

Digitale toegankelijkheid Cliëntenportaal Vicino Noord-Holland Noord

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 Vicino Noord-Holland Noord zorg draagt voor de digitale toegankelijkheid van het Cliëntenportaal waarmee onze cliënten aan de slag gaan.

Over het Cliëntenportaal en het eHealth platform

CRS Cliëntenportaal

Vicino Noord-Holland Noord maakt gebruik van het Elektronisch Patiënten Dossier (EPD) van TrompBX. Hieraan gekoppeld is het Cliëntenportaal 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 de behandelaar bij het maken van de eerste afspraak. De cliënt hiertoe een mail een link om het account te activeren en in gebruik te nemen.

In dit Cliëntenportaal kan de cliënt belangrijke informatie terugvinden, zoals 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.

Vicino Noord-Holland Noord 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.

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 Cliëntenportaal 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. Daarom heeft Vicino Noord-Holland Noord een handmatige controle van Cliëntenportaal 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.

Handmatige controle Cliëntenportaal

- Het Cliëntenportaal is zeer makkelijk in gebruik. De knoppen en korte beschrijvende teksten maken snel duidelijk hoe het Cliëntenportaal gebruikt kan worden.
- 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 door de cliënt gebruikt wordt.
- 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 behandelaar 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, aanraakscherm en toetsenbord.

Verbeterpunten

- Trompbx is voornemens om op korte termijn de gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid van het Cliëntenportaal 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.