

THEMA: TOEGANKELIJKE INFORMATIE EN VOORZIENINGEN

Informatie en voorzieningen van (publieke) organisaties moeten toegankelijk zijn voor gebruikers, zoals inwoners of patiënten. Zodat zij de informatie en voorzieningen die ze nodig hebben op tijd en zonder drempels kunnen vinden, begrijpen en gebruiken.

- Gebruikers kunnen makkelijk de informatie vinden die nodig is voor hun gezondheid.
- Gebruikers begrijpen de informatie die toegang geeft tot voorzieningen. Een voorbeeld: om een traplift te krijgen, moet eerst duidelijk zijn hoe je hiervoor de nodige vergoeding aanvraagt.
- Gebruikers zijn in staat om informatie en voorzieningen daadwerkelijk te gebruiken. Omdat dit past bij hun persoonlijke situatie en voldoende dichtbij is.

WAAROM IS DIT BELANGRIJK?

We dragen bij aan het verkleinen van sociaaleconomische gezondheidsverschillen als meer mensen informatie en voorzieningen van (publieke) organisaties vinden, begrijpen en gebruiken.

IN HET KORT

Het thema 'Toegankelijke informatie en voorzieningen' focust op de interactie tussen gebruiker en aanbieder. Zij moeten elkaar kunnen vinden en begrijpen. We kijken waar drempels liggen, waarom die er zijn en onderzoeken hoe we ze kunnen wegnemen, bijvoorbeeld door herontwerp van een proces.



Deze toegankelijkheid is ook volgens de wet vereist, net als digitale toegankelijkheid: iedereen moet alle publieke (digitale) informatie en dienstverlening kunnen gebruiken.

In de praktijk is hiervoor verdere verbetering nodig. Mensen ervaren drempels bij de toegang tot informatie en voorzieningen. Het vraagt aandacht en inzet om dit te verbeteren.

HOE DRAGEN WE HIERAAN BIJ?

We helpen (toekomstige) professionals om hun producten, diensten of interventies toegankelijk en begrijpelijk te maken.

Dit doen we concreet door:

- toegankelijkheid voor gebruikers een structurele plek te geven in onderwijs en onderzoek;
- in de praktijk de interactie tussen gebruiker en aanbieder te onderzoeken;
- (her)ontwerp van het proces tussen aanbieder en gebruiker op basis van ervaringsdeskundigheid;
- bewustwording te stimuleren en professionals uit te rusten om toegankelijk te communiceren.

IN DE PRAKTIJK: VOORBEELDEN

- **Trainingstraject begrijpelijk communiceren** - Professionals uit o.a. de zorg en de rechtspraak gaan in gesprek met ervaringsdeskundigen en **oefenen met een VR-simulatie**. In de trainingen doen ze vaardigheden op om begrijpelijk(er) te communiceren.
- **Toegankelijke mondzorg** - Onderzoekers en studenten brengen in kaart **hoe mensen die mondzorg mijden, beter hun weg vinden** naar de Academische Kliniek Mondzorg Arnhem. Deze kliniek biedt mondzorg tegen lagere tarieven.
- **Digitale toegankelijkheid overheid** - Overheden zijn wettelijk verplicht om hun websites en mobiele applicaties volledig **digitaal toegankelijk te maken**. In hoeverre slagen ze hier ook al in? De HAN leidt het onderzoek naar de stand van zaken.

- **Effectieve communicatie in fysiotherapie**

Onderzoekers doen een studie naar hoe fysiotherapeuten effectiever kunnen communiceren met mensen die moeite hebben met taal. Het resultaat: een **e-learningmodule** voor (toekomstige) fysiotherapeuten.

- **Monitor Begrijpelijke Overheidsteksten**

De HAN en Universiteit Utrecht onderzoeken de **begrijpelijkheid van overheidsteksten in de zorg**. Met als doel: wegnemen van drempels voor de aanvraag van individuele regelingen.

KOM IN CONTACT

Meer weten of samen met ons bijdragen aan het verkleinen van gezondheidsverschillen? Kom in contact met Sociaal - Fair Health via e-mail fairhealth@han.nl of kijk op han.nl/sociaal.

SLIM, SCHOON EN SOCIAAL zijn de 3
zwaartepunten van de HAN.

Het zwaartepunt Sociaal noemen we ook wel Fair Health. Mensen in een kwetsbare sociaaleconomische positie leven korter en voelen zich minder gezond. Het zwaartepunt **Sociaal - Fair Health** draagt eraan bij om deze gezondheidsverschillen te verkleinen. Onderzoekers en ervaringsdeskundigen werken aan oplossingen, samen met docenten, studenten en professionals.

Sociaal - Fair Health omvat 4 thema's:

- Betere sociaaleconomische positie
- Inclusief onderwijs en werk
- Gezonde leefomgeving en leefstijl
- Toegankelijke informatie en voorzieningen

OPEN UP NEW HORIZONS.