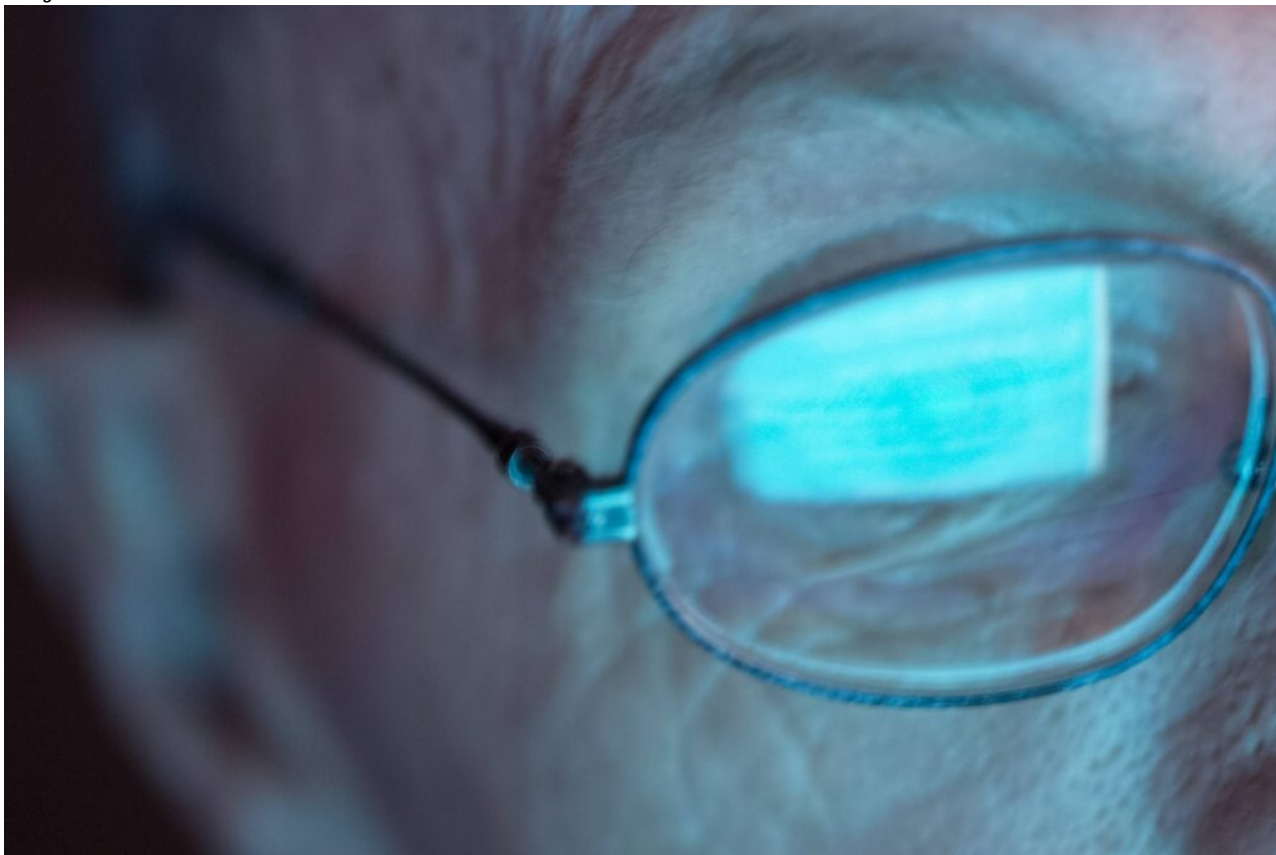


Websites zorgsector slecht toegankelijk voor mensen met beperking

23 januari 2018



In samenwerking met Vereniging Bartiméus Sonneheerdt heeft Accessibility het onderzoek Monitor Digitale Toegankelijkheid in de Zorg uitgevoerd onder ruim 8600 websites. Een jaar na de verplichting om zorggerelateerde websites aan te passen voor de 300.000 blinden en slechtzienden en 1,3 miljoen doven en slechthorenden, is er volgens de studie weinig veranderd.

Geen enkele website is volledig toegankelijk, zo blijkt uit technisch onderzoek. Kwalitatief onderzoek toont dat digitale toegankelijkheid voor het merendeel van de zorgverleners nog een onbekend begrip is. Dat terwijl er steeds meer zelfredzaamheid van patiënten wordt verwacht als het gaat om e-health, het elektronisch patiëntendossier en zelfstandig online zorgafspraken maken.

Kennisinstituut Nictiz bevestigt de bevindingen. Ziekenhuisvereniging NVZ stelt dat er achter de schermen hard gewerkt wordt aan verbetering. VWS zal op basis van de aanbevelingen uit het onderzoek met de betrokken zorgaanbieders in overleg gaan over een verbetertraject.

Groei aantal patiëntportalen

E-health kenniscentrum Nictiz stelde in september 2017 dat het aantal ziekenhuizen met een patiëntportaal tussen 2016 en 2017 met 28 procent gegroeid is. 28 van de 80 ziekenhuizen

(één op de drie) met een eigen website hadden destijds een patiëntportaal, waar mensen onder meer terecht kunnen voor hun medicatieoverzicht of onderzoeksresultaten.

Nictiz [onderzocht](#) ook bij 24 ziekenhuizen met een patiëntportaal hoe het staat met de gebruikersaantallen van hun patiëntportaal en hoe ze hun patiëntportaal promoten. Daaruit bleek dat de gebruikerspercentage varieert tussen de 5 en 20 procent, het gemiddelde gebruikerspercentage ligt op 12,5 procent. Dat relatief lage percentage omvat ook het gebruik door mensen met een functiebeperking.

Deze patiënten komen tal van obstakels tegen. Zo zijn websites die enkel met een muis kunnen worden bediend een grote drempel voor met name blinden en slechtzienden. Een ander struikelblok is de afwezigheid van ondertiteling bij video's voor mensen met een auditieve beperking. Driekwart van de uitlegvideo's heeft geen ondertiteling.

Verplichting tot toegankelijkheid iedereen

Nederland heeft in 2016 het VN Verdrag voor de rechten van personen met een handicap geratificeerd. Vanuit de Wet gelijke behandeling op grond van handicap en chronische ziekte ligt er sinds 2017 een verplichting om digitale informatie toegankelijk te maken voor elke Nederlander. De overheid heeft een implementatieplan geschreven met specifieke aandacht voor de toenemende digitalisering, ook in de zorgsector.

Accessibility stelt de resultaten van het onderzoek met de betrokkenen en diverse stakeholders gedeeld te hebben. Hieruit zijn concrete aanbevelingen gekomen waarmee zorgorganisaties direct aan de slag kunnen om hun digitale toegankelijkheid te verbeteren. Dat kan fasegewijs, of door digitale toegankelijkheid mee te nemen vanaf het begin van de ontwikkeling van de online omgeving.

Accessibility werkt als expertisecentrum met veel partijen in de sector samen aan een stappenplan voor de verbetering van digitale toegankelijkheid. Met een gezamenlijk belang: zorgdragen voor een inclusieve maatschappij ook op het gebied van digitale toegankelijkheid, zodat iedereen zoveel als mogelijk mee kan doen en eigen regie kan voeren.

VWS: overleg met zorgaanbieders

Erik Gerritsen, secretaris-generaal van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, stelde in een reactie op het onderzoek dat websites van ziekenhuizen, huisartsen en tandartsen toegankelijk moeten zijn voor iedereen. "Uit dit onderzoek blijkt dat er nog een wereld te winnen is. Het ministerie gaat dit rapport goed bestuderen en wil vervolgens in gesprek met de zorgaanbieders hoe we de aanbevelingen uit dit onderzoek in de praktijk kunnen brengen. "

Dick Houtzager, lid van het College voor de Rechten van de Mens, voegt hier aan toe dat steeds meer mensen afhankelijk zijn van websites en apps van zorgverleners. "Iedereen, met of zonder beperking, zou daar gebruik van moeten kunnen maken. Zorgverleners moeten ervoor zorgen dat nieuwe of vernieuwde websites en apps toegankelijk zijn."

Onvoldoende aandacht voor toegankelijkheid

Nictiz [bevestigt tegenover de NOS](#) dat ziekenhuizen onvoldoende aandacht hebben gegeven aan het toegankelijk maken van hun websites. "Dit onderzoek is goed voor de ziekenhuizen, om te beseffen dat ze meer moeten luisteren naar wat de patiënt nodig heeft," aldus directeur Lies

van Gennip. Zij stelde in het NOS Journaal dat de focus van veel ziekenhuizen ligt op het technisch toegankelijk maken van informatie en dat daardoor toegankelijkheid voor groepen met een beperking nog vaak achterblijft.

De Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen ([NVZ](#)) laat bij monde van een woordvoester weten dat de ziekenhuizen niet stilzitten. “Meerdere ziekenhuizen zijn ermee bezig. Achter de schermen gebeurt van alles.” Zo is het VieCurie-ziekenhuis al vergevorderd, maar zijn ook onder andere de Isala ziekenhuisgroep en het Westfriesgasthuis in Hoorn bezig met het beter toegankelijk maken van hun websites.

Gebruiksvriendelijkheid uitgangspunt

Ankie van Rossum, bestuursvoorzitter van VieCuri Medisch Centrum (Noord-Limburg) vindt het belangrijk dat patiënten ook digitaal goed geholpen worden en de informatie kunnen vinden die ze zoeken. Gebruiksvriendelijkheid van de website is al vanaf de tekentafel het uitgangspunt. “Dan is het behalen en behouden van een toegankelijke website ook goed te doen. Essentieel zijn een deskundige internetpartner en een consequent bewustzijn van de mogelijkheden van onze gebruikers. Onze volgende horde is om ook andere digitale applicaties voor patiënten nog toegankelijker te maken, zoals het patiëntenportaal.”