

Digitale Toegankelijkheid

voor zorgorganisaties

Steeds meer zorgorganisaties en zorg gerelateerde bedrijven krijgen ermee te maken: digitale toegankelijkheid. In dit whitepaper leggen we uit wat het betekent, voor wie het precies verplicht is, en waarom het in de zorg van groot belang is.

Wat is digitale toegankelijkheid?

In Nederland hebben meer dan 4 miljoen mensen moeite met het raadplegen van digitale informatie (Bron: Accessible Minds, 2025). In de meeste gevallen komt dit door een visuele, auditieve en/of cognitieve beperking, zoals kleurenblindheid, dyslexie of concentratieproblemen. Maar ook ouderen, mensen met laaggeletterdheid of beperkte digitale vaardigheden ervaren vaak drempels.

Te kleine letters, onvoldoende contrast, een infographic zonder tekstalternatief of een animatie zonder ondertiteling zijn voorbeelden van goedbedoelde communicatie waarmee een

grote groep mensen digitaal wordt uitgesloten. Digitale toegankelijkheid zorgt ervoor dat iedereen, ongeacht beperking of achtergrond, zelfstandig gebruik kan maken van digitale diensten. Dat is belangrijk voor gelijkwaardige toegang tot informatie, communicatie en zorg.

Voor zorgorganisaties maakt dit de uitdaging extra urgent. Wanneer iemand essentiële zorginformatie niet kan raadplegen, heeft dat directe gevolgen voor hun gezondheid en autonomie. Daarom wordt digitale toegankelijkheid voor steeds meer zorgorganisaties verplicht. Dat is niet alleen een technisch vraagstuk, maar ook een communicatie- en een ontwerp-opgave.

Voor wie is digitale toegankelijkheid verplicht?

Overheid

Overheidsinstanties zijn vanwege hun publieke taak al langer verplicht om informatie en diensten voor iedereen beschikbaar te maken, ongeacht beperking, leeftijd, taalvaardigheid of digitale ervaring. Dit is vastgelegd in het **Tijdelijk Besluit Digitale Toegankelijkheid** en geldt voor alle websites, apps en digitale documenten van overheidsorganisaties.

Publieke zorgorganisaties

Ook veel zorgorganisaties vallen onder deze verplichting. Het gaat dan om instellingen die publieke taken uitvoeren of grotendeels publiek gefinancierd zijn, bijvoorbeeld binnen de Wmo of Jeugdwet. Daar gaat het ook om essentiële informatie die mensen nodig hebben om goed voor zichzelf of anderen te kunnen zorgen. Denk aan uitleg over behandelingen, het aanvragen van ondersteuning, het volgen van medicatie-instructies of het inzien van persoonlijke gegevens in een patiëntportaal. Wanneer die informatie niet toegankelijk is heeft dat grote gevolgen: mensen kunnen dan de regie over hun gezondheid kwijtraken. Daarom is het juist in de zorg belangrijk dat digitale communicatie voor iedereen bereikbaar, begrijpelijk en bruikbaar is.

Commerciële zorgorganisaties

De **European Accessibility Act**, die op 28 juni 2025 in werking trad, verplicht ook commerciële partijen om hun digitale producten en diensten toegankelijk aan te bieden. De wet richt zich op organisaties die

direct aan consumenten leveren (B2C), zoals leveranciers van patiëntportalen, e-healthapps en medische software.

Werk je nu nog uitsluitend met andere bedrijven? Dan val je nog niet onder de EAA. Zodra je ook aan consumenten levert geldt de verplichting wel. Het is daarom verstandig om toegankelijkheid vanaf het begin mee te nemen in je ontwerp. Naast de wettelijke plicht speelt ook een morele verantwoordelijkheid. Zorginformatie moet voor iedereen bruikbaar zijn, ongeacht beperking of achtergrond. De EAA kent een uitzondering voor kleine organisaties: bedrijven met minder dan 10 medewerkers en een jaaromzet van minder dan 2 miljoen euro zijn vrijgesteld. Let op: deze uitzondering geldt alleen voor diensten, niet voor producten die direct aan consumenten worden geleverd. Deze vervalt zodra een bedrijf onderdeel wordt van een grotere structuur.

Over welke normen, wetten en regels gaat het?

Er zijn verschillende wet- en normenkaders van toepassing als het om digitale toegankelijkheid gaat. Zoals de internationale richtlijn **WCAG**, de Europese norm **EN 301549** en de Nederlandse uitwerking daarvan: **NEN 301549**. Voor overheidsinstanties bestaat het wettelijk besluit: **Tijdelijk Besluit Digitale Toegankelijkheid**, en voor commerciële partijen geldt de richtlijn: **European Accessibility Act**. Hieronder lichten we toe waarom deze in het leven zijn geroepen, hoe zij zich tot elkaar verhouden en waarom dat voor zorgorganisaties belangrijk is.



De internationale richtlijn WCAG

De WCAG, voluit Web Content Accessibility Guidelines, is wereldwijd de standaard voor digitale toegankelijkheid. De richtlijnen zijn opgebouwd rond 4 principes, 13 richtlijnen, 87 succescriteria en drie niveaus. In dit whitepaper lichten we de vier principes en drie niveaus toe.



Principe 1 - Waarneembaar

Informatie moet visueel en auditief waar te nemen zijn, bijvoorbeeld via tekstalternatieven voor afbeeldingen of ondertiteling bij video's.



Principe 2 - Bedienbaar

De interface moet bruikbaar zijn met verschillende hulpmiddelen, zoals toetsenbord of spraakbediening.



Principe 3 - Begrijpelijk

De inhoud en bediening moeten herkenbaar en duidelijk zijn, met heldere taal en logische interactie.



Principe 4 - Robuust

De techniek moet goed functioneren op verschillende apparaten en met ondersteunende technologieën, zoals screenreaders.

Deze vier principes vertalen zich naar concrete criteria, onderverdeeld in drie niveaus:

A - basisniveau

Alleen de meest essentiële toegankelijkheidsproblemen worden opgelost. Denk aan het vermijden van knipperende content of het aanbieden van een tekstalternatief bij afbeeldingen.

AA – middenniveau

Dit niveau is wettelijk verplicht niveau in Nederland en Europa. Dit niveau vereist o.a. voldoende kleurcontrast, goed navigeerbare content met toetsenbord, gestructureerde koppen en consistente interactie. Ook moet de content bruikbaar zijn met screenreaders.

AAA – hoogste niveau

Gericht op maximale toegankelijkheid. Denk aan het aanbieden van gebarentaalvideo's, informatie op verschillende taalniveaus en alternatieven voor complexe visuele informatie.

Wil je meer weten over de niveaus, richtlijnen en succescriteria? Kijk dan op de website van [Stichting Accessibility](#).

De huidige wet- en regelgeving verwijst naar WCAG 2.1, die in 2018 is vastgesteld. In oktober 2023 is WCAG 2.2 verschenen, met aanvullende criteria op het gebied van cognitieve toegankelijkheid en mobiele bediening. WCAG 2.2 is nog niet wettelijk verplicht in Nederland, maar de Europese norm EN 301 549 wordt in 2026 geactualiseerd naar deze versie. Het is daarom verstandig om er nu al rekening mee te houden..

Voor zorgorganisaties met een publieke taak is naleving van WCAG 2.1 niveau AA wettelijk verplicht. Deze verplichting geldt voor websites, mobiele apps, digitale portalen, PDF's en e-learnings. Voor commerciële aanbieders was het nog niet verplicht, maar dat is veranderd met de European Accessibility Act. Daarnaast verwachten steeds meer subsidieverstrekkers, samenwerkingspartners en cliënten dat informatie voor iedereen bruikbaar is. Toegankelijkheid wordt dus naast wettelijk verplicht, ook een teken van kwaliteit en maatschappelijke verantwoordelijkheid.



Het Tijdelijk Besluit Digitale Toegankelijkheid

Sinds 2018 verplicht dit besluit alle overheidsorganisaties in Nederland om hun websites, apps en digitale documenten toegankelijk te maken volgens WCAG 2.1 niveau AA.

Voor zorgorganisaties met een publieke taak, zoals de GGD, wijkteams of instellingen die werken onder de Wmo of Jeugdwet, is dit besluit direct van toepassing. Het betekent dat digitale communicatie wettelijk toegankelijk moet zijn voor iedereen.



De Europese norm EN 301549

EN 301549 is de Europese norm voor digitale toegankelijkheid. Hierin staat waaraan websites, apps en documenten moeten voldoen om bruikbaar te zijn voor mensen met een beperking. De norm vertaalt de

WCAG-richtlijnen naar een juridisch toetsbaar kader. Voor zorgorganisaties is deze norm belangrijk omdat hij de basis vormt voor Europese wetgeving en de Nederlandse norm.



De Nederlandse uitwerking daarvan:

NEN 301549

NEN 301549 is de Nederlandse versie van de Europese norm EN 301549. De inhoud is grotendeels gelijk, maar aangepast aan de Nederlandse context. Voor zorgorganisaties in Nederland is deze norm het officiële toetsingskader als het gaat om digitale toegankelijkheid. Werk je in opdracht van de overheid of ontwikkel je digitale toepassingen in de zorg, dan is deze norm steeds vaker een vereiste in aanbestedingen en subsidievoorwaarden.



De European Accessibility Act (EAA)

De European Accessibility Act is een Europese richtlijn die sinds 28 juni 2025 ook commerciële partijen verplicht om hun digitale producten en diensten toegankelijk aan te bieden. Dit geldt bijvoorbeeld voor e-healthapps, patiëntportalen, medische software en digitale klantenservices. Voor commerciële zorgorganisaties betekent dit dat toegankelijkheid geen vrijwillige keuze meer is. Het wordt een wettelijke vereiste en een voorwaarde om relevant te blijven in een sector waar inclusieve digitale zorg steeds belangrijker wordt.

Het begint bij het ontwerp.

Toegankelijkheid zit niet alleen in de techniek. Veel barrières ontstaan juist op visueel of inhoudelijk niveau. De juiste contrastwaarden, een duidelijke visuele hiërarchie zodat ook screenreaders de structuur begrijpen, begrijpelijke taal en alternatieven voor beeld en geluid zoals ondertiteling en beschrijvende voice-overs: het zijn allemaal ontwerpkeuzes die vanaf het begin het verschil maken.

Lodamind denkt mee in het laten aansluiten van visuele communicatiemiddelen bij de gewenste digitale toegankelijkheid per organisatie. Dat begint al bij de basis: door samen te kijken naar je huisstijl en te bepalen welke fonts, fontgroottes en kleurencombinaties voldoen aan de toegankelijkheidseisen, leg je een stevige basis voor alle communicatie die daarop volgt. De do's en don'ts leggen we vast, zodat iedereen binnen je organisatie toegankelijk kan ontwerpen en communiceren. Samen kijken we vervolgens welke communicatiemiddelen je al inzet en waar winst te behalen valt. Of het nu gaat om een infographic, animatie, een webpagina of een breder communicatietraject:

we zorgen dat je boodschap aankomt en binnenkomt bij iedereen.

Er zijn ook gratis online tools beschikbaar waarmee je al een eerste indruk krijgt van de toegankelijkheid van je communicatie. Test het leesniveau van je teksten via de [leesniveau-tool](#) van Stichting Accessibility. Controleer of je kleurencombinaties voldoende contrast hebben via de [Adobe Color Contrast Analyzer](#). En check hoe je kleuren overkomen voor mensen met kleurenblindheid met de [Adobe kleurenblindheid checker](#). Deze tools geven geen volledig beeld, maar zijn een goede eerste stap om te zien waar winst te behalen valt.

Wil je precies weten waar je organisatie nu staat en wat er nodig is? Schakel dan een auditbureau in. Zij toetsen je website, app of digitale documenten aan de WCAG-criteria en brengen in kaart wat er technisch en inhoudelijk nog niet voldoet.

Wil je meer lezen over dit onderwerp, kijk dan op de website van [stichting Accessibility](#).

Dit whitepaper is uitsluitend bedoeld als informatief startpunt. Lodamind is geen juridisch adviseur. Aan de inhoud van dit document kunnen geen rechten worden ontleend. Wet- en regelgeving op het gebied van digitale toegankelijkheid is voortdurend in ontwikkeling. De informatie in dit whitepaper is gebaseerd op de stand van zaken op het moment van publicatie. Voor vragen over jouw specifieke verplichtingen raden wij aan juridisch advies in te winnen bij een gekwalificeerde specialist.