



De leden van de Gemeenteraad
Postbus 1
2650 AA BERKEL EN RODENRIJS

**Dienstverlening & Bedrijfsvoering
Service & Contact**

Postbus 1
2650 AA Berkel en Rodenrijs

Nadere informatie

Jolijn Vermeylen

Telefoon

14 010

E-mail

info@lansingerland.nl

Website

www.lansingerland.nl

Verzenddatum 6 oktober 2020

Ons kenmerk U20.02316

Uw brief van

Onderwerp **Toezeggingen T2019-53, T2019-058
en T2019-104 over digitale
toegankelijkheid en dienstverlening**

Geachte leden van de gemeenteraad,

In de wekelijkse update corona van 3 juli 2020 is aangegeven dat wij u met een uitgebreide brief meenemen in de wereld van de digitale toegankelijkheid. U heeft daar vorig jaar in verschillende vergaderingen al de nodige aandacht voor gevraagd. Met deze brief informeren wij u over de wet Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid, de stand van zaken over de toegankelijkheid van onze website www.lansingerland.nl, onze digitale dienstverlening en de afhandeling van de toezeggingen op deze onderwerpen.

Toezeggingen

In de vergadering van de commissie Algemeen Bestuur van 3 juli 2019 heeft wethouder Fortuyn de toezegging gedaan dat hij zorgt voor volledige toegankelijkheid van documenten op www.lansingerland.nl. Indien dit extra kosten met zich meebrengt, volgt er een raadsvoorstel (T2019-053). Op 7 november 2019 heeft wethouder Fortuyn in de vergadering van de genoemde commissie toegezegd zich in te zetten om meer prioriteit te geven om de mogelijkheden van de webreader ReadSpeaker sneller boven water te krijgen (T2019-104).

Beide toezeggingen hebben betrekking op de (digitale) toegankelijkheid van onze website en de eisen uit de wet Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid. Dit alles vormt de basis voor onze digitale dienstverlening. Want bij een goede digitale dienstverlening hoort een goede digitaal toegankelijke website. Zodat alles wat digitaal kan, wij ook digitaal kunnen maken. Ook daar heeft u oog voor gehad tijdens de vergadering van 11 juli 2020. In deze vergadering zegde burgemeester Van der Stadt namens wethouder Fortuyn toe dat de digitale dienstverlening een plek krijgt in het uitvoeringsplan van vastgestelde visie op dienstverlening, zoals deze laatste is besproken tijdens de commissievergadering Algemeen Bestuur van 3 juli 2019 (T2019-058).

Inclusieve samenleving

Net als u vinden wij een inclusieve samenleving waarbij iedereen mee kan doen zeer belangrijk. Mensen met een functiebeperking moeten dezelfde dingen kunnen doen als mensen die dat niet hebben. Denk aan zelfstandig reizen, zelfstandig stemmen maar ook zelfstandig gebruik maken van onze online dienstverlening en kennisnemen van onze online communicatie.

Bij een functiebeperking in de digitale wereld denken we al gauw aan een visuele beperking. Bij digitale toegankelijkheid gaat het echter niet alleen om die doelgroep. Het gaat ook om mensen met een gehoorprobleem of die een fysieke of motorische functiebeperking hebben (spraak en beweging). En mensen met dyslexie of autisme. De website moet toegankelijk zijn voor iedereen zonder én met een cognitieve of neurologische beperking (spraak, gehoor, zicht, beweging en begrip). Als websites toegankelijk zijn opgebouwd, kan iedereen ze gebruiken. Ook mensen met een functiebeperking. Daarom is digitale toegankelijkheid belangrijk én verplicht voor (semi-) overheid.

Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid

In 2016 is de EU-richtlijn voor de toegankelijkheid van websites en mobiele applicaties van overheidsinstanties in werking getreden. De richtlijn verplicht lidstaten om ervoor te zorgen dat digitale kanalen van (semi)overheden toegankelijk zijn. De verplichting geldt voor websites, mobiele applicaties (apps), intranetten en extranetten. De Europese richtlijn is in Nederland omgezet in een Algemene maatregel van bestuur (AMvB) en heeft sinds 1 juli 2018 de naam Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid (hierna: Tijdelijk besluit).

Overheidsinstanties moeten uiterlijk op 23 september 2020 aan de verplichtingen voldoen door de 50 toegankelijkheidseisen toe te passen op al hun eigen websites, websites waar de organisatie aan meebetaalt of medeopdrachtgever is. Op de genoemde datum moeten (semi) overheden voor iedere website een toegankelijkheidsverklaring hebben gepubliceerd. Voor mobiele applicaties geldt deze verplichting op 23 juni 2021. Dat betekent niet dat de websites al volledig digitaal toegankelijk moeten zijn. Maar overheidsorganisaties moeten wel aangeven in de verklaring waar ze naartoe werken.

De overheid is bezig om het Tijdelijk besluit te koppelen aan de Wet Digitale Overheid. Deze wet regelt de verdere digitalisering van de Nederlandse overheid. In februari 2020 heeft de Tweede Kamer het wetsvoorstel Digitale Overheid aangenomen. Het is nu aan de Eerste Kamer.

Wat is digitale toegankelijkheid?

Onder digitale toegankelijkheid verstaan we dat websites, apps, intra- en extranetten waarneembaar, bedienbaar, begrijpelijk en robuust moeten zijn. Deze vier elementen zijn uitgewerkt in de standaard EN 301 549. Kort door de bocht zijn dit de functionele en meetbare toegankelijkheidseisen voor ICT-producten en ICT-diensten. Deze standaard behelst een verzameling van technische eisen en specificaties waar websites aan moeten voldoen. Concreet gaat het hierbij om voorschriften over tekstalternatieven zoals symbolen en afbeeldingen, ondertiteling, geluid, video, lay-out, kleur, contrast, verwerkingstijd en navigatie.

Waar staan we nu?

Bij Lansingerland doen we het goed als het gaat om het toepassen van de eisen uit het Tijdelijk besluit. Onze website (de omgeving) is digitaal toegankelijk. En voor zover de geplaatste content en websites van externe leveranciers die via onze website worden ontsloten nog niet digitaal toegankelijk zijn, bieden wij voor zover mogelijk een toegankelijk alternatief. Met externe leveranciers voeren wij gesprekken om hun websites digitaal toegankelijk te maken.

Toegankelijkheidsverklaring

Overheidsorganisaties moeten een toegankelijkheidsverklaring publiceren voor iedere website waar ze verantwoordelijk voor zijn. In september 2020 hebben wij de toegankelijkheidsverklaring op onze website een update gegeven. In de verklaring leest u waar we aan werken op het gebied van toegankelijkheid en binnen welke termijn we verwachten te voldoen aan de toegankelijkheids-eisen. Eén keer per jaar moet de toegankelijkheidsverklaring verplicht worden geactualiseerd. Bij grote successen passen we de toegankelijkheidsverklaring tussendoor ook aan.

Platform website

Bij de digitale toegankelijkheid van onze website maken we een grove scheiding tussen het platform (de verzameling van webpagina's die samen de website vormen) en de content die op de website is geplaatst. Content is de verzamelnaam voor informatie die we online met elkaar kunnen delen. Content kan geschreven tekst zijn, maar ook beeld en geluid. U kunt hierbij denken aan informatie in Pdf-formaat zoals downloadbare documenten en formulieren, foto's, video's, geluidsfragmenten en bijvoorbeeld infographics. Het is het geheel aan informatie dat de gemeente via de website of een mobiele applicatie wil overbrengen.

Onze website is in 2018 gebouwd in een Open Web Concept (OWC). Samen met een aantal andere gemeenten zijn wij een samenwerking aangegaan vanuit de overtuiging dat digitale dienstverlening innovatiever en voordeliger kan. Geen vaste webleverancier meer, maar met deelnemende gemeenten online toepassingen en dataservices ontwikkelen op basis van open source oplossingen. Als editor om de website te beheren maakt de community gebruik van WordPress 4.9. Inmiddels is er een nieuwe editor in WordPress 5.0: Gutenberg. Verschillende OWC-gemeenten zijn al overgestapt op deze nieuwe editor. Ook Lansingerland stapt in het najaar over naar Gutenberg. Om deze editor goed te kunnen gebruiken laten we een aantal nieuwe sjablonen maken. Dat betekent dat onder andere de homepage van www.lansingerland.nl, de themapagina's en zoekresultatenpagina een iets andere look krijgen, maar de aanpassingen zijn verder beperkt.

Dit alles maakt dat onze website (het platform) volledig digitaal toegankelijk is. Ook de applicaties waar wij tegen betaling gebruik van maken (bijvoorbeeld de afsprakenmodule, de module Verloren & Gevonden voorwerpen en de afvalkalender (mijnafvalwijzer.nl) zijn ondertussen digitaal toegankelijk.

Ibabs

Op onze website publiceren we bij het onderdeel Politiek en Organisatie informatie over onderwerpen die zich afspelen in onze lokale politiek en onze organisatie. Daarnaast publiceren wij daar besluitenlijsten, verslagen van vergaderingen, agenda's, moties en amendementen, toezeggingen en raadvragen. Wij maken hiervoor gebruik van iBabs. Als raadslid kunt u deze stukken openen op

een tablet of laptop, ook tijdens een vergadering via uw iBabs-account. Om een volledig open en transparant systeem te borgen, publiceren wij met behulp van iBabs deze stukken op onze website.

iBabs is een externe applicatie waarbij wij afhankelijk zijn van de 'omgeving' zoals deze partij dat aanbiedt. Wij zijn in overleg met iBabs hoe zij deze omgeving volledig digitaal toegankelijk maken. Wij ontwikkelen een nieuwe standaardopmaak voor documenten zoals verslagen zodat die volgens de eisen uit het Tijdelijk besluit goed doorzoekbaar én goed voor te lezen zijn.

ReadSpeaker

Tekst naar spraak (Text To Speech: TTS) is dé manier om in te spelen op verschillende behoeftes van onze inwoners. TTS maakt digitale content toegankelijker voor een breder publiek, zoals laaggeletterden en kinderen en volwassenen met een leerprobleem. Of voor mensen met een leesbeperking, zoals dyslexie. Daarnaast bedienen we op deze manier de webbezoeker met een verminderd gezichtsvermogen en iedereen die de Nederlandse taal wil leren. Er zijn ook mensen die liever luisteren dan lezen.

In onze gemeente maken we gebruik van TTS van ReadSpeaker. De meeste webpagina's op www.lansingerland.nl kunnen via ReadSpeaker worden voorgelezen. Op iedere webpagina is rechts bovenaan een icoontje van een megafoon aan te klikken. ReadSpeaker leest teksten opgemaakt in HTML moeiteloos voor. Documenten, denk aan pdf-bestanden kunnen ook voorgelezen worden, maar dan moeten deze documenten toegankelijk zijn gemaakt. Veel van deze bestanden zetten wij om in HTML-tekst. Is dat niet mogelijk, dan werken we eraan om deze documenten toch toegankelijk te maken.

Helaas kan ReadSpeaker (nog) geen documenten voorlezen die in de omgeving van Ibabs zijn gepubliceerd. Dat geldt ook voor de afsprakenmodule en de formulieren die wij plaatsen via Zaaksysteem. Bij deze laatste twee geldt dat de omgeving wel volledig digitaal toegankelijk is, maar waarbij het technisch nog niet mogelijk is om TTS toe te passen. De meeste laptops, pc's, telefoons en tablets beschikken over een ingebouwde schermlezer die de functie van ReadSpeaker kan overnemen. Daarbij beschikken blinden of slechtzienden over heel specifieke screenreaders die deze voorleesfunctie volledig overneemt. De allerbelangrijkste voorwaarden daarbij is dat de documenten de juiste opmaak (koppenstructuur) kennen. Door het ontwikkelen van de eerder genoemde standaard van documenten, voldoen we aan deze vereiste. Blijkt in de toekomst het wel goed mogelijk te zijn om ReadSpeaker te gebruiken in Ibabs, afsprakenmodule of formulieren via Zaaksysteem, dan implementeren we deze oplossing uiteraard direct.

Webcasting

Raadsvergaderingen worden via Webcasting live opgenomen en direct doorgestuurd naar de ontvanger. De enige vertraging die er is, heet 'uitzendvertraging'. Het gaat dan om een korte vertraging die bijvoorbeeld gebruikt wordt om de uitzender de tijd te geven om de audio- of videodata om te zetten voor verzending. Deze vertraging is te kort om de audio of video te bewerken of toegankelijk te maken door bijvoorbeeld het toevoegen van ondertiteling. Voor deze live uitzending bestaat een uitzondering in de wet. Deze hoeft tijdens de uitzending niet te worden voorzien van ondertiteling voor doven en slechthorenden.

Omdat onze uitzendingen online blijven staan en terug te kijken zijn (opnieuw beschikbaar gesteld), gaan na de uitzending de eisen uit het Tijdelijk besluit voor eerder opgenomen audio en

video gelden. Tot nu toe was het laten ondertitelen van deze uitzendingen duur en tijdrovend. Leveranciers maken echter grote slagen in techniek en mogelijkheden. Na uitgebreid testen de afgelopen periode, zijn we in september 2020 gestart met het achteraf ondertitelen van de uitzendingen. Deze zijn via onze website, enige dagen na de vergadering, geheel toegankelijk terug te kijken. Het laten ondertitelen van de uitzendingen doen we in de vorm van een pilot van vier maanden (tot eind december 2020). Uiteraard plaatsen wij daarbij een alternatief in de vorm van uitgewerkte verslagen. Heeft de inwoner hulp nodig bij het vinden of voorlezen van deze verslagen, dan bieden wij hulp. ReadSpeaker kan de verslagen voorlezen.

Het contract voor het live opnemen en direct doorsturen van raadsvergaderingen naar de ontvanger loopt in december af. We starten een (Europese) aanbesteding waarbij we de eisen van digitale toegankelijkheid zwaar laten mee wegen in de afweging met welke aanbieder we een nieuw contract aangaan.

Digitale dienstverlening

Voor praktisch alle producten die wij als gemeente aanbieden is het mogelijk om (een deel van) het product digitaal aan te vragen, daar digitaal vragen over te stellen of digitaal voorbereidende handelingen te verrichten. Hiervoor gebruiken wij zoveel mogelijk het Zaaksysteem. Denk bijvoorbeeld aan het invullen van een formulier, het doorgeven van een verhuizing, het stellen van vragen via het contactformulier, het maken van klacht of bezwaar of het aanvragen van een omgevingsvergunning. Via de projectleider Veranderopgave Dienstverlening, vragen wij bij onze medewerkers extra aandacht voor de digitale dienstverlening. Komen we daarbij een product tegen dat digitaal beter of slimmer kan, of wellicht nog helemaal niet digitaal gemaakt is, dan pakken we dit product op om te verbeteren. Alle formulieren die worden gemaakt via het Zaaksysteem voldoen aan de eisen uit het Tijdelijk besluit. Sommige formulieren worden nog met de hand gemaakt. Deze formulieren worden op termijn ook ‘verbouwd’ aan de hand van de juiste opmaak zodat ook deze formulieren voldoen aan de eerder genoemde eisen.

Overige content op de website

Op onze website plaatsen wij veel content. Vaak is dit tekst, plaatjes, tekeningen of een Pdf-document. Plaatjes krijgen een alternatieve tekst mee (zoals bijvoorbeeld ‘logo’) en de teksten op de website voldoen aan de eisen uit het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid. Geo-informatie vormt hierop een uitzondering op de regels. Die hoeft niet te voldoen aan de toegankelijkheidseisen, tenzij het gaat om kaarten die voor navigatie zijn bestemd. Zodra het technisch mogelijk is om kaart-applicaties volledig toegankelijk aan te bieden, implementeren wij deze oplossing voor zover nodig uiteraard.

Een groot deel van de overige content bestaat uit Pdf-documenten. Alle eisen die voor webpagina's gelden zijn ook op Pdf-documenten van toepassing. Nu zijn Pdf-documenten op zichzelf geen digitaal toegankelijke documenten. Het toegankelijk maken van een Pdf is vaak lastig en tijdrovend, vooral als het gaat om grote documenten. Vaak kun je dezelfde informatie uit een Pdf prima als html tekst op een webpagina publiceren. We hebben al een flinke slag geslagen in het sorteren van Pdf-documenten waarbij we de content kunnen omzetten naar html tekst. En we weten welke documenten beter als Pdf kunnen blijven bestaan, maar dan wel digitaal toegankelijk gemaakt moeten worden. Komende periode gebruiken we om beide oplossingen door te voeren.

Opleidingen

Digitale toegankelijkheid is voor iedereen en van iedereen. Daarom zorgen we voor de juiste opleidingen die ervoor zorgen dat de medewerkers digitaal toegankelijke documenten kunnen opstellen, bewerken en plaatsen op de website. En dit doen we niet alleen voor onze eigen medewerkers. Ook de studio's die regelmatig content voor ons ontwerpen, betrekken we bij deze opleidingen. Zodat documenten in de basis gelijk goed zijn en minder herstelwerk nodig is.

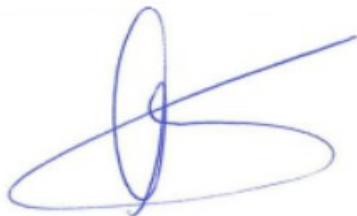
Borgen genomen stappen

Digitale toegankelijkheid is vooral een kwestie van doen: ontwikkelen, aanpassen en doorvoeren. Het maakt tegelijk de kwaliteit van de website en de opgestelde documenten beter. Digitale toegankelijkheid heeft niet alleen impact voor onze inwoners, ondernemers, belangengroepen, leveranciers en andere externe partners. Het heeft ook gevolgen voor het handelen van onze medewerkers. Denk aan de medewerkers die informatie aanleveren voor publicatie op onze website of die zich bezighouden met de aanschaf van allerlei applicaties. Daarom is beleid opgesteld, zodat voor iedereen helder is wat digitale toegankelijkheid inhoudt en hoe we daar nu en in de toekomst invulling aangeven om onze doelen te verwezenlijken. Met dit beleid zorgen we ervoor dat niet alleen nu onze digitale dienstverlening en de website voor iedereen goed te gebruiken is, maar dat dit in de toekomst ook zo blijft.

Ten slotte

Omdat deze brief gaat over digitale toegankelijkheid en digitale dienstverlening, lijkt het alsof we over de fysieke dienstverlening heen stappen. Niets is minder waar. Voor iedere inwoner die om welke reden dan ook niet of minder digitaal vaardig is of wil zijn, blijven onze fysieke kanalen uiteraard beschikbaar. Wij richten onze digitale dienstverlening in met de bouwstenen uit het Nationaal Uitvoeringsprogramma (NUP) in het achterhoofd. Wij dragen het gedachtegoed van het NUP uit dat inwoners (en bedrijven en instellingen) die digitaal met de gemeente willen communiceren dat ook moeten kunnen; maar ook zij die niet met het internet overweg kunnen, moeten nu en in de toekomst via andere communicatiekanalen (post, balie, telefoon) de overheid kunnen blijven bereiken. Zo werken wij aan een dienstverlening voor een inclusieve samenleving waar iedereen kan meedoen.

Met een vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Lansingerland



Lucas Vokurka
Secretaris



drs. Pieter van de Stadt
Burgemeester