Handreiking

Horizontale verantwoording besluit digitale toegankelijkheid overheid



Colofon

Samenstelling
Uitgebracht in opdracht van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten

Tekst
Roeland Sorber, stichting Accessibility

Eindredactie
drs. O. Schoelink en drs. J. Jawad (VNG)

Vormgeving en opmaak
C. Koning (VNG)

© Vereniging van Nederlandse Gemeenten, Den Haag, 2022

Inhoudsopgave

1 Inleiding 4
1.1 Voor wie is deze handreiking bedoeld? 4
1.2 Leeswijzer 5

2 Waarom digitale toegankelijkheid? 6
2.1 Impact wettelijke ontwikkelingen op de gemeentelijke digitale dienstverlening 6
2.2 Stappenplan BZK voor versnelling implementatie digitale toegankelijkheid 7

3 Wetgeving op het gebied van digitale toegankelijkheid 8
3.1 Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid (tBDTO) 8
3.2 De standaard EN 301 549 en de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 9
3.3 Wet digitale overheid (Wdo) 10
3.4 VN-verdrag mensen met een handicap 10
3.5 Wet gelijke behandeling van mensen met een handicap of chronische ziekte 11
3.6 European Accessibility Act 11

4 Verantwoording over en toezicht op digitale toegankelijkheid 12
4.1 De horizontale verantwoording 12
4.2 Het interbestuurlijk toezicht 12
4.3 Monitoring en rapportage door het Rijk 13
4.4 College voor de rechten van de mens 14

5 Hoe organiseer je monitoring en horizontale verantwoording in de gemeente? 15
5.1 Inventariseren websites en mobiele apps (stap 1) 15
5.2 Uitvoeren van onderzoek (stap 2) 15
5.3 Inventariseren maatregelen (stap 3) 16
5.4 Opstellen, ondertekenen en publiceren van verklaringen (stap 4) 16
5.5 Verantwoordingsverslag opstellen (stap 5) 17
5.6 Informeren van de gemeenteraad (stap 6) 18
5.7 Verantwoordingsverslag versturen naar de toezichthouder(s) 18

6 Het Verantwoordingsverslag digitale toegankelijkheid 19
6.1 Overzicht met websites en mobiele apps 19
6.2 Organisatorische maatregelen 21

7 Meer informatie en ondersteuning 25
7.1 Digitale toegankelijkheid bij gemeenten 25
7.2 Lokale inclusie agenda 25
7.3 Toegankelijkheidseisen 25
7.4 Leveranciersmanagement 25
7.5 Toegankelijkheidsverklaring 25
7.6 Betrekken van ervaringsdeskundigen 26
7.7 Inclusieve dienstverlening 26

Bijlage 1 Overzicht leden werkgroep en geraadpleegde experts 27

Bijlage 2 Format Verantwoordingsverslag Digitale toegankelijkheid 29

1 Inleiding

Het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid (tBDTO) vereist dat websites, mobiele apps en intra- en extranetten van overheidsinstanties digitaal toegankelijk worden gemaakt voor mensen met een beperking. In gemeenten wordt sindsdien gewerkt aan het verbeteren van de digitale toegankelijkheid van digitale kanalen en aan het verankeren van digitale toegankelijkheid in de organisatie. Het toezicht op de naleving van het tBDTO door het college van burgemeester en wethouders berust in de eerste plaats bij de gemeenteraad: de zogenoemde horizontale verantwoording.

Deze handreiking *Horizontale verantwoording digitale toegankelijkheid websites en (mobiele) apps* gemeenten is ontwikkeld door de VNG om gemeenten te ondersteunen bij het organiseren van monitoring en verantwoording van het tBDTO. Dit in samenwerking met een werkgroep van gemeenten, provincies, het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK), Logius en stichting Accessibility.

Model verantwoordingsverslag

Onderdeel van de handreiking is een format voor het verantwoordingsverslag. Dit format is mede gebaseerd op de (informatie uit de) toegankelijkheidsverklaringen die overheidsinstanties verplicht moeten publiceren. Deze verantwoordingsdocumenten geven een beeld van de digitale toegankelijkheid van individuele websites en apps en van de inspanningen die organisaties leveren om toegankelijker te worden.

Het modelverslag dat in deze handreiking is opgenomen biedt de gemeenteraad overzicht en inzicht in de stand van zaken op het gebied van digitale toegankelijkheid in de gemeente. Daarnaast geeft de checklist voor organisatorische maatregelen een beeld van de mate waarin de organisatie in control is. De checklist is daarmee niet alleen handig voor het opstellen van het verantwoordingsverslag, maar biedt ook houvast bij het nagaan welke organisatorische maatregelen nog genomen moeten of kunnen worden.

Levend document

Deze handreiking is opgezet als een levend document: het kan nu worden gebruikt voor de verantwoording over de uitvoering van het huidige tijdelijke BDTO en zal geüpdatet worden als daar aanleiding toe is in de toekomst. Er wordt momenteel door BZK een dashboard opgezet om de horizontale verantwoording te verbeteren, dat na voltooiing zal worden toegevoegd aan de deze handreiking. Het BDTO zal volgens planning in 2022 in de Wet digitale overheid (Wdo) worden verankerd. Het wetsvoorstel Wdo bevat in de versie van eind 2021 specifieke bepalingen over het interbestuurlijk toezicht op gemeenten die bij gedeputeerde staten wordt belegd. De staatssecretaris voor digitalisering en koninklijkrelatie heeft begin mei 2022 aangegeven een meer centraal ingericht toezicht te willen inrichten en daarover afspraken met de VNG te willen maken. Dit document zal aansluitend daarop worden aangepast.

1.1 Voor wie is deze handreiking bedoeld?

Deze handreiking is met name bestemd voor degenen die ambtelijk verantwoordelijk zijn voor de digitale toegankelijkheid van gemeentelijke voorzieningen en/of voor de verantwoording daarover. In de praktijk zullen dat zijn:

- Accessibility officer
- Adviseur digitale toegankelijkheid
- Compliance officer
- Informatiemanager
- Beleidsadviseur
- Jurist

1.2 Leeswijzer

In de handreiking geven we antwoorden op de vragen:

- Digitale toegankelijkheid: wat is het, voor wie is het belangrijk en wat betekent het voor de gemeentelijke dienstverlening? (Hoofdstuk 2)
- Wat is er verplicht en voor wie? (Hoofdstuk 3) 6
- Welke eisen zijn er aan verantwoording op het gebied van digitale toegankelijkheid gesteld? (Hoofdstuk 4)
- Hoe organiseer je monitoring en verantwoording over digitale toegankelijkheid binnen de gemeente? (Hoofdstuk 5)
- Waaruit bestaat het verantwoordingsverslag? (Hoofdstuk 6)
- Waar kan ik terecht voor ondersteuning? (Hoofdstuk 7)

In bijlage 1 is een overzicht van alle functionarissen en experts die een bijdrage aan de totstandkoming van deze handreiking hebben geleverd.

In bijlage 2 is het format te vinden dat gebruikt kan worden als basis voor het verantwoordingsverslag.

2 Waarom digitale toegankelijkheid?

In Nederland werken we aan een inclusieve samenleving. Dat is een samenleving waarin iedereen erbij hoort en iedereen mee kan doen, dus ook mensen met een beperking. Steeds meer dienstverlening verloopt digitaal, via websites en mobiele apps. Dat geldt zowel voor diensten en producten in het bedrijfsleven als voor dienstverlening van de overheid.

Circa twintig procent van de Nederlanders heeft te maken met een of meer functiebeperkingen. Denk aan:

- Visuele beperkingen (bijvoorbeeld kleurenblind, slechtziend, blind)
- Auditieve beperkingen (slechthorend of doof)
- Motorische beperkingen (bijvoorbeeld een spierziekte)
- Cognitieve beperkingen (bijvoorbeeld verstandelijke beperkingen of leerstoornissen)

Voor deze mensen kunnen digitale voorzieningen in veel gevallen helpen om zaken zelfstandig te regelen. Belangrijke voorwaarde is dat die websites en mobiele apps digitaal toegankelijk zijn, zodat iedereen, inclusief mensen met een functiebeperking, daar gebruik van kan maken.

Digitale toegankelijkheid is van groot belang voor mensen met functiebeperkingen die langdurig of blijvend zijn. Maar ook mensen die te maken hebben met een situationele of tijdelijke beperking hebben baat bij toegankelijke websites en apps. Denk bij een situationele beperking bijvoorbeeld aan het bekijken van een video in een stiltecoupé; dan is het fijn als video's ondertiteld zijn, zodat je je medereizigers niet stoort. Een voorbeeld van een tijdelijke beperking is een gebroken arm. In dat geval kan het bedienen van een muis lastig zijn. Dan kan bediening via het toetsenbord uitkomst bieden.

2.1 Impact wettelijke ontwikkelingen op de gemeentelijke digitale dienstverlening

Digitale toegankelijkheid nu goed regelen is des te belangrijker vanwege nieuwe wetgeving met gevolgen voor digitale dienstverlening door de gemeente, zoals:

- de Wet elektronische publicaties;
- de Wet open overheid;
- de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer;
- de Omgevingswet.

Deze wetten leiden immers tot een toename van digitale publicaties en/of de digitale dienstverlening.

Wet elektronische publicaties (Wep)

Volgens de Wep die in 2021 in werking is getreden moeten alle wettelijke voorgeschreven bekendmakingen, mededelingen en kennisgevingen van (voorgenomen) besluiten van algemene aard voortaan gepubliceerd worden in het elektronische gemeenteblad. Dat geldt voortaan ook voor beleidsregels, die bovendien geconsolideerd moeten worden. Vanaf 1 juli 2022 wordt het ook verplicht om voorgenomen besluiten (digitaal en fysiek) ter inzage te leggen.

Wet open overheid (Woo)

De Woo verplicht bestuursorganen om onder meer documenten uit 11 informatiecategorieën actief openbaar te maken via het Platform Open Overheidsinformatie (PLOOI). De Woo wordt op 1 mei 2022 van kracht.

Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (WMEBV)

Dit wetsvoorstel wijzigt bepalingen in de Algemene wet bestuursrecht (Awb) over elektronisch bestuurlijk verkeer. Door de WMEBV krijgen burgers en ondernemers het recht om digitaal met de overheid te communiceren. De gemeente moet de digitale kanalen aanwijzen die burgers en ondernemers daarvoor kunnen gebruiken. Ook wordt de overheid verplicht om passende ondersteuning te bieden bij bestuurlijk verkeer. Deze ondersteuning moet zijn afgestemd op de aard van de dienstverlening en de doelgroepen.

Omgevingswet

Met de Omgevingswet wil de overheid de regels voor ruimtelijke ontwikkeling vereenvoudigen en samenvoegen. Deze wet zal volgens planning in 2023 ingaan. Ook publicaties en websites waarin locatie een belangrijke rol speelt moeten digitaal toegankelijk zijn.[1]

2.2 Stappenplan BZK voor versnelling implementatie digitale toegankelijkheid

De Tweede Kamer heeft in november 2021 ingestemd met de motie Bisschop, waarin werd verzocht om een stappenplan om overheid sneller aan de eisen van het BDTO te laten voldoen. Het stappenplan is door de staatssecretaris op 7 april 2022 naar de Tweede Kamer verstuurd, waarin de opgave van de implementatie van digitale toegankelijkheid wordt erkend. Het stappenplan bestaat uit vier onderdelen:

1. Kennis over digitale toegankelijkheid vergroten
2. Inclusief ontwerpen stimuleren
3. Inzicht vergroten en datakwaliteit verbeteren
4. Faciliteren van toezichthouders

De bespreking van het stappenplan moet nog plaatsvinden, en de verschillende vier onderdelen worden nog verder uitgewerkt. Om de horizontale verantwoording te verbeteren wordt er momenteel een dashboard opgezet dat na voltooiing zal worden toegevoegd aan de deze handreiking.

1 Er geldt daarbij een uitzondering voor online kaarten en karteringsdiensten.

3 Wetgeving op het gebied van digitale toegankelijkheid

In dit hoofdstuk gaan we in op de inhoud van het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid (tBDTO) en de toekomstige grondslag voor dit besluit, de Wet digitale overheid. Daarnaast gaan we in op andere wetten die relevant zijn voor digitale toegankelijkheid:

- het VN-verdrag rechten van mensen met een handicap en
- de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte
- de European Accessibility Act

3.1 Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid (tBDTO)

Sinds 1 juli 2018 is het tBDTO[2] van kracht. Het tBDTO is een uitwerking van de Europese Toegankelijkheidsrichtlijn. Dit besluit is 'tijdelijk' genoemd, omdat het plan is dat artikel 3 van de Wet digitale overheid (Wdo), waarvan het wetsvoorstel nu wordt behandeld door het parlement, de definitieve grondslag zal bieden voor het BDTO, zodra de Wdo is aangenomen (zie onder). Zolang dat niet het geval is, is de tijdelijke grondslag voor het huidige tijdelijk BDTO artikel 89 van de Grondwet.

Het tBDTO schrijft voor dat:

- Overheidsinstanties moeten werken aan toegankelijkere websites en mobiele apps (inclusief content).
- Websites en mobiele apps moeten voldoen aan de standaard EN 301 549 (zie onder).
- Overheidsinstanties toegankelijkheidsverklaringen moeten publiceren voor de websites, apps en waarvoor zij verantwoordelijk zijn. Het model voor deze verklaring is voorgeschreven.

Onder websites vallen ook intra- en extranetten.

Voor wie geldt het tBDTO?

Het tBDTO geldt voor alle overheidsinstanties. Alle overheidsinstanties moeten werken aan het toegankelijker maken van de websites en mobiele apps waarvoor zij verantwoordelijk zijn én moeten een toegankelijkheidsverklaring per website of mobiele app publiceren. Onder 'overheidsinstantie' wordt in het tBDTO, in navolging van de Europese toegankelijkheidsrichtlijn, verstaan:

1. Staats-, regionale of lokale overheidsinstanties.
2. Publiekrechtelijke instellingen, dat wil zeggen een instelling zoals gedefinieerd in artikel 2, lid 1, punt 4, van Richtlijn (EU) 2014/24:
    - die is opgericht voor het specifieke doel te voorzien in andere behoeften van algemeen belang dan die van commerciële of industriële aard,
    - die rechtspersoonlijkheid bezit,
    - en:
        - die merendeels door de staat, regionale of lokale overheidsinstanties of andere publiekrechtelijke lichamen instellingen wordt gefinancierd, of
        - waarvan het beheer onder toezicht van deze instanties of lichamen staat, of
        - die een bestuurs-, leidinggevend of toezichthoudend orgaan heeft waarvan de leden voor meer dan de helft door de staat, de regionale of lokale overheidsinstanties of andere publiekrechtelijke instellingen zijn aangewezen.

2 Besluit van 3 mei 2018, houdende tijdelijke regels betreffende de toegankelijkheid van de websites en mobiele apps van overheidsinstanties (Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid) Staatsblad 2018, 141.

Deze criteria gelden cumulatief. Ze worden nader ingevuld en uitgelegd in jurisprudentie.[3]

In de praktijk zijn dit vaak instanties die gemeentelijke taken uitvoeren. Bijvoorbeeld een stadsmuseum of een stichting die verantwoordelijk is voor citymarketing.

3. Samenwerkingsverbanden die bestaan uit één of meer overheidsinstanties of één of meer publiekrechtelijke instellingen, als die samenwerkingsverbanden worden opgericht met het specifieke doel te voorzien in andere behoeften van algemeen belang dan die van industriële of commerciële aard.

Voorbeelden van dergelijke samenwerkingsverbanden zijn een regionale milieudienst, een gemeenschappelijke bedrijfsvoeringsorganisatie of een uitvoeringsorganisatie van een gemeenschappelijke regeling. Maar ook privaatrechtelijke samenwerkingsverbanden of publiek-private samenwerkingsorganisaties die aan de bovengenoemde doelomschrijving voldoen, vallen hier onder.

Voor wie geldt de verplichting niet?

De volgende (soorten) organisaties vallen niet onder de wettelijke verplichting:

- NGO´s, zolang zij geen diensten verlenen in opdracht van overheidsinstanties;
- Geprivatiseerde of private sectoren als vervoer, gas, water en post;
- De gezondheidszorg (voor zover deze instellingen geen publiekrechtelijke organisaties zijn);
- Kinderdagverblijven, crèches en scholen, behalve als het gaat om essentiële administratieve onlinefuncties (bijvoorbeeld het digitaal kunnen aanmelden van een leerling).

Websites en mobiele apps onder de verantwoordelijkheid van de gemeente

De verplichting om digitaal toegankelijk te zijn geldt voor:

- Websites (hoofdwebsites én subdomeinen)
  Onder een subdomein valt een website die op een apart (sub)domein staat maar wel bij de hoofdwebsite hoort, d.w.z. daarmee een logisch geheel vormt en dezelfde vormgeving heeft. Bijvoorbeeld: producten en dienstencatalogi, raadsinformatiesystemen, afvalkalenders.
- Mobiele spplicaties
  Denk hierbij bijvoorbeeld aan een app voor meldingen in de openbare ruimte, of een afvalwijzer.
- Intranetten en extranetten
  Intra- en extranetten vallen bij het BDTO onder websites, en moeten ook aan de toegankelijkheidseisen voldoen. Er geldt wel een uitzondering voor oudere intra- en extranetten. Dit betekent dat zodra je die vernieuwt ze alsnog moeten gaan voldoen. Intra- en extranetten die op of na 23 september 2019 zijn gepubliceerd moeten altijd aan het BDTO voldoen. Er geldt een uitzondering voor intra- en extranetten die vóór die datum live zijn gegaan. Deze uitzondering vervalt zodra zo'n intra- of extranet ingrijpend wordt herzien.[4]
- Cloudapplicaties
  Ook cloudapplicaties moeten voldoen aan het BDTO. Van belang is dat alle applicaties (intern of extern) die je via de browser kunt benaderen toegankelijk zijn. Dat geldt dus ook voor Office 365 cloudapplicaties.

3.2 De standaard EN 301 549 en de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)

In het BDTO is de Europese standaard EN 301 549 voor digitale toegankelijkheid opgenomen. Deze standaard is gebaseerd op de technische richtlijnen voor de toegankelijkheid van websites en mobiele apps: de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG). Toepassing van de WCAG maakt websites en mobiele apps toegankelijker voor mensen die blind, slechtziend, doof of slechthorend zijn. Maar ook voor bijvoorbeeld mensen met leerproblemen, cognitieve beperkingen, (tijdelijke) motorische beperkingen, spraakproblemen, overgevoeligheid voor licht.

3 Voor de belangrijkste jurisprudentie over de vraag of er sprake is van een publiekrechtelijke instelling zie de website van Pianoo.

4 Wanneer er sprake is van een "ingrijpende herziening" kan per product of situatie verschillen. Meer informatie daarover vindt u op DigiToegankelijk.nl.

Deze richtlijn is ontwikkeld in samenwerking met een breed scala aan relevante partijen, waaronder webbouwers, leveranciers van browsers, belangenorganisaties en mensen met beperkingen.

WCAG heeft 4 'toegankelijkheidsprincipes'. Die principes bepalen dat websites en apps waarneembaar, bedienbaar, begrijpelijk en robuust moeten zijn. De principes zijn ingedeeld in 13 richtlijnen en 78 succescriteria: dat zijn concrete eisen op het gebied van onder meer:

- Afbeeldingen
- Links
- Kleurcontrast
- Navigatie
- Video (ondertiteling en audiodescriptie) en
- Documenten zoals pdf.

Deze eisen zijn weer onder te verdelen in niveaus: A, AA en AAA. De verplichte standaard (WCAG 2.1 AA) bevat 50 succescriteria. Dat zijn de criteria van niveau A én niveau AA.

3.3 Wet digitale overheid (Wdo)

Om ervoor te zorgen dat digitale dienstverlening met en door de overheid veilig en goed verloopt is de Wet digitale overheid (Wdo)[5] opgesteld. Deze kaderwet regelt algemene principes en verantwoordelijkheden ter zake de digitale overheid. Digitale toegang tot publieke dienstverlening meer in het bijzonder de generieke digitale voorzieningen in een gemeenschappelijke infrastructuur van de overheid is (naast onder meer gebruiksvriendelijkheid en betrouwbaarheid) één van de belangrijke waarden die geregeld moet zijn.

Een belangrijk uitgangspunt van de wet is dat er zoveel mogelijk met standaarden wordt gewerkt; het gebruik van open standaarden is verplicht. Eén van deze standaarden is de thans in het tBDTO opgenomen Europese standaard EN 301 549. Deze standaard zal op grond van artikel 3 Wdo bij algemene maatregel van bestuur worden aangewezen. Daarmee biedt de Wdo (zodra deze van kracht is) de grondslag voor deze standaard. In artikel 28 Wdo, onder b, wordt geregeld dat het Tijdelijke BDTO wordt omgehangen en komt te berusten onder artikel 3, lid 2 en 3 Wdo. Naar verwachting zal het definitieve BDTO inhoudelijk geen wezenlijke verschillen te zien geven ten opzichte van het huidige tijdelijke BDTO.

3.4 VN-verdrag mensen met een handicap

Het VN-verdrag handicap heeft als doel het bevorderen, beschermen en waarborgen van de mensenrechten van mensen met een beperking. Er zijn drie grondbeginselen. Mensen met een beperking moeten:

- Zelf kunnen kiezen waar, met wie en hoe zij willen wonen en leven;
- De beschikking hebben over zorg en diensten waardoor zij kunnen participeren in de samenleving;
- Net als iedereen toegang hebben tot informatie, producten, openbare voorzieningen, maatschappelijke diensten, gebouwen en openbare ruimte.

Het VN-verdrag handicap is op 14 juli 2016 in Nederland in werking getreden.
Gemeenten hebben een belangrijke rol bij de uitvoering van het VN-verdrag handicap. Zo moeten zij passende maatregelen nemen zodat mensen met een beperking zo zelfstandig en onafhankelijk mogelijk kunnen leven. Daar hoort ook bij dat zij zelfstandig hun zaken kunnen regelen door gebruik te maken van de digitale voorzieningen die de gemeente biedt.

Lokale inclusie agenda

Eén van de verplichtingen die voortvloeit uit het ondertekenen van het VN-verdrag handicap is dat gemeenten een actieplan opstellen waarin ze aangeven hoe zij werken aan een grotere

5 Het wetsvoorstel Wdo en de novelle die dit wetsvoorstel op onderdelen wijzigt zijn op het moment van schrijven (eind 2021) in behandeling bij de Eerste Kamer.

toegankelijkheid, zowel fysiek, sociaal als digitaal. Daarbij geldt het motto van het VN-verdrag: Niets over ons, zonder ons. Alleen door mensen met een beperking te betrekken bij de start, ontwikkeling en uitvoering van plannen werk je aan een inclusieve gemeente.

Steeds meer gemeenten nemen hun doelstellingen voor digitale toegankelijkheid op in hun lokale inclusie agenda. Zij betrekken inwoners met een beperking en waar mogelijk (lokale) vertegenwoordigers van belangenorganisaties bij het toegankelijker maken van hun digitale voorzieningen.

3.5 Wet gelijke behandeling van mensen met een handicap of chronische ziekte

In de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte staat dat mensen met een beperking of chronische ziekte net als ieder ander mee moeten kunnen doen. Deze wet geldt behalve voor fysieke ook voor digitale toegankelijkheid. Mensen met een beperking kunnen in veel gevallen vragen om een 'doeltreffende aanpassing'.

3.6 European Accessibility Act

In 2019 is de European Accessibility Act[6] aangenomen; deze Europese richtlijn heeft betrekking op toegankelijke producten en diensten. Na een overgangstermijn zal deze wet op 28 juni 2025 van kracht worden. Concreet betekent dit dat bepaalde producten en diensten die vanaf deze datum op de markt worden gebracht toegankelijk moeten zijn. Dan gaat het bijvoorbeeld om:

- Computerapparatuur
- Zelfbedieningsterminals (zoals geldautomaten, incheckautomaten)
- Apparatuur voor digitale communicatiediensten
- Apparatuur voor audiovisuele mediadiensten
- E-lezers
- Digitale communicatiediensten
- Audiovisuele mediadiensten
- Diensten voor personenvervoer (waaronder websites en mobiele apps)
- Bankdiensten voor consumenten
- E-boeken en software
- Webwinkels

Voor gemeenten kan dit betekenen dat er toegankelijkheidsvoorschriften zullen gelden voor bijvoorbeeld vervoersdiensten die via een gemeenschappelijke regeling in opdracht van de gemeente worden verricht.

6 European Accessibility Act (EEA) oftewel de Europese richtlijn betreffende de toegankelijkheidvoorschriften voor producten en diensten (2019/882). Deze Europese richtlijn wordt momenteel geïmplementeerd in Nederlandse regelgeving. De standaard die gehanteerd zal worden is EN 301549. Deze bevat niveau A en AA van WCAG 2.1. Dit sluit aan bij de Europese toegankelijkheidsrichtlijn 2016/2102.

4 Verantwoording over en toezicht op digitale toegankelijkheid

In dit hoofdstuk wordt toezicht op de naleving van de wet- en regelgeving op gebied van digitale toegankelijkheid beschreven:

- De horizontale verantwoording op het (t)BDTO.
- Het interbestuurlijk toezicht op het (t)BDTO.
- Monitoring en rapportage in verband met de naleving op het (t)BDTO door de minister van BZK.

Daarbij wordt ingegaan op de situatie vóór en na de voorgenomen omhanging van het tBDTO in de Wdo.

Tot slot wordt stilgestaan bij de rol van het College van de rechten van de mens op de naleving van de lokale inclusieagenda.

4.1 De horizontale verantwoording

Gemeenten zijn in de eerste plaats zelf verantwoordelijk voor naleving van het tBDTO. Het college van burgemeester en wethouders (B&W) legt verantwoording af over de uitvoering van taken aan de gemeenteraad. De gemeenteraad beoordeelt of de gemeente voldoet aan de wettelijke verplichtingen in het BDTO. Dit wordt horizontale verantwoording genoemd.

Het tBDTO bevat geen verplichting om bij gemeentelijke verordening het toezicht op de naleving van het BDTO te regelen.[7] De gemeente kan eventueel zelf een verordening opstellen, waarin de horizontale verantwoording wordt geregeld.[8] De gemeente kan het Verantwoordingsverslag digitale toegankelijkheid als zelfstandig document aanbieden aan de gemeenteraad. Of de gemeente kan met dit Verantwoordingsverslag aansluiten bij de beleidscyclus (PDCA-cyclus) voor de uitvoering van de lokale inclusie agenda, als één van de maatregelen om de participatie van inwoners met een beperking te stimuleren (zie onder).

Het wetsvoorstel voor de Wdo bevat, evenals het tBDTO, geen bepalingen over de horizontale verantwoording.

4.2 Het interbestuurlijk toezicht

Het interbestuurlijk of 'verticaal' toezicht (IBT) op de uitvoering van het tBDTO door gemeenten berust bij gedeputeerde staten (GS) op basis van de Gemeentewet (Gemw). Door de Wet revitalisering generiek toezicht (RGT) is het specifieke toezicht op de gemeenten sinds 2012 vervangen door dit generiek toezicht op basis van de Gemeentewet. Belangrijke uitgangspunten van het generiek toezicht zijn:

- De eigen verantwoordelijkheid van de gemeente, het democratisch proces en het vertrouwen daarin;
- De toezichtlast wordt zoveel mogelijk beperkt door de informatiehuishouding te stroomlijnen en zoveel mogelijk gebruik te maken van bestaande informatie.

7 Zoals dit bijvoorbeeld wel is voorgeschreven in art. 32, tweede lid, van de Archiefwet 1995 voor het toezicht op de naleving van het bepaalde bij of krachtens die wet.
8 Afgestemd op de wijze waarop vervolgens door de provincie in het interbestuurlijk toezicht daarmee wordt omgegaan.

Dit betekent in de praktijk dat het toezicht niet vooraf wordt uitgeoefend, door middel van verplichte consultaties en het vragen van toestemming aan GS, maar achteraf.

Om achteraf te kunnen optreden, kunnen GS op basis van artikel 124 Gemw in plaats van – en op kosten van – de gemeente optreden, als er sprake is van onbehoorlijke of niet tijdige uitvoering van een wettelijk verplichte beslissing, handeling of resultaat door het college of de raad. Wel krijgen college of raad tevoren nog gedurende een bepaalde termijn, spoedeisende gevallen uitgezonderd, de gelegenheid van GS om hun verzuim goed te maken.

IBT in het wetsvoorstel Wdo

In het wetsvoorstel Wdo is geregeld welke partijen interbestuurlijk toezicht moeten houden op onderdelen van de wet. In het wetsvoorstel is in artikel 17, lid 3 Wdo specifiek bepaald dat GS het interbestuurlijk toezicht op gemeenten en waterschappen uitoefenen, voor wat betreft de naleving van het BDTO.[9] De staatssecretaris voor digitalisering en koninklijkrelatie is echter begin mei 2022 na onderzoek en overleg met IPO en VNG tot de conclusie gekomen dat in plaats van het voorziene toezicht van GS op gemeenten, een meer centraal ingericht toezicht in de rede ligt, onder meer om uniformiteit van de invulling te borgen.[10]

Dit standpunt leidt nog niet direct tot een aanpassing van het wetsvoorstel Wdo. Een (aanvullende) wetswijziging in deze fase van het wetstraject zou tot ongewenste vertraging leiden en is bovendien niet nodig om het toezicht voor de komende tijd adequaat in te richten. Over de concrete invulling van een centraal ingevulde vorm van het toezicht en de manier waarop de horizontale verantwoording kan worden ondersteund, gaan BZK, VNG en IPO nadere afspraken maken. Als daarover duidelijkheid is, zullen bij de eerstvolgende wetswijziging de toezichtbepalingen onder de Wdo worden gewijzigd.

Zodra het nieuwe toezichtarrangement bekend is, zal dit in een update van deze handreiking worden beschreven.

4.3 Monitoring en rapportage door het Rijk

In het tBDTO is in artikel 5 geregeld dat de minister van BZK taken heeft in monitoring en rapportage over de naleving van het besluit. Deze taken staat naast het eventuele horizontale en verticale toezicht. Jaarlijks rapporteert het Ministerie van BZK over de voortgang aan de Tweede Kamer en elke drie jaar aan de Europese Commissie. Volgens artikel 5 tBDTO omvat de methodiek van de monitoring omvat in ieder geval de volgende elementen:

- de frequentie van onderzoek naar de mate waarin websites en mobile applicaties van overheidsinstanties toegankelijk zijn;
- het nemen van steekproeven en het doen van testen;
- de aanwezigheid en de inhoud van toegankelijkheidsverklaringen bij overheidsinstanties;
- de wijze waarop naleving of niet-naleving van toegankelijkheid kan worden aangetoond;
- het verstrekken van informatie aan overheidsinstanties bij geconstateerde tekortkomingen teneinde deze te verhelpen.

Het agentschap Logius (van het Ministerie van BZK) voert tegen deze achtergrond onder de werking van het tijdelijk BDTO controles uit op de toegankelijkheidsverklaringen die gepubliceerd zijn in het Toegankelijkheidsregister. Logius controleert alleen of de verplichte elementen aanwezig zijn in de verklaring en of de bijbehorende onderbouwing aanwezig is. Logius kijkt niet naar de *inhoud* van de verklaringen. Op de website van Digitoegankelijk staat een checklist met de voorwaarden waaraan een toegankelijkheidsverklaring moet voldoen.

Rol van de Minister van BZK in het wetsvoorstel Wdo

Als bijzonderheid verplicht art. 17, lid 3 Wdo de provincies om de Minister te informeren over de

9 De VNG staat kritisch tegenover een rol van GS in deze. De VNG pleit ervoor de verantwoordelijkheid voor het interbestuurlijk toezicht op de naleving van het BDTO bij het rijk te beleggen.
10 Brief van BZK aan VNG en IPO in afschrift aan de Unie van Waterschappen d.d. 10 mei 2022.

(mate van) naleving door overheidsorganen op het niveau van gemeenten, zodat de Minister zijn rol als stelselverantwoordelijke kan vervullen. Op grond van art. 3, lid 4 Wdo kan bij AMvB worden bepaald dat organen op hun website een actuele verklaring over de toepassing van de aangewezen standaard publiceren en kan worden bepaald dat organen aan de Minister een verklaring van een auditor overleggen waaruit blijkt of de aangewezen standaard wordt toegepast. Daarnaast kan de Minister ingevolge art. 3, lid 5 Wdo een aanwijzing geven aan een orgaan waarvoor de verplichting tot toepassing van een aangewezen standaard geldt, indien dit orgaan een gedragslijn hanteert die strijdig is met een aangewezen standaard. Hoe zich deze bevoegdheid exact verhoudt tot rol van GS in de naleving van het BDTO is thans niet duidelijk.

4.4 College voor de rechten van de mens

Het College voor de rechten van de mens houdt toezicht op de naleving van het VN-verdrag handicap en de manier waarop het verdrag dit in de praktijk wordt gebracht in Nederland. Als toezichthouder bekijkt het College:

- Of wetten en beleid voldoen aan de normen van het VN-verdrag;
- Welke instanties betrokken zijn bij de uitvoering van het verdrag en hoe zij deze taak uitvoeren;
- Of de situatie van mensen met een beperking verbetert;
- Of de maatschappij inclusiever wordt.

Mensen met een beperking en organisaties die hun belangen vertegenwoordigen worden hier nauw bij betrokken. Het College doet daarnaast aanbevelingen aan de regering en ook aan gemeenten over wat er nog moet gebeuren om ervoor te zorgen dat mensen met een beperking aan de samenleving kunnen deelnemen. Bijvoorbeeld in een jaarlijkse monitor over participatie van mensen met een beperking bij het maken van wetgeving en beleid. Ook rapporteert het College aan het VN-comité dat toezicht houdt op de naleving van het VN-verdrag handicap over hoe het er in Nederland voor staat.

Het College voor de Rechten van de Mens bevordert, beschermt en monitort de uitvoering van het VN-Verdrag handicap en de manier waarop het verdrag dit in de praktijk wordt gebracht in Nederland. Als toezichthouder bekijkt het College:

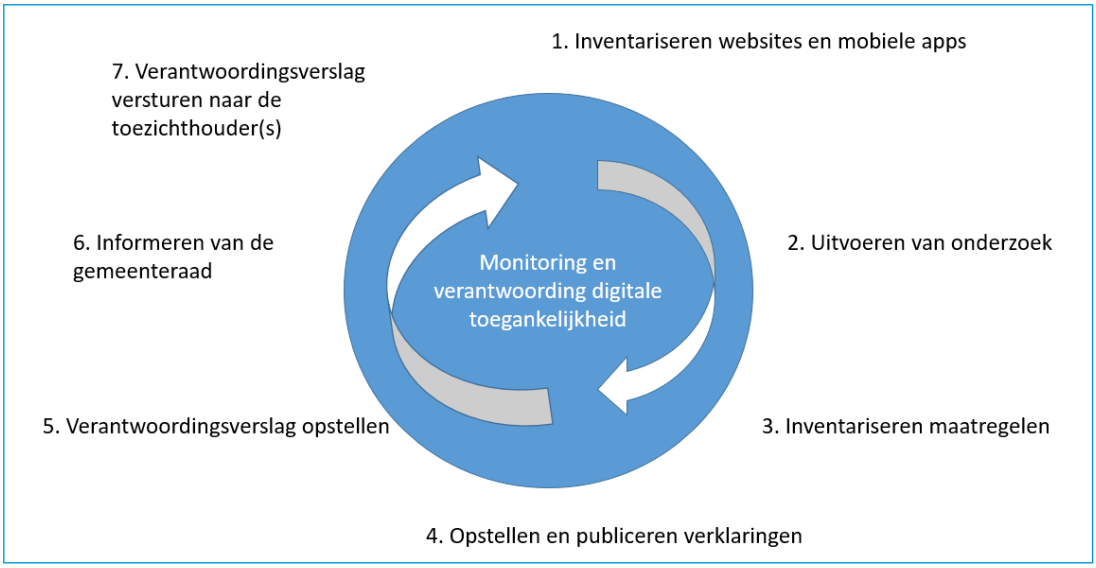
- Of wetten en beleid voldoen aan de normen van het VN-verdrag;
- Welke instanties betrokken zijn bij de uitvoering van het verdrag en hoe zij deze taak uitvoeren;
- Of de situatie van mensen met een beperking verbetert;
- Of de maatschappij inclusiever wordt.

Het College voert jaarlijks een monitor uit waarbij elk jaar een bepaald thema centraal staat. Voor 2021 was dat bijvoorbeeld "Toegang tot hulpmiddelen in het recht op persoonlijke mobiliteit". Mensen met een beperking en organisaties die hun belangen vertegenwoordigen worden hier nauw bij betrokken. Het College doet daarnaast aanbevelingen aan de overheid over wat er nog moet gebeuren om ervoor te zorgen dat mensen met een beperking aan de samenleving kunnen deelnemen. Ook rapporteert elke vier jaar het College aan het VN-comité dat toezicht houdt op de naleving van het VN-verdrag handicap over hoe het er in Nederland voor staat.

Als een verzoek van een burger om een 'doeltreffende aanpassing' wordt geweigerd kan het College voor de Rechten van de Mens gevraagd worden om een uitspraak te doen. Het College doet geen uitspraken over diensten die tot de taken van de overheid behoren. In de rol van toezichthouder geeft het College adviezen om de naleving van het VN-verdrag handicap verder te verbeteren, maar het kan gemeenten niet verplichten om te gaan voldoen aan de vereisten van het verdrag.

5 Hoe organiseer je monitoring en horizontale verantwoording in de gemeente?

Monitoring van en verantwoording over de digitale toegankelijkheid is één van de processen die organisaties geregeld moeten hebben om structureel in control te zijn op het gebied van digitale toegankelijkheid. In de cyclus van monitoring en verantwoording zijn 7 verschillende stappen te onderscheiden.



Afbeelding 1. De 7 stappen van monitoring en verantwoording op het gebied van digitale toegankelijkheid

5.1 Inventariseren websites en mobiele apps (stap 1)

De cyclus van monitoring en verantwoording begint met het maken van een overzicht met websites en mobiele apps waarvoor de gemeente verantwoordelijk is (zie paragraaf 3.1).

Let op dat in het overzicht ook websites en mobiele apps worden meegenomen van organisaties die bepaalde taken uitvoeren waarvoor de gemeente (deels) bestuurlijk verantwoordelijk is. Raadpleeg hiervoor bijvoorbeeld het overzicht met Verbonden partijen, zoals vermeld in de gemeentelijke begroting. Neem bij twijfel contact op met een jurist.

5.2 Uitvoeren van onderzoek (stap 2)

Websites en mobiele apps moeten voldoen aan de richtlijn WCAG 2.1 AA.[11] Om te weten in hoeverre een website of mobiele app digitaal toegankelijk is, is een volledig onderzoek nodig. In een onderzoek wordt nagegaan in hoeverre de website of app voldoet aan de richtlijn. Deze informatie is noodzakelijk als ondersteunend bewijs in de toegankelijkheidsverklaring die opgesteld moet worden.

11 Voldoen aan de richtlijn WCAG 2.1 AA betekent dat zowel aan de eisen voor niveau A én de eisen voor niveau AA moet worden voldaan. Zie ook paragraaf 3.1 met uitleg over de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG).

Vaak is het te veel om alles tegelijk aan te pakken. Bepaal daarom welke websites of apps je (eerst) wilt laten onderzoeken en welke later.

Een volledig onderzoek moet voldoen aan een aantal eisen. De belangrijkste zijn:

- Het onderzoek moet volledig zijn (representatief voor de hele website of app) en uitgevoerd volgens een methode waarvan de aanpak en opzet is beschreven (WCAG-EM).
- Een volledig onderzoek bestaat behalve uit een controle met een of meer testtools ook altijd uit een handmatige controle.
- Het onderzoek mag maximaal 36 maanden gebruikt worden als onderbouwing van een toegankelijkheidsverklaring. Let op: het onderzoek mag te allen tijde maximaal drie jaar oud zijn. Een verklaring is dus niet meer geldig als die termijn is overschreden.

Webapplicaties van externe leveranciers

Veel gemeenten maken voor specifieke diensten gebruik van webapplicaties. Bijvoorbeeld een afvalkalender, een raadsinformatiesysteem of een applicatie voor het afhandelen van burgerzaken. Ook deze systemen moeten digitaal toegankelijk zijn. Ga bij de leverancier na of het product digitaal toegankelijk is en vraag naar het onderzoek dat hiernaar mogelijk al uitgevoerd is. Als dit onderzoek aan de voorwaarden voldoet (zie boven) kan het ook als ondersteunend bewijs aan de toegankelijkheidsverklaring toegevoegd worden.

Wie voert het onderzoek uit?

Een onderzoek moet aan bepaalde criteria voldoen. Wié het onderzoek uitvoert is niet voorgeschreven. Een dergelijk onderzoek is zelf uit te voeren, zolang het voldoet aan de hierboven genoemde criteria. In de praktijk vereist het onderzoeken kennis en ervaring. Als de kennis en ervaring niet aanwezig zijn, is dit bovendien een tijdrovende klus. Daarom kiezen veel organisaties ervoor om de toetsing ter onderbouwing van de toegankelijkheidsverklaring uit te laten voeren door een gespecialiseerde instelling. Om kosten voor onderzoek te besparen is het ook mogelijk om met andere gemeenten samen te werken, bijvoorbeeld bij het inkopen van onderzoek.

Zelf testen met tools

Tools kunnen helpen om inzicht te krijgen in de digitale toegankelijkheid van een website of document. Alleen vertellen ze niet het hele verhaal: ongeveer 10 tot 25% van de succescriteria is met automatische tools te meten. Een handmatige toets blijft dus altijd nodig om een volledig beeld te geven van de digitale toegankelijkheid.

Door verschillende manieren van (regelmatig) testen te combineren met bepaalde maatregelen is het mogelijk om ervoor te zorgen dat de toegankelijkheid van de website of app op peil blijft. Zo kunnen ook de kosten die gemoeid zijn met het oplossen van eventuele toegankelijkheidsproblemen beperkt of voorkomen worden.

5.3 Inventariseren maatregelen (stap 3)

Uit de resultaten van een onderzoek blijkt in welke mate een website of app toegankelijk is en welke toegankelijkheidsproblemen er resteren. Vervolgens is het mogelijk om te bepalen welke maatregelen er genomen moeten worden om deze problemen op te lossen en te voldoen aan de standaard. Sommige problemen zullen eenvoudig en snel op te lossen zijn. Bij andere problemen is dat lastiger omdat er bijvoorbeeld organisatiebreed maatregelen nodig zijn. Of de oplossing moet gezocht worden bij externe leveranciers.

Bekijk de checklist organisatorische maatregelen (paragraaf 6.2) en zie hoofdstuk 7 voor meer informatie en ondersteuning.

5.4 Opstellen, ondertekenen en publiceren van verklaringen (stap 4)

Na het bepalen van maatregelen is het mogelijk om toegankelijkheidsverklaringen op te stellen voor alle websites en apps, één voor welke website of app. Het model van de toegankelijkheidsverklaring is verplicht. Om ervoor te zorgen dat de toegankelijkheidsverklaring aan de eisen vol-

doet is het aan te bevelen om gebruik te maken van de invulassistent op www.toegankelijkheidsverklaring.nl.

Afhankelijk van de mate waarin de website of app toegankelijk is en afhankelijk van maatregelen die al dan niet genomen zijn, volgt er een nalevingsstatus.

- Websites of apps waarbij uit volledig onderzoek is gebleken dat zij volledig toegankelijk zijn krijgen nalevingsstatus A: volledig toegankelijk.
- Websites of apps waarbij uit volledig onderzoek is gebleken dat zij nog niet volledig toegankelijk zijn krijgen nalevingsstatus B: gedeeltelijk toegankelijk.

Daarnaast geldt:

- Voor websites of apps waarvan de mate van toegankelijkheid onbekend is, is het doen van een onderzoek een eerste maatregel. Zij krijgen nalevingsstatus C: Eerste maatregelen genomen.
- Websites of apps waarvan de mate van toegankelijkheid onbekend is en waarbij nog geen onderzoek is gepland krijgen nalevingsstatus D: Voldoet niet.
- Websites of apps die nog niet voorzien zijn van een toegankelijkheidsverklaring krijgen nalevingsstatus E, hoewel ze dus nog niet in het register op www.toegankelijkheidsverklaring.nl/register terug te vinden zijn.

Wie ondertekent de verklaring?

De toegankelijkheidsverklaring is een wettelijke verplichting. Zorg ervoor dat de verklaring getekend wordt door een functionaris die binnen de gemeente verantwoordelijk is voor digitale toegankelijkheid of door de verantwoordelijke bestuurder.

Let op: bij samenwerkingsverbanden geldt het volgende:

1. Een lid van het dagelijks bestuur van de gemeenschappelijke regeling ondertekent de toegankelijkheidsverklaring van websites en apps van gemeenschappelijke regelingen met een openbaar lichaam of gemeenschappelijk orgaan, waaraan bevoegdheden zijn gedelegeerd of geattribueerd en die een eigen rechtspersoonlijkheid kennen.
2. De verantwoordelijke gemeentelijke bestuurder of de daartoe door het college gemachtigde functionaris moet de toegankelijkheidsverklaring ondertekenen bij websites en apps van/bij:
   - gemeenschappelijke regelingen zonder openbaar lichaam of een gemeenschappelijk orgaan zoals een bedrijfsvoeringsorganisatie of centrumgemeente-constructie;
   - gemeenschappelijke regelingen met een openbaar lichaam, die in mandaat werken voor de deelnemende overheden;
   - samenwerkingsverbanden zonder rechtspersoonlijkheid;
   - privaatrechtelijke organisaties die taken in mandaat uitvoeren of gefinancierd worden door de gemeente;
   - vormen van publiek-private samenwerking.

5.5 Verantwoordingsverslag opstellen (stap 5)

Om de toezichthouder in staat te stellen een toezichthoudende rol uit te voeren, is het belangrijk dat de juiste informatie wordt verzameld en aangeboden. Een toezichthouder wil weten of de organisatie voldoet aan de wettelijke verplichtingen en in control is. Op het gebied van digitale toegankelijkheid betekent dit:

1. Zijn alle websites en mobiele apps waar de gemeente verantwoordelijk voor is voorzien van een toegankelijkheidsverklaring?
2. Werkt de organisatie aan verbetering van de digitale toegankelijkheid van deze websites/mobiele apps?

Het overzicht met alle websites en mobiele apps waarvoor de gemeente verantwoordelijk is en de bijbehorende toegankelijkheidsverklaringen geven aan of er aan de wettelijke verplichting wordt voldaan (hoofdstuk 3.1). Zie hoofdstuk 6 Verantwoordingsverslag en in bijlage 2 het format voor het Verantwoordingsverslag.

5.6 Informeren van de gemeenteraad (stap 6)

Met de informatie in de toegankelijkheidsverklaringen en het verantwoordingsverslag kan de gemeenteraad geïnformeerd worden.

Monitoring en verantwoording op het gebied van digitale toegankelijkheid is een relatief nieuw onderwerp binnen veel gemeenten. Dat geldt voor de gemeentelijke organisatie, maar in veel gevallen ook voor de gemeenteraad. Dit is iets om rekening mee te houden bij het aanbieden van een verantwoordingsverslag aan de raad. Belangrijk is dan ook dat raadsleden weten wat digitale toegankelijkheid inhoudt en voor wie het belangrijk is.

Bewustwording

Maak de verantwoording over digitale toegankelijkheid informatief én interessant voor de gemeenteraad. Bijvoorbeeld door een bijeenkomst te organiseren met de raad waarin een ervaringsdeskundige vertelt welke drempels er zijn bij het gebruiken van de gemeentelijke website of app. De ervaring leert dat een dergelijke bewustwordingssessie enorm helpt om begrip te krijgen voor de noodzaak van digitale toegankelijkheid van websites en apps. Ook biedt het de gelegenheid om toe te lichten welke maatregelen de organisatie al heeft genomen om de toegankelijkheid te verbeteren. Zie hoofdstuk 7 Ondersteuning voor meer informatie over hoe je ervaringsdeskundigen kunt betrekken.

Frequentie

Met het oog op de toenemende digitalisering wordt digitale toegankelijkheid van websites en apps steeds belangrijker. Iedereen moet immers gebruik kunnen maken van deze digitale voorzieningen. Daarom is het advies om minimaal één keer per jaar het onderwerp onder de aandacht te brengen van de raad. Dat sluit aan bij de wettelijke eis dat toegankelijkheidsverklaringen minimaal één keer per jaar geüpdatet moeten worden.

Aansluiten bij verantwoording over lokale inclusie agenda

Zorg ervoor dat de verantwoording over digitale toegankelijkheid vastgelegd wordt in een (bestaand) verantwoordingsproces richting de gemeenteraad. De verantwoording over digitale toegankelijkheid sluit inhoudelijk goed aan bij de verantwoording over activiteiten op het gebied van lokale inclusie.

Zeker als er bij de gemeente al jaarlijks verantwoording wordt afgelegd over lokale inclusie, is het een goed idee om het verantwoordingsverslag digitale toegankelijkheid hierin mee te nemen.

Als er niet jaarlijks maar bijvoorbeeld twee-, drie- of vierjaarlijks verantwoording wordt afgelegd over de lokale inclusie is het advies om het verantwoordingsverslag digitale toegankelijkheid bijvoorbeeld mee te nemen in de bestaande (jaarlijkse) verantwoordingsrapportages op het gebied van dienstverlening. Overweeg dan om bij de evaluatie van de lokale inclusieagenda ook de resultaten op het gebied van digitale toegankelijkheid in ieder geval te benoemen.

In het algemeen geldt: hoe belangrijk digitale toegankelijkheid ook is, lang niet iedereen is er bekend mee. Dat geldt dus ook voor raadsleden. Het betekent dat er voldoende aandacht nodig is voor dit onderwerp. Het risico is dat het onderwerp niet de aandacht krijgt die het op dit moment verdient. Het is mogelijk om een en ander in een gemeentelijke verordening over het toezicht op de digitale toegankelijkheid vast te leggen.

5.7 Verantwoordingsverslag versturen naar de toezichthouder(s)

Het Verantwoordingsverslag digitale toegankelijkheid waarmee de gemeenteraad is geïnformeerd, wordt idealiter in de toekomst ook benut voor het informeren van de interbestuurlijke toezichthouder. De VNG zal zich daarvoor inzetten in de gesprekken die de komende tijd met het ministerie van BZK over de inrichting van het interbestuurlijke toezicht zullen worden gevoerd.

6 Het Verantwoordingsverslag digitale toegankelijkheid

Om toezicht uit te kunnen oefenen is het belangrijk dat de toezichthouder beschikt over de juiste en actuele verantwoordingsinformatie. De toegankelijkheidsverklaring is de basis voor verantwoording. De toegankelijkheidsverklaring moet in ieder geval jaarlijks geactualiseerd worden. Het is een wettelijk voorgeschreven verantwoordingsmodel. Deze verklaringen tezamen geven informatie over de toegankelijkheid van websites en mobiele apps onder verantwoordelijkheid van de gemeente. Ook bevatten ze per website of mobiele app maatregelen die genomen worden om resterende toegankelijkheidsproblemen op te lossen.

Door de verklaringen te vergelijken met eerdere verklaringen is het mogelijk om vast te stellen of de toegankelijkheid in de afgelopen verantwoordingsperiode is verbeterd. Dit is van belang om te kunnen bepalen of er wordt voldaan aan de wettelijke verplichting.

Om gemeenten te ondersteunen bij het organiseren van toezicht op het gebied van digitale toegankelijkheid is een format voor een verantwoordingsverslag ontwikkeld, dat als bijlage is opgenomen. Het verantwoordingsverslag is als het ware een korte samenvatting van de belangrijkste conclusies die getrokken kunnen worden op basis van de informatie in de openbaar beschikbare toegankelijkheidsverklaringen. Hiermee wordt het voor gemeenteraadsleden gemakkelijker gemaakt om conclusies te trekken over de mate waarin de gemeentelijke organisatie in control is en voldoet aan de wettelijke verplichting.

Het verantwoordingsverslag bestaat uit twee onderdelen:

1. Overzicht met websites en apps met toelichting bij de informatie zoals opgenomen in de toegankelijkheidsverklaringen. Hiermee kan worden gekeken of er aan de wettelijke verplichting wordt voldaan.
2. Checklist organisatorische maatregelen die genomen zijn of worden om digitale toegankelijkheid van websites en apps op een structurele manier te regelen. Het gaat hier om mogelijke randvoorwaarden om te voldoen aan de wettelijke verplichting, maar het is niet verplicht om aan de deze voorwaarden te voldoen. Deze organisatorische voorwaarden zijn opgesteld op basis van resultaten van de impactanalyse, praktijkervaringen van de leden van de werkgroep en geraadpleegde experts.

Hieronder volgt een toelichting bij de informatie die nodig is bij het opstellen van het verantwoordingsverslag.

6.1 Overzicht met websites en mobiele apps

De basis voor het verantwoordingsverslag is de informatie uit de toegankelijkheidsverklaringen. Neem in het verantwoordingsverslag een overzicht op met alle websites en mobiele apps die onder de verantwoordelijkheid van de gemeente vallen.

Geef per website of app de gevraagde aanvullende informatie. Met behulp van deze informatie is het mogelijk om snel inzicht te krijgen in de huidige toegankelijkheid van deze digitale voorzieningen, de geplande maatregelen en voortgang. Aan de hand van dit overzicht is ook te bepalen of er aan de vereisten van het BDTO is voldaan.

Hieronder volgen voorbeelden van een overzicht met een toelichting.

Voorbeeld 1

- Naam website of app: Hoofdwebsite gemeente
- URL/link store: www.gemeente.nl
- Nalevingsstatus: A
- Verbetering gepland? Ja/Nee: n.v.t.
- Verbetering gerealiseerd? Ja/Nee: n.v.t.
- Streefdatum hogere nalevingsstatus: 01-01-2021
- Streefdatum volledig toegankelijk (A): : 01-01-2022
- Voldoet aan het BDTO: Ja

Voorbeeld 2

- Naam website of app: Website 2
- URL/link store: www.website2.nl
- Nalevingsstatus: B
- Verbetering gepland? Ja/Nee: Ja
- Verbetering gerealiseerd? Ja/Nee: n.v.t.
- Streefdatum hogere nalevingsstatus: 01-01-2023
- Streefdatum volledig toegankelijk (A): : 01-01-2023
- Voldoet aan het BDTO: Ja

Voorbeeld 3

- Naam website of app: Website 3
- URL/link store: www.website3.nl
- Nalevingsstatus: C
- Verbetering gepland? Ja/Nee: Ja
- Verbetering gerealiseerd? Ja/Nee: n.v.t.
- Streefdatum hogere nalevingsstatus: 01-01-2022
- Streefdatum volledig toegankelijk (A): : 01-01-2023
- Voldoet aan het BDTO: Ja

Voorbeeld 4

- Naam website of app: Website 4
- URL/link store: www.website4.nl
- Nalevingsstatus: D
- Verbetering gepland? Ja/Nee: Nee
- Verbetering gerealiseerd? Ja/Nee: Nee
- Streefdatum hogere nalevingsstatus: 01-01-2022
- Streefdatum volledig toegankelijk (A): : 01-01-2024
- Voldoet aan het BDTO: Nee

Naam website of (mobiele) app

Neem in het overzicht alle websites en mobiele apps op waarvoor de gemeente verantwoordelijk is. Neem zowel hoofddomeinen als subsites op. Zie paragraaf 3.1 voor meer informatie over digitale voorzieningen die vallen onder het Besluit. Raadpleeg een jurist bij twijfel of een website of mobiele app onder verantwoordelijkheid van de gemeente valt.

URL

Vermeld de URL(s) van de website(s) en/of de vindplaats van de mobiele app(s) in App/Playstore.

Huidige nalevingsstatus toegankelijkheid

Vermeld in het overzicht bij elke website en of mobiele app de huidige nalevingsstatus van de bijbehorende toegankelijkheidsverklaring.

Geplande verbeteringen toegankelijkheid

Geef per website of app aan of er verbeteringen van de toegankelijkheid zijn gepland. Zo ja, geef in een bijlage per website of app beknopt weer welke maatregelen/ verbeteringen zijn gepland.

Welke maatregelen nodig zijn hangt van de huidige nalevingsstatus:

Nalevingsstatus	**Geplande verbeteringen**
Nalevingsstatus A: volledig toegankelijk	Geef puntsgewijs aan welke maatregelen genomen worden die ertoe leiden dat de toegankelijkheid op peil blijft.
Nalevingsstatus B: gedeeltelijk toegankelijk	Geef puntsgewijs aan welke maatregelen genomen zullen worden om de resterende toegankelijkheidsproblemen te verhelpen.
Nalevingsstatus C: eerste maatregelen genomen	Geef aan welke maatregelen genomen zijn om inzicht te krijgen in de toegankelijkheid van website of app. Bijvoorbeeld het plannen van een onderzoek of het opheffen van een website.
Nalevingsstatus D: voldoet niet	Geef aan welke eerste maatregelen genomen zullen worden om inzicht te krijgen in de mate van toegankelijkheid. Geef aan wat de reden is waarom er nog geen maatregelen genomen zijn.
Nalevingsstatus E: Toeganke-lijkheids-verklaring ontbreekt	Geef aan welke maatregelen genomen worden zodat website of app voorzien is van een toegankelijkheidsverklaring.

Gerealiseerde verbeteringen toegankelijkheid

Geef daarnaast per website of app aan of de toegankelijkheid is verbeterd gedurende de periode waarover verantwoording wordt afgelegd. Zo ja, geef in een bijlage bij het overzicht per website of app beknopt weer welke toegankelijkheidsproblemen zijn opgelost.

Streefdatum waarop de eerstvolgende hogere nalevingsstatus zal worden bereikt
Vermeld in het overzicht bij elke website of app de geplande datum waarop de volgende (hogere) nalevingsstatus zal worden bereikt.

Streefdatum waarop de website of app zal voldoen aan de richtlijn WCAG 2.1 AA en nalevingsstatus A zal hebben bereikt.
Vermeld in het overzicht bij elke website op app de geplande datum waarop naar verwachting nalevingsstatus A (volledig toegankelijk) zal worden bereikt.

Voldoet aan het BDTO

Geef aan of de website of mobiele applicatie voldoet aan het Besluit. Let op:

- Websites of mobiele apps met nalevingsstatus D voldoen niet aan het BDTO, omdat er geen verbeteringen zijn gepland.
- Voor websites of apps met nalevingsstatus B en C geldt: Bij de eerste keer dat verantwoording wordt afgelegd voldoen websites of apps aan het BDTO als er verbeteringen zijn gepland (zie kolom 4 in het overzicht). Bij de tweede en daaropvolgende keren geldt dat er daarnaast ook verbeteringen gerealiseerd moeten zijn om te voldoen (kolom 5 in het overzicht).

Maatregelen

Vermeld in het verantwoordingsverslag welke organisatorische maatregelen in de toegankelijkheidsverklaringen zijn opgenomen als reden waarom de bestaande digitale voorzieningen nog niet (helemaal) toegankelijk zijn en per wanneer deze maatregelen worden genomen. Let op: het gaat hier om organisatorische maatregelen, dus niet om technische aanpassingen onder een specifiek succescriterium.

Onevenredige last

Als het voordeel voor een gebruiker niet opweegt tegen de kosten en de moeite die moeten worden besteed aan de oplossing van een toegankelijkheidsvraagstuk kan een overheidsinstantie een beroep doen op een onevenredige last. Dit is geregeld in artikel 3, lid 2-4 tBDTO met in achtneming van artikel 5 richtlijn (EU) 2016/2102 In dat geval is het mogelijk om afzonderlijke eisen uit de toegankelijkheidsstandaard - tijdelijk - niet toe te passen. Het ontbreken van prioriteit, tijd of kennis is geen geldige reden. Vermeld in het verantwoordingsverslag of er sprake is van onevenredige last.

Is dat het geval, vermeld dan wat de onevenredige last inhoudt en welke alternatieven beschikbaar gesteld zijn.

Een voorbeeld van een onevenredige last is een website die nog niet voldoet aan de standaard, maar ook binnen afzienbare tijd wordt vervangen. De kosten voor het alsnog digitaal toegankelijk maken van de oude website wegen dan niet op tegen de korte duur van de baten. In de toegankelijkheidsverklaring dient dan te worden aangegeven wanneer de nieuwe website wordt gelanceerd, en hoe digitale toegankelijkheid bij de ontwikkeling daarvan wordt meegenomen.

Klachten

Vermeld of er klachten zijn binnengekomen via het feedbackmechanisme in de toegankelijkheidsverklaring. Zo ja, geef aan wat de aard van de klacht was en vermeld hoe de klacht is afgehandeld.

6.2 Organisatorische maatregelen

De informatie uit de toegankelijkheidsverklaringen geven een goed beeld van de digitale toegankelijkheid van individuele websites en apps en de mate waarin de gemeente werkt aan de verbetering daarvan. De informatie uit de toegankelijkheidsverklaringen geeft aan of u voldoet aan de wettelijke verplichting

Gebruik onderstaande checklist[12] om een beeld te krijgen van de mate waarin de nodige organisatorische maatregelen getroffen zijn die zorgen voor de randvoorwaarden om te voldoen aan het tBDTO. De checklist kan ook gebruikt worden om raadsleden inzicht te geven welke maatregelen de gemeente al dan niet getroffen heeft. Dat kan bijvoorbeeld door de checklist als bijlage met het verantwoordingsverslag mee te sturen.

Vermeld in de checklist per maatregel:

- Of de maatregel genomen is.
- Of de maatregel (nog) niet genomen is. Geef aan wanneer deze maatregel genomen wordt.
- Of de maatregel niet van toepassing is. Bijvoorbeeld: als een gemeente geen mobiele apps aanbiedt, zijn de genoemde maatregelen (nog) niet van toepassing.

Bij de checklist is er gekozen voor binaire en daarmee absolute antwoorden. U kunt hiervan afwijken, aangezien deze checklist niet aangeeft of u voldoet aan de wettelijke verplichting. Om dat te kunnen controleren heeft u het overzicht van de websites en mobiele apps met toegankelijkheidsverklaringen voor nodig. De checklist zelf zal ook in een Excel-format gepubliceerd worden op de website van de VNG, waarbij er extra invulmogelijkheden zijn voor toelichting en er extra toelichting wordt gegeven op de stellingen.

Beleid en strategie

Onderdeel	Stelling	Ja/Nee/N.v.t.
Algemeen	Er is een organisatiebrede visie omtrent digitale toegankelijkheid.	
	In bestaande strategieën binnen de organisatie worden toegankelijkheidsdoelstellingen benoemd.	
	Er is structureel capaciteit vrijgemaakt om aan de digitale toegankelijkheidseisen te voldoen.	
	Er is structureel budget vrijgemaakt om aan de digitale toegankelijkheidseisen te voldoen.	
	Verantwoordelijkheden zijn vastgelegd voor specifieke processen, taken en deelonderwerpen.	
	Digitale toegankelijkheid wordt organisatiebreed opgepakt, dus niet door één afdeling.	

12 Deze checklist is gebaseerd op het Dashboard digitale toegankelijkheid dat door provincies wordt gebruikt en aangepast na feedback door gemeenten. De checklist is ook beschikbaar als invulbaar overzicht.

Onderdeel	Stelling	Ja/Nee/N.v.t.
	Hierbij is een eindverantwoordelijke aangewezen die het overzicht heeft en de voortgang bewaakt.	
	Er is een proces ingericht voor het opstellen van toegankelijkheidsverklaringen.	
Kennisoverdracht en bewustwording	De basisprincipes van digitale toegankelijkheid zijn bekend bij alle medewerkers.	
	Er worden/zijn bewustwordingscampagnes binnen de organisatie gevoerd.	
	Medewerkers hebben de mogelijkheid om cursussen en trainingen te volgen op het gebied van digitale toegankelijkheid.	
	Medewerkers hebben de mogelijkheid om op het intranet meer te weten over het thema digitale toegankelijkheid, of weten waar ze de juiste informatie kunnen vinden.	
	Medewerkers kunnen programma's, tools en documenten gebruiken om aan de toegankelijkheidseisen te voldoen.	
	Digitale Toegankelijkheid is onderdeel van de basistraining voor nieuwe medewerkers.	
	Ervaringsdeskundigen worden structureel bevraagd bij gebruikstesten of in de vorm van een panel.	
Bestuurlijk	De bestuurlijk eindverantwoordelijke is zich bewust van de wetgeving rondom digitale toegankelijkheid.	
	De bestuurlijk eindverantwoordelijke weet wat de actuele stand van zaken is omtrent digitale toegankelijkheid in de organisatie.	
	De bestuurlijk eindverantwoordelijke weet welke maatregelen er genomen worden en binnen welke periode dit plaatsvindt.	
ICT	De I-adviseurs zijn bekend met het thema en weten welke invloed dit heeft op de werkzaamheden.	
	De functioneel beheerders zijn bekend met het thema en weten welke invloed dit heeft op de werkzaamheden.	
	De functioneel beheerder heeft het mandaat om processen (test op bevindingen, verbeteren, hertesten) in te richten.	
	Er wordt periodiek binnen de organisatie getest of alle programma's, software en applicaties voldoen aan de toegankelijkheidseisen.	
	De eindverantwoordelijke voor ICT weet dat op alle websites toegankelijkheidsverklaringen moeten staan.	
Inkoop	Digitale toegankelijkheid is een (standaard)onderdeel van het inkoopproces.	
	De laatste versie van de Europese standaard EN 301 549 'Accessible requirements for ICT products and services' is in contractuele afspraken en opvolgende evaluaties verwerkt.	
	Er wordt onderzocht of en hoe aantoonbaar wordt voldaan aan de contractueel vastgelegde eisen.	
	Er is afgesproken wat de vervolgstappen zijn bij het niet voldoen aan de toegankelijkheidseisen zoals die wel in het contract staan.	
	Inkoop is bekend met alle websites, apps en intranetten waar deze toegankelijkheidsverplichtingen voor gelden.	
	Er zijn er duidelijke afspraken over een eindtoets, de termijn waarbinnen reparaties plaatsvinden en de kosten van testen en reparaties.	
	Er is inkoopbeleid m.b.t. digitale toegankelijkheid opgesteld en er wordt op toegezien dat andere afdelingen zich hieraan houden.	
Juridisch	Er is een overzicht van alle relevante wet- en regelgeving.	
	De verplichtingen omtrent digitale toegankelijkheid zijn niet enkel bekend bij juristen, maar ook bij de andere werknemers bekend.	
	De risico's van het niet voldoen aan de toegankelijkheidseisen zijn vastgesteld.	
	De risico's en gevolgen daarvan zijn bekend bij het management	
Redactie	De kenmerken van een digitaal toegankelijk document zijn bekend bij de redactie.	

Onderdeel	Stelling	Ja/Nee/N.v.t.
	Digitale toegankelijkheid is verwerkt in de communicatiestrategie en -beleid.	
	Er is een strategie voor welke content online wordt geplaatst.	
	Er is een strategie voor welk bestandstype er wordt gekozen.	
	Er is binnen de organisatie/redactie genoeg specifieke kennis op het gebied van tabellen, een goede koppenstructuur, bladwijzers (bij pdf), lijsten, contrast en metadata.	

Uitvoering en beheer

Onderdeel	Stelling	Ja/Nee/N.v.t.
Toegankelijk- heids-verklaringen	Er is een toegankelijkheidsverklaring voor de hoofdwebsite gepubliceerd in het toegankelijkheidsregister van Logius.	
	Voor alle andere websites is ook een toegankelijkheidsverklaring gepubliceerd in het toegankelijkheidsregister van Logius.	
	Er is een overzicht van alle toegankelijkheidsverklaringen voor websites en mobiele apps met de daarvoor verantwoordelijke medewerkers en contactpersonen.	
	Voor alle toegankelijkheidsverklaringen is er een actueel onderzoeksrapport beschikbaar.	
Hoofdwebsite	Op de hoofdwebsite staat een link naar de toegankelijkheidsverklaring.	
	Er is een plan van aanpak voor de verbeterpunten.	
	Er is een formele opdracht om de verbeterpunten daarvan uit te voeren.	
	Op de hoofdwebsite staat een feedbackmechanisme voor digitale toegankelijkheid, waarbij de minimaal de eisen van DigiToegankelijk worden gehanteerd.	
Subwebsites	Er is een overzicht van alle websites met de daarbij behorende verantwoordelijke medewerkers en contactpersonen.	
	Er is een plan van aanpak per website.	
	Er zijn links naar de volledige onderzoeken per website.	
	Er wordt per website gewerkt aan de verbeterpunten.	
	Op de subwebsite staat een feedbackmechanisme voor digitale toegankelijkheid.	
Documenten	Er is een proces ingericht om te kunnen voldoen aan de eisen van digitale toegankelijkheid.	
	De software waarmee documenten worden gecreëerd kan zorgen voor digitaal toegankelijke content.	
	Er is een aanpak opgesteld waardoor documenten aan de toegankelijkheidseisen (gaan) voldoen.	
	Er is een proces met vervolgstappen als er ontoegankelijke documenten worden aangeboden.	
	Er is een overzicht van documenten op de hoofdwebsite.	
	Er is een overzicht van welke documenten niet voldoen die op de hoofdwebsite staan.	
	Er is een overzicht van documenten op de overige websites.	
	Er is een overzicht van welke online documenten niet voldoen die op de overige websites staan.	
	Documenten worden standaard digitaal toegankelijk gemaakt.	
	Video's, animaties, infographics, podcasts en andere mediavormen worden standaard digitaal toegankelijk gemaakt.	
Intra- en extranet-ten/cloud applicaties	De intra- en extranetten/cloudapplicaties voldoen aan de toegankelijkheidseisen.	
	Er is geïnventariseerd naar welke documenten er op het intranet staan.	
	Er is een toegankelijkheidsverklaring opgesteld.	
	Er wordt gewerkt aan de verbeterpunten.	

Onderdeel	Stelling	Ja/Nee/N.v.t.
	Er is een feedbackmechanisme.	
Apps	Er is geïnventariseerd welke apps er zijn.	
	Er is geïnventariseerd naar welke documenten er op de apps staan.	
	Er is al een toegankelijkheidsverklaring gepubliceerd per app.	
	Er zijn links naar de volledige toegankelijkheidsonderzoeken.	
	Er is een plan van aanpak.	
	Er wordt gewerkt aan de verbeterpunten volgens het plan van aanpak	
	Er is een feedbackmechanisme.	

7 Meer informatie en ondersteuning

Verschillende organisaties bieden informatie over en ondersteuning bij het regelen van digitale toegankelijkheid van websites en apps.

7.1 Digitale toegankelijkheid bij gemeenten

Het Aanjaagteam Digitale toegankelijkheid van VNG informeert medewerkers bij gemeenten die zich bezighouden met digitale toegankelijkheid. Bijvoorbeeld webredacteuren, contentmanagers en informatie-adviseurs. Zo organiseert het Aanjaagteam regelmatig webinars over aspecten van digitale toegankelijkheid en stimuleert het Aanjaagteam het delen van kennis, bijvoorbeeld via het (besloten) VNG-forum.

Ook gaat het Aanjaagteam in gesprek met bestuurders en raadsleden over draagvlak voor en bewustwording van digitale toegankelijkheid in gemeenten. Hierover kunt u contact opnemen met de ambassadeurs van het Aanjaagteam.

Meer informatie is te vinden op https://vng.nl/nieuws/aanjaagteam-digitale-toegankelijkheid-van-start.

7.2 Lokale inclusie agenda

Steeds meer gemeenten beschikken over een lokale inclusie agenda. Digitale toegankelijkheid is een onderwerp dat daarin meegenomen kan worden. Meer informatie over het opstellen van een Lokale inclusie agenda is te vinden in de handreiking Lokale inclusie.

7.3 Toegankelijkheidseisen

Logius (de Dienst digitale overheid, onder het Ministerie van BZK) ondersteunt overheidsinstanties op verschillende manieren bij het verbeteren van de digitale toegankelijkheid. Op de website Digitoegankelijk.nl is veel informatie te vinden over:

- Wetgeving
- De toegankelijkheidsverklaring
- Aanpak toegankelijke website, inclusief stappenplan
- Uitleg van de toegankelijkheidseisen

Ook kun je vragen stellen via het formulier op de website en zijn er antwoorden op veelgestelde vragen te vinden. Via deze website is ook de brochure Rollen Digitale toegankelijkheid te downloaden.

7.4 Leveranciersmanagement

Veel gemeenten maken gebruik van een (beperkt) aantal webapplicaties voor specifieke diensten. Bijvoorbeeld een raadsinformatiesysteem. Om te stimuleren dat leveranciers aan de slag gaan met de digitale toegankelijkheid van hun producten gaat het Aanjaagteam VNG met hen in gesprek. Deze leveranciers worden aangespoord om onderzoeksgegevens en verbeterplannen beschikbaar te stellen. Deze informatie kunnen gemeenten gebruiken om te vermelden in de toegankelijkheidsverklaring.

7.5 Toegankelijkheidsverklaring

Op de website www.toegankelijkheidsverklaring.nl kunnen toegankelijkheidsverklaringen aangemaakt, gepubliceerd en beheerd worden. Via www.toegankelijkheidsverklaring.nl/register zijn de

verklaringen die in het register zijn gepubliceerd vervolgens te raadplegen.

7.6 Betrekken van ervaringsdeskundigen

Op de website www.vng.nl/iedereen-doet-mee is veel informatie te vinden over hoe je als gemeente ervaringsdeskundigen kunt betrekken bij het werken aan een inclusievere gemeente. Bijvoorbeeld:

- Inspiratiebundel: Hoe organiseer je ervaringsdeskundigheid in jouw gemeente?
- Podcast Iedereen doet mee! Over de samenwerking tussen ervaringsdeskundigen en ambtenaren. Wat kunnen gemeenteambtenaren en ervaringsdeskundigen doen om deze samenwerking zo goed mogelijk te laten verlopen?
- Handreiking Lokale inclusie agenda.

Het College voor de Rechten van de Mens heeft een toolkit ontwikkeld met tips en handvatten over het betrekken van mensen met een beperking.

7.7 Inclusieve dienstverlening

Meer informatie over (inclusieve) online dienstverlening door de overheid is te vinden bij Gebruiker Centraal.

- Gebruiker Centraal is een community voor professionals die werken aan de online dienstverlening van de overheid.
- Op de website Optimaal digitaal is het Optimaal Digitaal spel te spelen. Het is een workshop in spelvorm en een instrument om de (online) dienstverlening te verbeteren. Er wordt ook een spel specifiek voor digitale toegankelijkheid ontwikkeld.

Bijlage 1 Overzicht leden werkgroep en geraadpleegde experts

1 Geïnterviewde personen

Mieke Bos, Webmanager, Gemeente Gooise Meren
Menno Roozendaal, Wethouder, Gemeente Meijerijstad
Orkidia Majd, Online Communicatie-adviseur, Gemeente Helmond
Mark van Bree, Senior informatieadviseur, Gemeente Helmond
Joyce van der Klauw, Projectmedewerker, VNG
Raph de Rooij, Sr. Beleidsmedewerker digitale inclusie, Ministerie BZK Jacqueline Kok-du Mez, Adviseur, Gemeente Barneveld
Sander Janssen, Online adviseur /Raadslid, Gemeente Tilburg/Gemeente Peel en Maas

2 Werkgroep

Dick Bunskoeke, Archivaris en toezichthouder, Provincie Drenthe
Paul Francissen, Adviseur, Logius/Digitoegankelijk
Ineke de Jonge, Projectleider, Provincie Groningen
Jamil Jawad, Sr. Beleidsmedewerker, VNG
Joyce van der Klauw, Projectmedewerker Iedereen doet mee, VNG
Jacqueline Kok-du Mez, Adviseur, Gemeente Barneveld
Marlies Klooster, Projectleider Aanjaagteam digitale toegankelijkheid, VNG
Kristian Mul, Adviseur, Logius/Digitoegankelijk
Olaf Schoelink, Trainee, VNG
Raph de Rooij, Sr. Beleidsmedewerker digitale inclusie, Ministerie BZK
Koen Willems, Raadsgriffier, Gemeente Stadskanaal

3 Reflectiebijeenkomst

Patricia Bolink, Specialist digitale toegankelijkheid, Gemeente Deventer
Jochem de Groot, Projectleider digitale toegankelijkheid, Gemeente Alphen aan den Rijn
Maurice Hoogeveen, Bestuurlijke ambassadeur Aanjaagteam digitale toegankelijkheid, VNG
Bertil van Kolthoorn, Communicatieadviseur, Gemeente Kampen
Jacqueline Kok-du Mez, Adviseur, Gemeente Barneveld
Jasper Molenaar, Adviseur online, Mijngemeentedichtbij (gemeente Boxtel en gemeente Sint Michielsgestel)
Micheline Tasseron, Adviseur digitale dienstverlening, Gemeente Harderwijk
Tamara Volleberg, Adviseur online dienstverlening, Gemeente Venray
Marja Wekking, Webmaster, Gemeente Enschede
Yousuf Yousufi, Bestuurlijke ambassadeur Aanjaagteam digitale toegankelijkheid, VNG
Ron Zuidema, Adviseur digitale toegankelijkheid, GGD Twente

Bijlage 2 Format Verantwoordingsverslag Digitale toegankelijkheid

Digitale toegankelijkheid: wat is het en voor wie is het belangrijk?

Een gemeente die digitaal toegankelijk wil zijn voor alle inwoners zorgt er voor dat alle websites en mobiele apps digitaal toegankelijk zijn. Digitaal toegankelijke websites en mobiele apps zijn zo gebouwd en ingericht dat iedereen ze in principe kan gebruiken, dus ook mensen met een functiebeperking. Of het nu gaat om een visuele of auditieve beperking, of een beperking van motorische of cognitieve aard.

Overheidsinstanties zetten websites en mobiele apps steeds vaker in als hun primair communicatiekanaal. Het voordeel voor burgers en overheden is dat die websites en mobiele kanalen overal en op elk tijdstip beschikbaar zijn. En door die websites en mobiele apps te laten voldoen aan toegankelijkheidsrichtlijnen kunnen ook mensen met beperkingen participeren in de digitale maatschappij; een mensenrecht, dat is vastgelegd in het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap.

Wettelijk kader

Sinds 1 juli 2018 is het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid (BDTO) overheid van kracht. Het BDTO schrijft voor dat:

1. Overheidsinstanties moeten werken aan toegankelijkere websites en apps, uiteindelijk moeten deze voldoen aan de verplichte standaard WCAG 2.1 AA.
2. Overheidsinstanties zich verantwoorden over de digitale toegankelijkheid door middel van een toegankelijkheidsverklaring per website of app. Het model voor deze verklaring is voorgeschreven.

Over dit verantwoordingsverslag

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor naleving van de regelgeving op het gebied van digitale toegankelijkheid van websites en apps. Het college van burgemeester en wethouders (B&W) legt verantwoording af over de uitvoering van taken aan de gemeenteraad door middel van dit Verantwoordingsverslag digitale toegankelijkheid. De gemeenteraad beoordeelt of de gemeente voldoet aan bovengenoemde wettelijke verplichtingen.

Het Verantwoordingsverslag digitale toegankelijkheid is gebaseerd op de (informatie uit de) toegankelijkheidsverklaringen die de gemeente heeft opgesteld én biedt overzicht en inzicht in de stand van zaken op het gebied van digitale toegankelijkheid in de gemeente. Daarnaast geeft de checklist voor organisatorische maatregelen een beeld van de mate waarin de organisatie in control is.

Het Verantwoordingsverslag digitale toegankelijkheid bestaat uit:

1. Een overzicht met websites en mobiele apps waarvoor de gemeente verantwoordelijk is, inclusief de belangrijkste informatie uit de verklaringen. Aan de hand hiervan is per website en/of app vast te stellen of er aan de wettelijke vereisten van het BDTO is voldaan.
2. Een checklist/ dashboard met organisatorische maatregelen die een gemeente kan nemen om niet alleen nu maar ook in de toekomst *in control* te zijn.

1 Overzicht websites en mobiele apps

In dit overzicht staan alle websites en mobiele apps waarvoor de gemeente verantwoordelijk is. Per websites of mobiele app staat vermeld:

- Naam website (hoofdwebsite en subwebsites) of mobiele app
- URL
- Nalevingsstatus toegankelijkheid. De nalevingsstatus hangt af van de mate waarin de website of app digitaal toegankelijk is en voldoet aan de verplichte standaard en van de mate waarin de gemeente werkt aan de digitale toegankelijkheid van deze website of app. De verschillende nalevingsstatussen zijn:
  A. Volledig toegankelijk
  B. Gedeeltelijk toegankelijk
  C. Eerste maatregelen genomen
  D. Voldoet niet
  E. Toegankelijkheidsverklaring ontbreekt.
- De noodzakelijke en geplande maatregelen om een hogere nalevingsstatus te bereiken.
- Gerealiseerde verbeteringen
- Streefdatum waarop de eerstvolgende hogere nalevingsstatus zal worden bereikt.
- Streefdatum waarop de website of app zal voldoen aan de richtlijn WCAG 2.1 AA en nalevingsstatus A zal hebben bereikt.
- Voldoet de website of mobiele app aan het BDTO?

Naam website of app	URL/link store	Nalevingsstatus	Verbetering gepland? Ja/Nee	Verbetering gerealiseerd? Ja/Nee	Streefdatum hogere nalevingsstatus	Streefdatum volledig toegankelijk (A)	Voldoet aan het BDTO
Hoofdwebsite gemeente	www.gemeente.nl	A	n.v.t.	n.v.t.	01-01-2021	01-01-2022	Ja
Website 2	www.website2.nl	B	Ja	n.v.t.	01-01-2023	01-01-2023	Ja
Website 3	www.website3.nl	C	Ja	n.v.t.	01-01-2022	01-01-2023	Ja
Website 4	www.website4.nl	D	Nee	Nee	01-01-2022	01-01-2024	Nee

Maatregelen

De gemeente heeft in de toegankelijkheidsverklaringen de volgende organisatorische redenen aangegeven waarom bestaande digitale voorzieningen nog niet (helemaal) toegankelijk zijn:

1. Nog in te vullen
2. Nog in te vullen
3. Nog in te vullen

Onevenredige last

Als het voordeel voor een gebruiker niet opweegt tegen de kosten en de moeite die moeten worden besteed aan de oplossing van een toegankelijkheidsvraagstuk kan een overheidsinstantie een beroep doen op een onevenredige last. In dat geval is het mogelijk om afzonderlijke eisen uit de toegankelijkheidsstandaard - tijdelijk - niet toe te passen. Het ontbreken van prioriteit, tijd of kennis is geen geldige reden. Als er een beroep gedaan wordt op een onevenredige last moet er een toegankelijk alternatief beschikbaar gesteld zijn.

De gemeente doet een beroep op onevenredige last:

Onevenredige last	Alternatief
1.	
2.	

Klachten

De toegankelijkheidsverklaring bevat een feedbackmechanisme. Gebruikers van niet-toegankelijke websites of apps kunnen hierover feedback geven aan de gemeente.
In het afgelopen jaar zijn de volgende klachten ontvangen en afgehandeld: Klachten

Datum	Omschrijving klacht	Datum en wijze van afhandeling

2 Organisatorische maatregelen

Lang is gedacht dat digitale toegankelijkheid een *technisch* probleem is. Uit onderzoek[13] blijkt dat digitale toegankelijkheid vooral een organisatorische opgave is. Digitale voorzieningen zijn constant aan veranderingen onderhevig en er zijn veel verschillende rollen en verantwoordelijkheden te onderscheiden. Dat maakt dat het structureel regelen van digitale toegankelijkheid gevolgen heeft voor allerlei processen binnen de organisatie.

Bijgaand overzicht bevat maatregelen die genomen zijn om daadwerkelijk in control te zijn en te blijven, op het gebied van digitale toegankelijkheid. Daarnaast is in het overzicht te zien welke maatregelen nog getroffen moeten worden.

Beleid en strategie

Onderdeel	Stelling	Ja/Nee/N.v.t.
Algemeen	Er is een organisatiebrede visie omtrent digitale toegankelijkheid.	
	In bestaande strategieën binnen de organisatie worden toegankelijkheidsdoelstellingen benoemd.	
	Er is structureel capaciteit vrijgemaakt om aan de digitale toegankelijkheidseisen te voldoen.	
	Er is structureel budget vrijgemaakt om aan de digitale toegankelijkheidseisen te voldoen.	
	Verantwoordelijkheden zijn vastgelegd voor specifieke processen, taken en deelonderwerpen.	
	Digitale toegankelijkheid wordt organisatiebreed opgepakt, dus niet door één afdeling.	
	Hierbij is een eindverantwoordelijke aangewezen die het overzicht heeft en de voortgang bewaakt.	
	Er is een proces ingericht voor het opstellen van toegankelijkheidsverklaringen.	
Kennisoverdracht en bewustwording	De basisprincipes van digitale toegankelijkheid zijn bekend bij alle medewerkers.	
	Er worden/zijn bewustwordingscampagnes binnen de organisatie gevoerd.	
	Medewerkers hebben de mogelijkheid om cursussen en trainingen te volgen op het gebied van digitale toegankelijkheid.	
	Medewerkers hebben de mogelijkheid om op het intranet meer te weten over het thema digitale toegankelijkheid, of weten waar ze de juiste informatie kunnen vinden.	
	Medewerkers kunnen programma's, tools en documenten gebruiken om aan de toegankelijkheidseisen te voldoen.	
	Digitale Toegankelijkheid is onderdeel van de basistraining voor nieuwe medewerkers.	
	Ervaringsdeskundigen worden structureel bevraagd bij gebruikstesten of in de vorm van een panel.	
Bestuurlijk	De bestuurlijk eindverantwoordelijke is zich bewust van de wetgeving rondom digitale toegankelijkheid.	
	De bestuurlijk eindverantwoordelijke weet wat de actuele stand van zaken is omtrent digitale toegankelijkheid in de organisatie.	

13 The implementation of web accessibility standards by Dutch municipalities, Eric Velleman, 2018.

Onderdeel	Stelling	Ja/Nee/N.v.t.
	De bestuurlijk eindverantwoordelijke weet welke maatregelen er genomen worden en binnen welke periode dit plaatsvindt.	
ICT	De I-adviseurs zijn bekend met het thema en weten welke invloed dit heeft op de werkzaamheden.	
	De functioneel beheerders zijn bekend met het thema en weten welke invloed dit heeft op de werkzaamheden.	
	De functioneel beheerder heeft het mandaat om processen (test op bevindingen, verbeteren, hertesten) in te richten.	
	Er wordt periodiek binnen de organisatie getest of alle programma's, software en applicaties voldoen aan de toegankelijkheidseisen.	
	De eindverantwoordelijke voor ICT weet dat op alle websites toegankelijkheidsverklaringen moeten staan.	
Inkoop	Digitale toegankelijkheid is een (standaard)onderdeel van het inkoopproces.	
	De laatste versie van de Europese standaard EN 301 549 'Accessible requirements for ICT products and services' is in contractuele afspraken en opvolgende evaluaties verwerkt.	
	Er wordt onderzocht of en hoe aantoonbaar wordt voldaan aan de contractueel vastgelegde eisen.	
	Er is afgesproken wat de vervolgstappen zijn bij het niet voldoen aan de toegankelijkheidseisen zoals die wel in het contract staan.	
	Inkoop is bekend met alle websites, apps en intranetten waar deze toegankelijkheidsverplichtingen voor gelden.	
	Er zijn er duidelijke afspraken over een eindtoets, de termijn waarbinnen reparaties plaatsvinden en de kosten van testen en reparaties.	
	Er is inkoopbeleid m.b.t. digitale toegankelijkheid opgesteld en er wordt op toegezien dat andere afdelingen zich hieraan houden.	
Juridisch	Er is een overzicht van alle relevante wet- en regelgeving.	
	De verplichtingen omtrent digitale toegankelijkheid zijn niet enkel bekend bij juristen, maar ook bij de andere werknemers bekend.	
	De risico's van het niet voldoen aan de toegankelijkheidseisen zijn vastgesteld.	
	De risico's en gevolgen daarvan zijn bekend bij het management.	
Redactie	De kenmerken van een digitaal toegankelijk document zijn bekend bij de redactie.	
	Digitale toegankelijkheid is verwerkt in de communicatiestrategie en -beleid.	
	Er is een strategie voor welke content online wordt geplaatst.	
	Er is een strategie voor welk bestandstype er wordt gekozen.	
	Er is binnen de organisatie/redactie genoeg specifieke kennis op het gebied van tabellen, een goede koppenstructuur, bladwijzers (bij pdf), lijsten, contrast en metadata.	

Uitvoering en beheer

Onderdeel	Stelling	Ja/Nee/N.v.t.
Toegankelijk- heids-verklaringen	Er is een toegankelijkheidsverklaring voor de hoofdwebsite gepubliceerd in het toegankelijkheidsregister van Logius.	
	Voor alle andere websites is ook een toegankelijkheidsverklaring gepubliceerd in het toegankelijkheidsregister van Logius.	
	Er is een overzicht van alle toegankelijkheidsverklaringen voor websites en mobiele apps met de daarvoor verantwoordelijke medewerkers en contactpersonen.	
	Voor alle toegankelijkheidsverklaringen is er een actueel onderzoeksrapport beschikbaar.	
Hoofdwebsite	Op de hoofdwebsite staat een link naar de toegankelijkheidsverklaring.	
	Er is een plan van aanpak voor de verbeterpunten.	
	Er is een formele opdracht om de verbeterpunten daarvan uit te voeren.	
	Op de hoofdwebsite staat een feedbackmechanisme voor digitale toegankelijkheid, waarbij de minimaal de eisen van DigiToegankelijk worden gehanteerd.	

Onderdeel	Stelling	Ja/Nee/N.v.t.
Subwebsites	Er is een overzicht van alle websites met de daarbij behorende verantwoordelijke medewerkers en contactpersonen.	
	Er is een plan van aanpak per website.	
	Er zijn links naar de volledige onderzoeken per website.	
	Er wordt per website gewerkt aan de verbeterpunten.	
	Op de subwebsite staat een feedbackmechanisme voor digitale toegankelijkheid.	
Documenten	Er is een proces ingericht om te kunnen voldoen aan de eisen van digitale toegankelijkheid.	
	De software waarmee documenten worden gecreëerd kan zorgen voor digitaal toegankelijke content.	
	Er is een aanpak opgesteld waardoor documenten aan de toegankelijkheidseisen (gaan) voldoen.	
	Er is een proces met vervolgstappen als er ontoegankelijke documenten worden aangeboden.	
	Er is een overzicht van documenten op de hoofdwebsite.	
	Er is een overzicht van welke documenten niet voldoen die op de hoofdwebsite staan.	
	Er is een overzicht van documenten op de overige websites.	
	Er is een overzicht van welke online documenten niet voldoen die op de overige websites staan.	
	Documenten worden standaard digitaal toegankelijk gemaakt.	
	Video's, animaties, infographics, podcasts en andere mediavormen worden standaard digitaal toegankelijk gemaakt.	
Intra- en extranetten/cloud applicaties	De intra- en extranetten/cloudapplicaties voldoen aan de toegankelijkheidseisen.	
	Er is geïnventariseerd naar welke documenten er op het intranet staan.	
	Er is een toegankelijkheidsverklaring opgesteld.	
	Er wordt gewerkt aan de verbeterpunten.	
	Er is een feedbackmechanisme.	
Apps	Er is geïnventariseerd welke apps er zijn.	
	Er is geïnventariseerd naar welke documenten er op de apps staan.	
	Er is al een toegankelijkheidsverklaring gepubliceerd per app.	
	Er zijn links naar de volledige toegankelijkheidsonderzoeken.	
	Er is een plan van aanpak.	
	Er wordt gewerkt aan de verbeterpunten volgens het plan van aanpak	
	Er is een feedbackmechanisme.	

Vereniging van
Nederlandse Gemeenten

Nassaulaan 12
2514 JS Den Haag
+31 70 373 83 93

info@vng.nl

augustus 2022

vng.nl