

Digitale toegankelijk voor iedereen

6 juli 2023

Geacht college,

Het belang van digitale toegankelijkheid van websites en apps staat verwoord op de website van het Rijk: "Ieder mens heeft het recht om te leven als ieder ander. En om mee te doen in de samenleving. Meedoen in de *digitale* wereld hoort daar natuurlijk bij. Daarom is het belangrijk dat websites en apps toegankelijk zijn. Want als dat zo is, kan écht iedereen ze gebruiken." (<https://www.digitoegankelijk.nl>)

Het is voor de overheid al sinds 2008 verplicht om websites toegankelijk te maken.

In 2016 werd de Europese webtoegankelijkheidsrichtlijn gepubliceerd.

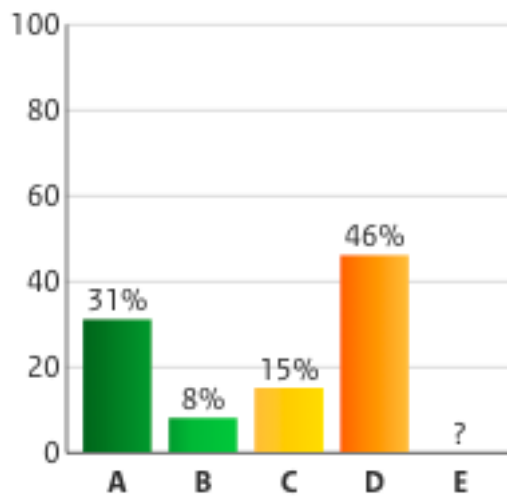
Sinds 1 juli 2018 moeten overheidswebsites toegankelijk zijn volgens de WCAG2.1 normering.

Gemeenten moeten sinds 23 september 2020 voldoen aan het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid. Dat betekent dat websites toegankelijk moeten zijn voor mensen met een beperking of chronische ziekte.

In dat jaar antwoordde de staatssecretaris in reactie op Kamervragen: "De wettelijke verplichting die op 23 september 2020 is ingegaan voor alle overheidswebsites houdt in dat overheidsinstanties 'de noodzakelijke maatregelen' moeten nemen om hun websites toegankelijker te maken. [...] Enkel bij verklaringen met de status 'voldoet volledig' wordt aan alle toegankelijkheidseisen voldaan."

De rijksoverheid monitort de stand van zaken. De actuele status volgens de rijksoverheid voor de gemeente Hilversum is niet florissant.

GEMEENTE HILVERSUM



Status van toegankelijkheid

- A: Voldoet volledig
- B: Voldoet gedeeltelijk
- C: Eerste maatregelen genomen
- D: Voldoet niet
- E: Geen verklaring
- (? betekent nog niet opgenomen)

Percentage websites en apps per status.

De websites en apps van Gemeente Hilversum

Naam	Toegankelijkheidsverklaring ▲	Behaalde successcriteria	Opmerkingen	Site of app
Hilversum in cijfers ▾	A Voldoet volledig	50 / 50	onderbouwing ontoereikend	Site
Inwonerspanel Hilversum ▾	A Voldoet volledig	50 / 50	onderbouwing ontoereikend	Site
Samenwerken aan 1221 Hilversum ▾	A Voldoet volledig	50 / 50	onderbouwing ontoereikend	Site
Wonen in Anna's Hoeve ▾	A Voldoet volledig	50 / 50	onderbouwing ontoereikend	Site
Gemeente Hilversum ▾	B Voldoet gedeeltelijk	46 / 50	onderbouwing ontoereikend	Site
Bouwen aan Hilversum ▾	C Eerste maatregelen genomen			Site
www.1221.hilversum.nl ▾	C Eerste maatregelen genomen			Site
Bestuurlijke informatie gemeente Hilversum ▾	D Voldoet niet			Site
Gooi en Vecht Historisch (1) ▾	D Voldoet niet			Site
Gooi en Vecht Historisch (2) ▾	D Voldoet niet			Site
Mobiliteitsvisie 2040 ▾	D Voldoet niet			Site
Open Hilversum ▾	D Voldoet niet			Site
Structuurvisie Hilversum ▾	D Voldoet niet			Site

De kolommen zijn sorteerbaar met de kolomkoppen.

<https://dashboard.digitoegankelijk.nl/organisaties/416#list-sites-apps>

Vraag 1: waarom voldoet de gemeente Hilversum nog steeds niet voor alle websites en apps aan de gestelde verplichtingen, terwijl die verplichting onderhand al vele jaren bestaat?

Vraag 2: wat is de planning om hier wel aan te voldoen?

Vraag 3: bij de Regio Gooi en Vechtstreek, Veiligheidsregio en OFGV is het probleem eveneens zichtbaar, met websites en apps die niet voldoen aan de verplichtingen. Welke acties worden hier ondernomen, en in welk tijdpad, om te voldoen aan alle verplichtingen om ze voor iedereen zo toegankelijkheid mogelijk te maken?

De websites en apps van Regio Gooi en Vechtstreek				
Naam	Toegankelijkheidsverklaring ▲	Behaalde successcriteria	Opmerkingen	Site of app
www.regiognl.nl ▼	D Voldoet niet ↗			Site

De kolommen zijn sorteerbaar met de kolomkoppen.

De websites en apps van Omgevingsdienst Flevoland & Gooi en Vechtstreek				
Naam	Toegankelijkheidsverklaring ▲	Behaalde successcriteria	Opmerkingen	Site of app
www.ofgv.nl ▼	D Voldoet niet ↗			Site

De kolommen zijn sorteerbaar met de kolomkoppen.

De websites en apps van Veiligheidsregio Gooi en Vechtstreek				
Naam	Toegankelijkheidsverklaring ▲	Behaalde successcriteria	Opmerkingen	Site of app
Bevolkingszorg Flevoland & Gooi en Vechtstreek ▼	C Eerste maatregelen genomen ↗			Site
Brandweer 's-Graveland ▼	C Eerste maatregelen genomen ↗			Site
Brandweer Nederhorst Den Berg ▼	C Eerste maatregelen genomen ↗			Site
Samenwerkende Veiligheidsregio's Gooi & Vechtstreek en Flevoland ▼	C Eerste maatregelen genomen ↗			Site
Veiligheidsregio Gooi en Vechtstreek ▼	C Eerste maatregelen genomen ↗			Site

De kolommen zijn sorteerbaar met de kolomkoppen.

<https://dashboard.digitoegankelijk.nl/>

Het belang van goede digitale dienstverlening neemt alleen maar toe.
De ambities van de gemeente Hilversum zijn bijvoorbeeld leesbaar in de jaarstukken.

Jaarstukken 2022

"Verder digitaliseren van onze producten met oog voor inclusieve dienstverlening aan groepen die minder digitaal vaardig zijn."

"Verbeteren van de dienstverlening, onder andere door onderzoek te doen naar de klantervaringen van verschillende doelgroepen en deze te verwerken in serviceformules. Serviceformules dragen bij aan het klantgericht, efficiënt en herkenbaar maken van gemeentelijke dienstverlening."

"Voor de dienstverlening aan onze ondernemers hebben we het afgelopen jaar verder geïnvesteerd in onze online ondernemersdienstverlening"

Jaarstukken 2019:

"Verzorgen volledige technisch aansluiting bij MijnOverheid.nl zodat communicatie voor een inwoner met de overheid eenduidig is"

"Verbeteren e-dienstverlening, onder andere door onderzoek te doen naar klantreizen van verschillende doelgroepen en deze te verwerken in serviceformules. Serviceformules dragen bij aan het klantgericht, efficiënt en herkenbaar maken van gemeentelijke dienstverlening."

Ondanks deze woorden blijkt uit de jaarstukken ten opzichte van de streefwaarde een dalende trend.

Indicator	Streefwaarde	Realisatie 2022	Realisatie 2021	Realisatie 2020	Realisatie 2019	Bron
Waardering van inwoners over de digitale dienstverlening van de gemeente	7,5	6,9	7,2	7,2	7,3	Hilversum Monitor

Vraag 4: Welke verklaring heeft u voor deze dalende trend?

Vraag 5: Welke stappen worden concreet gezet om deze dalende trend te keren?

Edwin Göbbels