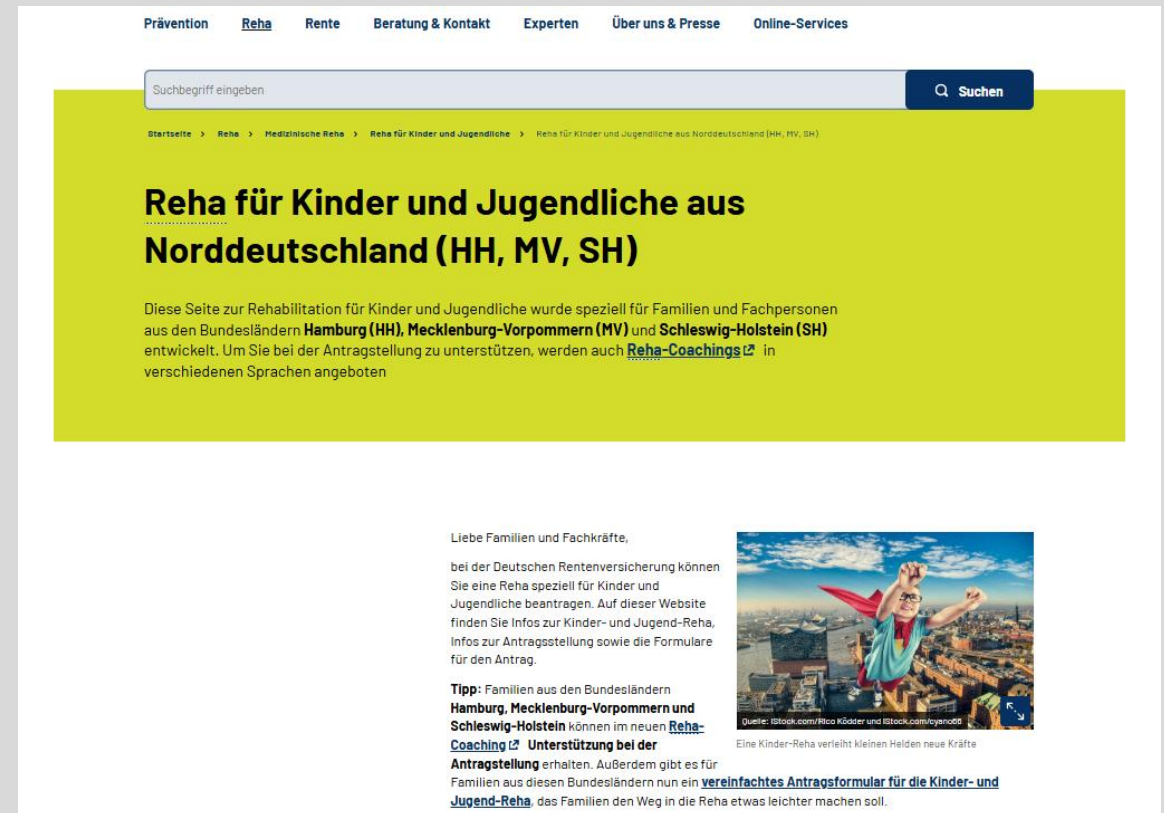
- **Ergänzte Informationen**

- Hinweise zu ausfüllenden Personen bei Formularen („Wer füllt was aus?“)
- Informationen zum Rückrufservice der Hotline

Rückblick: Nach Befragungen vorgenommene Änderungen (2)

(Zusammenfassung & Auszug Beispiele)

- **Ansprechendere Gestaltung**
 - Mehr Bilder
 - Reduktion des Textes in Buttons
- **Änderungen der Formulierungen**
 - Satzbau vereinfacht
 - Verständlichere Sprache



01

Ergebnisteil 1:

Beschreibung der Stichprobe



Beschreibung der Stichprobe

Anzahl angehörige Kinder:

Ø 2,7 Kinder (Min: 1, Max: 7)

Erkrankte Kinder:

Alter: Ø 9 J. (0 bis 17)

Diagnosen (gruppiert):

- Neurologisch / Psychiatrisch
- Stoffwechselerkr. und Adipositas
- Muskoskelettal / Systemisch / Immunologisch
- Angeborene Fehlbildungen (u. a. Ösophagusatresie)
- Komplexe Behinderung / Mehrfacherkrankungen

Hauptevaluation –
n = 29 (Herbst 25)



*Keine fehlenden Werte

Beschreibung der Stichprobe

Hauptevaluation –
n = 29 (Herbst 25)

Geschlecht:

25 Frauen, 4 Männer

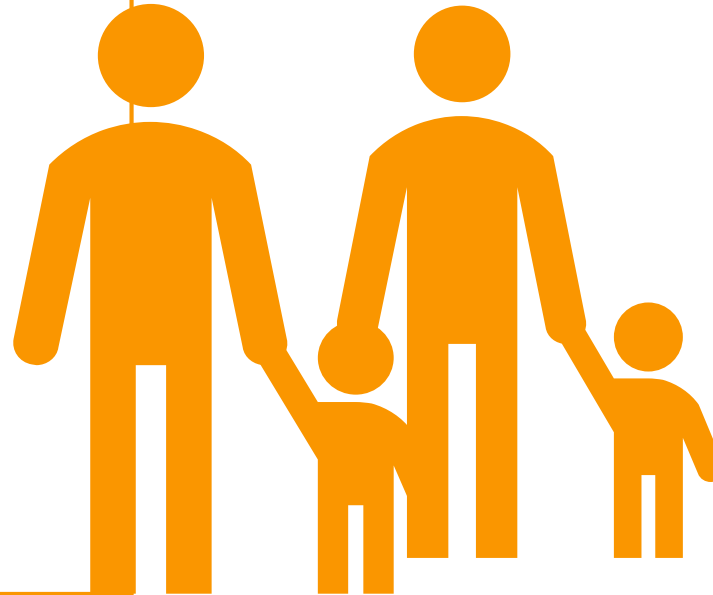
Alter: ø 40 J.

Schulabschlüsse:

79 % mit Fachhochschulreife / Abitur

Berufsabschlüsse:

- 2 (noch) kein Abschluss
- 9 berufsqualifizierender Abschluss
- 18 akademischer Abschluss



*Keine fehlenden Werte

Beschreibung der Stichprobe

Technikaffinität: $\bar{x}$ 3,6 (SD = 0,9)

eHealth Literacy: $\bar{x}$ 4,2 (SD = 0,5)

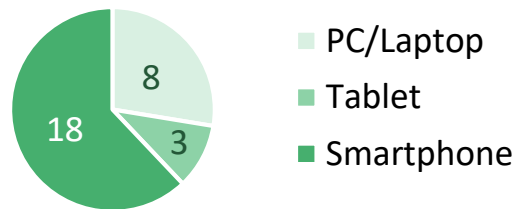
Muttersprache Deutsch:

29 Ja, 0 Nein

Farbsehschwäche:

0 Ja, 29 Nein

Genutztes Gerät:



*Keine fehlenden Werte

Hauptevaluation –
n = 29 (Herbst 25)

Skalen:

1 – 6

1 – 5



Beschreibung der Stichprobe



Berufstätigkeit:

22 gesundheitlicher / medizinischer Bereich

(8 davon (angehende) Ärztinnen / Ärzte)

6 sozialer / pädagogischer Bereich

Kontakt zu Kindern/Jugendlichen:

- Arztpraxis
- Familienberatung
- Pädiatrische Einsätze im Medizinstudium
- Logopädie und andere Therapien
- Betreuung / Schulbegleitung von erkrankten Kinder

Hauptevaluation –
n = 29 (Herbst 25)



*Keine fehlenden Werte

Beschreibung der Stichprobe



Geschlecht:

27 Frauen, 2 Männer

Alter: ø 35 J.

Schulabschlüsse:

93 % mit Fachhochschulreife / Abitur

Berufsabschlüsse:

4 (noch) kein Abschluss

9 berufsqualifizierender Abschluss

16 akademischer Abschluss

Hauptevaluation –
n = 29 (Herbst 25)



*Keine fehlenden Werte

Beschreibung der Stichprobe



Technikaffinität: $\bar{x}$ 3,4 (SD = 0,88)

eHealth Literacy: $\bar{x}$ 4,5 (SD = 0,5)

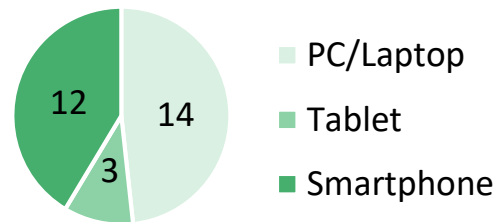
Muttersprache Deutsch:

27 Ja, 2 Nein

Farbsehschwäche:

0 Ja, 29 Nein

Genutztes Gerät:



*Keine fehlenden Werte

Hauptevaluation –
n = 29 (Herbst 25)

Skalen:

1 – 6

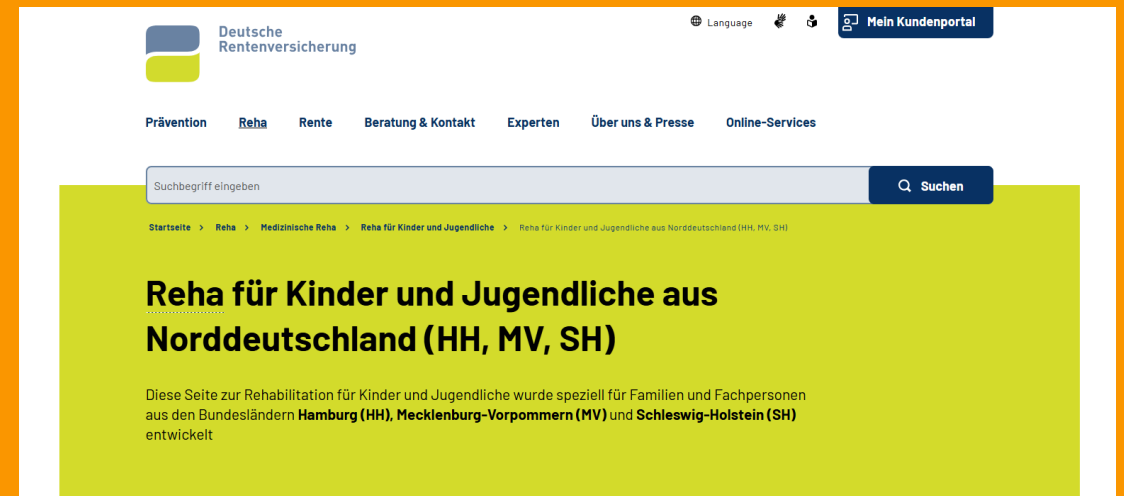
1 – 5



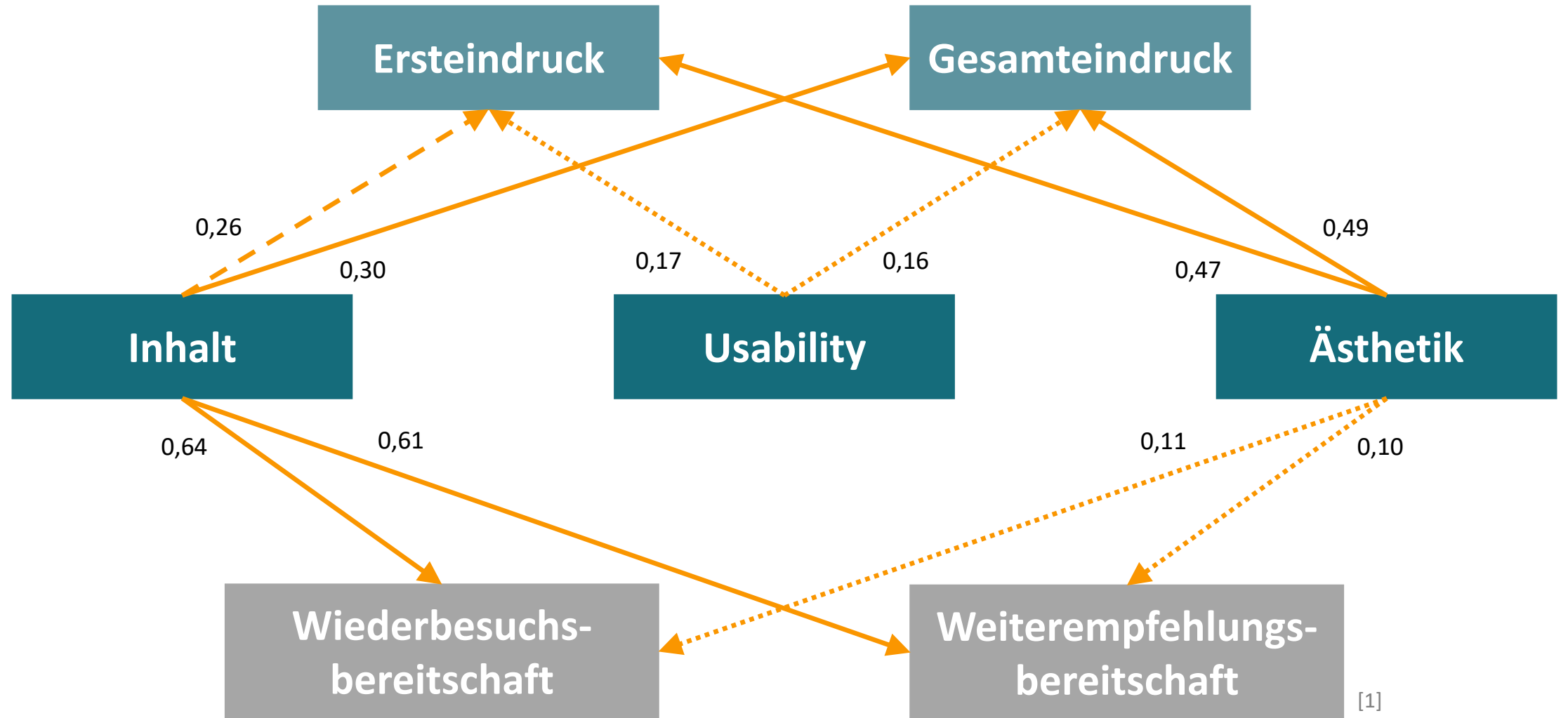
02

Ergebnisteil 2:

Bewertung der Internetplattform



Web User Experience



Ergebnisteil 2: Bewertung der Internetplattform

1 Erster Eindruck

2 Inhalt (WWI)

Usability (PWU-G, SUS)

Ästhetik (VisAWI-S)

3 Gesamtbewertung

Erster Eindruck:

Ø-Score (SD)	Range
5,4 (1,0)	3,7–7

Skala:



Erster Eindruck – Schulnote:

Ø-Score (SD)	Median	Range
2,1 (0,6)	2	1–3

Skala:
Schulnoten





Erster Eindruck:

Ø-Score (SD)	Range
5,5 (0,9)	3,7–7

Skala:



Erster Eindruck – Schulnote:

Ø-Score (SD)	Median	Range
2,1 (0,6)	2	1–3

Skala:
Schulnoten



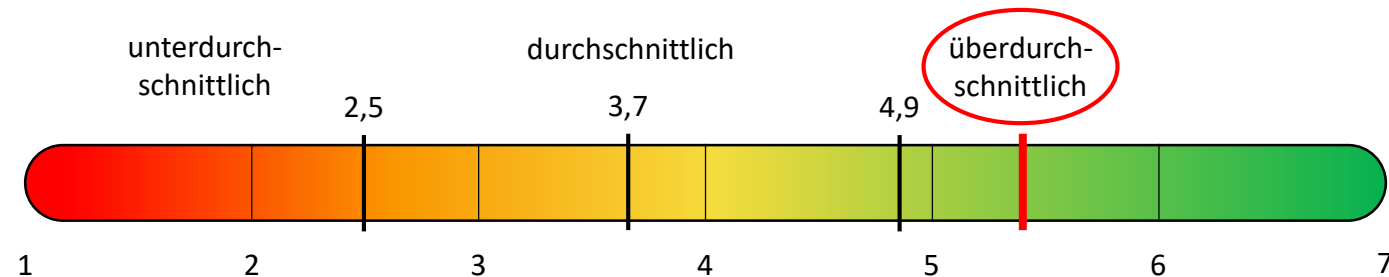
Bewertung der Inhalte

Instrument: WWI



Gefallen		Verständlichkeit		Qualität & Nutzen		Gesamt	
Ø-Score (SD)	Range	Ø-Score (SD)	Range	Ø-Score (SD)	Range	Ø-Score (SD)	Range
5,1 (1,0)	3–7	5,6 (1,1)	3–7	5,4 (1,0)	3,7–7	5,4 (0,9)	3,9–7

Vergleichswerte:



Hinweis: Vergleichswerte nicht aus dem Gesundheitsbereich und durch Personen ohne Eigeninteresse am Thema

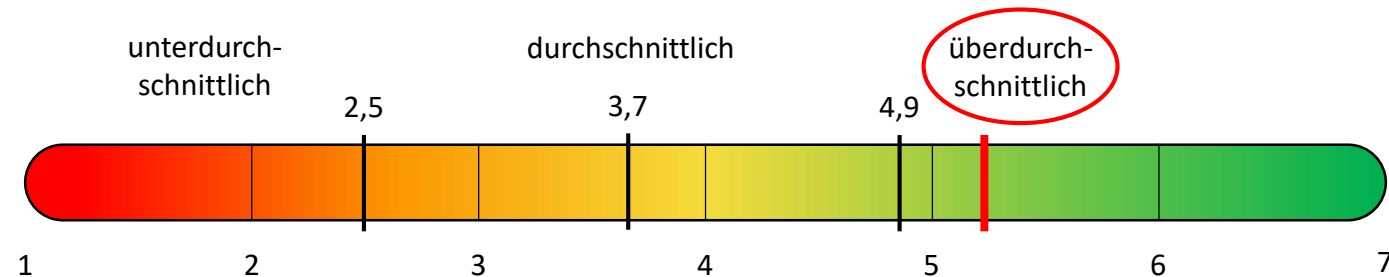
Bewertung der Inhalte

Instrument: WWI



Gefallen		Verständlichkeit		Qualität & Nutzen		Gesamt	
Ø-Score (SD)	Range	Ø-Score (SD)	Range	Ø-Score (SD)	Range	Ø-Score (SD)	Range
5,2 (0,9)	3,3–6,3	5,0 (1,1)	2,0–6,7	5,4 (0,8)	3,3–6,7	5,2 (0,7)	3,6–6,4

Vergleichswerte:



Hinweis: Vergleichswerte nicht aus dem Gesundheitsbereich und durch Personen ohne Eigeninteresse am Thema

Bewertung der Inhalte

Auszug Freitext-Anmerkungen



Kategorien:



Auswahl

- Ich finde die Seite enthält alle wichtigen Informationen
- Einige Infos sind doppelt/dreifach, andere kaum erwähnt

Qualität, Beschaffen- heit

- Sehr detaillierte Informationen
- Viele wichtige Inhalte, die ich für sehr komplex halte.

Textaufbau, Anordnung

- Die Textstrukturierung störte mich.
Es könnten mehr Stichpunkte statt Text sein.
- Alles sinnvoll aufgelistet

Bewertung der Inhalte

Auszug Freitext-Anmerkungen



Kategorien:



Umfang

- Es werden viele Fragen aufgenommen und beantwortet, man muss sich aber ein wenig Zeit nehmen.
- Kürzer zusammenfassen

Verständlichkeit, Sprache

- Niedrige Sprachbarriere, ohne sich dabei offensichtlich einfacher Sprache zu bedienen.
- Nur auf Deutsch

Ausführliche kodierte Passagen → s. Listen im Berichtsanhang

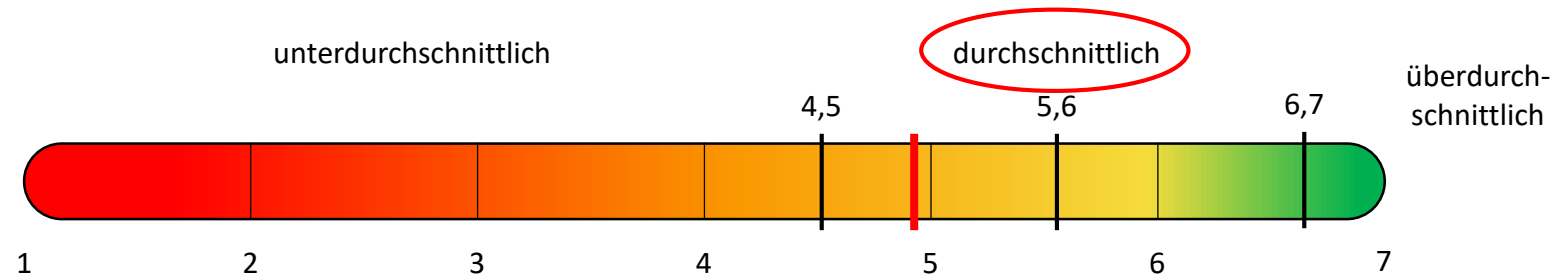
Bewertung der Usability (Bedienung)

Instrument: PWU-G



Ø-Score (SD)	Range
4,9 (1,1)	2,4–6,7

Vergleichswerte:



Hinweis: Vergleichswerte beziehen sich auf E-Health-Websites von Behörden und Bildungseinrichtungen, Bewertung durch Personen ohne Eigeninteresse

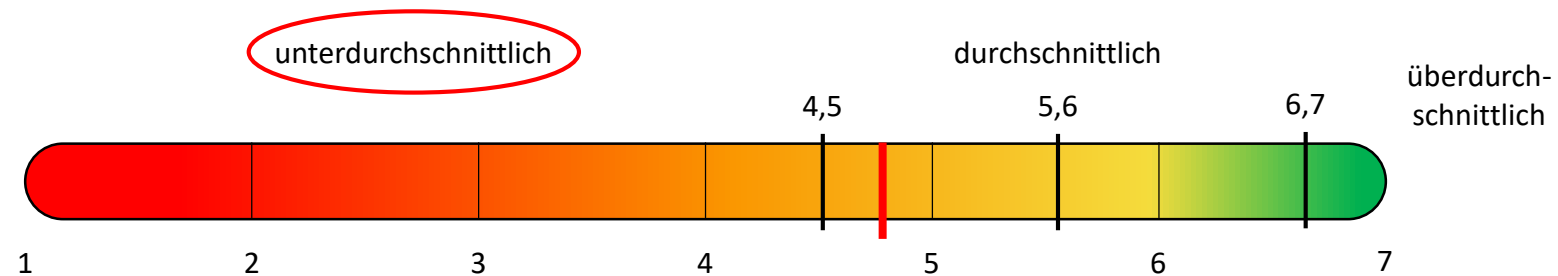
Bewertung der Usability (Bedienung)

Instrument: PWU-G



Ø-Score (SD)	Range
4,4 (1,2)	1,4–6,6

Vergleichswerte:



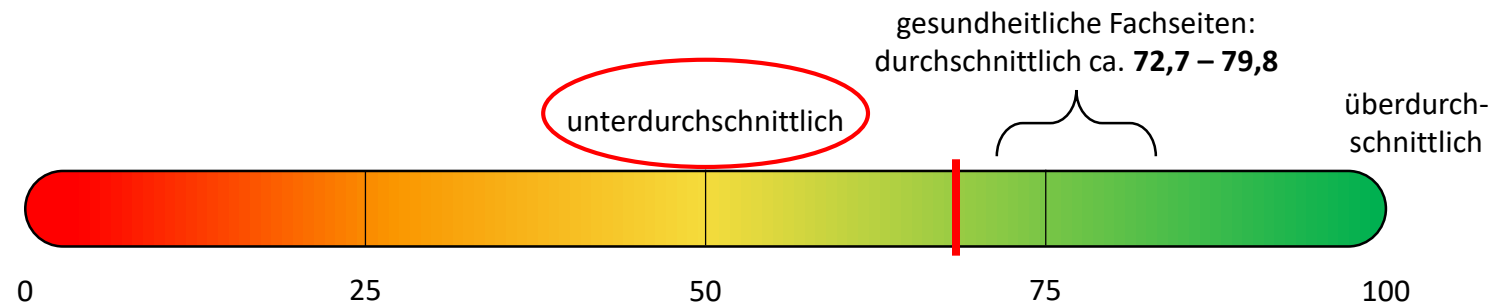
Hinweis: Vergleichswerte beziehen sich auf E-Health-Websites von Behörden und Bildungseinrichtungen, Bewertung durch Personen ohne Eigeninteresse

Bewertung der Usability (Bedienung)

Instrument: SUS

Ø-Score (SD)	Range
68,7 (19,8)	27,5–100

Vergleichswerte:



Hinweis: Vergleichswerte für Fachseiten / Gesundheitsinformations-Seiten mit Eigeninteresse der Nutzenden

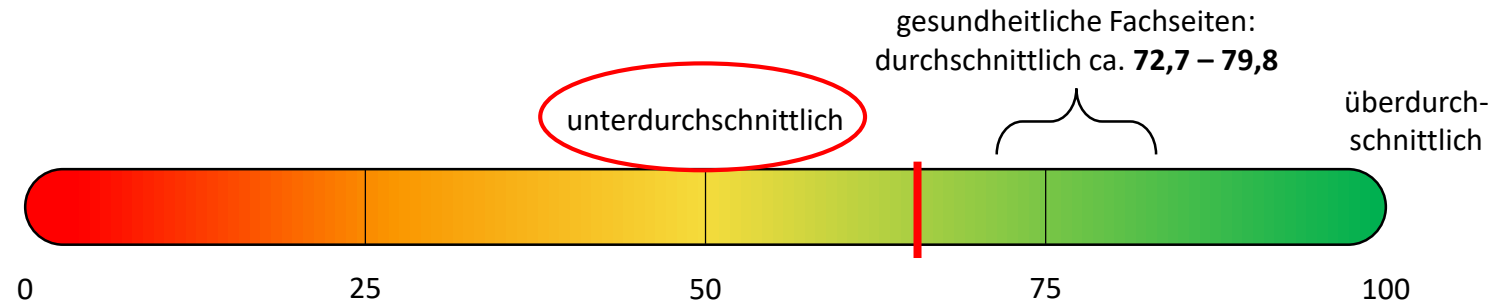
Bewertung der Usability (Bedienung)

Instrument: SUS



Ø-Score (SD)	Range
64,7 (16,7)	27,5–92,5

Vergleichswerte:



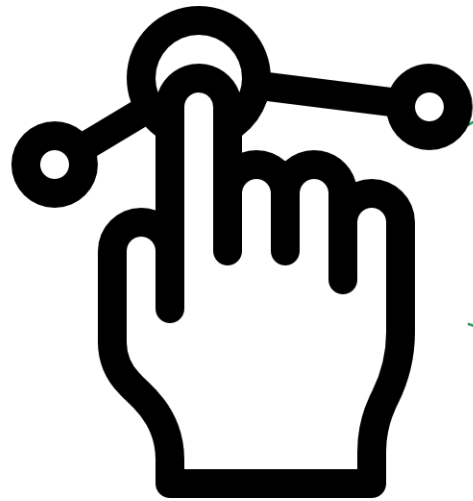
Hinweis: Vergleichswerte für Fachseiten / Gesundheitsinformations-Seiten mit Eigeninteresse der Nutzenden

Bewertung der Usability (Bedienung)

Auszug Freitext-Anmerkungen



Kategorien:



Aufbau, Auffind- barkeit (durch Anordnung)

- Bisschen unübersichtlich;
Themen besser anordnen, um sie zu finden
- Das Q & A sollte auf jeden Seite unten dargestellt werden

Bedienung (inkl. Suchfunktion, Links)

- Zum Teil nicht durch die interne Suche zu finden
- Einfache Bedienung

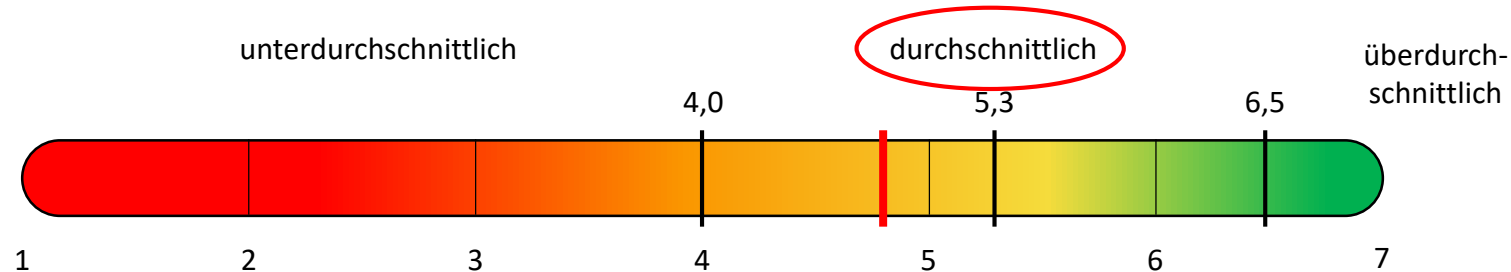
**Ausführliche kodierte
Passagen → s. Listen im
Berichtsanhang**

Bewertung der Ästhetik

Instrument: VisAWI-S

Ø-Score (SD)	Range
4,8 (1,2)	1,8–7

Vergleichswerte:



Hinweis: Vergleichswerte beziehen sich auf E-Health-Websites von Behörden und Bildungseinrichtungen, Bewertung durch Personen ohne Eigeninteresse

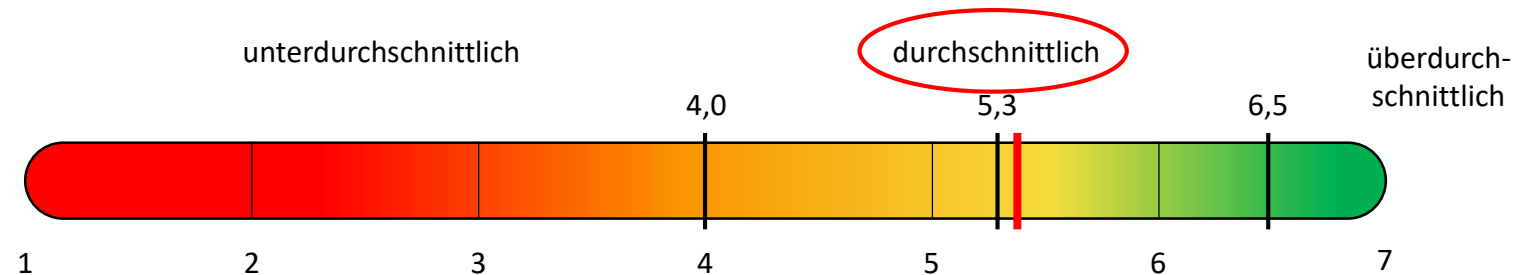
Bewertung der Ästhetik

Instrument: VisAWI-S



Ø-Score (SD)	Range
5,4 (0,8)	3,0–6,5

Vergleichswerte:



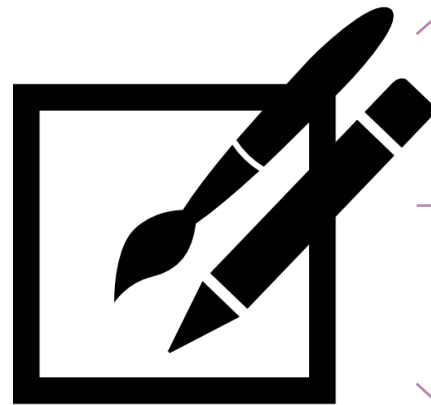
Hinweis: Vergleichswerte beziehen sich auf E-Health-Websites von Behörden und Bildungseinrichtungen, Bewertung durch Personen ohne Eigeninteresse

Bewertung der Ästhetik

Auszug Freitext-Anmerkungen



Kategorien:



Farbgebung

- Angepasst in Farben an Rentenversicherung
- Neutrale, natürliche Farben die einladend wirken

Komposition, Anordnung

- Die linksbündigen Überschriften fand ich am Anfang etwas irritierend, aber man gewöhnt sich schnell dran
- Das Layout ist pragmatisch gestaltet aber eher nüchtern.

Schriftbild

- Zu viele unterschiedliche Schriftformen und Größen und Farben.
- wichtige Informationen sind fett gedruckt

**Ausführliche kodierte
Passagen → s. Listen im
Berichtsanhang**

Gesamtbewertung

Schulnote

Ø-Score (SD)	Median	Range
2,1 (0,8)	2	1–4

→ Entspricht der Note zum ersten Eindruck: $\emptyset = 2,1$

Ø-Score (SD)	Median	Range
2,3 (0,5)	2	2–3

→ Etwas geringer als Note zum ersten Eindruck: $\emptyset = 2,1$

Angehörige



Skala:
Schulnoten



Fachkräfte



Weitere allgemeine Anmerkungen zur Internetplattform

Zusammenfassung Freitext-Aussagen



- Oft keine Verbesserungsvorschläge
- Verbesserungsvorschläge:
 - Gute Vorbereitung / Informationen für Antragstellung, gute Hilfsangebote
 - Nicht barrierefrei, teils komplex
 - Optik / Ästhetik ambivalent bewertet und kommentiert:
 - Negativ: „nicht außergewöhnlich“, „formal“, „veraltet“, „nicht familienfreundlich“, „nicht ansprechend“
 - Positiv: „unproblematisch“, „entspricht dem Zeitgeist“, „Super sieht’s aus“, „alles ok“, „schön dargestellt“, „anspruchsvoll gut gestaltet“

Weitere allgemeine Anmerkungen zur Internetplattform

Beispiele für Freitext-Aussagen



Angehörige

*Was ich toll finde ist, dass man **schnell zum Antrag kommt** und **bei Fragen schnell (Hotline) Hilfe bekommt**.*

*(...) **kein Hingucker** aber **erfüllt definitiv ihren Zweck***

*(...) wir wenden uns immer ans SPZ und das dauert dann lange.
Den Antrag selbst auszufüllen fanden wir bisher immer kompliziert,
deshalb ist die **Internetseite Gold wert**.*

Weitere allgemeine Anmerkungen zur Internetplattform

Zusammenfassung Freitext-Aussagen



Fachkräfte

- Hilfreich bei Beantwortung von Fragen
- Navigation (zurück zur ZuKiJu-Seite) schwer
- „zu viel Text“, mehr Stichpunkte gewünscht
- „intuitiv“, „schnell und modern“
- Optik / Ästhetik ambivalent bewertet und kommentiert:
 - Negativ: „wenig einladend oder erfrischend gestaltet“, „viel zu viele links [sic!]“, „Reiter mit Unterseiten hätten mir auch optisch aber noch besser gefallen“
 - Positiv: „ansprechend“, „sehr kreativ und familienfreundlich“, „gut ausgestaltet“, „vermittelt Professionalität“; „schön einheitlich gestaltet“, „freundlich“

Weitere allgemeine Anmerkungen zur Internetplattform

Beispiele für Freitext-Aussagen



*Gut durchdacht und **hilfreich** für Familien, die viele Fragen haben.*

*Wenn ich jetzt eine Reha beantragen würde, würde ich mich **sicher fühlen**.
Ich bin **wunschlos glücklich mit der Zweckmäßigkeit** der Seite.*

*Dafür, das[s] es um Kinder/ Jugendliche geht,
ist es **wenig einladend oder erfrischend** gestaltet.*

*Sie ist **optisch schön**. Die **Textstrukturierung störte** mich.
Es könnten **mehr Stichpunkte** statt Text sein.*

*Sie ist **wesentlich komplexer**, als es auf den ersten Blick scheint.*

Fehlende Infos

Zusammenfassung Freitext-Aussagen



Angehörige

- **Begleitung:**
 - Beider Eltern möglich?
 - Müssen Eltern sich beurlauben lassen?
 - Beschulung von Begleitkindern?
- **Genehmigung:**
 - Wie hoch sind die Chancen einer Genehmigung?
 - Wie oft steht eine Reha zu?
 - Ab wann kann Reha wieder neu beantragt werden?
- **Zeit:** Wie lange dauern... Vorbereitung? Reha? Antragstellung? Bearbeitung? Nachsorge?
- **Ablauf & Definition Reha:** Ist Reha dasselbe wie Kur?

Fehlende Infos

Zusammenfassung Freitext-Aussagen



Angehörige

- **Privatversicherte:**
 - Reha-Kliniken, die von der Beihilfe übernommen werden
- **ZuKiJu:**
 - Ziele des „Programms“ (Ziele ZuKiJu gemeint?)
 - Andere Bundesländer?
- **Finanzen:** Zuzahlungen
- **Indikation & Klinikauswahl:**
 - Eignung für autistische Kinder?
 - Übersicht Rehakliniken
 - Wo kann ich bei welcher Erkrankung hin?
 - Wer setzt den Impuls zur Reha? Unser Orthopäde sieht das als nicht notwendig.

Fehlende Infos

Zusammenfassung Freitext-Aussagen



Fachkräfte

- **Beschulung**
- **Ablauf & Definition Reha**
 - Konkrete Dauer der Reha
 - Konkrete Beispiele Tagesabläufe
 - Erfahrungsberichte von Familien
- **Indikation & Klinikauswahl**
 - Infos zu den Spezialisierungen der Einrichtungen und den Orten
 - Ein Verweis auf mögliche Kliniken, die zur Auswahl stehen.
 - Vielleicht sogar eine Suchfunktion zu Kliniken in der Nähe des Wohnortes.
 - Konkrete Altersgrenzen und Sonderfälle, Bis wann genau Jugendliche anspruchsberechtigt sind (18 vs. 27 Jahre) Ausnahmen bei Ausbildung, Freiwilligendiensten oder Behinderung
 - Worauf achten bei Auswahl Reha-Klinik?

Verbesserungsvorschläge

Zusammenfassung Freitext-Aussagen



Angehörige

- Struktur & Layout:
 - Stärke Abgrenzung der drei Seiten dt. Rentenversicherung, Projekt und Bündnis
 - Überschriften/Schlagwörter stärker hervorheben
 - Mehr Stichpunkte und Gliederungen; deutlicher abgegrenzte Highlights bei weniger Fließtext; Kürzer fassen; Optische Entschlackung
 - Leichtere Sprache
 - Layout anpassen, Schöneres Layout
 - Mehr Bilder und Symbole (Beispiel: elternsein.info | NZFH elternsein)
 - Farbwahl
- Sprachen: Hinweis auf Deutsch, um welche Sprache es sich handelt
- Thematisierung Reha bei PKV

Verbesserungsvorschläge

Zusammenfassung Freitext-Aussagen

Angehörige



- Kleines Merkblatt mit wichtigsten Infos zur Antragstellung zum Ausdrucken
- Kliniken mit Zuordnung für einzelne Krankheiten
- Suchfunktion interaktiver gestalten, ein mit Mitarbeitern besetzter Chat oder ein wirklich guter Chatbot für Fragen.
- Wünschenswert wäre es, wenn man Ihre neue Seite, die des zukiju.de-Projekts und die <https://www.kinder-und-jugendreha-im-netz.de> bündeln könnte. Sonst wird man evtl. verwirrt, wenn man noch nie mit seinem Kind in einer Reha war.
- Schlagwortsuche bzw. KI der direkt Fragen gestellt werden können.

Verbesserungsvorschläge

Zusammenfassung Freitext-Aussagen

Angehörige



- Zu viele verschiedene Informationen auf einer Seite mit unterschiedlichen Verlinkungen zu wiederum anderen Seiten. Empfehle Haupttreiter und einzelne Unterpunkte, wo man durch anklicken dann zu den spezifischen Themen gelangt. Hauptpunkt mit allgemeinen Infos worum es überhaupt geht. Dann einzelne(!) Unterpunkte wie z. B. Kosten, Voraussetzungen, Ablauf Antragstellung, Ablauf Aufenthalt, Andere Sprachen, etc. Also alles einzelne gut strukturierte Unterpunkte.

Verbesserungsvorschläge

Zusammenfassung Freitext-Aussagen



Fachkräfte

- Am häufigsten: Strukturelle Verbesserungen
 - FAQ präserter platzieren; Q&A immer unten anzeigen
 - Leichtere Navigation (verbesserte Struktur, Positionsanzeige)
 - Mehr Laufzettel / Schritt-für-Schritt-Anleitungen
 - Suchfunktionen verbessern
 - Roter Faden deutlicher
- Übersetzungsmöglichkeiten (inkl. Leichter Sprache)
- Die beiden PDFs mit relevanten Informationen mehr hervorheben.
- Ablauf: Laufzettel mit „ToDos“ vor, während und nach Reha
- Texte vereinfachen und leichtere Sprache

Verbesserungsvorschläge

Beispiele für Freitext-Aussagen

Fachkräfte „
“

„Vielleicht eine leichter zu erreichende Homepage - ich hab mich sehr häufig über den Reiter Reha - dann Reha für Kinder und Jugendliche zu den jeweiligen Unterpunkten durchklicken müssen. Aber wenn man auch noch andere Bereiche in Reha und Rente und Co. abdecken muss, dann ist das vielleicht schon die einfachste Option so...“

Generell wäre eine Möglichkeit der Übersetzung der Website sinnvoll. Ebenso Texte bzw. Dokumente in leichter Sprache!

Kinderfreundliches Layout, da diese vereinzelt auch bei den Vorbereitungen mit einbezogen werden. Seiten für Kinder sind farbenfroher zu gestalten.

Durch die Integration in die Website der Rentenversicherung ist es ja (...) nur ein Teil einer Website. Grundsätzlich mag ich es, links [sic!] einen Reiter zu haben, bei dem ich wie in einem Inhaltsverzeichnis übersichtlich die einzelnen Unterseiten einsehen kann. Das ist hier nun ja eher nicht möglich. Deswegen fand ich es etwas unübersichtlich.

Zwischenfazit:

Zusammenfassung der Bewertung der Internetplattform

Erster Eindruck	Schulnote: 2,1
Inhalt	überdurchschnittlich
Usability	durchschnittlich bis unterdurchschnittlich
Ästhetik	durchschnittlich
Gesamteindruck	Schulnote: 2,2

03

Ergebnisteil 3:

Bewertung einzelner Informationen (Auffindbarkeit und Verständnis)

Fragen und Antworten

Was ist eine medizinische Reha für Kinder und Jugendliche?



Welche Altersgrenze gilt für die Kinder- und Jugend-Reha?



Welche Erkrankungen werden in einer Reha behandelt?



Wie erkenne ich einen Reha-Bedarf?



Was bringt eine Reha?



Was ist in einer Reha anders als im Krankenhaus?



Was ist der Unterschied zwischen Reha und Eltern-Kind-Kur?



Gibt es unterschiedliche Reha-Arten?



Wo findet die Reha statt?



Beispiel „Recherche“-Aufgaben

1. Frage:

„Welche möglichen Kostenträger gibt es für eine Kinder- und Jugend-Reha?“

Bitte beantworten Sie die Frage kurz mit den Informationen auf der Website:

Freitext

2. Bewertung der Informationssuche:

Wie gut konnte man Ihrer Meinung nach die gesuchte Information auf der Website **finden**?



Wie gut konnte man Ihrer Meinung nach die gesuchte Information **verstehen**?



Ihre Anmerkungen dazu in Stichworten:

Zum Beispiel: Was war schwierig? Was war gut? Welche Verbesserungsvorschläge haben Sie?

Freitext

Beispiel-Bewertung

Welche möglichen Kostenträger gibt es für eine Kinder- und Jugend-Reha?

„Die Deutsche Rentenversicherung bzw. Krankenkasse, wenn DRV nicht zuständig ist.“

→ 2 Punkte

„Die Deutsche Rentenversicherung“

→ 1 Punkt

„habe ich nicht gefunden“

→ 0 Punkte

Vorsicht bei der Interpretation



Beispiel: **Wer füllt das Antragsformular aus?**

Antwort: „Die Kinder Reha“ (**Falsch**)

Ihrer Meinung nach: Wie gut konnte man auf der Website die Information finden, welche Möglichkeiten es für das zweite Kind gibt?



Ihrer Meinung nach: Wie gut konnte man auf der Website verstehen, welche Möglichkeiten es für das zweite Kind gibt?



Überblick „Recherche-Aufgaben“

Frage-Nr.	Frage an Angehörige in der Online-Befragung
1	Wer bezahlt die Kinder- und Jugend-Reha?
2	Welche Formulare müssen mindestens bei der Deutschen Rentenversicherung eingereicht werden, wenn Sie eine Kinder- und Jugend-Reha beantragen möchten?
3	Wer füllt den ärztlichen Befundbericht aus?
4	Wer füllt das Antragsformular aus?
5	Wo kann man sich als Elternteil oder Familie beraten lassen, wenn man Fragen zur Antragstellung hat? In welchen Sprachen ist das möglich?
6	Mit welchen Erkrankungen oder Problemlagen können Kinder eine Reha machen?
7	Was sind die Inhalte der Kinder- und Jugend-Reha? Wie lange geht die Reha in der Regel?

Überblick „Recherche-Aufgaben“

Frage-Nr.	Frage an Angehörige in der Online-Befragung
8	Es gibt Tipps, die einem helfen sollen, das Antragsformular auszufüllen. Wo findet man diese auf der Website?
9	Bis zu welchem Lebensjahr können Kinder begleitet werden?
10	Auf welche weiteren Informations- und Beratungsmöglichkeiten zur Kinder- und Jugend-Reha wird auf dieser Website hingewiesen?
11	Stellen Sie sich bitte folgende Situation vor: Ihr chronisch erkranktes Kind ist 11 Jahre alt. Sie können dieses erkrankte Kind in die Reha-Einrichtung begleiten. Allerdings haben Sie noch ein zweites Kind im Alter von 9 Jahren, um das Sie sich kümmern und Sie sind alleinerziehend. Welche Möglichkeiten gibt es für die Betreuung dieses zweiten Kindes während der Reha?
12	Wer darf mitkommen zur Reha?
13	Wer kann an dem Reha-Coaching teilnehmen? Was sind die Inhalte des Coachings?

Ergebnisse „Recherche-Aufgaben“

	Quote	Antworten ohne Fehler	Auffindbarkeit (ø)	Verständlichkeit (ø)	Zusammenfassung der Kritik / Auffälligkeiten
1: Kostenträger	74 %	15/29	4,0	4,2	- Häufig nur DRV genannt - Gut in FAQ zu finden
2: Notwendige Formulare	79 %	17/29	4,0	4,0	- Häufig nur Befundbericht genannt; Vermutung: bei „Schritte in die Reha“ ist G0612 fettgedruckt und unterstrichen
3: ärztlicher Befundbericht	97 %	28/29	4,1	4,2	- Sehr einfach zu finden & verstehen
4: Antragsformular	84 %	24/29	4,3	4,3	- Info schnell zu finden
5: Beratung	79 %	11/29	4,1	4,2	- Reha-Coaching/Hotline schnell zu finden, aber ca. 1/3 „Fehler“, da teilweise nur „DRV“ genannt & durch Verwirrung bzgl. Sprachen; 2x falsche Zuordnung; oft nur „mehrere Sprachen“ genannt

Ergebnisse „Recherche-Aufgaben“

	Quote	Antworten ohne Fehler	Auffind- barkeit ($\emptyset$)	Verständ- lichkeit ($\emptyset$)	Zusammenfassung der Kritik / Auffälligkeiten
6: Erkrankungen	97 %	27/29	4,1	4,2	- Sehr einfach zu finden & verstehen - Teilw. Wunsch nach ausführlicherer Liste
7: Reha-Inhalte & Reha-Dauer	66 %	17/29	3,0	3,6	- 7 Personen mit 0 Punkten - Info zur „Dauer“ schwer auffindbar
8: Ausfüllhilfe	45 %	13/29	3,4	3,4	- Schwer zu finden oder Frage anders interpretiert
9: Begleitung (Altersgrenze)	93 %	27/29	4,5	4,8	- Leicht zu finden
10: Informationsmöglichkeiten	59 %	14/29	4,1	4,2	- Frage teilweise nicht verstanden - 9 Personen mit 0 Punkten; Auffindbarkeit „gut“, aber Diskrepanz: A+V gut bewertet, aber nur teilweise komplette/korrekte Antwort gegeben
11: Szenario alleinerziehend 2. Kind	66 %	13/29	3,4	3,6	- Häufig nur eine zweier Möglichkeiten genannt - Unterschiedliche Meinungen: Auffindbarkeit sowohl pos als auch neg hervorgehoben

Ergebnisse „Recherche-Aufgaben“



	Quote	Antworten ohne Fehler	Auffindbarkeit (ø)	Verständlichkeit (ø)	Kritik / Auffälligkeiten
12: Begleitung (Wer?)	55 %	3/29	4,3	4,4	- Eltern/Bezugsperson immer genannt, aber nur 3x Geschwisterkind → diese Info nicht klar für Angehörige (liegt ggf. an Fragenformulierung?) - Auffindbarkeit (Bezugsperson) positiv hervorgehoben
13: Reha-Coaching	53 %	8/29	3,3	3,6	- Teilweise Inhalte von ZuKiJu genannt - Tendenziell Region selten genannt, aber Lücken in allen 3 Bereichen (Personengruppe, Region und Inhalt) - Begriff Reha-Coaching gefunden, Probleme beim Finden und Verstehen der Details

Zusammenfassung Ergebnisse „Recherche-Aufgaben“



Angehörige

Erkrankungen, Begleitung durch
angehörige Betreuungspersonen, Altersgrenzen

komplexere Aufgabenstellungen oft „nur“ teilweise korrekt, z. B. Details zum Coaching

Formulare: Kurzantrag noch nicht klar als „notwendig“ eingeordnet; Infos: Reha-Dauer,
Geschwisterkindbetreuung/-begleitung & Ausfüllhilfen **nicht** leicht auffindbar

Quote Richtigkeit der Antworten:

$\geq 90 \%$	$\geq 70 \%$	$\leq 50 \%$
3/13	7/13	1/13

Auffindbarkeit:

$<$ 😊	$<$ 😐
4/13	0/13

Interpretationsbeispiel:

„0 von 13 Fragen wurde durchschnittlich
schlechter als „ 😐 “ bewertet.“

Verständlichkeit:

$<$ 😊	$<$ 😐
4/13	0/13

Überblick „Recherche-Aufgaben“

Frage-Nr.	Frage an Fachkräfte in der Online-Befragung
1	Welche möglichen Kostenträger gibt es für eine Kinder- und Jugend-Reha?
2	Welche Formulare müssen mindestens bei der Deutschen Rentenversicherung vorliegen, damit eine Kinder- und Jugend-Reha genehmigt werden kann?
3	Wer füllt den ärztlichen Befundbericht aus?
4	Wer füllt das Antragsformular aus?
5	Mit welchen Erkrankungen oder Problemlagen können Kinder eine Reha machen?
6	Was sind die Inhalte der Kinder- und Jugend-Reha? Wie lange geht die Reha in der Regel?
7	Szenario: Sie beraten ein Elternteil mit einem chronisch erkrankten Kind im Alter von 11 Jahren. Die Person kann dieses erkrankte Kind in die Reha-Einrichtung begleiten. Allerdings hat sie noch ein zweites Kind im Alter von 9 Jahren, um das sie sich kümmert und sie ist alleinerziehend. Welche Möglichkeiten gibt es für die Betreuung dieses zweiten Kindes während der Reha?

Überblick „Recherche-Aufgaben“

Frage-Nr.	Frage an Fachkräfte in der Online-Befragung
8	Welche Voraussetzungen müssen erfüllt sein, damit eine Familie eine Kinder- und Jugend-Reha bei der Deutschen Rentenversicherung beantragen kann?
9	Es gibt momentan 2 mögliche Antragsformulare, die sich je nach Bundesland unterscheiden. Für welche Bundesländer ist jeweils welches Antragsformular gedacht?
10	Wer darf mitkommen zur Reha?
11	Wohin können Sie Familien bei weiterem Informationsbedarf verweisen?
12	An wen richtet sich das Reha-Coaching? In welchen Sprachen wird das Coaching angeboten?
13	Was sind die Inhalte des Reha-Coachings?

Ergebnisse „Recherche-Aufgaben“

	Quote	Antworten ohne Fehler	Auffindbarkeit (Ø)	Verständlichkeit (Ø)	Kritik / Auffälligkeiten
1: Kostenträger	84 %	21/29	3,8	3,8	- Schnell in FAQ zu finden - Teilw. Unsicherheit geäußert
2: Notwendige Formulare	93 %	25/29	4,1	4,2	- Formular S0051 von 3 Personen genannt (=Befundberichtsformular Erwachsenenreha) - Gute Übersichtlichkeit
3: ärztlicher Befundbericht	100 %	29/29	4,1	4,3	- Gut zu finden, obwohl Info nicht explizit geschrieben steht [gemeint: man kann es sich ableiten, aber es steht nicht explizit „wird vom Arzt ausgefüllt“ o.ä.]
4: Antragsformular	88 %	24/29	4,1	4,2	- Teilw. fehlende Punkte dadurch, dass „Arzt“ als ausfüllende Person genannt wurde
5: Erkrankungen	93 %	26/29	4,2	4,4	- Gut und schnell zu finden

Ergebnisse „Recherche-Aufgaben“

	Quote	Antworten ohne Fehler	Auffindbarkeit (Ø)	Verständlichkeit (Ø)	Kritik / Auffälligkeiten
6: Inhalte und Dauer der Reha	75 %	16/29	2,9	3,3	- Suche teilw. zeitaufwändig, insb. zu Dauer - „Umgang mit der Erkrankung schulen“ nur ein Mal genannt
7: Geschwisterkind	66 %	14/29	3,3	3,6	- Häufig nur eine von zwei Möglichkeiten genannt (aber nicht immer dieselbe) - Gespaltene Meinung zu Auffindbarkeit
8: Voraussetzungen	59 %	8/29	3,2	3,2	- Häufig entweder versicherungsrechtl. ODER medizinische Voraussetzung genannt - Suche: oft bei Erwachsenen-Reha gelandet
9: Antragsformular nach Bundesland	57 %	14/29	3,8	3,9	- Gespalten: Trotz gezielter Suche nicht / schlecht gefunden vs. gut zu finden - 10 Personen mit 0 Punkten

Ergebnisse „Recherche-Aufgaben“

	Quote	Antworten ohne Fehler	Auffindbarkeit (Ø)	Verständlichkeit (Ø)	Kritik / Auffälligkeiten
10: Begleitung (Wer?)	59 %	5/29	4,2	4,3	- Begleit-/Bezugsperson immer genannt, Geschwisterkind nur sehr selten - Info über FAQ leicht gefunden
11: weiterer Informationsbedarf	53 %	2/29	4,2	4,3	- In den meisten Fällen nur eine von beiden genannt (Coaching ODER andere Beratungsangebote) - Coaching allgemein nur selten genannt - Hotline leicht zu finden

Ergebnisse „Recherche-Aufgaben“

	Quote	Antworten ohne Fehler	Auffindbarkeit (ø)	Verständlichkeit (ø)	Kritik / Auffälligkeiten
12: Reha-Coaching (Zielgruppe & Sprache)	64 %	9/29	4,3	4,4	- Meistens nicht die Region genannt, in der das Coaching angeboten wird [Theorie: möglicherweise weil die meisten sowieso hier wohnen -> nicht als erwähnenswert eingeordnet?] - Schnell gefunden, aber Bedenken / Verwirrung bzgl. der Sprachen
13: Reha-Coaching (Inhalte)	86 %	24/29	4,2	4,2	- Häufig die „Wissen kompakt“-Punkte von zukiju-team.de - Schlechte Bewertung der Auffindbarkeit durch komplizierten Weg (viele Links)

Zusammenfassung Ergebnisse „Recherche-Aufgaben“



Fachkräfte

Viele Inhalte leicht gefunden (z. B. Reha-Coaching), Auffindbarkeit & Verständlichkeit insgesamt auch positiv bewertet

Bei komplexeren Fragen: Richtige Beantwortung, aber nicht immer vollständig

Zeitaufwand für einige Suchen hoch, z. b. Reha-Dauer, Details Reha-Coaching; Verwirrung bzgl. mgl. Sprachen im Coaching; Geschwisterbetreuung nicht genannt

Quote Richtigkeit der Antworten:

≥ 90 %	≥ 70 %	≤ 50 %
3/13	7/13	0/13

Auffindbarkeit:

< 😊	< 😐
5/13	1/13

Interpretationsbeispiel:

„1 von 13 Fragen wurde durchschnittlich schlechter als „ 😐 “ bewertet.“

Verständlichkeit:

< 😊	< 😐
5/13	0/13

Diskussion aller Ergebnisse „Recherche-Aufgaben“



Zusammenfassende Einordnung:

- Die meisten Aufgaben wurden zu mindestens 70 % korrekt beantwortet
- Fachkräften fiel das „korrekte“ Finden von Informationen insgesamt etwas leichter
- Antragsformular könnte klarer als „Pflichtformular“ gekennzeichnet sein
- Einige Informationen könnten klarer dargestellt / besser auffindbar sein, u. a.:
 - Details Coaching (z. B. Sprache, Region)
 - Dauer der Reha
 - Betreuung / Begleitung Geschwisterkind

Methodische Limitation:

- Aufgrund der Individualität des Angebots Internetplattform
Rechercheaufgaben nicht validierte Instrumente; Zwar Pretest erfolgt;
trotzdem missverständliche Formulierungen in den Aufgabenstellungen nicht
auszuschließen, vereinzelt Hinweise darauf insbesondere bei Angehörigen

04

Gesamtzusammenfassung & Fazit

Zusammenfassung Stichprobe & Bewertung

Stichprobe der Hauptbefragung

- 29 Angehörige und 29 Fachkräfte

Gesamtbewertung:

- Inhalt überdurchschnittlich,
Ästhetik durchschnittlich,
Usability durchschnittlich bis unterdurchschnittlich

Im „Vergleich“ zu Befragung 1:

- Einige Inhalte sehr viel besser sichtbar, Ästhetik verbessert
- Struktur & Suchfunktionen der Seite bleiben Hauptproblem der Nutzungsfreundlichkeit, aber auch einige direkt adressierbare Probleme



Angehörige
Fachkräfte

Fehlende Inhalte

- **Merkmale** / Anleitungen zum Herunterladen
- Informationen zu **Kliniken**
 - Indikation
 - Klinikauswahl, -übersicht
- **Genehmigung:**
 - Wie hoch sind die Chancen?
 - Wie oft steht eine Reha zu?
- **Zeitlicher Ablauf:**
 - Wie lange dauern Vorbereitung, Reha, Antragstellung, Bearbeitung, Nachsorge?
- Sonderfall: **Privatversicherte**

Zusammenfassung und Handlungsempfehlungen

Kritische Anmerkungen zur Webseite allgemein

Zusammenfassung	Handlungsempfehlungen / Vorschläge
Struktur der Inhalte - Abgrenzung zwischen verschiedenen Webseiten - Aufbau der Internetplattform unklar, verwirrend	- Klarere Abgrenzung - Mehr Übersichtlichkeit durch klaren Aufbau - Sichtbare Haupt- und Unterreiter zur Übersicht & Navigation - Einheitliche Formatierung - FAQ präsenter
Layout - Überschriften auf der linken Seite - Unruhe durch wechselnden Seitenaufbau	
Sprachen der Internetplattform	- Mehrere Sprachen - Leichte Sprache
Texte - Zu viele und lange Fließtexte - Unterschiedliche Schriftformen, -größen und -farben	- Noch weniger Fließtext - Mehr Absätze und Stichpunkte
Funktionen der Internetplattform - Suchfunktion - Zu viele (Tabs durch) Links	- Suchfunktion interaktiver gestalten?
Viele Downloads notwendig	- Mehr Informationen auf Webseite selbst

Zusammenfassung und Handlungsempfehlungen

Kritische Anmerkungen zu inhaltlichen Themen



Thema	Kritik / Probleme	Handlungsempfehlungen / Vorschläge
Kostenträger	- Häufig nur DRV genannt - Mehr Informationen zu anderen Trägern gewünscht	- Eigener Menüpunkt notwendig? - Ggf. sonst präserter in FAQ?
Pflichtformulare	- Teilweise immer noch Verwirrung beim Überblick über die Formulare - Schwierigkeiten beim Finden der Ausfüllhilfe	- Evtl. neue, klare Struktur bei der Formularübersicht? - Prägnanterer Name für Ausfüllhilfe
Voraussetzungen	- Aufzählung der Erkrankungen zu allgemein	- Ausführlichere Aufzählung - Oder Hinweis zum Vorgehen, wenn Erkrankung nicht genannt wird
Inhalte & Dauer der Reha	- Infos sehr schwer zu finden, insb. die Dauer - Nur über Download einsehbar	- Kurzer Einführungstext auf Webseite für erste Orientierung
Reha-Coaching	- Coaching selbst wird gut gefunden; Probleme bei genaueren Infos	- Piktogramme mit einfachen Sätzen?
Geschwisterkinder	- Selten alle Möglichkeiten gefunden	- 1 gemeinsamer Punkt zu Begleitpersonen: „Wer darf mit zur Reha?“



Fehlende Inhalte

- **Beschulung** von Fachkräften
- **Ablauf & Definition Reha**
 - Dauer der Reha
 - Konkrete Beispiele mit Tagesabläufen
 - Erfahrungsberichte von Familien
- **Indikation & Klinikauswahl**
 - Altersgrenzen, Beschreibung der Ausnahmen
 - Klinikübersicht mit Spezialisierungen und Orten
- **Genehmigung:**
 - Wie hoch sind die Chancen?
 - Wie oft steht eine Reha zu?
- **Dauer** der Antragstellung / der Bearbeitung durch die DRV

Zusammenfassung und Handlungsempfehlungen

Kritische Anmerkungen zur Webseite allgemein

Zusammenfassung	Handlungsempfehlungen / Vorschläge
Struktur der Inhalte - Abgrenzung zur restlichen DRV-Seite - Aufbau der Webseite unübersichtlich - FAQ zu versteckt, unstrukturiert	- „Abgrenzung“ zur Hauptseite der DRV - Klarerer Aufbau - Sichtbare Gliederung zur Übersicht & Navigation - FAQ präserter; mit „Überthemen“ - Kinderfreundlicheres Layout, farbenfrohere Seiten
Layout - Professionell, aber nicht einladend für Familien / Kinder	
Sprachen der Internetplattform	- Übersetzung Internetplattform in mehrere Sprachen - Leichte Sprache
Texte - Zu viele und zu lange Fließtexte - Zu kleine Schrift	- Weniger Fließtext - Mehr Absätze und Stichpunkte - Mehr „ausklappbare“ Textabschnitte
Funktionen der Internetplattform - Suchfunktion nicht hilfreich - Zu viele (Tabs durch) Links	- Suchfunktion optimieren - Bei externer Verlinkung ggf. nicht immer neuen Tab öffnen?
Viele Downloads notwendig	- Mehr Informationen auf die Internetplattform selbst

Zusammenfassung und Handlungsempfehlungen

Kritische Anmerkungen zu inhaltlichen Themen

Thema	Kritik / Probleme	Handlungsempfehlungen / Vorschläge
Pflichtformulare	- Formular S0051 wurde 3x als Pflichtformular genannt	- Klarere Auflistung bei Formularübersicht - Ausfüllhilfe direkt unter Antragsformular
Voraussetzungen	- „Versteckt“ bei Info zu Kostenträgern - Bei Suche: Kinder-Reha-Bereich (ungewollt) verlassen	- Info zentraler darstellen - In FAQ von Kostenträgern trennen
Inhalte & Dauer der Reha	- Suche teilw. zu zeitaufwändig, insb. zur Dauer - Kein exemplarischer Stundenplan	- Knappe Infos dazu auf Internetplattform ohne extra Download
Reha-Coaching	- Coaching selbst wird gut gefunden; Probleme bei Inhalten und Sprachen - Selten genannt bei der Frage, wohin Familien bei Info-Bedarf verwiesen werden können	- Weniger Links, ggf. „früher“ Infos selbst - Oder Link präserter platzieren
Begleitung	- Teilweise Auffindbarkeit bemängelt - Selten alle Möglichkeiten für Geschwister gefunden	- Klare Kriterien für Altersgrenzen benennen - Geschwister in FAQ aufnehmen?
Weitere Informationen	- Möglichkeiten für weiteren Informationsbedarf gehen unter / werden übersehen	- Präserter, z. B. Info-Kasten anpinnen o. ä. - Bessere Kennzeichnung

Gesamtzusammenfassung & Handlungsempfehlungen

Zusammenfassung		Handlungsempfehlungen / mögliche Ansatzpunkte
Probleme der Struktur / des Aufbaus, insbesondere Struktur der Gesamtwebseite erschwert Navigation und Informationssuche ist teils schwierig		- FAQ präsender platzieren; Q&A immer unten anzeigen - Suchfunktion interaktiver gestalten (z. B. ein mit Mitarbeitern besetzter Chat oder Chatbot für Fragen möglich?) - Abgrenzung zur DRV-Seite (Welche Möglichkeiten gibt es bzgl. der Struktur?)
Sprachen & Mehrsprachigkeit ausbaufähig		- Weniger Fließtext; kürzer fassen; optisch entschlacken - Übersetzung der Internetplattform, leichte Sprache
Nicht gut aufzufindende / fehlende Informationen	Inhalte aus Downloads (z. B. Inhalte der Reha)	- Knappe Infos auf Internetplattform übernehmen
	Detailinformationen zum Coaching	- Mehr Infos oder Link präsender
	Antragsformulare & Ausfüllhilfe	- Hauptantragsformular präsender; prägnanterer Name
	Weitere Informationen (ggf. mehr Infos zu Begleitpersonen: 2 Eltern, Beschulung Begleitkind; Zuzahlungen; Infos für PKV-Versicherte, etc.)	- Präsender platzieren bzw. ergänzen
	Informationen zu Kliniken	- Informationen an passenden Stellen hinzufügen
	Reha-Voraussetzungen & Bewilligung (Chancen einer Bewilligung? Wie oft Reha möglich? Welche Frequenz „erlaubt“?)	- In kurzer, gebündelter Form auf Kliniken eingehen
	Zeitlicher Ablauf der Reha & Dauer	- Bzgl. Ablauf: ggf. Laufzettelidee aufgreifen?

Vielen Dank für die Aufmerksamkeit

Gefördert durch:



In Kooperation mit



UNIVERSITÄT ZU LÜBECK

Ethno-
Medizinisches
Zentrum e.V.



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages



Literatur

- [1] Thielsch, M. T., Blotenberg, I., & Jaron, R. (2014). User evaluation of websites: From first impression to recommendation. *Interacting with Computers*, 26(1), 89–102. <https://doi.org/10.1093/iwc/iwt033>
- [2] Thielsch, M. T. (unter Mitarbeit von Salaschek, M.). (2017). *Toolbox zur kontinuierlichen Website-Evaluation und Qualitätssicherung* (Version 2.1). Arbeitsbericht. Köln: Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA). <https://doi.org/10.17623/BZGA:224-2.1>
- [3] Thielsch, M. T., Thielsch, C., & Hirschfeld, G. (2019). How informative is informative? Benchmarks and optimal cut points for E-Health Websites. In *Mensch und Computer 2019 - Workshopband* (Workshop MCI-WS16: Konstruktion und praktischer Einsatz von User Experience Fragebögen, Hamburg, 8.–11. September 2019). Bonn: Gesellschaft für Informatik e.V. <https://doi.org/10.18420/muc2019-ws-642>
- [4] Sigle, S., Barriga, P., Correa Fernández, F., Juhra, C., Härtel, S., & Fegeler, C. (2020). Evaluating online consumer medication information systems: Comparative online usability study. *JMIR mHealth and uHealth*, 8(6), e16648. <https://doi.org/10.2196/16648>