

## Digitale toegankelijkheid Cliëntencliëntenportaal en eHealth-Platform Lionarons GGZ

### Over digitale toegankelijkheid

Het is belangrijk dat iedereen toegang heeft tot overheidsinformatie. Daarom verplicht het Besluit Digitale Toegankelijkheid Overheid (semi-) overheidsinstanties om inzicht te geven in hun inspanningen om websites en apps toegankelijk te maken voor iedereen.

In deze verklaring staat beschreven hoe Lionarons GGZ zorg draagt voor de digitale toegankelijkheid van het cliëntencliëntenportaal en eHealth waarmee onze cliënten aan de slag gaan. Voor de website van Lionarons GGZ is bovendien een aparte toegankelijkheidsverklaring opgesteld. Deze is op de website te vinden: [Digitale toegankelijkheid | Lionarons GGZ \(lionarons-ggz.nl\)](#)

### Over het cliëntencliëntenportaal en het eHealth platform

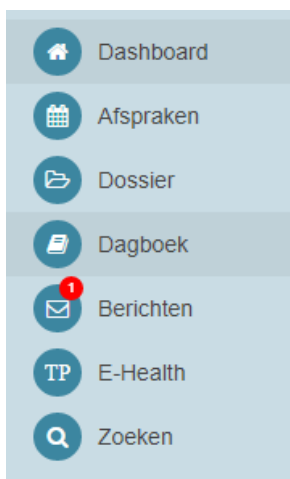
#### CRS Cliëntenportaal

Lionarons GGZ maakt gebruik van het Elektronisch Patiënten Dossier (EPD) van TromBX. Hieraan gekoppeld is het cliëntencliëntenportaal van TrompBX (zie [EPD software voor GGZ instellingen en praktijken | CRS Internet \(trompbx.nl\)](#)). TrompBX is NEN7510 en MedMij gecertificeerd.

Alle cliënten vanaf 18 jaar kunnen een eigen cliëntenportaal krijgen. Dit wordt hen aangeboden door het secretariaat bij het maken van de eerste afspraak. Ze ontvangen hiertoe een mail een link om hun account te activeren en in gebruik te nemen.

In dit cliëntenportaal kan de cliënt voor hem belangrijk informatie terugvinden, zoals bijvoorbeeld de behandelovereenkomst, hun afspraken en de Toestemmingen die zij hebben gegeven voor communicatie met anderen. Ook kan de cliënt via het cliëntenportaal met de hulpverlener communiceren in een beveiligde omgeving. Het cliëntenportaal werkt met een 2Factor authenticatie. Hiervoor dient de cliënt een app op zijn telefoon te installeren.

Het cliëntencliëntenportaal bevat de volgende onderdelen:



Lionarons GGZ kan documenten die zijn opgenomen in het EPD zichtbaar maken voor de cliënt en deze kan ook zelf documenten uploaden. Desgewenst kan de cliënt documenten ook weer downloaden naar zijn eigen apparatuur.

Via het cliëntencliëntenportaal kan de cliënt tevens gebruik maken van het eHealth-platform, waar de hulpverlener eHealth-onderdelen voor de cliënt kan klaarzetten (zie hieronder).

## **eHealth**

Lionarons GGZ maakt gebruik van de eHealth van Embloom. Embloom is een toonaangevende leverancier van eHealth voor organisaties in de (geestelijke) gezondheidszorg. Zie [Embloom](#).

De eHealth die wij via Embloom aan cliënten aanbieden, bestaat uit vragenlijsten, psycho-educatie, oefeningen en modules.

## **Quickscan**

De richtlijnen voor digitale toegankelijkheid zijn vastgelegd in de WCAG. Dit staat voor Web Content Accessibility Guidelines).

Voor organisaties bestaat de mogelijkheid om een online WCAG-quickscan uit te voeren. De quickscan betreft de toegankelijkheidscriteria van niveau WCAG 2.0 AA.

Aangezien de inhoud van het cliëntencliëntenportaal en de eHealth alleen te zien is door in te loggen met een 2Factor-authenticatie, is het niet mogelijk om een geautomatiseerde quickscan uit te voeren voor het cliëntenportaal en het eHealth-platform.

Daarom hebben wij een handmatige controle van cliëntenportaal en platform uitgevoerd.

## **4 principes voor digitale toegankelijkheid**

De WCAG gaat uit van 4 principes voor digitale toegankelijkheid:

### **1. Waarneembaar**

Alle patiënten moeten alle informatie kunnen waarnemen. Niet iedereen kan bijvoorbeeld een afbeelding zien. Voorzie deze daarom van een tekstalternatief, zodat een screenreader de afbeelding duidelijk beschrijft.

### **2. Bedienbaar**

Alle patiënten moeten (onderdelen van) het portaal kunnen bedienen. Hulpmiddelen bij het gebruik zijn het toetsenbord, de muis en een aanraakscherm. Mensen met bijvoorbeeld een hoge dwarslaesie gebruiken geen toetsenbord, maar wel de muis. Andersom zijn er ook patiënten die alleen een toetsenbord kunnen bedienen.

### **3. Begrijpelijk**

Alle patiënten moeten begrijpen hoe zij informatie kunnen vinden. Goed voorbeeld is de knop 'zoeken' op een website. Die is voor sommige mensen moeilijk te herkennen. Maak er daarom niet alleen een afbeelding van, maar geef de zoekknop een duidelijke naam of beschrijving. Zo weten mensen waar hij is en waarvoor hij dient.

#### 4. Robuust

Het mag voor het verwerken, begrijpen of tonen van de informatie niet uitmaken welke browser, software of hulpapparatuur een patiënt heeft.

Als in de broncode van een tekst bijvoorbeeld een 'header 1' of staat, moet de webbrowser van de patiënt begrijpen dat hij hier 'kop 1' van moet maken.

Deze vier principes zijn meegenomen in een handmatige controle van cliëntenportaal en eHealth-platform.

##### **Handmatige controle Cliëntencliëntenportaal**

- Het cliëntenportaal is zeer makkelijk in gebruik. De knoppen en korte beschrijvende teksten maken snel duidelijk hoe het cliëntenportaal gebruikt kan worden.
- Speciaal voor mensen die minder digitaal vaardig zijn heeft Lionarons GGZ diverse instructievideo's gemaakt, die de cliënt stap voor stap helpen bij het activeren, inloggen en gebruik maken van het cliëntenportaal. Deze instructievideo's zijn ontwikkeld en getest bij de doelgroep. De instructievideo's zijn te vinden op de website: [Instructievideo's | Lionarons GGZ \(lionarons-ggz.nl\)](https://www.lionarons-ggz.nl/instructievideo's). Alle video's zijn ondertiteld. Naast de instructievideo's zijn daar ook handleidingen als PDF in te zien.
- Het cliëntenportaal is alleen toegankelijk via een login. Dit maakt het cliëntenportaal weliswaar iets moeilijker toegankelijk maar kan i.v.m. de AVG-richtlijnen niet anders aangeboden worden.
- Voor het gebruik van het cliëntenportaal maakt het niet uit welke webbrowser cliënt gebruikt.
- In het cliëntenportaal zijn alle teksten als tekst uitgeschreven (en nergens als plaatje opgenomen). Ook technisch zijn geen teksten naar afbeeldingen om gezet.
- Het cliëntenportaal bevat geen verborgen pagina's.
- Downloads zijn als leesbare pdf's opgenomen.
- Het cliëntenportaal heeft geen voorleesfunctie, maar digitale voorleesmodules kunnen alle inhoud van het cliëntenportaal lezen en dus ook voorlezen.
- Het cliëntenportaal is deels responsive: het beeld past zich aan naar de schermmaat van het gebruikte toestel, zodat het cliëntenportaal vanaf alle apparaten zo goed mogelijk te lezen is. Alleen het inlogscherf is niet op alle mobiele apparaten groot genoeg. Zie verbeteringen hieronder.
- Het cliëntenportaal heeft een (indexeerbare) sitemap.
- Het ontwerp van het cliëntenportaal past zich aan bij een vergroting van 200%.
- Het cliëntenportaal biedt de mogelijkheid tot beveiligd berichtenverkeer tussen hulpverlener en cliënt.
- De cliënt kan contact opnemen met de helpdesk ([clienntenportaal@lionarons-ggz.nl](mailto:clienntenportaal@lionarons-ggz.nl)) als deze problemen ervaart bij het inloggen of gebruik van het cliëntenportaal.
- Teksten zijn gemakkelijk te selecteren (door bijv. een door de gebruiker zelf geïnstalleerde voorleestool).
- Bij het aanklikken van de zoekfunctie (vergrootglas) verschijnt boven het zoekveld de tekst: ZOEK, zodat duidelijk is waarvoor het zoeksymbool dient.
- Het cliëntenportaal is bedienbaar met een muis, aanraakscherf en toetsenbord.

##### **Handmatige controle eHealth-platform**

Het eHealth platform is toegankelijk via het cliëntencliëntenportaal d.m.v. de knop eHealth.

- Het platform is zeer makkelijk in gebruik. De knoppen en korte beschrijvende teksten maken snel duidelijk hoe het platform gebruikt kan worden.
- Speciaal voor mensen die minder digitaal vaardig zijn heeft Lionarons GGZ diverse instructievideo's gemaakt, die de cliënt stap voor stap helpen bij het gebruik van het platform. Deze instructievideo is ontwikkeld en getest bij de doelgroep. De instructievideo is te vinden op de website: [Instructievideo's | Lionarons GGZ \(lionarons-ggz.nl\)](https://www.lionarons-ggz.nl/instructievideo's). Naast de instructievideo is daar ook een animatievideo te vinden die de cliënt informeert over het gebruiksgemak en de meerwaarde van eHealth. De video's zijn ondertiteld.
- In het platform zijn alle teksten als tekst uitgeschreven (en nergens als plaatje opgenomen). Ook technisch zijn geen teksten naar afbeeldingen om gezet.
- Het platform bevat geen verborgen pagina's.
- Voor het gebruik van het platform maakt het niet uit welke webbrowser cliënt gebruikt.
- Downloads zijn als leesbare pdf's opgenomen.
- Het platform heeft een voorleesfunctie.
- Alle video's die op het platform te vinden zijn, zijn ondertiteld.
- Het platform is responsive: het beeld past zich aan naar de schermmaat van het gebruikte toestel, zodat de platform vanaf alle apparaten zo goed mogelijk te lezen is.
- Het platform heeft een (indexeerbare) sitemap.
- Het ontwerp van het platform past zich aan bij een vergroting van 200%.
- Als de cliënt problemen ervaart bij het gebruik van het platform, kan deze de Helpdesk van Embloom telefonisch en per mail benaderen. Tel. (0)88 203 7 203 of [info@embloom.nl](mailto:info@embloom.nl)
- Teksten zijn gemakkelijk te selecteren (door bijv. een door de gebruiker zelf geïnstalleerde voorleestool).
- Bij het aanklikken van de zoekfunctie (vergrootglas) verschijnt boven het zoekveld de tekst: ZOEK, zodat duidelijk is waarvoor het zoeksymbool dient.
- Het platform is bedienbaar met een muis, aanraakscherm en toetsenbord.

### Verbeterpunten

- Trompbx is voornemens om op korte termijn de gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid van het Cliëntencliëntenportaal verder te verbeteren. Zo zal de responsiviteit van het cliëntenportaal voor diverse mobiele apparaten verbeterd worden en zal het inlogscherm op alle mobiele apparaten even goed in te vullen zijn.
- Lionarons GGZ is voornemens het cliëntenportaal los te koppelen van het eHealth-platform, zodat mensen die geen gebruik maken van het cliëntenportaal, wel het eHealth-platform kunnen gebruiken. In dat geval is het eHealth platform i.v.m. de AVG regels ook alleen te gebruiken met een inlog en 2Factor authenticatie.