



Wink.

Onderzoek

De staat van jaarverslagen

Zorg 2021

Inhoudsopgave

Managementsamenvatting	3
Opvallendheden & Tips	8
01 Online jaarverslagen	10
02 Bestuurders	12
03 Accountants	14
04 'Populair jaarverslag'	16
05 Visuele aantrekkelijkheid	18
06 Toegankelijkheid	20
07 Publicatiedatum en omvang	22
08 PDF + Online + Toegankelijk	25
Colofon	27

Managementsamenvatting

Samenvatting & Conclusies

'De staat van: jaarverslagen zorg' geeft inzicht in de inhoudelijke en visuele verslaglegging van zorgorganisaties, waaronder ziekenhuizen, Verzorging, Verpleging en Thuiszorg (VVT) en de geestelijke gezondheidszorg (GGZ). Voor het onderzoek is gebruik gemaakt van de publieke jaarverslagen van zorginstellingen over 2020, hun websites en hun LinkedIn-pagina's.

Als specialist in digitaal publiceren onderzoeken we met regelmaat de markt van online jaarverslagen. Met dit onderzoek brengen we een deel van de zorginstellingen op de hoogte van ontwikkelingen in de branche én laten we ze (en jou dus ook) het gemak ervaren van een digitale publicatie met ons product Reporting. Meer weten? Lees meer informatie, ook over de voordelen en bekijk meer voorbeelden op onze website: iwink.nl/reporting.

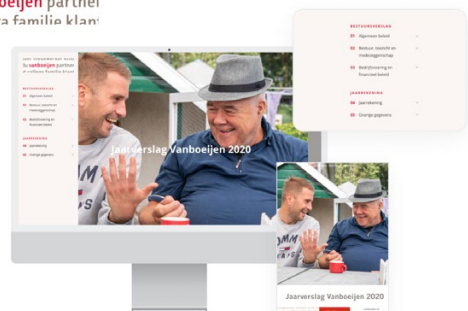
Aantal online jaarverslagen neemt toe

Steeds meer zorgorganisaties kiezen ervoor om hun jaarverantwoording - naast de PDF - ook te publiceren op een website. Bijna 1 op de 5 zorginstellingen deed dat voor het jaarverslag van 2020.

Meer weten? Ga naar hoofdstuk 1



der medewerkers kun
tu **vanboeijen** partner
it collega familie klant



40% van de zorginstellingen heeft een vrouwelijke bestuurder

Met 2 op de 5 vrouwelijke bestuurders lijkt het aantal vrouwelijke bestuurders voor te lopen op andere sectoren. Onder woningcorporaties is het namelijk 34% en binnen het onderwijs is 27% van de bestuurders een vrouw (bron: publicaties.iwink.nl).

Meer weten? Ga naar hoofdstuk 2



Marktaandeel 'Big4' meer dan 50%

De traditionele 'Big4' heeft met 50% de helft van de zorgmarkt in handen. De traditionele 'Big4' bestaat uit KPMG, Deloitte, EY en PWC.

Meer weten? Ga naar hoofdstuk 3



Populair jaarverslag slaat nog niet aan in de zorg

In 2020 koos 22% van de zorgorganisaties voor het publiceren van een 'populair jaarverslag'. Dit blijft wat achter op de onderwijsinstellingen (36%) (bron: publicaties.iwink.nl). De term 'populair jaarverslag' is niet overal bekend. Andere termen die gebruikt worden zijn: (management)samenvatting, infographic, kerncijfers en publieksversie. Allemaal verwoordingen voor een verkorte weergave van de belangrijkste cijfers en gebeurtenissen van het jaar. Dit populaire jaarverslag wordt vaak apart van het jaarverslag vormgegeven en als PDF-download aangeboden. Ook wordt deze nog regelmatig gedrukt.

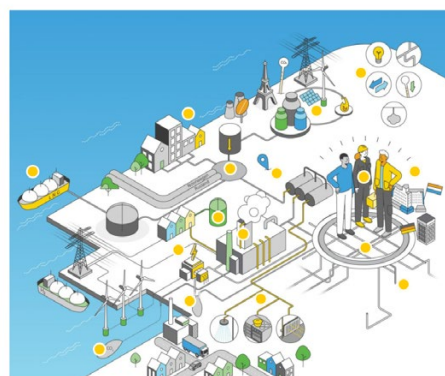
Meer weten? Ga naar hoofdstuk 4

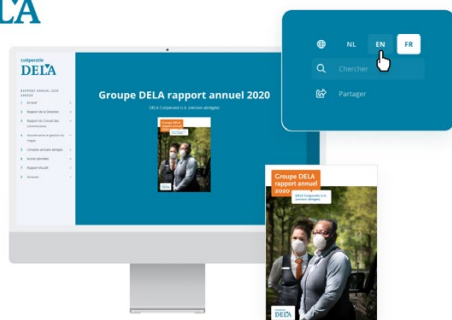


Veel gebruik van infographics

Bij ongeveer de helft van de jaarverslagen (49%), wordt gebruik gemaakt van infographics om informatie te visualiseren. Een infographic geeft cijfermatige, geografische en/of procesinformatie grafisch weer. Veelal helpt het om complexe informatie duidelijk te visualiseren. Een infographic kan onderdeel zijn van een opgemaakt verslag of afzonderlijk worden gepubliceerd.

Meer weten? Ga naar hoofdstuk 5





Bij veel jaarverslagen weinig aandacht voor de opmaak

41% van de PDF-versies van de jaarverslagen van zorgorganisaties is opgemaakt (in het onderwijs is dit 84%). Hierbij is het criterium gehanteerd dat er in de PDF overduidelijk aandacht is gegeven aan de opmaak van het document. Een standaard opmaak vanuit Word valt hier niet onder. Meer dan de helft (59%) kiest er dus voor om simpelweg een PDF te genereren van het Word-bestand (of vergelijkbaar)

Meer weten? Ga naar hoofdstuk 5

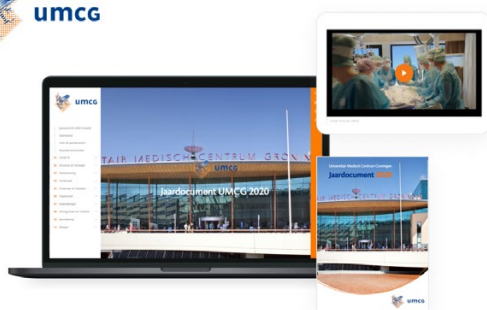


Voor digitale toegankelijkheid is meer aandacht nodig

Hoewel semi-overheidsinstellingen sinds september 2020 verplicht zijn om hun informatie digitaal toegankelijk beschikbaar te stellen, lijkt de urgentie hiervan bij zorgorganisaties nog niet echt te zijn doorgedrongen. Ruim een kwart (27%) van de online jaarverslagen is digitaal toegankelijk. Dat houdt in dat zij voldoen aan de WCAG-wetgeving en zo voor iedereen toegankelijk zijn. Dit is meer dan in het onderwijs (11%). De jaarverslagen die voldoen aan de eisen van toegankelijkheid, zijn veelal met behulp van specifieke rapportagesoftware ontwikkeld (zoals Reporting).



Meer weten? Ga naar hoofdstuk 6



Publicatie vooral in mei en september

De meeste zorgorganisaties publiceren in mei. Opvallend is dat ook een aanzienlijke hoeveelheid organisaties pas in september het jaarverslag publiceert.

Meer weten? Ga naar hoofdstuk 8



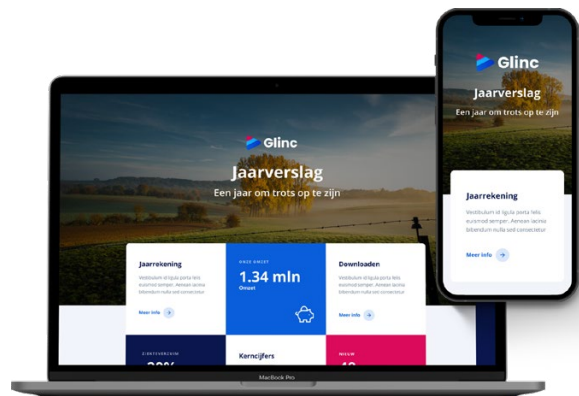
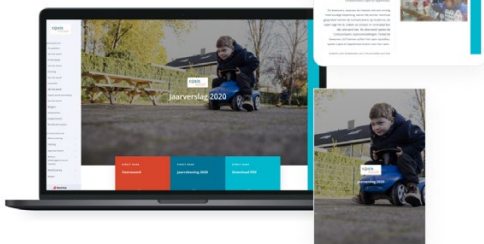
1/3 jaarverslagen niet goed te openen op mobiel

Veel mensen gaan online via hun smartphone, ook de lezers van een jaarverslag. Van de 18% van de jaarverslagen die digitaal worden gepubliceerd is bijna eenderde (31%) niet responsive. Responsive wil zeggen dat de inhoud zich aanpast aan het apparaat waarop de content wordt weergegeven (tablet, smartphone, desktop) en daardoor beter leesbaar is. Een kwart van de online jaarverslagen is digitaal toegankelijk (WCAG 2.1). Veel van die verslagen zijn samengesteld met behulp van specifieke rapportagesoftware (zoals Reporting).

Meer weten? Ga naar hoofdstuk 9



cosis
hulp bij een verstandelijke
of psychische beperking



<5% van de jaarverslagen voldoen aan alle criteria

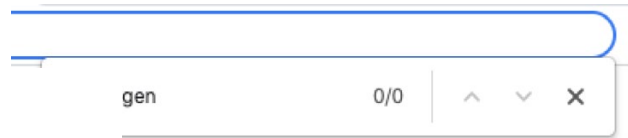
Vrijwel alle onderzochte instellingen publiceren het jaarverslag in PDF-vorm. 84% daarvan doet dit in een opgemaakt verslag. 18% beschikt ook over een online jaarverslag, dat in tweederde van de gevallen mobielvriendelijk (responsive) is. Nog geen 5% van alle onderzochte zorgorganisaties publiceert een jaarverslag wat digitaal, responsive én digitaal toegankelijk (volgens de WCAG-richtlijnen) is, en scoort daarmee 'een vinkje' op alle criteria in dit onderzoek. Er is dus werk aan de winkel om de jaarlijkse verantwoording voor alle Nederlanders inzichtelijk en begrijpelijk te maken.

Meer weten? Ga naar hoofdstuk 9



Opvallendheden & Tips

Gedurende het onderzoek naar de verslaglegging over 2020, vielen nog een aantal zaken op. Hieronder vind je een overzicht van de opvallendheden inclusief enkele tips!

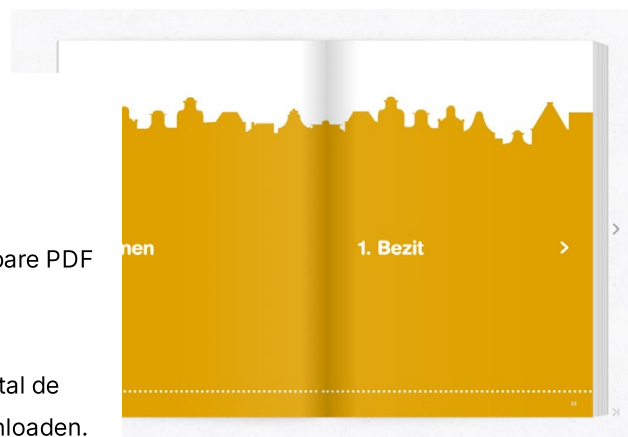


Niet doorzoekbare PDF

Een aantal zorginstellingen publiceert de PDF van het jaarverslag nog als een afbeelding. Dit maakt dat de PDF niet doorzoekbaar is. Het advies is om een PDF altijd met doorzoekbare tekst te publiceren.

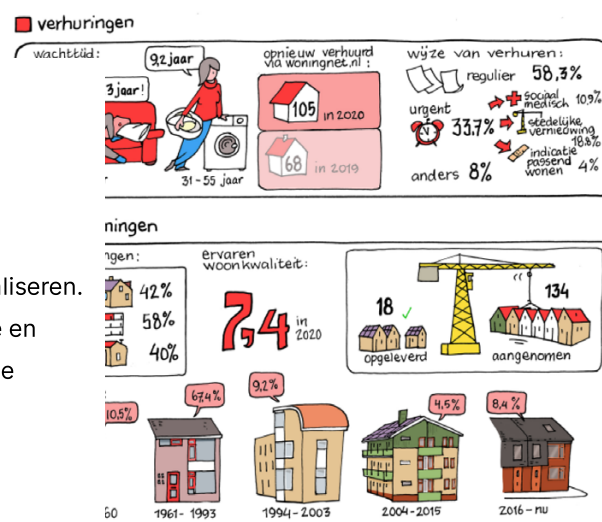
Bladerbare PDF

Enkele jaarverslagen worden alleen als bladerbare PDF aangeboden. Dit formaat is geschikt voor reclamefolders, maar voor een jaarverslag niet gebruiksvriendelijk. Daarnaast ontbreekt meestal de mogelijkheid om het document te kunnen downloaden.



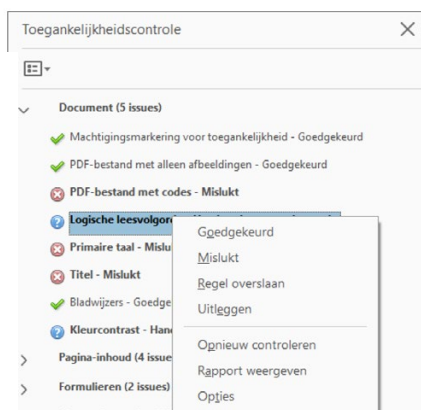
Creatief gebruik van infographics

Meer en meer wordt er in jaarverslagen gebruik gemaakt van infographics om informatie te visualiseren. Met een infographic wordt op een aantrekkelijke en overzichtelijke wijze, veelal numerieke informatie getoond.



Check zelf de toegankelijkheid van de PDF

Als je wil checken of de PDF van je jaarverslag toegankelijk (drempelvrij) is, raden we je aan gebruik te maken van de software van Adobe Acrobat Pro. Indien je gebruik maakt van Reporting is de online versie van het jaarverslag automatisch (technisch) toegankelijk*.



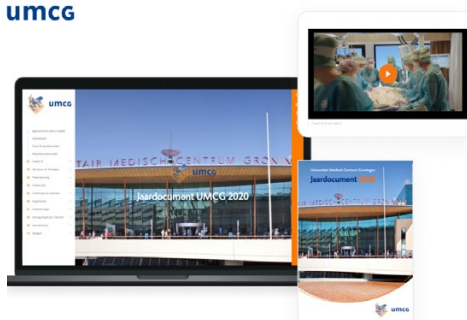
* Zorg er altijd voor dat je de content van het jaarverslag ook plaatst volgens de toegankelijkheidsrichtlijnen. Bijvoorbeeld: als je een filmpje plaatst, voorzie deze dan van een ondertiteling. Meer informatie over de toegankelijkheidsrichtlijnen vind je op iwink.nl/wcag.



umcg

Een online jaarverslag?

Zorginstellingen zijn verplicht om ook een PDF van hun jaarverslag te publiceren. Om te voorkomen dat je de content van het jaarverslag op twee plekken moet invoeren, is het raadzaam om te kiezen voor software die het jaarverslag direct online én als PDF publiceert. Een voorbeeld van dergelijke software is Reporting.



01 Online jaarverslagen

Een analyse van de jaarverslagen van zorgorganisaties (VVT, GGZ en ziekenhuizen) over het jaar 2020 en de websites van deze organisaties (n=146) laat zien dat er, naast een PDF, ook geregeld een online versie van het jaarverslag wordt gepubliceerd.

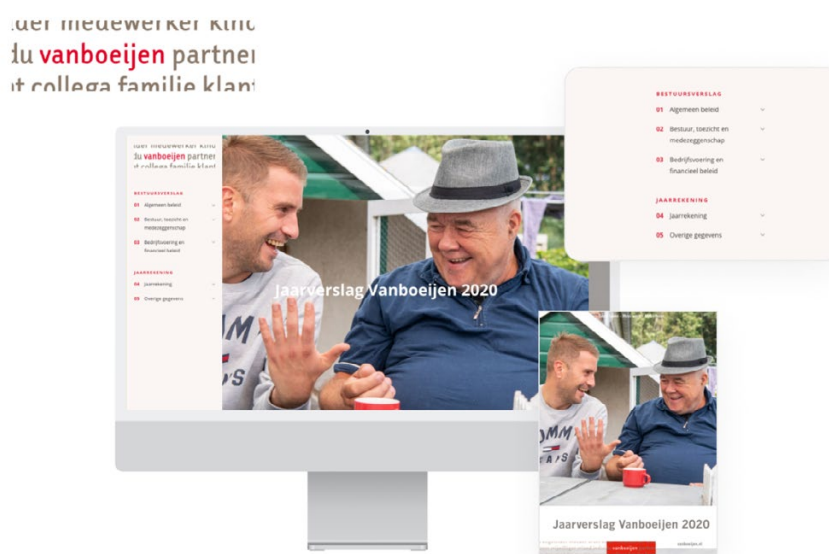
Steeds meer organisaties kiezen ervoor om hun jaarverantwoording - naast een PDF - ook te publiceren op een website. Meer dan 1 op de 5 koos daar in 2020 voor. Ter vergelijking: bij woningcorporaties is dat 1 op de 10 (bron: publicaties.iwink.nl).

De voordelen van het online publiceren zijn:

- De informatie is sneller toegankelijk (lezers hoeven niet eerst een PDF te downloaden).
- De informatie is gemakkelijk interactief te maken.
- Het jaarverslag is direct mobiel toegankelijk (responsive).
- Het jaarverslag is zeer goed doorzoekbaar.
- Een online jaarverslag is milieuvriendelijker.
- Bij de totstandkoming kun je gemakkelijk online samenwerken, dit voorkomt onoverzichtelijk versiebeheer



Zorgorganisaties zijn verplicht om hun jaarverslag te publiceren op een website van het ministerie van VWS. Om te voorkomen dat je de content van het jaarverslag op twee plekken moet invoeren, is het raadzaam om te kiezen voor software die het jaarverslag direct online en als PDF publiceert. Een voorbeeld van dergelijke software is Reporting van iWink (iwink.nl/reporting).



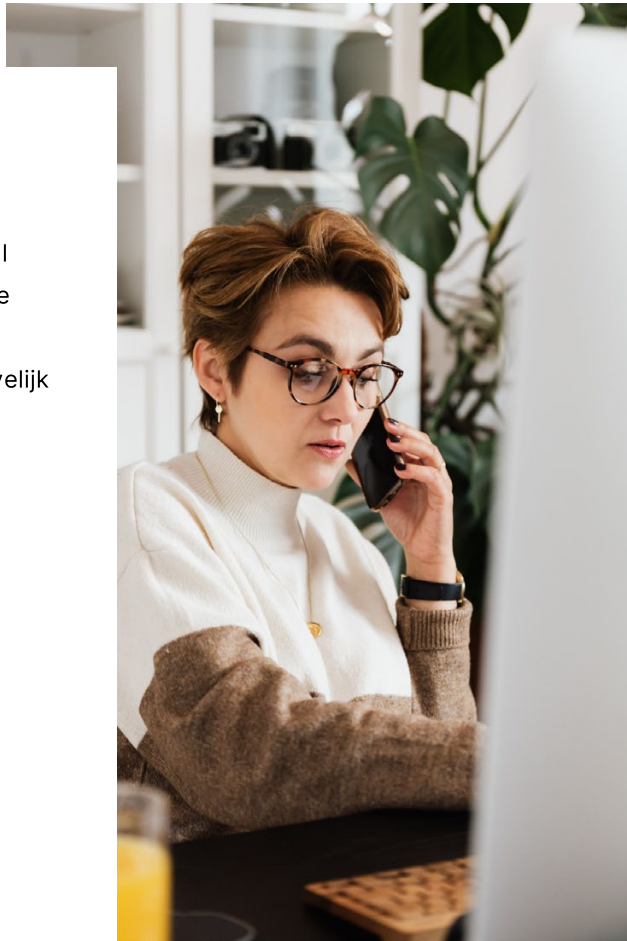
Online jaarverslag Vanboeijen

02 Bestuurders

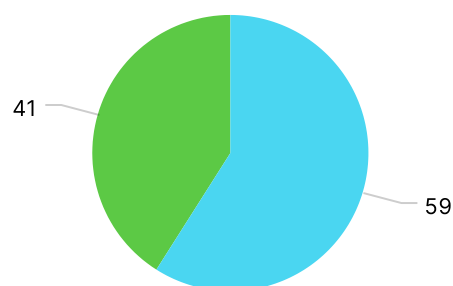
In de jaarverslagen zelf wordt het geslacht van de bestuurder niet altijd (meer) aangegeven. Middels deskresearch hebben we op basis van het jaarverslag en LinkedIn-onderzoek de volgende informatie opgezocht (n=138). We hebben hier gekeken naar de bestuurders met de titel: 'Voorzitter College van Bestuur' of vergelijkbaar.

Man-vrouwverdeling

Met 41% vrouwelijke bestuurders lijkt het aantal vrouwelijke bestuurders voor te lopen op andere sectoren. Binnen het onderwijs en onder woningcorporaties is het percentage respectievelijk 27% en 36% (bron: publicaties.iwink.nl).



Geslacht bestuurders zorginstellingen

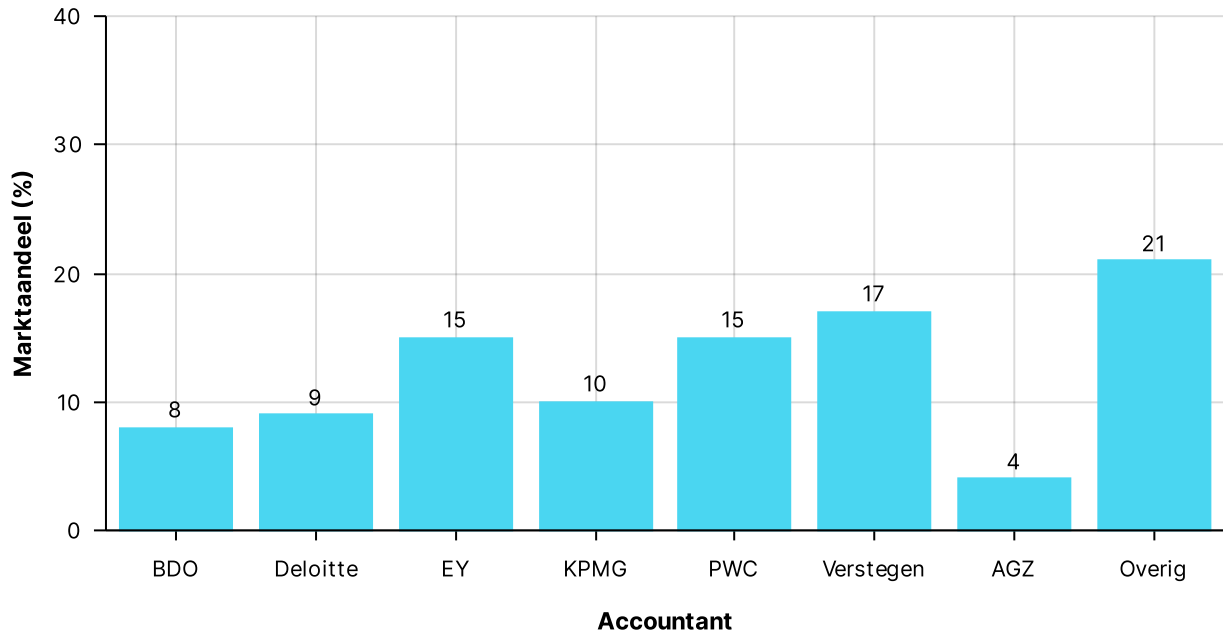


Man 59 Vrouw 41

03 Accountants

Welke accountant verantwoordelijk is voor de jaarrekening? Deze vraag hebben we geanalyseerd door de jaarverslagen van zorginstellingen over 2020 (n= 137) te bestuderen.

De 'Big4' accountantskantoren (KPMG, Deloitte, EY en PWC) hebben samen een marktaandeel van 50%. De accountant met het grootste marktaandeel in de branche is Verstegen (17%).



04 'Populair jaarverslag'

Door analyse van het jaarverslag van zorgorganisaties over het jaar 2020 en de websites van VVT-instellingen, ziekenhuizen en GGZ-instellingen (n=144) hebben we gekeken of er naast een PDF ook een verkorte versie (samenvatting) van het jaarverslag is gepubliceerd.

De term 'populair jaarverslag' is niet bij iedereen bekend. Andere termen die hier ook voor worden gebruikt zijn:

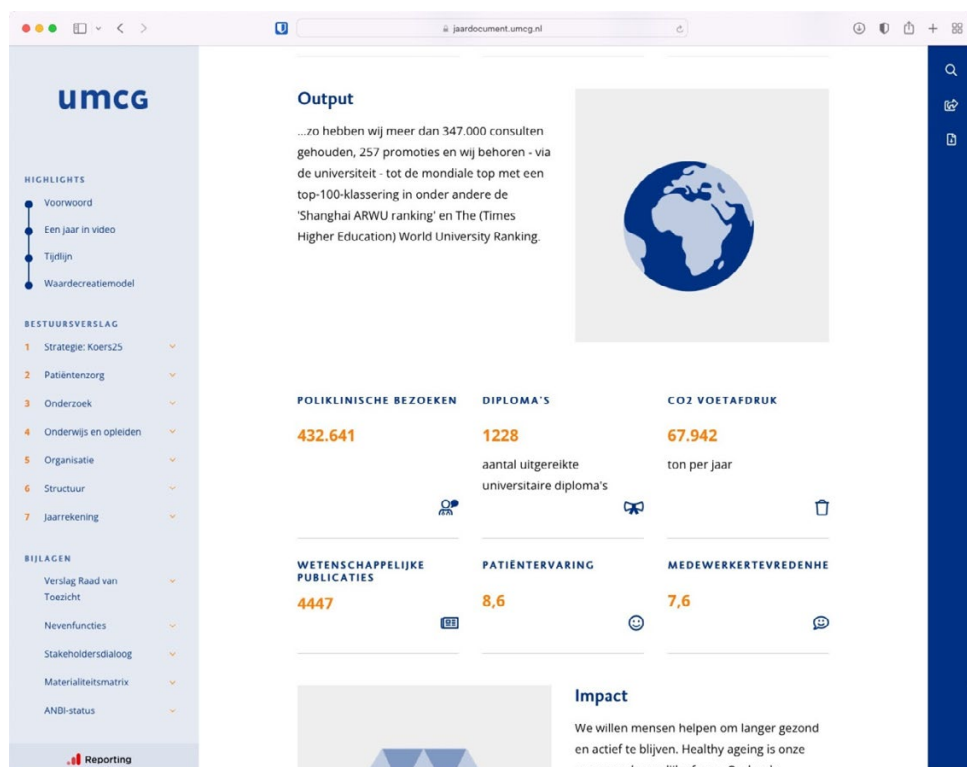
- (management)samenvatting
- infographic
- kerncijfers
- publieksversie

In dit onderzoek zijn alle bovenstaande vormen van de jaarverslagen, samengevoegd onder de term 'populair jaarverslag'. Dit betreft een verkorte weergave van de belangrijkste cijfers en gebeurtenissen van het jaar. Deze wordt vaak apart van het jaarverslag vormgegeven en als PDF-download aangeboden. Ook wordt deze nog regelmatig gedrukt.

Ik ben geen fan van samenvattingen van jaarverslagen die apart van het complete jaarverslag worden gepubliceerd. Wil je meer informatie over een bepaald onderwerp, dan moet je dat direct kunnen raadplegen en niet een apart document hoeven downloaden. Dat kan perfect met een online jaarverslag doordat de bezoeker kan 'doorklikken' naar onderliggende informatie.

Jurriaan Wentink - Specialist digitaal rapporten bij iWink

In 2020 koos 22% van de onderzochte instellingen voor het publiceren van een verkort/populair jaarverslag.



Voorbeeld van een populair (online) jaarverslag van UMCG met de belangrijkste cijfers



Meer lezen over een populair jaarverslag? Kijk op iwink.nl/reporting

05 Visuele aantrekkelijkheid

Door de jaarverslagen over 2020 te analyseren (n=142), hebben we een analyse gemaakt van de mate waarin het jaarverslag wordt opgemaakt en/of er gebruik wordt gemaakt van extra elementen als infographics.

Wanneer informatie is opgemaakt, is deze beter te lezen, te scannen en te begrijpen. Denk hierbij aan:

- het kiezen van een goed leesbaar lettertype in een goed leesbaar formaat.
- het gebruik van voldoende regelafstand en koppen.
- het aanbieden van de informatie in alinea's, afbeeldingen, tabellen en grafieken.

Ruim 40% van de PDF-versies van de jaarverslagen van zorgorganisaties is opgemaakt. Hierbij is het criterium gehanteerd dat er in de PDF overduidelijk aandacht is gegeven aan de opmaak van de informatie. Een standaard opmaak vanuit Word valt hier niet onder. Dit betekent niet dat al deze jaarverslagen door een grafisch vormgever zijn opgemaakt. Dit kan ook middels reportingsoftware die de PDF en de online versie van het jaarverslag direct opmaakt (bijvoorbeeld Reporting, zie iwink.nl/reporting). Daar hoeft een redacteur vervolgens niets meer aan te doen, omdat het jaarverslag direct in de huisstijl wordt weergegeven.

De andere bijna 60% van de organisaties kiest er wel voor om simpelweg een PDF te genereren van het Word-bestand (of een werkwijze met een vergelijkbaar resultaat). Wij adviseren om niet te volstaan met de standaard-opmaak vanuit Word. Dit aangezien jaarverslagen qua omvang behoorlijk groot zijn en veel tekst bevatten. Een opgemaakte versie van het jaarverslag verhoogt de lezersvriendelijkheid en toegankelijkheid.

Daarnaast straalt een opgemaakt jaarverslag positief af op de stakeholders (bekijk ook 'iWink Webinar Reporting' via YouTube). Eenmaal opgemaakt is het een visitekaartje in lijn met de corporate communicatie. Een publicatie waar niet alleen externen (accountant, gemeentes, etc), maar ook medewerkers en andere stakeholders trots op kunnen zijn.

Meer dan tekst en tabellen

We zien dat in steeds meer jaarverslagen gebruik wordt gemaakt van:

- infographics
- fotografie & video
- quotes/interviews

Wij juichen het toepassen van verschillende content-elementen toe. Dit maakt het verslag visueel aantrekkelijker en daardoor ook aantrekkelijker om te lezen. Bekijk de voorbeelden voor extra inspiratie: iwink.nl/reporting/voorbeelden.

Gebruik van infographics

Ongeveer de helft (49%) van de zorgorganisaties maakt gebruik van infographics om informatie te visualiseren. Een infographic geeft cijfermatige, geografische en/of procesinformatie grafisch weer. Het helpt vaak om complexe informatie, duidelijk te visualiseren.



Bekijk voorbeelden van jaarverslagen op iwink.nl/reporting

06 Toegankelijkheid

Door de online jaarverslagen van zorgorganisaties (VVT, GGZ en ziekenhuizen) over 2020 te analyseren (n=142) op het gebied van toegankelijkheid (WCAG-richtlijnen) hebben we bepaald of deze drempelvrij zijn gepubliceerd en/of deze mobielvriendelijk (responsive) zijn. Allereerst valt op dat slechts 18% van de onderzochte organisaties het jaarverslag in de vorm van een website aanbiedt. De overige 82% van de zorgorganisaties biedt alleen een PDF aan.

Hoewel semi-overheidsinstellingen sinds september 2020 verplicht zijn hun informatie 'digitaal toegankelijk' (d.w.z. conform toegankelijkheidsrichtlijnen) beschikbaar te stellen, lijkt de urgentie hiervan in de zorgsector nog niet echt te zijn doorgedrongen. Nog geen 27% van de jaarverslagenwebsites (en <5% van alle onderzochte jaarverslagen) voldoet aan de toegankelijkheidsrichtlijnen. Dit zijn voornamelijk de jaarverslagen die met behulp van online rapportagesoftware (zoals Reporting, iwink.nl/reporting) zijn ontwikkeld.

Vanaf 2025 geldt de verplichting om alle digitale informatie toegankelijk te publiceren voor alle organisaties (European Accessibility Act), maar bestaande wet- en regelgeving verplicht overheid en semi-overheid momenteel al dit te doen.



Meer over digitaal publiceren met Reporting op iwink.nl/reporting

Content en techniek

Informatie toegankelijk publiceren bestaat voor een deel uit techniek. Maak je bijvoorbeeld gebruik van de juiste koppen? Is het contrast wel hoog genoeg? Dit geldt voor zowel online jaarverslagen, als jaarverslagen in een PDF-vorm. Wil je toegankelijk publiceren, dan moet je content ook toegankelijk zijn. Dit betekent bijvoorbeeld dat afbeeldingen altijd van een alternatieve tekst zijn voorzien. Wil je ook toegankelijk publiceren? Lees dan ons whitepaper met handige tips en checklists via iwink.nl/wcag.

Checken toegankelijkheid PDF

Wanneer je wil checken of de PDF van je jaarverslag toegankelijk (drempelvrij) is raden we je aan gebruik te maken van de software van Adobe Acrobat Pro. Indien je gebruik maakt van Reporting is de online versie van het jaarverslag automatisch (technisch) toegankelijk. Je moet dan nog wel zelf zorgdragen voor toegankelijke content. Lees daarvoor de volgende kennisartikelen op iwink.nl:

- Optimaliseer je content voor de WCAG met deze tips
- In vijf stappen voldoen aan de WCAG
- Of lees het WCAG-dossier.

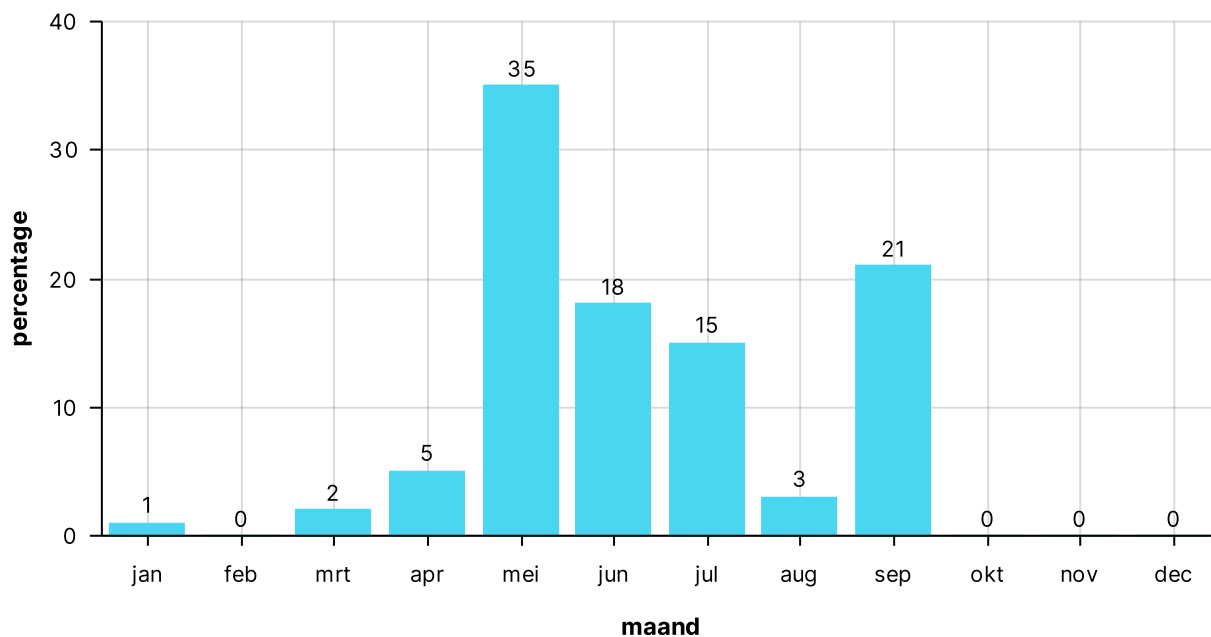
Responsive

De WCAG bevat een aantal richtlijnen waar de techniek en content van een toegankelijke publicatie aan moet voldoen. Als we op een iets hoger niveau kijken naar het verlagen van digitale drempels, dan is het publiceren van informatie die gemakkelijk op een mobiel apparaat is te lezen een must. Voor websites zijn we hier inmiddels aan gewend. De jaarverslagen die in een online formaat worden gepubliceerd zijn dan ook veelal responsive. Dit in tegenstelling tot de jaarverslagen in PDF-vorm, die nauwelijks goed op een smartphone te lezen zijn. Tweederde (69%) van de online jaarverslagen in de zorg zijn goed te raadplegen op een smartphone.

07 Publicatiedatum en omvang

Publicatiedatum

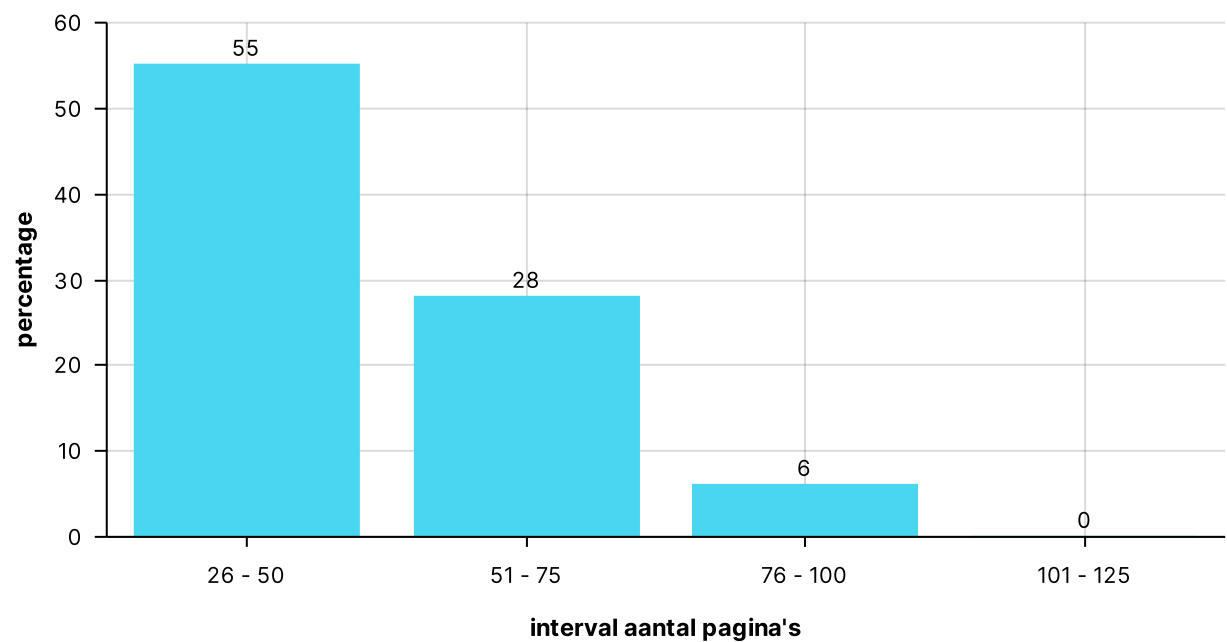
De publicatiedatum is bepaald aan de hand van de datum die staat bij de ondertekening van de Raad van Commissarissen in de jaarverslagen over 2020 (n= 124).



Aantal pagina's

Kwantiteit staat zeker niet altijd voor kwaliteit. En veel tekst op 1 pagina onderbrengen, maakt een jaarverslag niet echt goed leesbaar. Daarbij komt dat een PDF geschaald kan worden naar een A4-formaat (of kleiner/groter). Het aantal pagina's zegt dus niets over de kwaliteit van het jaarverslag, maar loopt wel erg uiteen tussen de verschillende organisaties. Gemiddeld hebben zorgorganisaties 45 pagina's nodig om verslag te doen over het voorgaande jaar.

Omvang jaarverslag (PDF)



→ Lees meer over digitaal publiceren met Reporting op iwink.nl/reporting

08 PDF + Online + Toegankelijk

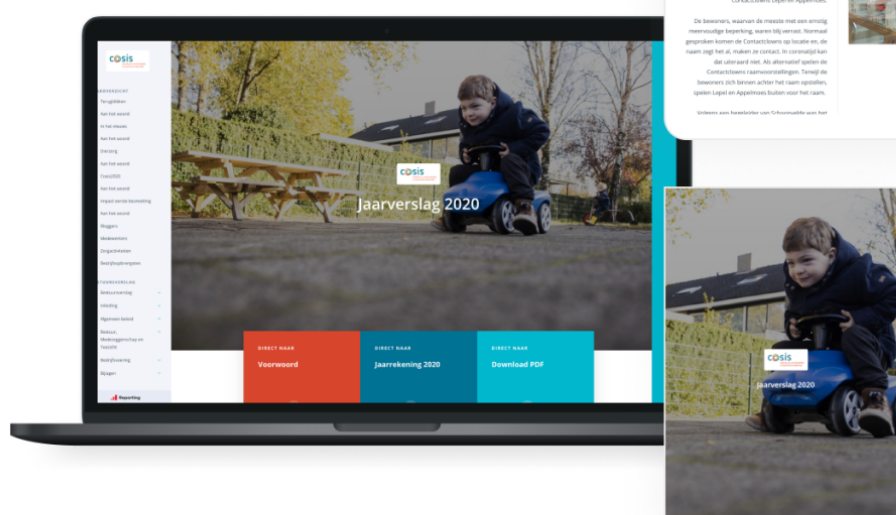
De meeste zorgorganisaties publiceren het jaarverslag in PDF-vorm. 40% daarvan doet dit in een opgemaakt verslag. Slechts 18% beschikt ook over een online versie van het jaarverslag, dat daarmee in tweederde van de gevallen (69%) mobielvriendelijk is. Krap 27% van de *online* jaarverslagen (<5% van het totaal) is ook digitaal toegankelijk (WCAG 2.1) en voldoet daarmee aan alle onderzoekscriteria.

Het jaarverslag is dan:

- als PDF beschikbaar
- een opgemaakte PDF
- beschikbaar als online jaarverslag (webpagina's)
- responsive (ook geschikt voor mobiel / tablet)
- digitaal toegankelijk (volgens WCAG 2.1)



hulp bij een verstandelijke
of psychische beperking



Voorbeeld van een jaarverslag van Cosis dat als opgemaakte PDF en toegankelijke/responsive website wordt gepubliceerd.



Bekijk het jaarverslag van Cosis op <https://jaarbericht.cosis.nu>

Colofon

'De Staat Van: jaarverslagen' geeft inzicht in de inhoudelijke en visuele verslaglegging van zorgorganisaties (ziekenhuizen, GGZ en VVT). Voor het onderzoek is gebruik gemaakt van de publieke jaarverslagen over 2020, de algemene websites en LinkedIn-pagina's van instellingen en bestuurders.

Het onderzoek is uitgevoerd door ons, iWink. Als specialist in digitaal publiceren onderzoeken we met regelmaat de markt van online jaarverslagen. Met dit onderzoek brengen we een deel van de zorginstellingen op de hoogte van ontwikkelingen in de branche én laten we ze (en jou dus ook) het gemak ervaren van een digitale publicatie met ons product Reporting. Meer weten? Lees meer informatie, de voordelen en voorbeelden op onze website of neem contact op voor meer informatie en/of vragen via iwink.nl/reporting.

Bron Cover/headerfoto: Unsplash, Alexandr Podvalny.



Meer over digitaal publiceren met Reporting iwink.nl/reporting

Wij besteden de uiterste zorg aan de betrouwbaarheid en actualiteit van de weergegeven informatie. Toch kunnen er, ondanks uiterste zorgvuldigheid onjuistheden of onvolledigheden in het onderzoek zijn geslopen. iWink is niet aansprakelijk voor evidente fouten of onjuistheden.

Aan de inhoud van deze website kunnen geen rechten ontleend worden. Uiteraard zullen wij een fout of onjuistheid in het rapport zo snel mogelijk herstellen.

iWink kan niet aansprakelijk worden gesteld voor enigerlei directe of indirecte schade, van welke aard dan ook, die voortvloeit uit of in enig opzicht verband houdt met het rapport.

