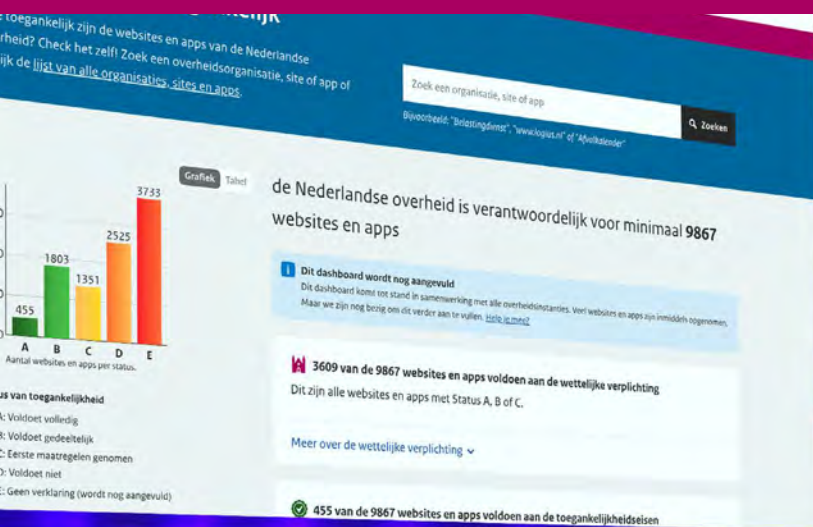




Jaarmonitor Digitale Toegankelijkheid 2023

Rapportversie 2.0

In 2023 gebeurde er veel op het gebied van digitale toegankelijkheid bij de Nederlandse overheid. In dit magazine blikken we terug, én kijken we vooruit. Want één ding staat vast: er is nog genoeg werk te doen. Kijk en lees je mee?





Inhoudsopgave

Voorwoord van Suzie Kewal	3
Bronnen van de cijfers	4
Over DigiToegankelijk	4
Werken aan de digitale welvaart in Nederland	5
Ontwikkeling toegankelijkheidsstatussen in 2023	9
Ontwikkeling digitale toegankelijkheid per type overheidsorganisatie	15
Er zijn vele wegen die naar wéér een nieuwe website leiden	19
Column Vincent Bijlo	24
Alles wat we opleveren is per definitie toegankelijk	26
Digitale toegankelijkheid loopt letterlijk door ons project heen	30
‘Voor het eerst is nu transparant hoe overheden ervoor staan’	34
Interview DigiToegankelijk Logius	39
Digitaal toegankelijke content maken? Voorkom deze 5 fouten	42
Colofon	46



Bekijk de jaarmonitor online

<https://monitor.digitoegankelijk.nl/jaarmonitor>



Voorwoord van Suzie Kewal

Hoe toegankelijk zijn de websites en apps van Nederlandse overheidsorganisaties? Deze Jaarmonitor Digitale Toegankelijkheid 2023 geeft inzicht in de cijfers, maar ook in de wereld achter de cijfers.

In Nederland kunnen 4,5 miljoen mensen niet goed meedoen in de digitale samenleving. Het is nodig om digitale kanalen van de overheid ook voor hen bruikbaar, toegankelijk en gebruiksvriendelijk te maken. Overheidsorganisaties zijn sinds 2018 [wettelijk verplicht](#) digitaal toegankelijk te publiceren. En sinds Juli 2023 is de Wet digitale overheid (Wdo) van kracht, die nieuwe mogelijkheden biedt voor verdere stappen.

Om een goed overzicht te creëren op het gebied van digitale toegankelijkheid hebben we het [Dashboard DigiToegankelijk](#) medio 2023 gelanceerd. Daarna lag de focus op aanvullen van het Dashboard, zodat duidelijk is waar elke organisatie staat. Er zijn eind 2023 bijna 5300 websites en apps toegevoegd aan het Dashboard, waardoor we in 2024 starten met 8974 websites en apps die allemaal aan de toegankelijkheidseisen moeten voldoen. 3513 website en apps voldoen eind 2023 aan de wettelijke verplichting, maar het is duidelijk dat we nog veel werk moeten verzetten om te zorgen dat iedereen mee kan doen in dit digitale tijdperk.

Digitale toegankelijkheid gaat echter over meer dan alleen cijfers: het gaat over mensen. Om echt stappen te maken moet je denken vanuit het perspectief van iemand met een functiebeperking. Daarom lees je naast de cijfers ook verhalen uit de praktijk. Deze geven kleur aan de

cijfers en bieden handvatten om die digitale kanalen toegankelijker te maken. In een column deelt ervaringsdeskundige Vincent Bijlo zijn kijk op de stand van zaken rond digitale toegankelijkheid. Ook lees je wat DigiToegankelijk in 2024 doet om digitale toegankelijkheid binnen de overheid te versnellen.

Deze jaarmonitor is de eerste in een reeks met als doel om de samenleving, politiek en overheden een betrouwbaar beeld te geven van de stand van zaken. Hiermee stimuleren we overheidsorganisaties te werken aan digitale toegankelijkheid en om het beheer van hun websites en apps op orde te krijgen. Dat laatste is dan ook de focus voor 2024, zodat zowel in aantallen als procentueel meer websites en apps aan de wettelijke verplichting gaan voldoen. Samen zorgen we ervoor dat digitale overheidskanalen toegankelijk worden gemaakt. Voor iedereen in Nederland.

Suzie Kewal

Suzie Kewal is sinds 1 januari 2024 afdelingshoofd Digitale Samenleving met aandachtsgebieden AI, Algoritmen, Data en Digitale Inclusie bij de directie Digitale Samenleving van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Bronnen van de cijfers

Het Register van Toegankelijkheidsverklaringen is de bron van de cijfers in deze jaarmonitor. Het register vormt ook de basis voor het Dashboard DigiToegankelijk dat in maart 2023 door DigiToegankelijk is gelanceerd. Het dashboard toont actueel en in één oogopslag hoe toegankelijk websites en apps van Nederlandse overheden zijn. De cijfers in deze jaarmonitor kunnen enigszins afwijken van de actuele stand van zaken in het Dashboard DigiToegankelijk.

Over DigiToegankelijk

DigiToegankelijk helpt Nederlandse overheidsorganisaties om sneller en beter digitaal toegankelijk te worden, door informatie te geven over hoe dat moet, te ondersteunen met hulp en advies en door inzichtelijk te maken hoe organisaties hieraan werken. Daarnaast bereidt DigiToegankelijk toezicht op digitale toegankelijkheid voor. Het team van DigiToegankelijk wordt bemenst vanuit Logius (Expertisecentrum DigiToegankelijk) en ICTU (DigiToegankelijk Toezichts- en Ondersteuningsprogramma) in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK). Zij zorgt voor de website digitoegankelijk.nl en het register met toegankelijkheidsverklaringen, en voor handreikingen en tools zoals Kennisbank DigiToegankelijk. DigiToegankelijk organiseert webinars en heeft een helpdesk. Ook is het Dashboard DigiToegankelijk ontwikkeld om als individuele organisatie én als samenleving te volgen hoe het ervoor staat met de digitale toegankelijkheid van de overheid. DigiToegankelijk werkt samen met onder meer Gebruiker Centraal, de Vereniging van Nederlandse Gemeenten, NL Design Systems en belangenbehartigers van mensen met een beperking. Deze jaarmonitor is ook bedoeld als verantwoording van de resultaten van het tijdelijke DigiToegankelijk Toezichts- en OndersteuningsProgramma van ICTU dat medio 2022 is gestart om versnelling in digitale toegankelijkheid te realiseren.



Werken aan de digitale welvaart in Nederland

Van rolstoelvriendelijke balies, een toegankelijke pdf, ledlampjes bij de trap tot een speciaal knopje bij het koffieapparaat. Met kleine aanpassingen is de gemeente Waalre in korte tijd een toegankelijke gemeente geworden, zowel fysiek als digitaal. Dat is niet in de laatste plaats te danken aan een slechtziende burgemeester, die zich ook nog eens als een van de twee VNG-ambassadeurs inzet voor digitale toegankelijkheid in ons land.

Marcel Oosterveer raakte in 2020 zijn zicht kwijt door een oogziekte, toen hij als wethouder in Eindhoven werkte. Sinds eind vorig jaar is hij burgemeester in Waalre, én een van de eerste slechtziende burgemeesters van Nederland. Samen met voormalig raadslid Yousuf Yousufi uit Hoorn reist hij als ambassadeur digitale toegankelijkheid langs gemeenten in ons land om bestuurders te wijzen op het belang ervan en gemeenten op weg te helpen om daadwerkelijk toegankelijk te zijn.

Digitale toegankelijkheid

“Zowel als ambassadeur als burgemeester zet ik me in om digitale toegankelijkheid aan de mens te brengen. Dat doe ik uit bevoegenheid, en niet alleen omdat ik burgemeester ben. Het

gaat echt om mensen, en niet om mij, omdat ik deze functie heb, en ook nog eens ervaringsdeskundige ben. Heel stiekem gezegd was ik het liever niet geweest, maar ik ben nu eenmaal



Burgemeester Marcel Oosterveer, foto: gemeente Waalre

slechtziend en ben daarmee een rolmodel. Het vraagt ontzettend veel energie om alert te zijn op die toegankelijkheid, van mijzelf, maar ook van de mensen om mij heen.”

Want het is heel belangrijk dat iedereen kan meedoen, stelt Oosterveer. “Mensen willen heel graag met de overheid in contact komen. Dat lukt niet altijd, omdat wij zelf als overheid digitaal nog niet heel erg toegankelijk zijn. Ook komt het omdat de digitalisering zo snel gaat, dat mensen gewoon nog niet de tijd hebben gehad om zich er aan te kunnen aanpassen. Dat zien we met name bij mensen die wat ouder zijn. Ze hebben een telefoon, willen wel digitaal toegankelijk zijn, maar weten alleen niet hoe.”

“In plaats van ‘hoe kunnen we het digitaal toegankelijk maken’, is nu de vraag: ‘kan Marcel het lezen?’”

Op het gemeentehuis helpt het dat de burgemeester zelf slechtziend is. “Het maakt het ineens veel meer tastbaar”, legt de burgemeester uit. “In plaats van ‘hoe kunnen we het digitaal toegankelijk maken’, is nu de vraag: ‘kan Marcel het lezen?’. Als onze burgemeester dit niet kan lezen, hoe zou een inwoner het dan wel kunnen lezen? Ze hebben dus gewoon een ‘toegankelijkheidstester’ naast zich zitten.”

Lange adem

Digitale toegankelijkheid is echter een verandering van lange adem, benadrukt de VNG-ambassadeur. “We dachten eerst dat we wel klaar zouden zijn als we brochures en websites beter leesbaar zouden maken. Dat blijkt dus niet zo te zijn. Het is een traject waarbij we de systemen moeten veranderen. Digitale toegankelijkheid is het structureel borgen van je dienstverlening. We zien dat dit niet iets is wat even bovenop de normale taken en werkzaamheden past. Het is dus nodig om te investeren in mensen en middelen. Dus dat is een belangrijke eerste beweging die ik zie. En dat is wat we ons als overheid ook steeds moeten beseffen.” Een tweede beweging noemt hij de wederkerigheid van de overheid. “Als gemeente of een overheid heb je de verplichting om altijd bereikbaar te zijn. Dat vraagt om een wederkerigheid, namelijk dat je ook digitaal toegankelijk bent, en dat je zelf ook nadenkt over je eigen rol als gemeente, ministerie of provincie. Gelukkig zien we dat het wel bij wethouders, gedeputeerden, ministers en gemeenteraden meer in het hoofd is gekomen.”

Alleen op het moment dat digitale toegankelijkheid structureel onderdeel wordt, lopen de gemeenten tegen het probleem van financiering en middelen aan. “Dan vraagt het wat van de organisatie”, aldus Oosterveer. “En blijkt dat we er toch nog niet goed over hebben nagedacht.

Ik zie bij heel veel gemeenten de vraag terugkomen voor hulp om een wethouder te faciliteren met de argumenten die hij nodig heeft om die raad mee te nemen. Ik zou echt willen zeggen, jongens, alsjeblieft met elkaar voor de komende 20 jaar hebben we gezamenlijk een opgave. Het is een integraal onderdeel van je beleid. Ik zou het zo graag inclusief willen maken. Er is gelukkig een enorme bereidwilligheid voor om stappen te maken.”

Zó digitoegankelijk is Gemeente Waalre



Aantal websites en apps per status.	
A: Voldoet volledig	4
B: Voldoet gedeeltelijk	7
C: Eerste maatregelen genomen	3
D: Voldoet niet	0
E: Geen verklaring	0

Peildatum: 7 februari 2024

Gemeente Waalre is verantwoordelijk voor minimaal 14 websites en apps

Bekijk [alle websites en apps van Gemeente Waalre](#).



14 van de 14 websites en apps voldoen aan de wettelijke verplichting

Dit zijn alle websites en apps met Status A, B of C.



4 van de 14 websites en apps voldoen aan de toegankelijkheidseisen

Dit zijn alle websites en apps met Status A.

[Bekijk dashboard Gemeente Waalre](#)

‘Maak het klein’

Oosterveer adviseert overheidsorganisaties dan ook om niet alles in één keer op te lossen.

“Begin gewoon met wat je kan vastpakken. Er zijn zoveel documenten die in het archief zitten.

Als je die eerst wil gaan digitaliseren en toegankelijk maken, vergeet je dat eigenlijk op dit

moment er ook heel veel vragen binnenkomen over digitale toegankelijkheid. Om daar een mix in te vinden moet je het tastbaar maken. Het moet klein blijven. Een bouwtekening uit 1930 is schitterend als je die digitaal toegankelijk kan maken. Maar volgens mij is het belangrijker dat je nu een nieuwe bouwvergunning digitaal kunt aanvragen.”

“Als bestuurders kunnen we ervoor zorgen dat digitale toegankelijkheid hoger op de agenda komt”



Bestuurders spelen volgens Oosterveer een belangrijke rol bij de transitie naar digitale toegankelijkheid en een inclusievere overheid. “Als bestuurders kunnen we er wél voor zorgen dat digitale toegankelijkheid hoger op de agenda komt, en dat iedereen zich er eigenaar voor voelt. Zeker een burgemeester, als boegbeeld van een gemeente, kan daar echt veel meer impact in maken. Ook de gemeentesecretaris is belangrijk, die kan het dan ook weer bij de managers uitrollen. De koppeling tussen die

twee is erg belangrijk.” Ook de gemeentesecretaris is belangrijk, die kan het dan ook weer bij de managers uitrollen. De koppeling tussen die twee is erg belangrijk.”

Dashboard

[Begin maart opende Oosterveer](#) het nieuwe [Dashboard DigiToegankelijk](#). Dat laat in één oogopslag zien hoe toegankelijk de websites en apps van de Nederlandse overheid zijn. Hoe belangrijk is toezicht om digitale toegankelijkheid verder te brengen? “Het is geen wedstrijd, maar het gaat om wetgeving”, stelt hij. “Het is een bedoeling om elkaar te kunnen aanspreken. Welke verantwoordelijkheid kun je nemen? Ik heb dat dashboard geopend met het idee om er vergelijkingsmateriaal uit te halen. Waar staan wij nu eigenlijk? Hoeveel kleinere gemeentes zijn al verder dan wij, of minder ver? Er zijn in Nederland 4,5 miljoen mensen die problemen hebben met het lezen, begrijpen en gebruiken van websites. Er is een wettelijke lijn waar je minimaal moet voldoen. Dat laat dit dashboard zien.”

In de toekomst ziet Oosterveer uiteindelijk een overheid die communiceert met de inwoner via zowel fysieke als digitale balies. “Als je niet kunt praten of horen, of een andere beperking hebt, dan hebben we nog altijd de mogelijkheid om met elkaar slim na te denken over hoe we ook deze parallelle stromen dienstverlening kunnen bieden. Brede welvaart betekent dat iedereen in de samenleving mee kan doen. Dat moet ook digitaal zo zijn. Iedereen moet kunnen meedoen. Laten we daarom samen gaan werken aan het verbeteren van onze digitale welvaart.”

Ook softwareleveranciers moeten daarin mee, zegt Oosterveer stellig. “Wil je nog leveren aan de overheid, dan moet je voldoen aan bepaalde minima. En als je daar niet aan voldoet, dan moet je jezelf achter de oren krabben en nadenken waarom niet. Ik merk echt wel een groot verschil tussen de ene marktpartij of de andere. Ik ga niet fingerwijzen, maar ik vind dat ze veel meer kunnen.”



Ontwikkeling toegankelijkheidsstatussen in 2023

Het Dashboard DigiToegankelijk is gelanceerd in maart 2023. Het was toen gevuld met de bestaande toegankelijkheidsverklaringen uit het verklaringenregister. In juni 2023 startte DigiToegankelijk een campagne om ook inzicht te krijgen in de websites en apps waarvoor nog geen verklaring was aangemaakt. Daar kwamen veel reacties op. In de tweede helft van het jaar zijn veel van deze websites en apps toegevoegd aan het dashboard.

Algemene ontwikkeling in 2023

In 2023 zijn heel veel tot dan toe onbekende websites en apps van de overheid in beeld gekomen. In het Dashboard DigiToegankelijk stonden eind 2023 8974 websites en apps. Eind 2022 stonden er nog maar 3683 in het register. Er zijn dus 5291 websites en apps bij gekomen.

Dat heeft twee oorzaken. Ten eerste hebben veel overheidsorganisaties dit jaar toegankelijkheidsverklaringen gepubliceerd voor een of meer van hun websites en apps. Het

aantal verklaringen is in 2023 met 42,0% gegroeid. Een groot deel zijn verklaringen met een D-status. In 2022 was de groei van het totaal aantal verklaringen 11,7%.

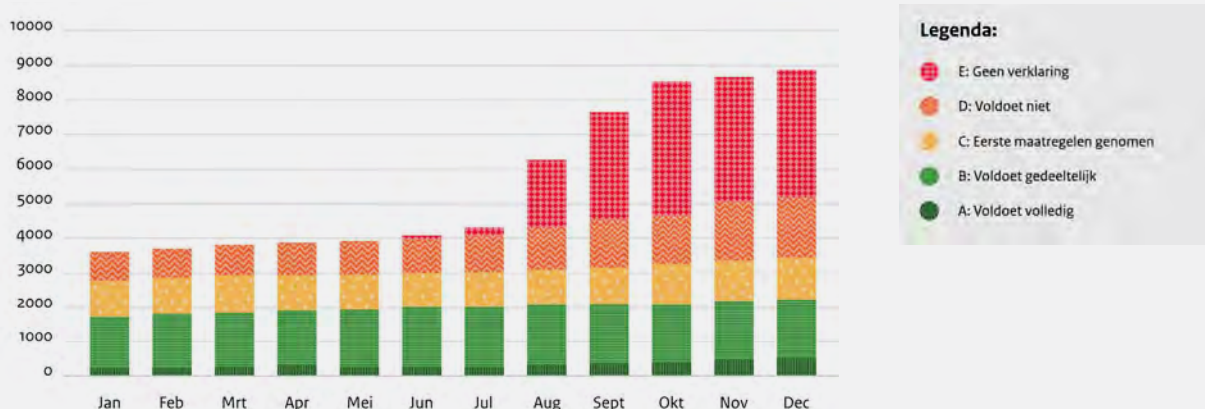
Ten tweede zijn vanaf juni 2023 websites en apps met een E-status aan het dashboard toegevoegd. Dit zijn websites of apps waarvoor een overheidsorganisatie verantwoordelijk is, maar waarvoor nog geen toegankelijkheidsverklaring is gemaakt. In 2023 zijn 3745 websites en apps zonder verklaring toegevoegd aan het dashboard.

In 2023 is het aantal websites en apps dat voldoet aan de wettelijke verplichting gegroeid met 22,5% tot 3513. Dit zijn websites en apps die een verklaring hebben met een A-, B- of C-status. De groei vanaf 2021 is zelfs 40,0%.

In onderstaande grafiek is de maandelijkse ontwikkeling te zien van de toegankelijkheid statussen in 2023. Tussen juli en oktober is een sterke groei van D- en E-statussen te zien. Daaronder is een vergelijking te zien tussen de ontwikkeling van de toegankelijkheid statussen in 2021, 2022 en 2023. Ook hierin is een enorme groei te zien in 2023 ten opzichte van de twee jaren ervoor.

Ontwikkeling digitale toegankelijkheid statussen in 2023

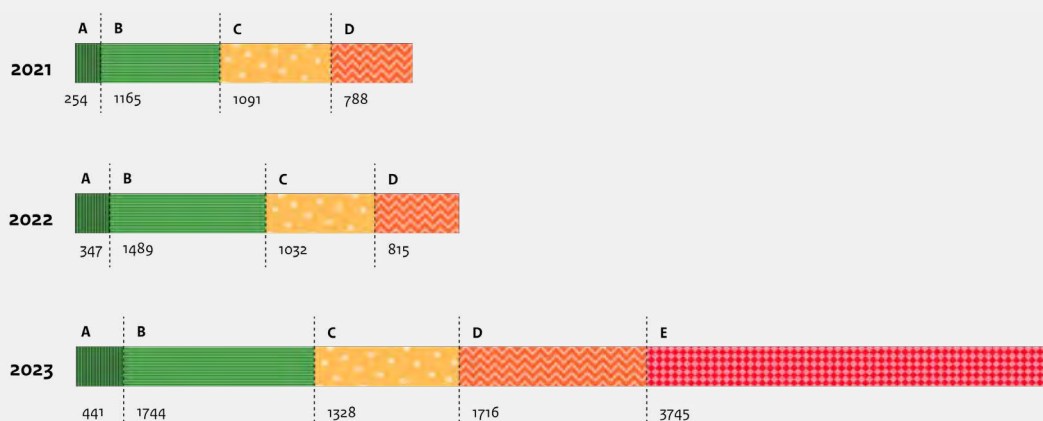
Bron 2023: [Dashboard DigiToegankelijk](#)



	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec
A	354	363	369	374	358	366	358	374	389	396	425	441
B	1493	1532	1552	1581	1613	1638	1650	1695	1677	1683	1699	1744
C	1004	1037	1029	1030	1010	998	1016	1079	1123	1277	1317	1328
D	837	846	901	926	963	989	1091	1265	1435	1526	1610	1716
E	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	62	234	1881	3051	3678	3678	3745

Vergelijking digitale toegankelijkheid statussen in 2021, 2022 en 2023

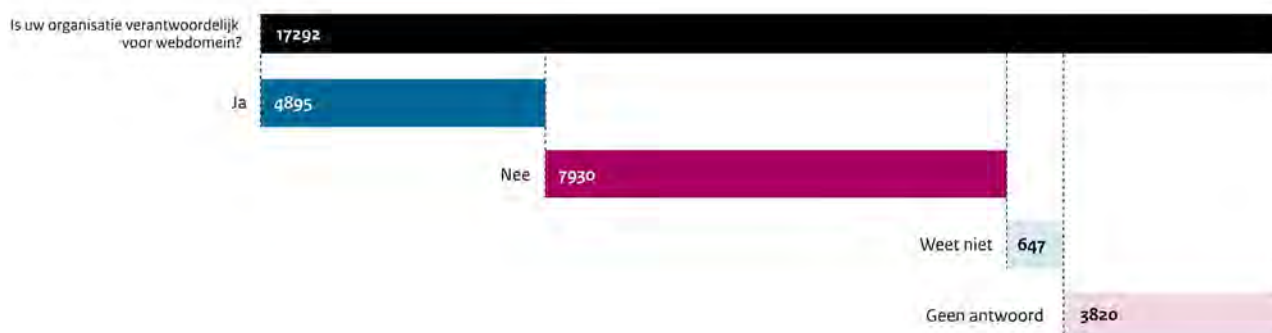
Bron 2021 – 2022: [200 OK](#) Bron 2023: [Dashboard DigiToegankelijk](#)



	2021	2022	2023
A	254	347	441
B	1165	1489	1744
C	1091	1032	1328
D	788	815	1716
E	n.v.t.	n.v.t.	3745

Inventarisatiecampagne

In maart 2023 is het Dashboard DigiToegankelijk gelanceerd met de websites en apps die op dat moment een toegankelijkheidsverklaring hadden. Om meer inzicht te krijgen in de totale omvang van het aantal websites en apps binnen de overheid, is DigiToegankelijk in juni 2023 een omvangrijke inventarisatiecampagne begonnen. 1081 organisaties hebben tijdens die campagne een lijst met overheidswebsites en -apps ontvangen waarvoor nog geen toegankelijkheidsverklaring was aangemaakt. Hierop konden zij aangeven of zij verantwoordelijk zijn voor de betreffende website of app.



In totaal zijn 17292 verschillende webdomeinen uitgevraagd. Bij 71,6% van deze domeinen hebben overheidsorganisaties aangegeven of ze al dan niet verantwoordelijk zijn.

4895 keer gaf een overheidsorganisatie aan inderdaad verantwoordelijk te zijn voor een

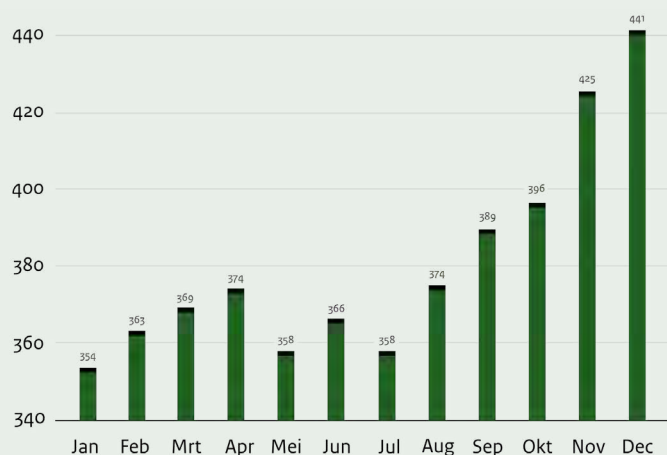
website of app. De toegankelijkheidsverklaring die vervolgens voor zo'n website of app werd gemaakt, heeft geleid tot een forse stijging van het aantal verklaringen met een D-status. Als een organisatie na de bevestiging géén toegankelijkheidsverklaring voor zo'n website of app maakte, werd deze in het dashboard geregistreerd met een E-status.

Bij 7930 webdomeinen heeft een overheidsorganisatie aangegeven niet verantwoordelijk te zijn. Het gaat hier bijvoorbeeld om websites van samenwerkingen tussen overheidsorganisaties of diensten die overheidsorganisaties aanbieden met externe organisaties.

In 2024 zal DigiToegankelijk in gesprek gaan met overheidsorganisaties die nog niet gereageerd hebben of niet weten of ze verantwoordelijk zijn voor bepaalde websites of apps.

Bijgaand staafdiagram geeft een overzicht van het aantal uitgevraagde domeinen bij overheidsorganisaties verdeeld naar antwoorden Ja, Nee, Weet niet en Geen antwoord.

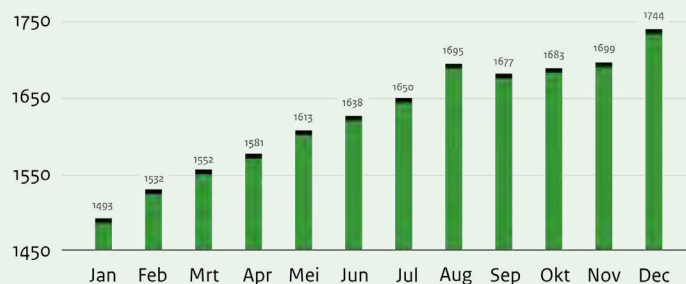
Ontwikkeling A-status in 2023 per maand



Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec
354	363	369	374	358	366	358	374	389	396	425	441

Als de toegankelijkheidsverklaring van een website of app status A heeft, voldoet het kanaal aan alle wettelijk verplichte digitale toegankelijkheidseisen. De grafiek laat zien dat het aantal verklaringen met een A-status in 2023 verder is gestegen met 27,1% naar 441. In 2022 was de groei 36,6%. De daling in aantal tussen april en augustus is te verklaren door een correctie van een aantal verklaringen van websites en apps met een onterechte A-status. Het aandeel van verklaringen van websites en apps met A-status is gezakt van 9,4% naar 4,9%. Dit komt doordat het totaal aantal overheidswebsites en -apps dat in het dashboard staat, enorm is gegroeid. Met het huidige aantal websites en apps zou het aandeel van verklaringen met een A-status in 2022 3,9% zijn (in 2021 was dat 2,8%). Het aandeel groeit dus jaarlijks, maar is nog steeds relatief laag.

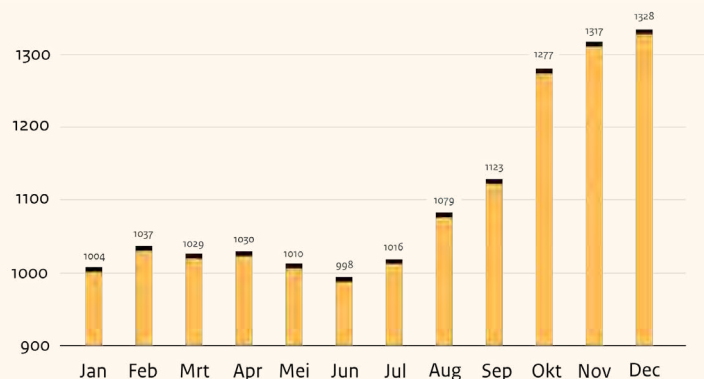
Ontwikkeling B-status in 2023 per maand



Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec
1493	1532	1552	1581	1613	1638	1650	1695	1677	1683	1699	1744

Een verklaring met een B-status betekent dat de website of app nog niet aan alle wettelijk verplichte toegankelijkheidseisen voldoet. Doordat een onderzoek is uitgevoerd, is wel inzichtelijk wat moet worden verbeterd. Bijgaande grafiek laat zien dat het aantal websites en apps met een B-status in 2023 is gegroeid met 17,1% naar 1744. In 2022 was de groei nog 27,8%. De groei was stabiel gedurende de eerste acht maanden van 2023. Het is opvallend dat het aantal verklaringen met een B-status in september plots terugloopt. Een mogelijke verklaring is dat de B-statussen van een aantal verklaringen zijn veranderd in A-, C- of D-statussen. Vanaf augustus is bij die statussen namelijk een groei te zien.

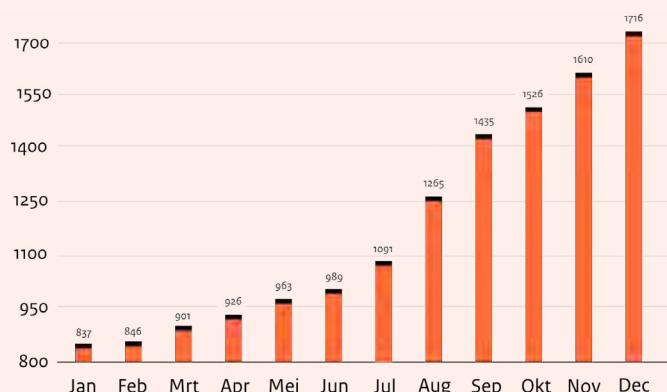
Ontwikkeling C-status in 2023 per maand



Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec
1004	1037	1029	1030	1010	998	1016	1079	1123	1277	1317	1328

Een toegankelijkheidsverklaring krijgt een C-status als binnen zes maanden een toegankelijkheidsonderzoek voor de betreffende website of app is ingepland. In de grafiek is te zien dat het aantal verklaringen met een C-status in 2023 met 28,7% is gegroeid naar 1328. In 2022 was juist een daling te zien van 5,4%. De stijging van het aantal C-statussen in 2023 is vooral zichtbaar na de zomer. Daarvoor was geen sprake van groei. De groei vanaf de zomer lijkt een gevolg van de inventarisatiecampagne te zijn. De verwachting is dat het aantal verklaringen met een C-status in het begin van 2024 zal gaan dalen. Verklaringen met een C-status die ouder zijn dan 6 maanden zullen dan worden teruggezet naar een verklaring met een D-status.

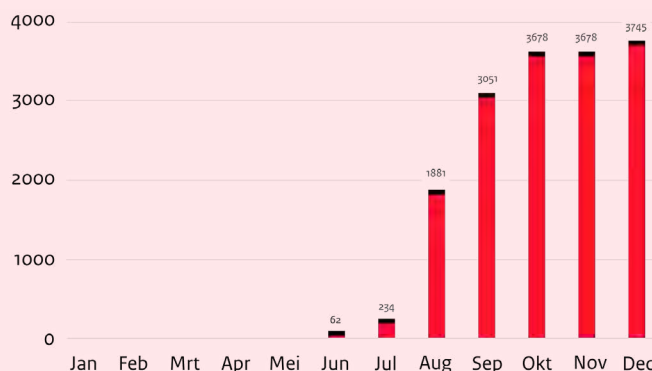
Ontwikkeling D-status in 2023 per maand



Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec
837	846	901	926	963	989	1091	1265	1435	1526	1610	1716

Als een toegankelijkheidsverklaring wordt gemaakt voor een website of app waarvoor nog geen onderzoek is gepland, krijgt die een D-status. De website of app voldoet daarmee niet aan de wet. In de grafiek hiernaast is te zien dat het aantal verklaringen met een D-status in 2023 is gegroeid met 110,6% tot 1716. In 2022 was die groei maar 3,4%. De enorme groei van het aantal verklaringen is veroorzaakt door de inventarisatiecampagne. Na de zomer is een duidelijke scherpe groei waar te nemen.

Ontwikkeling E-status in 2023 per maand



Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec
n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	62	234	1881	3051	3678	3678	3745

Websites of apps waarvoor overheidsorganisaties verantwoordelijk zijn maar die nog geen toegankelijkheidsverklaring hebben, worden sinds de tweede helft van 2023 geregistreerd in het dashboard. Deze websites en apps krijgen status E. De grafiek laat zien dat in 2023 vanaf juni 3745 websites en apps zonder toegankelijkheidsverklaring zijn toegevoegd aan het dashboard. Bij de inventarisatiecampagne hebben veel overheidsorganisaties aangegeven verantwoordelijk te zijn voor websites en apps waarvoor nog geen toegankelijkheidsverklaring is gemaakt. We verwachten dat in 2024 veel van deze websites en apps met status A, B, C of D zullen worden toegevoegd aan het dashboard.



Ontwikkeling digitale toegankelijkheid per type overheidsorganisatie

De algemene cijfers geven een goed beeld van de grote bewegingen van digitale toegankelijkheid bij de Nederlandse overheid. Het is interessant om te zien hoe dat verloopt bij verschillende soorten overheidsorganisaties. Die pakken het namelijk soms heel anders aan. Zo ontstaan bij gemeenten steeds vaker lokale samenwerkingsverbanden om kennis uit te wisselen.

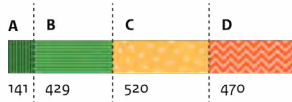
Waterschappen werken samen om gezamenlijk in te kopen of op te leiden. Provincies met een speciale projectleider boeken betere resultaten op het gebied van toegankelijkheid. En de voortgang van de Rijksoverheid op digitale toegankelijkheid rust voor een deel op het gemeenschappelijk gebruik van Platform Rijksoverheid Online (PRO).

Ontwikkeling statussen gemeenten in 2023

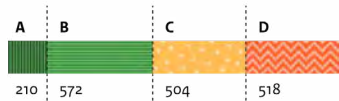
Eind 2023 telt Nederland 342 gemeenten. Onderstaande grafiek maakt een vergelijking tussen het aantal digitale toegankelijkheid statussen bij gemeenten in 2021, 2022 en 2023. In 2023 is er een enorme groei ontstaan ten opzichte van de jaren ervoor. Het aantal

toegankelijkheidsverklaringen van gemeenten is in 2023 gegroeid met 62,4% naar 2929. Dat zijn 1125 extra verklaringen. Het aantal verklaringen dat voldoet aan de wettelijke verplichting (A-, B- of C-status) is gegroeid met 40,4% ten opzichte van 2022. Een belangrijk deel daarvan, zo'n 29,8%, zijn A- en B- statussen. Daarnaast zijn naar aanleiding van de inventarisatie-campagne 2574 websites en apps zonder toegankelijkheidsverklaring toegevoegd aan het dashboard. Deze hebben een E-status.

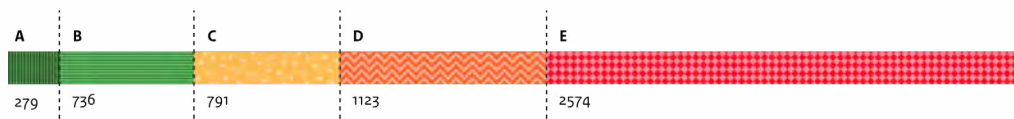
2021



2022



2023



Status	A	B	C	D	E	Totaal
Aantal 2021	141	429	520	470	0	1560
Aantal 2022	210	572	504	518	0	1804
Aantal 2023	279	736	791	1123	2574	5503

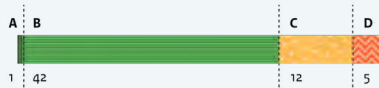
Ontwikkeling statussen waterschappen in 2023

Nederland heeft 21 waterschappen. In bijgaande visuele vergelijking zie je de ontwikkelingen van de toegankelijkheid statussen van de waterschappen in 2021, 2022 en 2023. Met name in 2023 is het aantal statussen fors gegroeid. Het aantal toegankelijkheidsverklaringen van waterschappen is in 2023 gegroeid met 26,7%. Het grootste deel daarvan zijn verklaringen met een D-status. Het aantal verklaringen dat voldoet aan de wettelijke verplichting (A-, B- of C-status) is in 2023 licht gestegen (5,5% groei). Het aantal websites en apps met een E-status is met 122 enorm toegenomen.

2021



2022



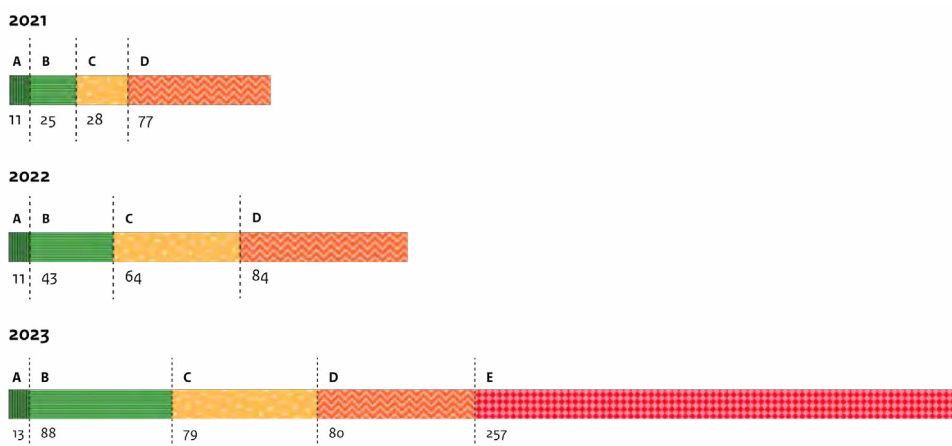
2023



Status	A	B	C	D	E	Totaal
Aantal 2021	3	31	15	4	0	53
Aantal 2022	1	42	12	5	0	60
Aantal 2023	3	43	12	18	122	198

Ontwikkeling statussen provincies in 2023

De 12 provincies in Nederland hebben de verantwoordelijkheid voor 517 websites en apps die in het dashboard staan. De vergelijking van het aantal toegankelijkheid statussen in 2021, 2022 en 2023 laat een grote groei in 2023 zien. Het aantal toegankelijkheidsverklaringen is toegenomen met 28,7% in 2023 tot 260 in totaal. 180 daarvan voldoen aan de wettelijke verplichting. Dat is een groei van 52,5% ten opzichte van 2022. Er zijn 257 websites en apps toegevoegd aan het dashboard zonder toegankelijkheidsverklaringen. Het aandeel websites met een E-status is daarmee 49,7%.



Status	A	B	C	D	E	Totaal
Aantal 2021	11	25	28	77	0	141
Aantal 2022	11	43	64	84	0	202
Aantal 2023	13	88	79	80	257	517

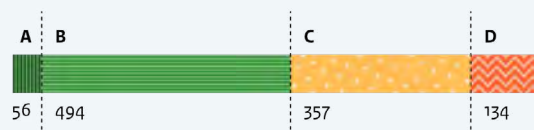
Ontwikkeling statussen Rijksoverheid in 2023

In de analyse van de Rijksoverheid zijn de volgende typen overheidsorganisaties, zoals gedefinieerd in het Dashboard DigiToegankelijk, meegenomen: Ministeries, ZBO's, Agentschappen, Hoge Colleges van Staat, Adviescolleges en Rechtspraak.

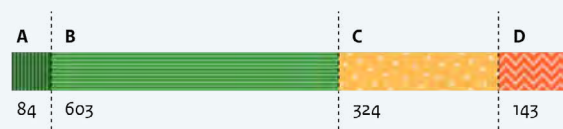
De vergelijking van toegankelijkheid statussen over de jaren 2021, 2022 en 2023 laat ook hier een duidelijke groei zien in 2023 ten opzichte van de jaren ervoor, hoewel die groei minder groot is dan bij de andere soorten overheidsorganisaties. Het aantal toegankelijkheidsverklaringen is in 2023 toegenomen met 15,1% naar 1329. In vergelijking met andere typen overheidsorganisaties scoort de Rijksoverheid vaak hoog op digitale toegankelijkheid. Ook in 2023 voldoen ruim 75% van de websites en apps met een verklaring aan de wettelijke verplichting

(verklaringen met een A-, B-, of C-status). Er was wel een daling ten opzichte van 2022. In 2023 werden 540 websites en apps zonder toegankelijkheidsverklaring met een E-status toegevoegd aan het dashboard.

2021



2022



2023



Status	A	B	C	D	E	Totaal
Aantal 2021	56	494	357	134	0	1041
Aantal 2022	84	603	324	143	0	1154
Aantal 2023	94	607	301	327	540	1869



Er zijn vele wegen die naar wéér een nieuwe website leiden

Appelflappen uitdelen om steeds beter overzicht te krijgen, de hoeveelheid websites terugdringen en bestuurders laten ervaren hoe het is om een beperking te hebben. Wat komt er allemaal bij kijken als je als grotere organisatie werkt aan digitale toegankelijkheid? Eén ding is zeker: “Digitale toegankelijkheid is een onderwerp dat blijft en nooit ‘klaar’ is. Je kunt er maar beter grip op krijgen.”

Job Pantjes is projectleider digitale toegankelijkheid & verplichte richtlijnen websites bij de Bestuurskern van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (I&W). Job en Marc van Kollenburg, accountmanager team Online bij de gemeente Nijmegen, delen hun ervaringen met werken aan digitale toegankelijkheid.

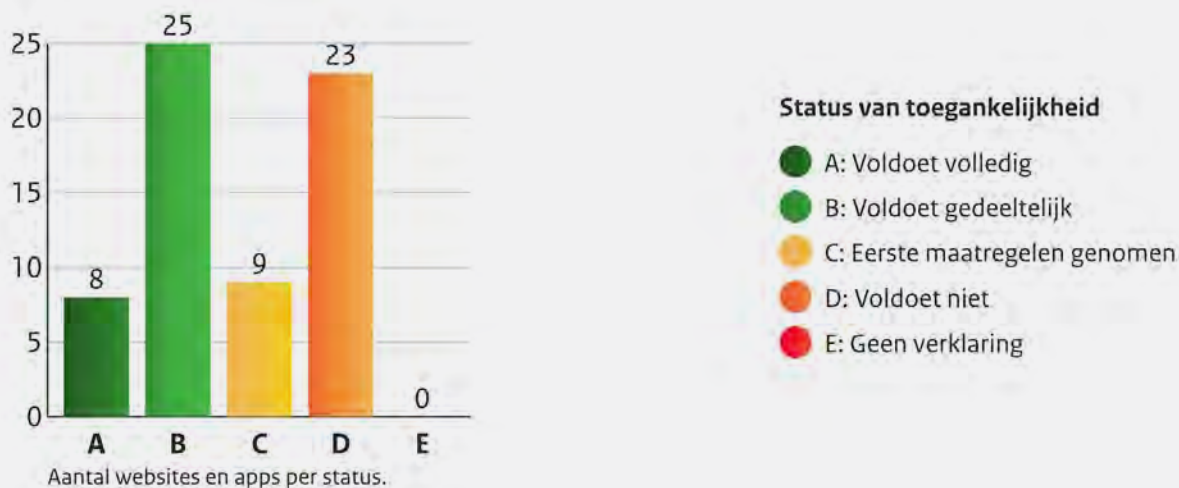
Duizenden domeinnamen

Grip en overzicht krijgen is cruciaal. Zeker als je zoals Job te maken hebt met de 175+ websites en apps die het ministerie telt. Job vertelt over het rijksbrede domeinnaamregister, waarin duizenden rijksdomeinnamen vermeld staan. “Dit vormde onze basis om zicht te krijgen op

aantallen. Alleen, dit register is niet helemaal up-to-date.”

Job en zijn webexpertiseteam hebben daarom ook zelf de voelsprietten uitstaan. “We kijken goed om ons heen. Als we bijvoorbeeld op LinkedIn zien dat een minister een campagne lanceert, dan weet je dat daar waarschijnlijk een website voor is gemaakt. We hebben ook een digitaal loket opgezet. We doen in onze organisatie de oproep: ‘Heb je een website? Meld deze aan bij het Webloket.’ Dit bij elkaar zorgt voor steeds beter overzicht en inzicht.”

Zó digitoegankelijk is Gemeente Nijmegen



Aantal websites en apps per status.	
A: Voldoet volledig	8
B: Voldoet gedeeltelijk	25
C: Eerste maatregelen genomen	9
D: Voldoet niet	23
E: Geen verklaring	0

Peildatum: 7 februari 2024

Gemeente Nijmegen is verantwoordelijk voor minimaal 65 websites en apps

Bekijk [alle websites en apps van Gemeente Nijmegen](#).



42 van de 65 websites en apps voldoen aan de wettelijke verplichting

Dit zijn alle websites en apps met Status A, B of C.



8 van de 65 websites en apps voldoen aan de toegankelijkheidseisen

Dit zijn alle websites en apps met Status A.

[Bekijk dashboard Gemeente Nijmegen](#)

Appelflappenlijst

Begin met overzicht creëren, vindt ook Marc. Hij legde zelf een lijst aan met Nijmeegse websites. Marc: “Ik wist dat daar ongetwijfeld van alles aan zou mankeren en ontbreken. Er zijn altijd projectwebsites, tijdelijke websites of sites die vanuit een samenwerking ontstaan. Ik

heb daar niet altijd zicht op. Maar het begin was er met die lijst. Toen heb ik gezegd: ‘Iedereen die mij een site kan noemen die hier nog niet op staat, krijgt een appelflap!’”

Zo is de Nijmeegse appelflappenlijst geboren, met iets meer dan 100 websites en apps erop. “Het viel gelukkig best mee hoeveel appelflappen ik uiteindelijk heb moeten uitdelen.”

Wees-website zoekt ouder

Als je eenmaal een lijst met websites en apps hebt, wat dan? Wie is er verantwoordelijk voor de digitale toegankelijkheid? Zijn dat de afdelingen of is er één centrale eigenaar? Marc is voorstander van decentrale verantwoordelijkheid. “Je hebt liever te maken met iemand die meteen actie kan ondernemen, dan met één bestuurder die iets moet uitzoeken, navragen of teruggeven.” Van een hoop websites was het eigenaarschap onbekend. Marc: “We hebben die websites ‘wees-websites’ genoemd. En we deden de oproep: ‘We zoeken een ouder. Wie adopteert deze wees-website?’”



Stoppen of doorgaan

Het gesprek aangaan met de eigenaren, en in het geval van Nijmegen ook de ‘adoptieouders’, is een volgende stap. Is de site wel echt nodig? Is de functie of het doel van de website dusdanig belangrijk dat de kosten van verbeteren van toegankelijkheid te verantwoorden zijn? Is het een idee om te stoppen met de website of deze over te zetten naar een andere oplossing?



Jobs ervaring is dat mensen al snel zeggen dat een site ‘echt nodig’ is. “Als je dan laat zien hoe weinig de site wordt bezocht of hoeveel werk het kost om deze te verbeteren, gaan mensen overstag. Dan zeggen ze: ‘Laten we ermee stoppen of laten we doorgaan en deze informatie toevoegen aan bijvoorbeeld de hoofdsite.’” Zowel in Nijmegen als bij het ministerie van I&W is sinds het voeren van deze gesprekken het aantal websites en apps flink teruggedrongen.

Bewustwording staat centraal

Als je wilt werken aan digitale toegankelijkheid, kun je niet zonder de steun en betrokkenheid van bestuurders, afdelingshoofden en andere leidinggevenden. Zij moeten dit ook belangrijk vinden, zodat zij er geld, middelen en mensen voor beschikbaar stellen. En zodat het onderwerp een plek krijgt in beleid, plannen, agenda’s en aanbestedingen voor nieuwe producten. Job organiseert daarom sessies met bestuurders waarin hij het gesprek hierover aangaat. Job: “Veel mensen snappen niet zo goed wat er komt kijken bij ‘werken aan digitale toegankelijkheid’. Zaken als beveiliging snapt iedereen wel, je wilt niet dat je site gehackt wordt. Bij toegankelijkheid heb je meer uitleg nodig.” Om het gesprek beter te kunnen voeren, maakte Job met een business cartoonist een zogenaamde praatplaat. “We hebben vier pagina’s aan richtlijnen en onderwerpen in één A3 gevat. Dit maakt een gesprek veel efficiënter en prettiger.”

Zó digitoegankelijk is Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat



Aantal websites en apps per status.	
A: Voldoet volledig	2
B: Voldoet gedeeltelijk	41
C: Eerste maatregelen genomen	34
D: Voldoet niet	1
E: Geen verklaring	0

Peildatum: 7 februari 2024

Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat is verantwoordelijk voor minimaal 78 websites en apps

Bekijk [alle websites en apps van Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat](#).



77 van de 78 websites en apps voldoen aan de wettelijke verplichting

Dit zijn alle websites en apps met Status A, B of C.



2 van de 78 websites en apps voldoen aan de toegankelijkheidseisen

Dit zijn alle websites en apps met Status A.

[Bekijk dashboard Ministerie I&W](#)

Blijven monitoren

Werken aan digitale toegankelijkheid is nooit klaar. Job: “Ik zeg regelmatig: ‘Er zijn vele wegen die naar ‘wéér een nieuwe website’ leiden’. Een nieuwe website is niet per se erg. Maar dit betekent wel dat je moet voldoen aan de richtlijnen en dit blijvend moet monitoren. Dat je afspraken moet maken over eigenaarschap en bijbehorende verantwoordelijkheden in een organisatie. En dat je afspraken moet maken met leveranciers van de website.” Marc sluit zich daarbij aan en adviseert: “Haal je websites regelmatig door een spreekwoordelijke carwash. Hoe staat het nu met toegankelijkheid? Wat kan beter, wat moet beter? En wees kritisch: is

een nieuwe site echt het juiste middel voor wat je wilt bereiken? Heb je de site over een jaar nog steeds nodig? Grip krijgen is één ding, maar grip houden is een blijvende uitdaging.”

Weten wat er allemaal speelt op het vlak van digitale toegankelijk is belangrijk. Maar ervaren beklijft. Daarom staat Job het liefst niet al te lang inhoudelijk stil bij de toegankelijkheidsverklaringen en toetsen. In zijn gesprekken met bestuurders staat bewustwording eerst centraal. “Hoe is het om te leven met een beperking?

We laten bestuurders ervaren hoe het is om kleurenblind of slechthorend te zijn, met behulp van speciale brillen. Of we laten een filmpje zonder geluid en zonder ondertiteling zien. Of je nu slechthorend bent of in een stiltecoupé zit en je geluid niet kunt gebruiken: zo’n filmpje zonder ondertiteling maakt meteen duidelijk wat digitale toegankelijkheid – of ontoegankelijkheid in dit geval – betekent.”

Wil je meer weten over digitale toegankelijkheid van jouw organisatie?

Wil je dit gesprek terugzien? Kijk dan naar [het webinar dat DigiToegankelijk samen met RADIO maakte](#) tijdens de Week van de Toegankelijkheid.

[Bekijk Dashboard DigiToegankelijk](#)



Column Vincent Bijlo: Er is beweging, eindelijk beweging, Digitale Toegankelijkheids Beweging, DTB.

Ja, het verbetert echt. Ik voer nog regelmatig enorme webworstelingen, zeker, ik loop soms keihard tegen blinde digitale muren op, ik zoek nog vaak naar onvindbare invulvelden met een sterretje, die zijn verplicht, maar er is wel degelijk DTB.

Er zijn nog heel veel ontoegankelijke PDF's waarvan mijn sprekende computer heel erg droevig stil wordt. Het komt nog regelmatig voor dat ik op plaatjes zonder zogenaamde alt-tekst stuit. Soms zijn die plaatjes zelfs knoppen waarop geklikt kan worden. Die hebben bij mij dan namen als spacer2.gif of 41398654_quieb.jpg.

Waar 41398654_quieb.jpg dan heenleidt, kan ik alleen te weten komen als ik er op klik. Dat heeft vaak digitale verdwaling tot gevolg. Die is op zich niet eng, ik blijf al die tijd gewoon met mijn echte billen op mijn fysieke stoel zitten, mijn voeten staan vast op de grond, en als ik alt-pijl links intoets ga ik gewoon weer naar de vorige pagina, maar digitale verdwaling kost tijd, die ik liever voor iets anders gebruik.

Die Digitale Toegankelijkheids Beweging heeft natuurlijk alles te maken met de Wet Digitale Toegankelijkheid en met het Dashboard DigiToegankelijk. Dat hebben we afgelopen najaar vaak geraadpleegd, tijdens de DigiToegankelijk Roadshows. Dat waren bijeenkomsten met overheidsorganisaties bedoeld om de digitale toegankelijkheid eens even een lekkere boost te geven. Sommige van die organisaties scoorden nog niet heel goed, maar ze waren allemaal hard aan het werk om dat te verbeteren. Het gaat er daarbij natuurlijk altijd om dat niet iedereen bezig is om wielen uit te vinden die ergens anders allang in gebruik zijn. Kennis en inzichten dienen dus gedeeld te worden.

Maar minstens zo belangrijk is het feit dat digitale toegankelijkheid niet een project is, een ad hoc-ding dat je even doet. Het is iets waarvan de hele organisatie het belang moet inzien. Het moet iets vanzelfsprekends zijn. Je bent er nog lang niet met een lijst afwerken van allerlei eisen en voorschriften, nee, dan begint het pas. Ja, dat is een fijne boodschap voor 2024. Het gaat er om dat toegankelijkheid iets is dat altijd in je hoofd zit. Kijk naar de site die je maakt, naar de documenten die je er op zet en vraag je altijd af: Wat heeft deze site nodig om optimaal toegankelijk voor iedereen te zijn. Zo internaliseer je het begrip toegankelijkheid, je maakt het je eigen.

Ja, er is beweging, er worden stappen gezet. Die formulering is vaak een ambtelijke dooddoener om lekker vaag te rapporteren dat iets je aandacht heeft, maar in dit geval klopt het, ze worden gezet. Maar, o ja, komt-ie weer met een maar, maar, er worden ook stappen achteruit gezet. Dat komt door de techniek, de innovaties die geen innovaties blijken te zijn en de software-updates die vaak een net toegankelijke site of app veranderen in een ondoordringbaar woud. Toegankelijkheid is nooit af, toegankelijkheid is het leven zelf, het is je weg vinden, ergens geraken, het is zoveel mogelijk betekenis geven aan je eigen handelen.



Over Vincent Bijlo

Vincent Bijlo is cabaretier, schrijver en columnist. Al vele jaren zet hij zich op allerlei manieren in om toegankelijkheid voor mensen met een beperking overal onder de aandacht te brengen. Vincent, die vanaf zijn geboorte blind is, studeerde enkele jaren Nederlands aan de Universiteit Utrecht. Hij heeft verschillende romans geschreven en is ook columnist en podcastmaker. In het verleden schreef hij onder andere voor het AD, het dagblad Trouw en het NRC Handelsblad. Hij had daarnaast regelmatig een column bij BNR-nieuwsradio. Op NPO Radio 1 presenteerde hij 10 jaar lang wekelijks 'HollandDocRadio', het radiodocumentaire-programma van de NPS/VPRO/Publieke omroepen.

Foto: Jurjen Alkema



René s'Jacob (links) en Lisette Kramer

Alles wat we opleveren is per definitie toegankelijk

Toen de website wiegebruiktmijngegevens.nl werd opgeleverd, was het voor de makers geen verrassing dat deze de A-status kreeg. Met andere woorden: de site voldoet aan alle eisen voor digitale toegankelijkheid. Programmamanager René s'Jacob en projectleider Lisette Kramer delen hun kijk op toegankelijkheid. René: "Die A-status was voor ons eigenlijk best vanzelfsprekend. Digitale toegankelijkheid is namelijk iets waar we vanaf de eerste ontwerpen al rekening mee hielden."

Logisch gevolg

Voor René en Lisette was het verkrijgen van de A-status geen doel op zich. Het was een logisch gevolg van de energie die ze staken in iets wat er 'gewoon bij hoort'. René en Lisette werken beiden voor [ICTU](http://www.ictu.nl), een advies- en projectenorganisatie binnen de overheid. Lisette: "Wij vinden het heel normaal om bij de ontwikkeling van websites voor de overheid aan de

toegankelijkheidseisen te voldoen. Als je software oplevert, moet je ook voldoen aan eisen rondom informatiebeveiliging of performance. Toegankelijkheid hoort net zo goed in dat rijtje thuis.”

Zó digitoegankelijk is ICTU



Aantal websites en apps per status.	
A: Voldoet volledig	4
B: Voldoet gedeeltelijk	14
C: Eerste maatregelen genomen	4
D: Voldoet niet	2
E: Geen verklaring	2

Peildatum: 7 februari 2024

ICTU is verantwoordelijk voor minimaal 26 websites en apps

Bekijk [alle websites en apps van ICTU](#).



22 van de 26 websites en apps voldoen aan de wettelijke verplichting

Dit zijn alle websites en apps met Status A, B of C.



4 van de 26 websites en apps voldoen aan de toegankelijkheidseisen

Dit zijn alle websites en apps met Status A.

[Bekijk dashboard van ICTU](#)

Niet achteraf repareren

“De vanzelfsprekendheid waarmee we over toegankelijkheid praten in ons team, is succesbepalend geweest”, stelt Lisette. “Werken aan toegankelijkheid is gewoon normaal werk. Neem het daarom als standaard onderdeel mee in je plannen en ontwerpproces, dan hoef je ook niet achteraf van alles aan je site te repareren om die alsnog toegankelijk te maken.” René vult aan: “Als je digitale toegankelijkheid meeneemt als eis, dan kan het niet anders dan dat je een toegankelijke site oplevert.”

Checken, testen en beoordelen

Lopen René en Lisette dan nooit tegen toegankelijkheidsproblemen aan? “Zeker wel”, weerlegt Lisette, “maar dan ontdekken we de problemen in een vroeg stadium en kunnen we nog makkelijk en snel bijsturen. Dit betekent bijvoorbeeld dat we soms kiezen voor minder mooie oplossingen, maar die wel helemaal toegankelijk zijn.” Haar advies is daarom om zelf tussentijds de toegankelijkheid te checken en testen, maar ook om samen te werken met een externe auditor of toegankelijkheidsexpert. “Die laten we op tijd de website beoordelen. Niet als we klaar zijn, maar zo snel mogelijk en zodra we het zelf handig vinden. Hoe eerder zo’n expert betrokken is, hoe beter.”

Over wiegebruiktmijngegevens.nl



De website wiegebruiktmijngegevens.nl laat mensen in Nederland zien welke gegevens de overheid gebruikt voor het nemen van besluiten. En dat op een gemakkelijke, overzichtelijke en transparante manier. Bijvoorbeeld: je krijgt een WW-uitkering. Of: je ontvangt een toeslag. Welke algemene gegevens worden er dan gebruikt? De website wordt in 2024 uitgebreid tot 600 besluiten.

Bekijk de website wiegebruiktmijngegevens.nl. Let op: dit is de voorlopige naam van de website.

Teamwerk

De website wiegebruiktmijngegevens.nl is teamwerk. René benadrukt hoe belangrijk dit is: “Wij zien de ontwikkelaars niet als mensen die buiten ons team staan. Zij maken onderdeel uit van ons team. We hoeven niemand bij te praten. Iedereen weet wat de bedoeling is en dat toegankelijkheid een vereiste is. Dus alles wat we opleveren is per definitie toegankelijk.”

Continu meten

In juli 2023 kreeg de website wiegebruiktmijngegevens.nl de A-status. Officieel hoeft de site pas over drie jaar een nieuwe beoordeling te krijgen. Maar de makers van de site zijn niet van plan om zo lang te wachten. Lisette: “Wij vinden het belangrijk om vaker te meten. Eens in de drie tot zes maanden. En komt er een ingrijpende wijziging aan de website? Dan kijken we meteen naar de toegankelijkheid.”

Wees ambitieus

“Ik denk dat je een beetje ambitieus moet zijn. En de houding moet hebben: dit gaan we gewoon doen”, stelt Lisette. Die houding heeft zich uitbetaald: naast de website wiegebruiktmijngegevens.nl vallen er nog drie andere websites onder de paraplu van hetzelfde ontwikkelteam dat de website heeft gebouwd. Ook die drie sites hebben de A-status gekregen. “Hoewel we hier heel trots op zijn, is dit niet waar het ons om gaat. Wij doen dit werk voor alle mensen in Nederland. Als je gaat digitaliseren, moet je het goed doen. Dit is onze taak als overheid.”

We laten bestuurders ervaren hoe het is om kleurenblind of slechtziend te zijn, met behulp van speciale brillen. Of we laten een filmpje zonder geluid en zonder ondertiteling zien. Of je nu slechthorend bent of in een stiltecoupé zit en je geluid niet kunt gebruiken: zo'n filmpje zonder ondertiteling maakt meteen duidelijk wat digitale toegankelijkheid – of ontoegankelijkheid in dit geval – betekent.”

Gouden tips

- Digitale toegankelijkheid is geen sluitstuk in het ontwikkelproces van een website of app. Neem het onderwerp mee vanaf de start en maak het een standaard onderdeel in je plannen en ontwerpproces.
- Houd korte lijntjes met ontwikkelaars en betrek externe experts of auditors om de toegankelijkheid te waarborgen in een vroeg stadium.
- Blijf de toegankelijkheid regelmatig meten en verbeteren, in plaats van te wachten op formele beoordelingsmomenten.

Wil je meer weten over de digitale toegankelijkheid bij de overheid?

Op dit moment voldoet slechts 4% van alle overheidswebsites en -apps volledig aan de eisen voor digitale toegankelijkheid. Benieuwd naar de status van websites of apps van de Nederlandse overheid?

[Bekijk Dashboard DigiToegankelijk](#)



Digitale toegankelijkheid loopt letterlijk door ons project heen

Omdat de overheid haar diensten steeds vaker digitaal aanbiedt, is het belangrijk ervoor te zorgen dat iedereen daar op een gelijkwaardige manier gebruik van kan maken. Het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO) is een mooi voorbeeld van hoe dat kan.

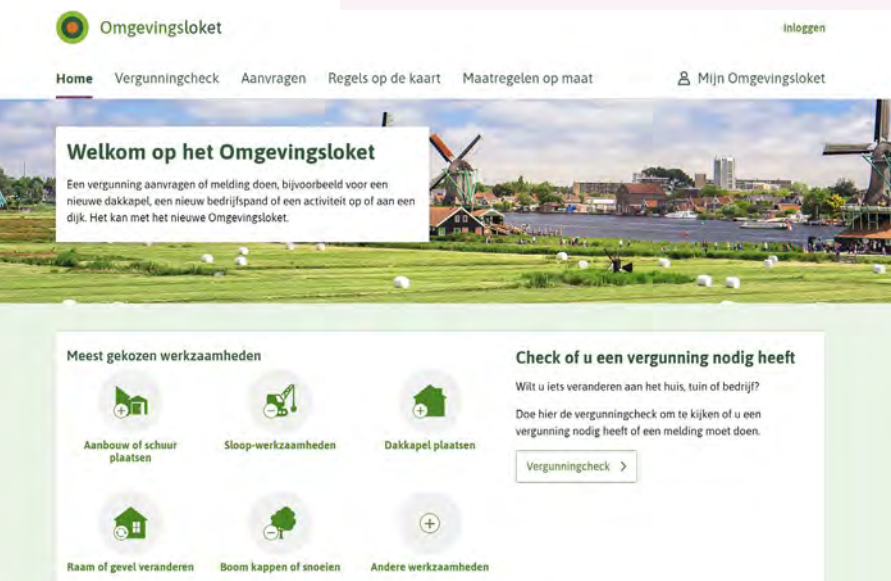
Sander Haaksma (Lead UX), Martin Ypenburg (UX designer), Hans Grimm (Front-end developer DSO toolkit) en Tim in 't Veld (Adviseur digitale toegankelijkheid) hoorden afgelopen november dat hun belangrijkste webportal het [Omgevingsloket](#), de status A kreeg. “Een audit is voor ons eigenlijk een sluitstuk,” zegt Sander, “een soort derden-bewijs. Onze hele organisatie is erop gericht om volledig digitaal toegankelijke diensten op te leveren. Het werken vanuit een breed gebruikersperspectief werpt zijn vruchten af.”

Gezamenlijke ontwikkeling

Zeven jaar geleden nam het programma van het Digitaal Stelsel Omgevingswet het initiatief om voor de ontwikkeling van software voor DSO de teams te laten werken via het Scaled Agile Framework. Twee jaar later kwam Sander aan boord. “Op dat moment was er geen duidelijke

samenwerking tussen verschillende UX ontwerpers van de betrokken overheidsorganisaties Rijkswaterstaat, Kadaster, Geonovum en Koop. Die organisaties leveren mensen voor de 15 softwareteams, die allemaal bouwen aan de voor- en achterkant van het DSO. Het verbinden en beter laten samenwerken van de van UX'ers was een belangrijke eerste stap, omdat zij zich individueel al bezig hielden met digitale toegankelijkheid. Deze 15 teams leveren ieder kwartaal een deel van de werkende software op. Tweewekelijks komt iedereen bij elkaar in Utrecht om weer een nieuwe sprint te starten.”

Over DSO en het Omgevingsloket



DSO ondersteunt de uitvoering van de omgevingswet via een aantal samenhangende IT-componenten: Een achterkant waarin de regels en gekoppelde werkingsgebieden digitaal worden vastgelegd en een voorkant waarin websites en apps worden ontwikkeld voor de diverse gebruikers. De belangrijkste webportal is het Omgevingsloket. Dit is een digitaal loket waar initiatiefnemers (particulier of bedrijf), overheden en belanghebbenden snel kunnen zien wat is toegestaan in de fysieke leefomgeving op verschillende bestuursniveaus (gemeente, waterschap,

provincie en rijk). Het loket faciliteert ook het uitvoeren van een vergunningcheck of het aanvragen van een omgevingsvergunning. Het Omgevingsloket heeft sinds november 2023 de A status voor digitale toegankelijkheid en zal worden gelanceerd op 1 januari 2024.

Gebruikers betrekken

Een vast ritme, al zeven jaar lang, biedt de mogelijkheid om processen rond digitale toegankelijkheid in te laten slijpen. Maar de werkende software geeft ook de ruimte om te kunnen testen met gebruikers. “We doen regelmatig gebruikerstesten”, aldus Martin. “We hebben de afgelopen jaren met behulp van ruim 250 potentiële gebruikers, inwoners en ondernemers, met en zonder beperking, kunnen testen. Dit geeft ons heel veel informatie om digitaal toegankelijker en gebruikersvriendelijker te kunnen ontwerpen en bouwen.”

Continu evalueren

Een belangrijke rol is hierbij ook weggelegd voor Tim, die vanaf zijn geboorte blind is. Hij heeft veel kennis van programmeren en weet inhoudelijk ook veel van de WCAG, een ideale combinatie voor zijn rol als adviseur. “Een ontwikkelteam voert ieder half jaar een zelfevaluatie uit, waarbij ik samen met een ontwikkelaar de applicatie doorloop. Doordat ik ervaringsdeskundig ben, maar ook veel kennis heb van ervaringen van andere doelgroepen, heb ik een breed gebruikersperspectief. Door mijn kennis van programmeren, kan ik samen met de ontwikkelaar meteen een oplossing bedenken voor een vastgesteld probleem en het in gang zetten.”

Prioriteren naar gebruikersimpact

Omdat niet alles tegelijk kan worden opgepakt, prioriteert DSO de toegankelijkheidsbevindingen naar gebruikersimpact. Hierbij wordt vooral gekeken naar de mate waarin de geconstateerde bevinding een gebruiker met beperkingen hindert om de functies van een applicatie te gebruiken. “Kritieke bevindingen hebben de meeste prioriteit,” vertelt Tim. “Deze worden meteen opgepakt. Dit zijn bevindingen waarbij een gebruiker niet volledig door een applicatie komt. Een voorbeeld is een knop die niet zonder muis niet bereikbaar is. Hinderlijke bevindingen zijn van een wat lager niveau. Dat zijn bevindingen waarbij je wat langer moet zoeken om bij de juiste informatie of de volgende processtap te komen. Soms hebben alle pagina’s op een site dezelfde titel. Dat is vooral vervelend omdat je extra moet zoeken naar de juiste informatie en het is fijn als er wat aan gedaan wordt. Het laagste niveau van bevindingen zijn die met een beperkte impact. Dat zijn bevindingen waar gebruikers weinig last van hebben. Denk bijvoorbeeld aan een sluitknopje met de tekstuele naam ‘close’ in plaats van ‘sluiten’.”

“DSO prioriteert de toegankelijkheidsbevindingen naar gebruikersimpact”

Digitaal toegankelijke bouwstenen

Het streven naar een effectief en efficiënt ontwikkelproces voor veel verschillende teams heeft er ook toe geleid dat men ging nadenken over het ontwikkelen van een componentenbibliotheek. Hans is al enige jaren betrokken bij de ontwikkeling van de DSO Toolkit. Deze toolkit met gestandaardiseerde schermcomponenten voor een app of webportal is ontwikkeld voor hergebruik in nieuwe of bestaande digitale diensten. “En het mooie is dat alle componenten ook digitaal toegankelijk zijn opgeleverd,” vertelt Hans. “Dat betekent dat wanneer je een nieuwe applicatie bouwt met de componenten uit de DSO Toolkit, je al vrij zeker weet dat het voldoet aan de eisen.” Sander vult aan: “Afgelopen jaar organiseerden we een hackathon voor developers. De innovatieve applicatie die daar in een paar uur was ontwikkeld, bleek ook meteen digitaal toegankelijk door het gebruik van onze componenten!”

Kennis vasthouden is belangrijk

Tim heeft ook een belangrijke rol in het verspreiden van kennis over digitale toegankelijkheid binnen de ontwikkelteams. Hij heeft een basistraining digitale toegankelijkheid ontwikkeld en traint de UX’ers, developers en testers. “Het doel is dat iedereen zich continu bewust is dat digitale toegankelijkheid meegenomen moet worden.” En Tim is graag bereid daaraan bij te dragen en ze up-to-date te houden.

“Maar het helpt ook dat er een laag verloop van medewerkers is,” zegt Martin, “mensen blijven lang bij DSO, waardoor de expertise binnen de teams blijft en zich steeds beter opbouwt.”

Blijft er nog iets te wensen over?

In vijf jaar is het gelukt om een werkwijze te ontwikkelen die ertoe heeft geleid dat teams van verschillende disciplines uit verschillende overheidsorganisaties op een heel efficiënte manier samen digitaal toegankelijke websites en apps maken. Valt er dan nog iets te wensen? “Jazeker”, zegt Sander, “het zou fijn zijn als de ontwikkelteams uitgebreider automatisch zouden kunnen testen. Nu doet Tim heel veel zelf en dat moet hij ook blijven doen, maar het zou tijd schelen als teams meer automatisch zouden testen. Dan worden de meest basale toegankelijkheidsissues vroeg in het ontwikkelproces al gevonden. Repareren is veel moeilijker en kostbaarder na het releasen van software.”

Er is ook nog wel een andere uitdaging in het toegankelijk maken van de content. “Wij leveren vooral techniek” zegt Martin. “Dat betekent dat onze applicaties en portals technisch digitaal toegankelijk zijn. Maar de inhoud van het DSO, de uiteindelijke vertaling van alle wet- en regelgeving, wordt aangeleverd door meer dan 400 (overheids-)organisaties. Die content is weliswaar digitaal toegankelijk, maar we zien in gebruikerstests nog vaak dat de inhoud moeilijk te begrijpen of toe te passen is. Hier valt zeker nog een hoop te winnen.”

Belangrijke kenmerken van toegankelijk succes

- Testen op toegankelijkheid met behulp van ruim 250 potentiële gebruikers, inwoners en ondernemers, met en zonder beperking, tijdens de ontwikkeling is cruciaal om op tijd bij te kunnen sturen in het proces. Dit geeft heel veel informatie om tot digitaal toegankelijke oplossingen te komen en gebruikersvriendelijker te kunnen ontwerpen en bouwen.
- Het toevoegen van een toegankelijkheidsadviseur in het proces heeft enorm geholpen. Tim geeft feedback tijdens sprints en draagt oplossingen aan, laat zien hoe dingen wel of niet werken met een screenreader, maar geeft ook interne trainingen aan UX designers, developers en testers om hun kennis van digitale toegankelijkheid te versterken.
- Centrale rol van UX designers in hun ontwikkelteams is van belang. Zij zijn ambassadeur, aanjager en expert op het gebied van digitale toegankelijkheid. Ze borgen dat toegankelijkheid vanaf de eerste schetsen wordt meegenomen in de ontwikkeling van nieuwe software.
- De bibliotheek met ontwikkelde schermcomponenten, de DSO Toolkit, heeft een stroomversnelling gegeven aan de toegankelijkheid van de toepassingen en websites.



‘Voor het eerst is nu transparant hoe overheden ervoor staan’

DigiToegankelijk helpt Nederlandse overheidsorganisaties om sneller en beter digitaal toegankelijk te worden. Het team van DigiToegankelijk wordt bemenst vanuit Logius (Expertisecentrum DigiToegankelijk) en ICTU (DigiToegankelijk Toezichts- en Ondersteuningsprogramma). In dit interview spreken we met Manfred Rosenboom, programmamanager van DigiToegankelijk Toezichts- en Ondersteuningsprogramma. Met Manfred bespreken we de stand van digitale toegankelijkheid bij Nederlandse overheden. Wat zijn volgens Manfred de belangrijkste ontwikkelingen van 2023 en wat kunnen we volgend jaar verwachten?

Hoe kijk je terug op 2023?

We zijn met een gedreven team van professionals uit de startblokken geschoten om digitale toegankelijkheid te versnellen en te verankeren. We hebben in sneltreinvaart de programma-organisatie ingericht, zodat we aan de slag konden met ondersteuning, monitoring en het

inrichten van toezicht. Een belangrijk doel in 2023 was inzichtelijk maken wat de status is van digitale toegankelijkheid bij Nederlandse overheidsorganisaties. Hoe staan we er in Nederland voor? Hoe groot is de uitdaging van overheden om hun digitale kanalen toegankelijk te maken zodat iedereen mee kan doen? In maart 2023 lanceerden we onder andere het Dashboard DigiToegankelijk. Vervolgens hebben we een grote inventarisatie-actie uitgevoerd om met het dashboard een zo compleet mogelijk beeld te geven.

“Ook de kennisbank hebben we dit jaar gelanceerd. DigiToegankelijk.nl en Kennisbank DigiToegankelijk zijn voor velen betrouwbare bronnen.”



Wat is het beeld dat het dashboard eind 2023 geeft?

Daar kun je op verschillende manieren naar kijken. Een van onze opdrachten was om transparant te maken hoe overheidsorganisaties ervoor staan met digitale toegankelijkheid. Dat is ons gelukt. Door onze inventarisatie-acties is het aantal websites en apps vermeld in het dashboard enorm gegroeid. Van 3850 in maart 2023 naar bijna 9000 eind 2023. Het aantal websites en apps met een A-status is gegroeid van 369 naar 441 en ook zijn er meer B- en C-statusen bij gekomen. Er zijn 1546 nieuwe toegankelijkheidsverklaringen opgesteld dit jaar. Dat is een stijging van 42%. Dat toont aan dat er op veel plekken hard wordt gewerkt aan digitale toegankelijkheid. Zeker op tactisch-operationeel niveau zien we dat er veel gebeurt.

Dus het gaat goed met de digitale toegankelijkheid van de Nederlandse overheid?

Het gaat redelijk, maar er is nog veel werk te doen. De uitdaging is onverminderd groot en het dashboard maakt dat duidelijker dan ooit. De grootste groei in het dashboard komt van websites en apps die geen verklaring hebben (E-status) of niet voldoen (D-status). Zij vormen nu meer dan 60% van alle websites en apps in het dashboard. Positief is dat we met de inventarisatie nu voor het eerst de

omvang van de uitdaging in beeld hebben. Dat is het begin van verbetering. Bijna 75% van de Nederlandse overheden heeft gereageerd op onze acties. Van deze organisaties staat nu zwart-op-wit hoe ze ervoor staan. Dat is openbare informatie. Daarmee kun je het gesprek beginnen over toegankelijkheid. Het onderwerp leeft. We zien nu dat de inventarisatie weer nieuwe organisaties tot actie aanzet.

Hoe kunnen organisaties dat het beste aanpakken?

Het besef groeit bij organisaties dat digitaal toegankelijke kanalen helpen om alle burgers beter te bedienen en niemand uit te sluiten. Overheidsorganisaties zijn zelf verantwoordelijk voor het voldoen aan de wet als het gaat om digitale toegankelijkheid. Wij helpen hen daarbij met onze ondersteuningsactiviteiten. Onze adviseurs hebben in korte tijd een flink netwerk opgebouwd van mensen die aan toegankelijkheid werken. We hebben met onze webinars meer dan duizend mensen op weg geholpen. De roadshows die we hebben georganiseerd zijn ook heel goed bezocht. Ook de kennisbank hebben we dit jaar gelanceerd. DigiToegankelijk.nl en Kennisbank DigiToegankelijk zijn voor velen betrouwbare bronnen.

Hoe betrouwbaar is het beeld dat het Dashboard DigiToegankelijk momenteel geeft?

Behoorlijk betrouwbaar. Van de aangeschreven organisaties heeft bijna 75% gereageerd. De gegevens die zij aanleveren nemen we een-op-een over. Maar ook hier is nog veel werk te doen. Nog niet alle websites en apps van de Nederlandse overheid staan in het dashboard. Momenteel voldoet zo'n 39% in het dashboard aan de wet. We gaan komend jaar extra aandacht besteden aan de kwaliteit van de verklaringen, maar natuurlijk ook aan een forse stijging van dit percentage. Bepaalde zaken zijn nog niet duidelijk genoeg. Bijvoorbeeld: wie is er verantwoordelijk voor de toegankelijkheidsverklaring van de website van een samenwerkingsverband of gemeenschappelijke regeling? Om hier duidelijkheid over te geven, werken we aan kaders die we binnenkort publiceren.

Wat brachten de acties nog meer teweeg?

De aanvragen voor toegankelijkheidsonderzoeken zijn flink gestegen. De wachttijden zijn opgelopen. Daarover zijn we in gesprek met de onderzoeksbureaus. Met hen kijken we wat er nodig is voor voldoende onderzoekscapaciteit.

Waar staan jullie met het inrichten van toezicht?

Een belangrijke opdracht van het programma is om centraal toezicht op digitale toegankelijkheid voor te bereiden en in te richten. BZK heeft begin 2023 van ons een adviesrapport over toezicht ontvangen. Naast decentraal toezicht komt er dus ook een centrale toezichthouder. Het doel is dat deze toezichthouder in 2025 echt aan de slag gaat. Vooruitlopend daarop verstuurt BZK in 2024 een aantal brieven aan bestuurders van organisaties die aantoonbaar achterblijven. Daarbij wordt gesignaleerd op welke vlakken de organisatie in gebreke blijft. De organisaties die deze brieven ontvangen, worden geselecteerd op basis van data uit het dashboard. We kunnen steeds meer zien en dat is een mooie feitelijke basis voor de toezichthouder.

“We kunnen steeds meer zien en dat is een mooie feitelijke basis voor de toezichthouder.”



Manfred Rosenboom
Foto: Roos Koole

Wat zijn de belangrijkste ontwikkelingen voor digitale toegankelijkheid in 2024?

We zien steeds meer organisaties kritisch kijken naar de hoeveelheid websites en de manier waarop deze gemaakt en beheerd worden. Is er een duidelijke doelgroep en doel? Wie is ervoor verantwoordelijk? Kopen we wel toegankelijk in? Het leidt in veel gevallen tot het saneren van websites. Dat is een belangrijke ontwikkeling. In 2024 gaan we meer aandacht besteden aan het verankeren van digitale toegankelijkheid. Veel overheidsorganisaties worstelen hiermee. Het is niet genoeg als die ene bevlogen collega af en toe een verklaring aanmaakt. Toegankelijkheid is een compliance thema en moet geborgd worden, net als AVG of security. Er is structureel tijd, aandacht en geld voor nodig. Dat kan niet zonder commitment van het bestuur of het hogere management. Ook daar gaan we meer aandacht aan besteden.

Bieden jullie in 2024 ook weer ondersteuning?

Jazeker. Onze adviseurs helpen borging op de agenda te zetten. Ook werken we aan keten- en leveranciersmanagement. We blijven in gesprek met leveranciers van systemen die overheidsbreed gebruikt worden. We stimuleren hen toegankelijk te bouwen en helpen waar nodig met kennis en kunde. Zo kunnen zij stappen maken. Hier werken we nauw samen met VNG. Ook werken we aan het opnemen van digitale toegankelijkheid in inkoopvoorwaarden. We hebben met DigiToegankelijk.nl een betrouwbaar kenniscentrum gebouwd. Voor de professionals in het veld willen we het zo makkelijk mogelijk maken de juiste informatie te vinden, aansluitend op vragen die in de praktijk leven. In 2023 hebben we de uitvoerders van digitale toegankelijkheid binnen overheidsorganisaties goed in beeld gekregen. In 2024 gaan we ons vooral op de bestuurders en het management richten: zij zijn verantwoordelijk voor agendering en budgettering van dit onderwerp. Tot slot ontwikkelen we een beheeromgeving bij het dashboard. We doen dat samen met het Expertisecentrum DigiToegankelijk van Logius. Daarin kunnen organisaties hun eigen account beheren, taakgerichte overzichten ontvangen en ook hun verklaringen inzien en beheren. We verwachten dat dit een nuttig hulpmiddel en communicatiemiddel wordt dat organisaties helpt digitale toegankelijkheid duurzaam te beheren.

Hoe zou je wensen dat digitale toegankelijkheid zich ontwikkelt in 2024?

Het zou natuurlijk mooi zijn als nog meer organisaties aan de slag gaan, zodat niemand wordt uitgesloten van het gebruik van digitale overheidskanalen. Het liefst zien we het aantal websites en apps met een A-status groeien. En het aantal D- en E-statussen dalen. Ik hoop dat zoveel mogelijk overheidsorganisaties voldoen aan de wet. Daar gaan we voor. Het helpt als organisaties het aantal websites en apps dat ze hebben kritisch bekijken en “opruimen”. Dat scheelt uiteindelijk veel werk en onnodige kosten. Ook hiervoor is echte betrokkenheid van het bestuur of management een kritische succesfactor. We snappen natuurlijk dat organisaties niet alles tegelijk kunnen veranderen. Dat hoeft ook niet. Belangrijk is dat je eraan werkt. Liefst met een plan. Boek om te beginnen bijvoorbeeld vooruitgang op de belangrijkste websites of apps, zodat bezoekers daar ook echt voordeel van hebben.



Van links naar rechts Jeroen Hulscher, Michèlle van Vlerken en Kristian Mul

Interview DigiToegankelijk Logius

DigiToegankelijk helpt Nederlandse overheidsorganisaties om sneller en beter digitaal toegankelijk te worden. Het team van DigiToegankelijk wordt bemenst vanuit Logius (Expertisecentrum DigiToegankelijk) en ICTU (DigiToegankelijk Toezichts- en Ondersteuningsprogramma). In dit interview spreken we met het team van Expertisecentrum DigiToegankelijk van Logius.

Kristian Mul, coördinator DigiToegankelijk, Jeroen Hulscher, toegankelijkheidsexpert en product owner NLdoc en Toegankelijkheidsverklaring, en Michèlle van Vlerken, tekstschrijver en product owner Toegankelijkheidsverklaring en DigiToegankelijk.nl, vertellen over de hoogtepunten van 2023. En wat staat er voor 2024 op de planning?

Hoe kijken jullie terug op 2023?

Kristian: 'Het was een veelbewogen jaar waarin er weer veel mooie dingen zijn gebeurd. In 'Den Haag' is de boodschap duidelijk aangekomen dat iedere burger moet kunnen meedoen in de digitale samenleving (en daarbuiten). Dat heeft gezorgd voor veel meer aandacht en financiële mogelijkheden om overheidsorganisaties te helpen met dit soms lastige onderwerp.'

Kristian: ‘De start van het DigiToegankelijk Toezichts- en Ondersteuningsprogramma heeft voor veel positieve dynamiek gezorgd. Onze teams hebben het afgelopen jaar veel samengewerkt.’

‘We hebben ook de mogelijkheid gekregen om te werken aan NLdoc’, voegt Jeroen toe. ‘Een tool die het mogelijk moet maken om vanuit een bestaande pdf (of ander documenttype) een toegankelijk HTML-document te maken.’ Wat zeker in het rijtje met hoogtepunten thuishoort, zijn de roadshows die DigiToegankelijk in het najaar heeft georganiseerd. Kristian: ‘Samen met de VNG hebben we op 4 locaties in Nederland een mooi en gevarieerd programma gebracht met boeiende onderwerpen en sprekers.’

Michèle: ‘Als laatste wil ik de invulassistent voor de toegankelijkheidsverklaring noemen. In 2023 hebben we hard gewerkt aan een nieuwe versie. Ons doel was om het opstellen van verklaringen te vereenvoudigen, en om de kwaliteit en bruikbaarheid van de ingevoerde gegevens te vergroten.’



Wat is de toekomst van de invulassistent?

Jeroen: ‘De invulassistent gaat in 2024 over in één beheeromgeving voor alles rond digitale toegankelijkheid binnen jouw organisatie. Dat betekent dat de invulassistent, de inventarisatielijsten en het dashboard in de loop van dit jaar in één interface beschikbaar komen. ‘Dat doen we niet in één keer’, geeft Michèle aan. ‘De nieuwe versie van de invulassistent komt in februari online. Daarna gaan we stapsgewijs de verschillende diensten samenvoegen.’ Jeroen: ‘We hopen na de zomer in één omgeving te werken.’

Kristian Mul

“We hebben vertrouwen in de goede afloop, maar we zijn er nog niet”

Hoe gaat het op dit moment met NLdoc?

Jeroen: ‘Goed! Maar het project is écht complex. Met NLdoc proberen we ongeacht de kwaliteit van de ingevoerde bestanden (Word, pdf en andere formaten) semantisch correcte én toegankelijke content te maken. Dat doen we op basis van machinelearningmodellen die we moeten trainen, analyseren, trainen, analys...nou ja, dat dus’.

Met andere woorden: een flinke uitdaging, en de lat ligt hoog. ‘Op basis van zekerheidspercentages bij iedere stap weten we dat we op de goede weg zitten, maar het heeft pas écht nut, als je als webredacteur geen of nauwelijks nabewerking hebt. Dus we blijven doorontwikkelen, en hebben vertrouwen in de goede afloop, maar we zijn er ook nog niet.’

En hoe gaat dat straks werken voor organisaties?

Het duurt dus nog even voor NLdoc voor een breed publiek beschikbaar is, geeft Jeroen aan. 'Maar als het zover is, kunnen organisaties online documenten omzetten naar toegankelijke HTML. Die toegankelijke HTML kan de organisatie dan op een duurzame URL publiceren bij ons, óf via een API ontsluiten op de eigen website.' Kristian: 'Je krijgt dan dus geen pdf meer terug! Dat zal even omschakelen zijn voor veel organisaties, maar we denken dat het de enige manier is om daadwerkelijk de burger te dienen.'

Hoe kunnen organisaties zich aanmelden?

Jeroen: 'Uiteindelijk krijgen alle overheidsorganisaties een account. Je kunt je tot die tijd aanmelden om op de hoogte te worden gehouden, maar we zullen vanzelf aankloppen bij iedere organisatie. In de loop van 2024 gaan we testen met een kleine groep gebruikers, en daarna in kleine stappen overheden toevoegen.'



Van links naar rechts Jeroen Hulscher, Michèlle van Vlerken en Kristian Mul

En wat gaat er nog meer gebeuren in 2024?

Kristian: 'Allereerst breiden we ons team uit. Dat is nodig om de ontwikkeling van de beheeromgeving in goede banen te leiden. Ook willen wij als expertisecentrum een actieve rol spelen in de internationale community rond de toegankelijkheidsstandaarden.'

Met de uitbreiding van ons team hebben we daar meer mensen voor.' Het team blijft daarnaast doorgaan met wat zij al deden. 'We spreken geregeld met de onderzoeksbureaus die voor overheidsorganisaties toegankelijkheidsaudits uitvoeren', vertelt Kristian. 'Samen met hen zorgen we dat die audits van hoog niveau zijn en dat de verschillen in uitvoering zo klein mogelijk zijn.' Michèlle: 'We blijven iedereen informeren over alles wat speelt. Dat doen we natuurlijk op digitoegankelijk.nl, maar ook via social-mediakanalen en nieuwsbrieven. En wie weet gaan we ook weer een roadshow doen.'



Digitaal toegankelijke content maken? Voorkom deze 5 fouten

Een website of app kan perfect toegankelijk gebouwd zijn. Maar als je het redactioneel ‘verprutst’, is het resultaat onverbiddelijk: een ontoegankelijke website of app. Hoe zorg je voor digitaal toegankelijke content? Waar begin je? In dit artikel vind je de 5 meestgemaakte redactionele fouten. En lees je hoe je deze fouten voorkomt.

Voor wie doe je het eigenlijk?

Overheidsorganisaties bieden hun diensten steeds meer digitaal aan. Daarom is het belangrijk – en wordt het steeds urgenter – dat deze diensten voor iedereen gebruiksvriendelijk en bruikbaar zijn. Met de nadruk op iedereen. Digitale toegankelijkheid is namelijk niet alleen nodig voor mensen met een visuele of auditieve beperking. Het is ook belangrijk voor de vindbaarheid in zoekmachines. En voor mensen die tijdelijk of door de situatie beperkt zijn. Je kunt bijvoorbeeld een gebroken arm hebben en je muis niet kunnen bedienen. Of je kunt in een stiltecoupé van de trein zitten en geen geluid kunnen aanzetten. Ook dan is het fijn als je goed met je toetsenbord kunt navigeren of ondertiteling bij filmpjes kunt aanzetten. Hieronder vind je de 5 meestgemaakte redactionele fouten die uit toegankelijkheidsonderzoeken onder overheidswebsites naar voren komen.

1. Tussenkoppen die verkeerd gemarkeerd zijn

Uit onderzoek blijkt dat tussenkoppen vaak vet- of schuingedrukt zijn. Dit valt visueel wel op, voor mensen die goed kunnen zien. Maar voor blinden of slechtzienden die een schermlezer gebruiken, zijn deze opmaakkenmerken niet bruikbaar. Als zij een indruk willen krijgen van de inhoud van de webpagina, kan de schermlezer geen overzicht maken van de content. Het herkent de vet- of schuingemaakte woorden niet als tussenkoppen.

Hoe dan wel?

Pas de koppenstructuur toe die het Content Management Systeem (CMS) biedt. Die koppenstructuur zorgt ervoor dat iemand die een schermlezer gebruikt een duidelijk inhoudelijk overzicht van een webpagina krijgt. De titel van een artikel op een webpagina krijgt (vaak automatisch in het CMS) H1, oftewel Heading 1. De koppen die een niveau dieper liggen geef je H2 mee. Het volgende niveau krijgt H3. Enzovoorts. Vergelijk het met de inhoudsopgave of opbouw van een Word-document, waar je een titel hebt, hoofdstukken, paragrafen en subparagrafen.

Kijk op Kennisbank DigiToegankelijk voor [meer informatie over toegankelijke koppen](#).

2. Afbeeldingen die geen of geen goede alt-tekst hebben

Een afbeelding is niet voor iedereen toegankelijk. Daarom is het nodig dat je een toegankelijk alternatief aanbiedt. In de zogenaamde alt-tekst (kort voor alternatieve tekst) geef je een omschrijving van wat er op de afbeelding te zien is. Geef je geen omschrijving? Dan negeert de schermlezer de afbeelding. Geef je een te korte omschrijving? Dan kan het zijn dat een blinde of slechtziende persoon die de tekst voorgelezen krijgt, onvoldoende informatie meekrijgt.

Hoe dan wel?

Geef elke afbeelding een duidelijke omschrijving in de alt-tekst. Gebruik zo'n 150 leestekens inclusief spaties. Heb je meer ruimte nodig omdat je bijvoorbeeld een infographic of een kaart wilt omschrijven? Dan kun je in de alt-tekst verwijzen naar een uitgeschreven tekst. Voeg die toe onder de afbeelding of maak een link naar een tekst in een bestand. Is een afbeelding puur decoratief en heeft deze geen informatieve functie? Laat de alt-tekst dan leeg. Zo slaat de schermlezer de afbeelding over. Wees hier wel kritisch op en terughoudend in. Er is vaak een goede reden waarom je een bepaalde afbeelding toevoegt.

Kijk op de kennisbank van DigiToegankelijk voor [meer informatie over toegankelijke afbeeldingen](#).

3. Tabellen die niet correct zijn opgemaakt

Een tabel bestaat uit rijen, kolommen en cellen met inhoud. Als je geen koppen boven de kolommen of voor de rijen zet, dan ontbreekt de structuur en leest de schermlezer de inhoud op een onlogische manier voor.

Hoe dan wel?

Om te beginnen: maak tabellen niet te ingewikkeld. Bedenk goed hoe je data zo duidelijk mogelijk kunt weergeven. Dit kan bijvoorbeeld betekenen dat je een complexe tabel opsplijt in meerdere eenvoudige tabellen. Of misschien is het wel duidelijker om de informatie niet in een tabel, maar in een opsomming te zetten. Markeer de bovenste cellen van de kolommen of de eerste cellen van de rijen als kopcellen. Dan begrijpt de schermlezer de structuur van de tabel en wordt de inhoud op een duidelijke en logische manier voorgelezen.

Kijk op DigiToegankelijk voor [meer informatie over toegankelijke tabellen](#).

4. Opsommingen die niet goed zijn opgemaakt

Soms worden opsommingen gekopieerd vanuit Word of een ander document. Als je de informatie dan in het CMS plakt, bestaat het risico dat de juiste opmaak verloren gaat. Het gevolg: een lijst waarin de streepjes of cijfers onderdeel uitmaken van de tekstregels zelf. Een schermlezer herkent dit niet als opsommingslijst met een specifiek aantal regels. Het is voor een blinde of slechtziende gebruiker dan onduidelijk uit hoeveel items een opsomming bestaat.

Hoe dan wel?

Gebruik altijd de opsommingstekens of nummering in het CMS. Daarmee geef je een duidelijke structuur mee aan een opsommingslijst en kan de schermlezer ermee overweg.

Kijk op Kennisbank DigiToegankelijk voor [meer informatie over toegankelijke opsommingen](#).

5. Kleuren die onvoldoende contrast hebben

Tekst wordt slecht leesbaar wanneer er onvoldoende contrast is tussen kleuren. Denk bijvoorbeeld aan gele tekst op een oranje achtergrond. Dit is slecht leesbaar voor mensen met normaal zicht, en al helemaal voor mensen met een visuele beperking.

Hoe dan wel?

Houd bij het ontwikkelen van jouw huisstijl al rekening met kleurgebruik en voldoende contrast. Dan kan de websitebouwer dit verwerken in de vormgeving en opmaakstijlen van de website. Ga je zelf aan de slag met tekst, afbeeldingen of grafieken? Check het kleurcontrast met gratis hulpmiddelen. Als je grafieken of diagrammen maakt, is het belangrijk dat je niet alleen met kleur communiceert. Stel, je maakt een taartdiagram. Zorg dan dat de verschillende taartpunten een kleur hebben, maar geef ook andere vormelementen mee. Bijvoorbeeld letters, streepjes, golfjes en stippen. Mensen die kleuren niet goed kunnen onderscheiden, zien dan toch de verschillende onderdelen.

Kijk op Kennisbank DigiToegankelijk voor [meer informatie over toegankelijke kleurgebruik en een handig overzicht van hulpmiddelen](#).

Houd de aandacht vast

Digitaal toegankelijke content maken is geen project met een afgesproken eindstation. Je kunt toewerken naar een verklaring met status A (volledig digitaal toegankelijk) die je terugvindt op het [Dashboard DigiToegankelijk](#). Maar ook hierna blijft er nieuwe content gemaakt worden. Houd daarom de aandacht vast en zorg dat je de opgedane kennis vastlegt, toepast en deelt met je collega's. Blijf werken aan een bruikbare, gebruiksvriendelijke en toegankelijke website, voor iedereen.

[Handleiding: naar een digitaal toegankelijke organisatie](#)

Kennissessies en vragenuurtjes

DigiToegankelijk helpt je verder met wekelijkse gratis bijeenkomsten (kennissessies en vragenuurtjes) over allerlei onderwerpen. Weet jij bijvoorbeeld hoe je een app kunt testen op toegankelijkheid? Hoe het zit met de zogenoemde inventarisatielijsten? Of hoe je moet omgaan met zwartgelakte pdf-documenten?

Bekijk het [overzicht van alle bijeenkomsten](#).

Kennisbank DigiToegankelijk

Van voldoen aan de wet tot weten hoe je op de juiste manier content aanbiedt: er is van alles te leren over toegankelijkheid. En dat is hard nodig, want alle overheidswebsites en -apps moeten digitaal toegankelijk zijn. Werk je bij de overheid? Dan helpt de kennisbank van DigiToegankelijk je verder.

[Naar de Kennisbank DigiToegankelijk](#)



Colofon

Wij willen voor de totstandkoming van dit magazine graag een aantal mensen bedanken.

Redactie Jaarmonitor

Pepijn Burger, Leon Op de Beek, Joost Mogendorff, Julia Zjochova, Michiel Haagen, Michèlle van Vlerken

Artikel gemeente Waalre

Marcel Oosterveer, Judith de Hoog, Pieter Verbeek, Joost Mogendorff, Marlies Klooster

Artikel gemeente Nijmegen en Ministerie I&W

Marc van Kollenburg, Job Pantjes, Mira van den Oever-van der Luijt, Lykle de Vries, Margreet van Druuten, Marlies Klooster, Leon Op de Beek

Artikel ICTU

René s'Jacob, Lisette Kramer, Margreet van Druuten

Artikel Digitaal Stelsel Omgevingswet

Sander Haaksma, Martin Ypenburg, Hans Grimm, Tim in 't Veld, Leon Op de Beek

Artikel Digitaal toegankelijke content

Marlies Klooster, Margreet van Druuten

Column Vincent Bijlo

Vincent Bijlo

Team DigiToegankelijk in 2023

André den Breejen, Charlotte van Lijnden, Eline Goossens, Els Aarts, Erwin Schaapman, Iacobien Riezebosch, Ingrid Pfrommer, Jeroen Hulscher, Johan Huijkman, Joost Mogendorff, Joost van der Steen, Jules Ernst, Julia Zjochova, Koen van den Belt, Koen Willems, Kristian Mul, Leon Op de Beek, Manfred Rosenboom, Marlies Klooster, Marloes van den Broek, Martin Eikenboom, Michelle van Vlerken, Michiel Haagen, Paul Francissen, Paul van Workum, Pepijn Burger, Roel Peeters, Sadena Gopal, Sem Enzerink, Sjoerd Spuibroek, Tessa Schutte en Vandana Kalpoe.

Bekijk de jaarmonitor online

<https://monitor.digitoegankelijk.nl/jaarmonitor>



