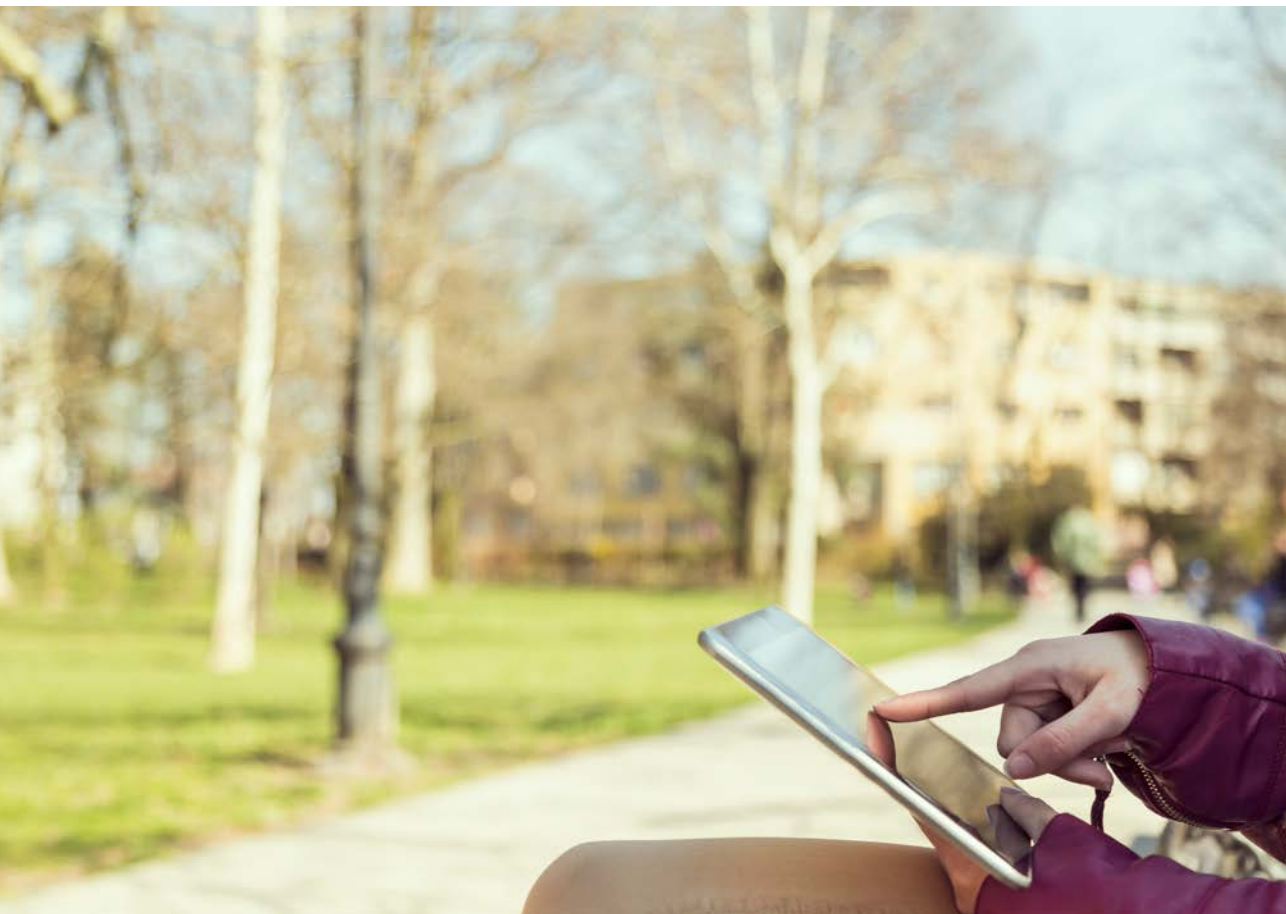




Logius  
Ministerie van Binnenlandse Zaken en  
Koninkrijksrelaties

# Digitale toegankelijkheid in jouw organisatie: wie doet wat?

*Grip op digitale toegankelijkheid bij de overheid*





# Inhoud

1	Inleiding .....	5
2	Digitale toegankelijkheid en functiebeperkingen .....	6
3	Wetgeving .....	7
4	Toegankelijkheidsverklaring .....	8
5	Organisatiebrede aanpak .....	10
6	Toezicht en handhaving .....	11
7	Conformiteit: grip en transparantie .....	12
8	Misverstanden .....	13
9	Betrekken van ervaringsdeskundigen .....	14
	<b>Hoe kun jij in jouw rol bijdragen? .....</b>	<b>16</b>
	Bestuurder of manager .....	17
	Beleidsmedewerker .....	19
	Jurist of compliance manager .....	20
	Inkoper .....	22
	Initiator van projecten of product owner .....	24
	Documentenmaker of -beheerder .....	26
	Contentspecialist of redacteur .....	28
	Communicatieadviseur .....	31
	Eigenaar huisstijl of vormgever .....	32
	ICT-adviseur .....	34
	Ontwikkelaar of tester .....	36
	HR-adviseur of opleidingsadviseur .....	38
	<b>Werk samen voor grip op toegankelijkheid! .....</b>	<b>39</b>





# 1 Inleiding

Het webteam, de communicatieafdeling of de ICT-afdeling kunnen niet in hun eentje zorgen voor digitale toegankelijkheid. Daarvoor is de hele organisatie nodig. Van hoger management, juristen, inkopers en vormgevers tot HR-adviseurs, trainers, redacteuren en testers.

In deze publicatie lees je wat je moet weten en regelen om de informatie en diensten van jouw organisatie toegankelijker te maken.

Er worden 12 rollen onder de loep genomen. Zoek op wat jij vanuit jouw functie moet weten en doen. Bepaal welke stappen jij kunt zetten en de vervolgstappen die daaruit voortkomen. Misschien combineer je meerdere rollen of zijn sommige werkgebieden in jouw organisatie verder opgesplitst. Zoek dan de samenwerking op.

## 2 Digitale toegankelijkheid en functiebeperkingen

Digitale toegankelijkheid gaat erover dat digitale informatie en diensten even bruikbaar zijn voor mensen met een functiebeperking als voor mensen zonder functiebeperking.

Denk aan gebruikers die doof, slechthorend, blind, slechtziend of kleurenblind zijn. Maar ook aan mensen die autistisch zijn, dyslexie hebben of een kort werkgeheugen. En aan iedereen die geen muis of touchscreen kan gebruiken omdat ze bijvoorbeeld een motorische beperking hebben, trillen of om een andere reden het toetsenbord of andere apparatuur moeten gebruiken.

Maar ook zonder functiebeperking is toegankelijke informatie gewenst. Zo kun je een filmpje met ondertiteling in de stiltecoupé van de trein of in de kantoortuin begrijpen en is goed contrast prettig als je buiten bent. Daarnaast is informatie beter vindbaar en doorzoekbaar voor gebruikers en zoekmachines, als het goed toegankelijk is gemaakt.

Bij digitale informatie en diensten kun je denken aan websites, apps en documenten. Overheidsinstanties zijn bij wet verplicht om alle websites van de organisatie, websites waar de organisatie aan meebetaalt of medeopdrachtgever voor is, toegankelijk(er) te maken. De verplichting geldt ook voor digitale documenten die online gepubliceerd worden, voor mobiele apps en op termijn ook voor intranet.

# 3 Wetgeving

Overheidsinstanties van alle lidstaten van de Europese Unie moeten de noodzakelijke maatregelen nemen om digitale informatie en diensten toegankelijk te publiceren. Dat is een wettelijke verplichting die in Nederland is vastgelegd in onder meer het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid en de Wet Digitale Overheid.

De Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte stelt dat mensen gelijk behandeld moeten worden. Je mag iemand niet buitensluiten op grond van een functiebeperking. Ook niet digitaal. De wet geldt voor onderwijs, arbeid, vervoer, goederen en diensten.

 **Tip:** Meer informatie over wetgeving vind je bij de rol van jurist.

Zijn de digitale informatie en diensten van jouw organisatie ook bedoeld voor andere sectoren, of voor organisaties of landen buiten de EU? Controleer dan goed of aanvullende wetgeving of beleid geldt.

# 4 Toegankelijkheidsverklaring

Het online publiceren van een actuele toegankelijkheidsverklaring is verplicht. Deze verklaring moet gemaakt zijn volgens het officiële model en geaccordeerd zijn door een bestuurder of tekenbevoegde.

De verklaring bevat:

1. Naam overheidsinstantie en naam website of app.
2. Scope van de verklaring:
  - a. Welke onderdelen van de websites zijn onderzocht (en welke niet).
  - b. Omvat het onderzoek alle verplichte toegankelijkheidseisen.
3. Link naar volledig onderzoek op digitale toegankelijkheid.
4. De afgesproken standaard (zie: Standaarden op de volgende pagina):
  - a. Afwijkingen van de toegankelijkheidsnorm, met gevolg voor mensen met een functiebeperking, oorzaak, maatregelen, planning en alternatieven.
  - b. Benoeming van niet-technische issues die toegankelijkheidsproblemen veroorzaken met oorzaak, gevolg, alternatief, maatregel en planning.
5. Feedbackmechanisme voor het melden van een klacht en de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de ombudsfunctionaris voor als een klacht door de overheidsinstantie niet of niet goed wordt opgepakt.
6. Status die aangeeft in hoeverre de organisatie 'in control' is (zie: Toegankelijkheidsstatus op de volgende pagina).
7. Accordering door bestuurder of tekenbevoegde.

Daarnaast moet een overzicht gepubliceerd worden met alle toegankelijkheidsverklaringen van een organisatie. Via deze weg kan een toezichthouder of een gebruiker informatie vinden over de toegankelijkheid van *alle* websites, interne websites, apps en de digitale documenten van een overheidsinstantie.

 **Tip:** Voor meer informatie zie: [digitoegankelijk.nl/verklaring](https://digitoegankelijk.nl/verklaring) of stel een volledige verklaring op via: [toegankelijkheidsverklaring.nl](https://toegankelijkheidsverklaring.nl)

Voor meer informatie zie [digitoegankelijk.nl/verklaring](https://digitoegankelijk.nl/verklaring) of stel een volledige verklaring op via [toegankelijkheidsverklaring.nl](https://toegankelijkheidsverklaring.nl).



## Toegankelijkheidsstatus

In de toegankelijkheidsverklaring moet de status van de website of app worden ingevuld:

- **Voldoet volledig**, met onderzoeksresultaten conform de onderzoeksmethode WCAG-EM of een gelijkwaardige gedocumenteerde evaluatiemethode voor de toegankelijkheidsstandaard WCAG 2.1[1]. De organisatie is dan 'in control.'
- **Voldoet gedeeltelijk**, met onderzoeksresultaten conform WCAG-EM of een gelijkwaardige gedocumenteerde evaluatiemethode voor WCAG 2.1. Daarnaast zijn benoemd: afwijkingen van WCAG 2.1 AA, gevolgen voor verschillende mensen met een functiebeperkingen, maatregelen, alternatieven en een planning voor de maatregelen. De organisatie is dan 'in control'.
- **Eerste maatregelen genomen**. Onderzoek conform WCAG-EM - of een gelijkwaardige gedocumenteerde evaluatiemethode voor WCAG 2.1 - is gepland, maar nog niet uitgevoerd.
- **Voldoet niet**. Er zijn geen onderzoeksresultaten of onderzoeksresultaten zijn niet volledig, actueel of juist. Er is nog geen onderzoek gepland.

## Standaarden

Een aantal standaarden noemen we met name:

- **EN 301 549**: Europese standaard voor toegankelijke ICT-producten en -diensten. In het Tijdelijk Besluit Digitale toegankelijkheid staat dat overheidsinstanties deze standaard moeten gebruiken om hun websites en apps toegankelijk te maken. In EN 301 549 is WCAG opgenomen.
- **WCAG 2.1** is een standaard van het World Wide Web Consortium (W3C) en geldt wereldwijd als de standaard voor webtoegankelijkheid. Het niveau waaraan overheidsinstanties moeten voldoen is AA. Dat betekent dat voldaan moet worden aan zowel de eisen op niveau A als op niveau AA.
- **WCAG-EM** is de evaluatiemethode van het W3C. Hierin staat de methode beschreven om een website te toetsen op conformiteit met WCAG. Onderzoeksresultaten waarmee je een toegankelijkheidsverklaring onderbouwt zijn gebaseerd op WCAG-EM of een gelijkwaardige gedocumenteerde evaluatiemethode voor WCAG 2.1.

---

<sup>1</sup> De Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) versie 2.1 op niveau AA zijn opgenomen in de Europese norm EN 301 549. WCAG 2.1 is een specificatie van het World Wide Web Consortium (W3C) en geldt wereldwijd als de standaard voor webtoegankelijkheid.

# 5 Organisatiebrede aanpak

Grip krijgen op digitale toegankelijkheid vraagt om een organisatiebrede aanpak. Om alle medewerkers te bereiken en om te voldoen aan wettelijke verplichtingen, is steun en een strategie van hoger management nodig. De strategie wordt uitgewerkt in beleid en randvoorwaarden.

Wat in de ene organisatie werkt, is niet per definitie een succesvolle aanpak in een andere. Verbind daarom mensen en stel (samen) een roadmap op. Belangrijke succesfactoren zijn onder andere:

1. Er is steun van het management;
2. Er is een eindverantwoordelijke voor digitale toegankelijkheid;
3. Er zijn verantwoordelijkheden vastgelegd voor specifieke processen; taken en deelonderwerpen. Kennisopbouw en documentatie zijn hier belangrijk;
4. Toegankelijkheid is opgenomen in processen en er wordt structureel budget en capaciteit gereserveerd;
5. Digitale toegankelijkheid is een onderdeel van het inkoopproces en er wordt onderzocht of en hoe aantoonbaar wordt voldaan aan de contractueel vastgelegde eisen; Ook is afgesproken wat de vervolgstappen zijn bij niet voldoen;
6. De organisatie inventariseert welke websites, documenten, apps, systemen en intranetten de organisatie beheert en wat de toegankelijkheidsstatus van ieder kanaal is. Op basis hiervan wordt een actieplan vastgesteld;
7. De organisatie werkt met toegankelijkheidsverklaringen en maakt een actieplan per dienst of product.

# 6 Toezicht en handhaving

Toezichthouders kunnen met een toegankelijkheidsverklaring zien of een organisatie 'in control' is. Dat betekent dat duidelijk is welke digitale informatie en diensten de organisatie aanbiedt, wat de toegankelijkheidsstatus is van ieder digitaal kanaal en welke maatregelen gepland zijn ter verbetering.

Toezicht vindt plaats volgens bestaande toezichtsbevoegdheden, structuren en instrumenten:

Bestuursorganen met een toezichthoudende rol binnen een bestuurslaag controleren of de organisatie de wettelijke verplichting naleeft. Dit noemen we **horizontale controle**. Bijvoorbeeld de gemeenteraad houdt toezicht op de toegankelijkheid van de websites, apps, interne websites en documenten van de gemeente.

Via interbestuurlijk toezicht door een hogere overheidsorganisatie wordt gecontroleerd of het horizontaal toezicht voldoende effectief is. Dit wordt ook wel **verticaal toezicht** genoemd. De hogere overheidsinstantie kan uiteindelijk ingrijpen ('indeplaatsstelling') wanneer in strijd wordt gehandeld met het recht, het algemeen belang of bij taakverwaarlozing.

Interbestuurlijk toezicht wordt uitgevoerd door provincies en ministeries. Deze delen hun bevindingen met het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties over de (mate van) naleving door overheidsinstanties. Over de voortgang rapporteert het ministerie jaarlijks aan de Tweede Kamer en elke drie jaar aan de Europese Commissie.

Er is geen geldelijke boete of straf, maar wel een bestuurlijk risico voor verantwoordelijke bestuurders als ze geen maatregelen nemen om grip te krijgen op digitale toegankelijkheid of geen deugdelijke verklaring publiceren voor toezichthouders. Ook kan het niet voldoen aan wetgeving zorgen voor negatieve pers en reacties van belangengroepen.

# 7 Conformiteit: grip en transparantie

Het is niet zo zwart-wit dat je op elk moment 100% aan de standaard voor digitale toegankelijkheid moet voldoen. Wel moet je als overheidsinstantie 'in control' zijn. Dat betekent dat je weet, ook als bestuurder, voor welke digitale communicatie de overheidsinstantie verantwoordelijk is, dat je de status weet en maatregelen benoemt met een planning om de toegankelijkheid te vergroten en grip te krijgen.

Je moet dus weten waar je staat, een plan van aanpak hebben, maatregelen nemen, zorgen voor de randvoorwaarden en transparantie bieden. Met de toegankelijkheidsverklaring kan een toezichthouder kijken of de organisatie daadwerkelijk in control is.

# 8 Misverstanden

Over digitale toegankelijkheid bestaan veel misverstanden en aannames. Zorg dat je deze kent als je digitale toegankelijkheid op de agenda wilt krijgen.

1. **Je voldoet zoveel mogelijk aan de richtlijnen.** Toegankelijkheid is een wettelijke verplichting waar je niet zomaar van mag afwijken. Als je toegankelijkheid aan het begin van processen oppakt dan is het geen beperkende factor. Toegankelijkheid is een randvoorwaarde.
2. **Toegankelijkheid is altijd duur.** Het inrichten van het proces kost inderdaad geld. Achteraf repareren is echter altijd duurder. Zorg dat er voor elk proces en project een reservering is voor toegankelijkheid.
3. **Dit werkt niet in onze organisatie en hier is geen budget voor.** Overheidsorganisaties moeten zorgen dat ze grip krijgen op de kwaliteit van hun digitale diensten en producten en daar budget en capaciteit voor reserveren.
4. **Met een tool of knop kun je een website toegankelijk maken.** Nee, je kunt niet zomaar achteraf een website of document toegankelijk maken. Natuurlijk kunnen tools of knoppen een goed hulpmiddel zijn, maar toegankelijkheid is niet iets wat je aan het einde kan toevoegen of repareren. Toegankelijkheid borg je in de werkwijzen van de organisatie.
5. **We willen eerst dat de meerderheid (mensen zonder beperking) onze informatie en diensten kan gebruiken.** Overheidsinstanties mogen niemand uitsluiten. Toegankelijkheid zit niemand in de weg en maakt je sites en apps beter bruikbaar voor iedereen. Bovendien wordt informatie zo beter vindbaar voor zoekmachines.
6. **We gebruiken een tool om te weten hoe toegankelijk onze site is.** Met een tool meet je een beperkt deel van de voorkomende toegankelijkheidsproblemen. Een tool kan een nuttige rol spelen bij het bewaken van de toegankelijkheid. Om de juiste maatregelen te nemen moet je zicht hebben op het voldoen aan alle toegankelijkheidseisen. Hiervoor is handmatig onderzoek nodig.



# 9

## Betrekken van ervaringsdeskundigen

Betrek mensen met een functiebeperking en leer van hen. Ervaringsdeskundigen geven je inzicht in wat verschillende mensen nodig hebben en hoe je voorkomt dat groepen buitengesloten worden.

Mensen met een beperking zijn ook belangrijk bij het creëren van bewustwording. Laat een ervaringsdeskundige – bijvoorbeeld iemand die blind is – een demonstratie geven over hoe hij of zij een website gebruikt en wat de impact is van digitale óntoegankelijkheid. Dit is voor de meeste mensen een openbaring. Bij bestuurders en beleidsmakers leidt dit vaak tot een direct gevoel van urgentie. En bij mensen die in de uitvoering betrokken zijn, creëert het een diepgaander begrip over hoe iemand met een beperking een website gebruikt en over het waarom van de toegankelijkheidscriteria. Het betrekken van ervaringsdeskundigen bij het ontwerpen van informatie, producten en diensten is onder meer verankerd in het VN Verdrag Handicap en diverse EU-richtlijnen.

Een aandachtspunt hierbij is dat je niet mag verwachten dat een ervaringsdeskundige de (technische) kennis heeft om vast te stellen wat een specifiek probleem veroorzaakt, wat de impact is op anderen met dezelfde of een andere functiebeperking of wat er wel of niet in de toegankelijkheidsrichtlijnen staat.

Schakel waar nodig een expert in op het gebied van digitale toegankelijkheid. Hij of zij kan helpen om overzicht te houden zodat je niet andere mensen buitensluit met aanpassingen. Vraag in dat geval naar WCAG 2.1 AA. Deze standaard is het basisoniveau waaraan digitale informatie en diensten moeten voldoen. De standaard gaat uit van veel verschillende functiebeperkingen en hulpparaatuur.



# Hoe kun jij in jouw rol bijdragen?

Op de volgende pagina's vind je stappen die je kunt inzetten om vanuit jouw rol bij te dragen aan digitale toegankelijkheid. Deel de informatie met anderen in de organisatie. Bepaal je eerste stappen en vervolgstappen.



**Tip:** Neem ook kennis van de stappen voor mensen in andere rollen en functies. Werk met hen samen op het gebied van digitale toegankelijkheid.

## Bestuurder of manager

Digitale diensten worden steeds belangrijker. Voor digitale toegankelijkheid van overheidswebsites geldt al sinds 2008 een beleidsverplichting. Sinds 1 juli 2018 is er wetgeving die betrekking heeft op de toegankelijkheid van websites, interne websites, apps en digitale documenten.

Als bestuurder of manager ben je ervoor verantwoordelijk dat de dienstverlening toegankelijk is voor iedereen. Een organisatie kan voldoen door de juiste mensen te betrekken, randvoorwaarden te creëren en processen te verbeteren.

**Kortom:** Als bestuurder of manager zorg je voor de randvoorwaarden zodat de benodigde activiteiten kunnen worden uitgevoerd: visie en strategie, budget, kennis, tijd en mensen.

**i** *Tip: Gebruik de bolletjes om aan te geven welke acties zijn uitgevoerd of nog vervolgstappen nodig hebben.*

### Wat moet je doen als bestuurder of manager?

- o Weet wat de wettelijke verplichtingen zijn. Voor overheidsorganisaties gelden verplichtingen voor de toegankelijkheid van websites, apps, documenten en (op termijn ook) intranetten. Betrek de jurist en laat je informeren over geldende en aanstaande verplichtingen.
- o Geef invulling aan de wettelijke verplichting. De organisatie moet:
  - Maatregelen treffen om digitale informatie en diensten toegankelijk(er) te maken voor mensen met een functiebeperking.
  - Zorgen dat op vastgestelde data bestaande en nieuwe websites, digitale documenten, apps en intranetten toegankelijk zijn.
  - Een toegankelijkheidsverklaring volgens verplicht format online publiceren.
- o Stel de visie en strategie van bestuur en management vast. Zonder duidelijkheid en steun van hoger management kan een organisatie digitale toegankelijkheid nooit structureel oppakken. Maak inzichtelijk wat bereikt moet worden, stel prioriteiten en interne deadlines op voor verschillende digitale informatie en diensten. Stel een overzicht op en deel deze doelstellingen in de organisatie.
- o Weet dat digitale toegankelijkheid vooral een organisatorische uitdaging is en slechts in beperkte mate een technisch vraagstuk.
- o Stel vast wie bestuurlijk eindverantwoordelijk is voor digitale toegankelijkheid.
- o Benoem een beleidsverantwoordelijke voor digitale toegankelijkheid. Geef hem of haar een duidelijke opdracht en het mandaat om te inventariseren, processen in te richten en de juiste mensen te betrekken.

- o Zorg voor kaders en randvoorwaarden om digitale toegankelijkheid goed te kunnen regelen. Essentieel zijn structureel budget, tijd en ruimte voor kennisopbouw en het aanpassen van processen.
- o Weet dat de toegankelijkheidsverklaring een formeel instrument is voor toezicht. De verklaring moet geaccordeerd worden door een bestuurder of iemand die tekenbevoegd is namens de organisatie. Dit is een wettelijke verplichting.
- o Weet dat er voor elk digitaal kanaal een toegankelijkheidsverklaring moet zijn. Het gaat dus niet alleen om de algemene of corporate websites, maar ook om andere sites en apps. Bij gemeenten gaat het bijvoorbeeld ook om raadsinformatie (inclusief documenten), afvalkalenders, ruimtelijke plannen, digitale loketten en themasites.
- o Weet dat de toegankelijkheidsverklaring maatregelen en een planning moet bevatten voor zaken die nog niet goed toegankelijk zijn voor mensen met een functiebeperking.
- o Weet dat de verklaring een feedbackmechanisme moet bevatten voor mensen die gebruik maken van de website.
- o Als een melding niet goed wordt afgehandeld dan moeten zij een klacht kunnen indienen bij de ombudsfunctionaris.
- o Richt een proces in voor het opstellen van toegankelijkheidsverklaringen: Wie onderzoekt in hoeverre wordt voldaan? Wie stelt vast welke maatregelen worden getroffen? Wie stelt de verklaringen op? Welke bestuurder of tekenbevoegde tekent voor akkoord? Wie zorgt ervoor dat er handmatige onderzoeken worden gepland?
- o Waak voor verlopen deadlines in de verklaring. De verklaring moet actuele informatie bevatten.
- o Stel medewerkers in de gelegenheid om cursussen en trainingen te volgen.
- o Stel medewerkers in staat hun rol op het gebied van toegankelijkheid goed uit te voeren door ze hiervoor het mandaat te geven.
- o Weet dat een bestaande huisstijl en branding vaak geen goede basis biedt voor toegankelijkheid. Om grip te krijgen op toegankelijkheid is vaak de best haalbare optie om een nieuwe huisstijl te ontwikkelen of de bestaande huisstijl door te ontwikkelen. De huisstijl moet geschikt zijn voor digitale communicatie. Belangrijke aandachtspunten zijn contrast en het ontwerpen voor mensen die niet kunnen zien en mensen die geen muis of touchscreen kunnen gebruiken.
- o Zorg dat alle betrokkenen geïnformeerd worden over hun rol bij digitale toegankelijkheid en vraag hun input.

#### Nuttige links

- [digitoegankelijk.nl/beleid](https://digitoegankelijk.nl/beleid)
- [digitoegankelijk.nl/verklaring](https://digitoegankelijk.nl/verklaring)
- [digitoegankelijk.nl/onderwerpen/themas/organiseren-en-beheren](https://digitoegankelijk.nl/onderwerpen/themas/organiseren-en-beheren)
- [w3.org/WAI/roles/managers](https://w3.org/WAI/roles/managers)



## Beleidsmedewerker

Als beleidsmedewerker die verantwoordelijk is voor digitale toegankelijkheid zorg je dat de organisatie kan voldoen aan de wettelijke verplichtingen ten aanzien van de toegankelijkheid van overheidswebsites en -apps. Een visie of strategie vormt de basis voor het inrichten van organisatiebrede werkprocessen rond uitvoering en toezicht. De toegankelijkheidsverklaring is hierbij een goed hulpmiddel.

**i** *Tip: Gebruik de bolletjes om aan te geven welke acties zijn uitgevoerd of nog vervolgstappen nodig hebben.*

### Wat moet je doen als beleidsmedewerker digitale toegankelijkheid?

- o Zorg dat er een organisatiebrede visie en strategie is ten aanzien van digitale toegankelijkheid. Laat deze vaststellen door het bestuur en management. Geef uitvoering aan de strategie samen met betrokkenen.
- o Start een inventarisatieproject. Maak met betrokkenen een overzicht van alle digitale diensten en producten, verwachte levensduur, toegankelijkheidsstatus en maatregelen die al genomen zijn. Neem ook geplande of verwachte projecten mee.
- o Controleer of inkopers op de hoogte zijn. Digitale toegankelijkheid begint vooraan in het proces. Inkopers moeten digitale toegankelijkheid als randvoorwaarde opnemen en onderzoeken bij welke producten en diensten digitale toegankelijkheid wel of geen eis is.
- o Zoek uit of in bestaande strategieën toegankelijkheidsdoelstellingen zijn benoemd.
- o Onderzoek waar in bestaand beleid toegankelijkheid moet worden uitgewerkt, waar beleid moet worden aangepast en waar aanvullend beleid nodig is.
- o Onderzoek systemen en processen voor contentcreatie op knelpunten voor digitale toegankelijkheid of laat dit onderzoeken door specialisten. Zorg voor een plan van aanpak, prioritering en deadlines die aansluiten bij jouw organisatie.
- o Organiseer bewustwordingsbijeenkomsten. Betrek ervaringsdeskundigen. Verspreid hiermee inzichten en kennis over digitale toegankelijkheid door de hele organisatie.
- o Zorg voor kaders en randvoorwaarden om digitale toegankelijkheid goed te kunnen regelen. Essentieel zijn structureel budget, tijd en ruimte voor kennisopbouw en het aanpassen van processen.
- o Verzamel alle informatie voor de verplichte toegankelijkheidsverklaring. Dit kan door middel van de 'invulassistent'. De invulassistent is een hulpmiddel om een toegankelijkheidsverklaring volgens het officiële model te maken. Betrek de verantwoordelijke bestuurder en degene die tekent. Publiceer de verklaring online.
- o Zorg dat de toegankelijkheidsverklaring up-to-date blijft. Waak voor verlopen deadlines en verouderde data. Maak digitale toegankelijkheid onderdeel van de beleidscyclus.

#### Nuttige links

- [digitoegankelijk.nl/beleid](https://digitoegankelijk.nl/beleid)
- [digitoegankelijk.nl/verklaring](https://digitoegankelijk.nl/verklaring)
- [digitoegankelijk.nl/onderwerpen/themas/organiseren-en-beheren](https://digitoegankelijk.nl/onderwerpen/themas/organiseren-en-beheren)
- [w3.org/WAI/roles/managers](https://w3.org/WAI/roles/managers)

## Jurist of compliance manager

Als jurist of compliance manager ben je ervoor verantwoordelijk dat jouw collega's goed zijn geïnformeerd over de verplichtingen ten aanzien van digitale toegankelijkheid. Je ondersteunt hen om te bepalen welke websites en apps moeten voldoen en wat de tijdpaden zijn.

**i** **Tip:** Gebruik de bolletjes om aan te geven welke acties zijn uitgevoerd of nog vervolgstappen nodig hebben.

### Wat moet je doen als jurist of compliance manager?

- o Zorg voor een overzicht van alle wet- en regelgeving die voor jouw organisatie relevant is en deel dit overzicht in de organisatie. Denk hierbij aan het VN Verdrag handicap, aan de *Wet Gelijke Behandeling* op grond van handicap of chronische ziekte (Wgbh/cz), *het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid*, de Europese toegankelijkheidsakte en de *Wet Digitale Overheid*.
- o Stel de risico's van niet voldoen vast en adviseer hoger management.
- o Zorg dat je je actief informeert over nieuwe wetgeving en nieuwe standaarden en beoordeel de relevantie voor de organisatie. Bijvoorbeeld wetgeving die voort gaat komen uit de Europese toegankelijkheidsakte. Deel deze informatie actief in de organisatie.
- o Onderzoek welke digitale informatie, diensten, apps, en documenten van jouw organisatie onder de wetgeving voor digitale toegankelijkheid valt. Input die je hiervoor nodig hebt is een inventarisatie van alle digitale diensten en producten. Let op: vaak bestaat zo'n inventarisatie niet of is deze te beperkt. Start met de beleidsmedewerker of degene die verantwoordelijk is voor online dienstverlening een inventarisatieproject.
- o Adviseer bestuur, management en inkoop over de impact van wet- en regelgeving.
- o Zorg dat je goed op de hoogte bent van uitzonderingen in de wetgeving en bekend bent met het begrip 'onevenredige last'. Beide staan gedefinieerd in de Europese richtlijnen en Nederlandse wetgeving. Adviseer over wanneer dit wel, maar ook wanneer dit niet van toepassing is. Als 'onevenredige last' van toepassing is, weet dan dat er toegankelijke alternatieven moeten worden aangeboden.
- o Adviseer de verantwoordelijke bestuurder over of de verklaring inhoudelijk aan de wettelijke verplichtingen voldoet.

### Nuttige links

- [wetten.overheid.nl/BWBR0040936/2018-07-01](https://wetten.overheid.nl/BWBR0040936/2018-07-01)
- [digitoegankelijk.nl/beleid/wet-en-regelgeving](https://digitoegankelijk.nl/beleid/wet-en-regelgeving)
- [digitoegankelijk.nl/beleid/wat-is-verplicht](https://digitoegankelijk.nl/beleid/wat-is-verplicht)
- [digitoegankelijk.nl/beleid/voor-wie-is-het-verplicht](https://digitoegankelijk.nl/beleid/voor-wie-is-het-verplicht)
- [digitoegankelijk.nl/beleid/specifieke-situaties](https://digitoegankelijk.nl/beleid/specifieke-situaties)
- [digitoegankelijk.nl/verklaring](https://digitoegankelijk.nl/verklaring)



# Inkoper

**Als inkoper bij een overheidsinstantie moet je op de hoogte zijn van de geldende wet- en regelgeving en verplichte standaarden. Deze moeten een vaste plek hebben in het inkoopproces.**

**i** **Tip:** Gebruik de bolletjes om aan te geven welke acties zijn uitgevoerd of nog vervolgstappen nodig hebben.

## Wat moet je doen als inkoper?

- o Neem digitale toegankelijkheid op in het inkoopbeleid.
- o Verwerk de laatste versie van de Europese standaard EN 301 549 'Accessible requirements for ICT products and services' in contractuele afspraken en opvolgende evaluaties. Dit is de Europese standaard waaraan wordt gerefereerd in de regelgeving. EN 301 549 omvat alle A en AA succescriteria uit WCAG 2.1.
- o Check bij de interne jurist(en) voor welke websites, apps, documenten en intra- en extranetten wettelijke verplichtingen gelden in jouw organisatie.
- o Weet dat inkoop een grote impact heeft op digitale toegankelijkheid. Veel producten en diensten die je inkoopt zijn relevant: (een CMS voor) websites en intranetten, software voor documenten, video, infographics, huisstijl, formulieren, trainingen, een documentsysteem, een cookiebalk et cetera.
- o Publiceer op het intranet links naar standaarden, richtlijnen en inkoopbeleid.
- o Maak duidelijke afspraken met leveranciers over de standaard en het niveau waar een in te kopen dienst of product aan moet voldoen. Nu is dat WCAG 2.1 AA (dat betekent de succescriteria op conformiteitsniveau A en AA).
- o Weet dat er een officiële evaluatiemethode is om te toetsen of een dienst of product voldoet aan de gestelde eisen. Die methode is WCAG-EM (de Web Content Accessibility Guidelines - Evaluation Method van het W3C). Je kunt ook een gelijkwaardige gedocumenteerde evaluatiemethode op basis van WCAG 2.1 gebruiken.
- o Vraag voorafgaand aan de inkoop van een bestaand product of dienst om een rapportage waarin staat aan welke succescriteria het product of de dienst kan voldoen. Vraag om feiten en zorg anders dat er een rapportage komt.
- o Spreek met de leverancier af dat bij oplevering bewijs wordt overlegd waaruit blijkt dat volledig wordt voldaan aan alle eisen uit de standaard, aan welke kenmerken het bewijs moet voldoen en leg dat vast in het contract. Als bij oplevering niet aan alle eisen is voldaan, vraag dan per afwijking naar de oorzaak, het gevolg, wat het (tijdelijke) alternatief is, welke verbetermaatregelen worden genomen en wat de planning is waarop die maatregel is uitgevoerd. Ga pas over tot acceptatie nadat is vastgesteld dat alle afwijkingen zijn hersteld of wanneer er een acceptabel alternatief of acceptabele planning voor verbetering is.

### Nuttige links

- [digitoegankelijk.nl/onderwerpen/aanbesteden](https://digitoegankelijk.nl/onderwerpen/aanbesteden)
- [pianoo.nl/nl/toolkit-aanbesteden](https://pianoo.nl/nl/toolkit-aanbesteden)
- [digitoegankelijk.nl/onderwerpen/stappenplan-toegankelijkheid](https://digitoegankelijk.nl/onderwerpen/stappenplan-toegankelijkheid)
- [forumstandaardisatie.nl/standaard/digitoegankelijk-en-301-549-met-wcag-21](https://forumstandaardisatie.nl/standaard/digitoegankelijk-en-301-549-met-wcag-21)
- [w3.org/TR/WCAG21](https://w3.org/TR/WCAG21)
- [w3.org/TR/WCAG-EM](https://w3.org/TR/WCAG-EM)

- o Waak voor niet-deugdelijke claims zoals: ‘We voldoen zoveel mogelijk aan de richtlijnen’. Of een claim die alleen over een subgroep gaat, zoals ‘De pdf’s die uit ons systeem komen zijn bruikbaar voor mensen met screenreaders en zijn dus toegankelijk’.
- o Vraag om input van inhoudelijke experts om een leverancier te beoordelen. Het bekijken van code uit het portfolio van een leverancier kan veel zeggen over hun vermogen om aan eisen voor digitale toegankelijkheid te voldoen.
- o Maak afspraken met leveranciers om tijdens het ontwikkelproces te testen en te repareren. Maak duidelijk afspraken over de methoden en wie de kosten draagt.
- o Maak duidelijke afspraken over een eindtoets, de termijn waarbinnen reparaties plaatsvinden en de kosten van testen en reparaties. Maak afspraken over vervolgstappen indien de leverancier niet conform eisen en afspraken levert.
- o Zorg dat je documenteert wat er aan toegankelijkheid gedaan wordt bij inkoop en dat afwijkingen en maatregelen om deze op te lossen worden vastgelegd. Koppel deze informatie terug aan de jurist en eindverantwoordelijken voor digitale toegankelijkheid zodat deze kan worden opgenomen in de toegankelijkheidsverklaring.
- o Monitor of er buiten de inkoopafdeling om informatie, diensten en afspraken over digitale toegankelijkheid worden ingekocht of gebruikt. Zoals een online videospeler, opgemaakte pdf’s, een online magazine of infographics. Borg dat alleen met de vastgestelde inkoopvoorwaarden wordt ingekocht.
- o Raadpleeg de jurist of inhoudelijke experts bij het vermoeden van een ‘onevenredige last’ of ‘uitzonderingsgrond’ in de wet.



## Initiator van projecten of product owner

Of een product of dienst bruikbaar is voor mensen met een functiebeperking wordt voor een groot deel in het begin van een project bepaald. Als projectleider, product owner, scrummaster of medewerker die zich bezighoudt met innovatie, onderzoek en ontwikkeling speel je daarom een belangrijke rol.

**i** **Tip:** Gebruik de bolletjes om aan te geven welke acties zijn uitgevoerd of nog vervolgstappen nodig hebben.

### Wat moet je doen als initiator of product owner?

- o Weet dat digitale toegankelijkheid een wettelijke verplichting is voor overheidsorganisaties.
- o Weet dat websites, apps, documenten en het intranet van overheidsinstanties moeten voldoen aan de toegankelijkheidsstandaard WCAG 2.1 AA en dat de organisatie een uitgebreide toegankelijkheidsverklaring voor toezichthouders moet publiceren.
- o Weet dat je digitale toegankelijkheid niet makkelijk en kostenefficiënt achteraf kunt toevoegen. Daarom is het belangrijk dat bij innovatie, onderzoek en ontwikkeling meteen over toegankelijkheid wordt nagedacht. Diensten en producten worden hiermee voor iedereen beter bruikbaar. Ook bijvoorbeeld met spraak.
- o Denk bij de start van elk project aan toegankelijkheid. Neem dit op in de eisen (via inkoop) en bedenk of je met een nieuw communicatiemiddel wel iedereen bereikt of dat er extra zaken geregeld moeten worden en meer kosten worden gemaakt of dat mensen worden buitengesloten en niet aan wetgeving wordt voldaan.
- o Zorg dat er kennis is van digitale toegankelijkheid binnen de afdeling of het team. Dat betekent dat je WCAG 2.1 AA moet begrijpen en er tijdig op toetst of laat toetsen. Dat begint al bij het eerste idee. Denk na over hoe je het product of de dienst gebruikt als je kleurenblind bent, doof, blind, een motorische beperking hebt.
- o Neem digitale toegankelijkheid als eis op bij alle stappen van ontwikkeling.
- o Neem digitale toegankelijkheid op in de 'definition of done'.
- o Betrek collega's vanuit andere afdelingen zoals Inkoop, Juridische Zaken en Communicatie.
- o Kies pas een platform of techniek als onderzocht is of hiermee een toegankelijk resultaat kan ontstaan.

### Nuttige links

- [digitoegankelijk.nl/onderwerpen/stappenplan-toegankelijkheid](https://digitoegankelijk.nl/onderwerpen/stappenplan-toegankelijkheid)
- [digitoegankelijk.nl/beleid/wet-en-regelgeving](https://digitoegankelijk.nl/beleid/wet-en-regelgeving)
- [digitoegankelijk.nl/onderwerpen/aanbesteden](https://digitoegankelijk.nl/onderwerpen/aanbesteden)
- [w3.org/WAI/roles/managers](https://w3.org/WAI/roles/managers)
- [w3.org/TR/WCAG21](https://w3.org/TR/WCAG21)



## Documentenmaker of -beheerder

Ook digitale documenten die je online publiceert moeten toegankelijk zijn voor iedereen, inclusief mensen met een functiebeperking. Als documentmaker moet je geschikte software gebruiken, een document toegankelijk opmaken en opslaan. Als beheerder moet je zorgen dat er eisen gesteld worden aan documenten die in de organisatie ontstaan of worden beheerd.

**i** *Tip: Gebruik de bolletjes om aan te geven welke acties zijn uitgevoerd of nog vervolgstappen nodig hebben.*

### Wat moet je doen als documentenmaker of -beheerder?

- o Weet dat de wettelijke verplichting geldt voor digitale documenten van na 23 september 2018. Afhankelijk van de leeftijd van de website moeten deze documenten in 2019 of 2020 voldoen:
  - o Op een nieuwe of vernieuwde website (van na 23 september 2018) moeten documenten die vanaf die datum gemaakt zijn - en die nog online staan - op uiterlijk 23 september 2019 toegankelijk zijn. Anders moet er een toegankelijk gelijkwaardig alternatief zijn.
  - o Op oudere websites (van voor 23 september 2018) moeten documenten die vanaf die datum gemaakt zijn - en die nog online staan - op uiterlijk 23 september 2020 toegankelijk zijn. Anders moet er een toegankelijk gelijkwaardig alternatief zijn.
  - o Oudere documenten die iemand moet gebruiken bij een 'actief administratief proces' moeten achteraf toegankelijk gemaakt worden. Bijvoorbeeld een pdf uit 2016 waarin staat hoe je je kan inschrijven of waarin voorwaarden staan waarmee je akkoord moet gaan.
- o Weet wat de kenmerken van een toegankelijk document zijn. Zoals een structuur waarin koppen zijn opgemaakt, de juiste taalinstellingen, een beschrijvende documenttitel, tekstuele alternatieven voor afbeeldingen, niet enkel informatie in afbeeldingen van tekst, toegankelijke tabellen en formulieren, afdoende contrast en de mogelijkheid tot een andere weergave.
- o Zorg dat je uitgangspunt bruikbare informatie en diensten is in plaats van documenten of een bestandsformaat. Stel een strategie op voor wanneer voor welk bestandstype wordt gekozen en welke content online geplaatst wordt. Pdf (waaronder een pdf van een PowerPoint of Excel), is niet altijd een formaat dat goed aansluit bij de bezoeker en bij de doelstellingen of mogelijkheden van de organisatie.
- o Zorg voor een goede basiskennis bij betrokkenen over toegankelijke afbeeldingen en tabellen, een goede koppenstructuur, bladwijzers (bij pdf), lijsten, contrast en metadata.

### Nuttige links

- [digitoegankelijk.nl/onderwerpen/pdf-bestanden](https://digitoegankelijk.nl/onderwerpen/pdf-bestanden)
- [digitoegankelijk.nl/onderwerpen/verplichte-bestandsformaten](https://digitoegankelijk.nl/onderwerpen/verplichte-bestandsformaten)
- [forumstandaarddisatie.nl/standaard/pdfua](https://forumstandaarddisatie.nl/standaard/pdfua)
- [forumstandaarddisatie.nl/standaard/pdf-nen-iso](https://forumstandaarddisatie.nl/standaard/pdf-nen-iso)
- [forumstandaarddisatie.nl/thema/hoe-maak-je-een-duurzaam-toegankelijke-pdf](https://forumstandaarddisatie.nl/thema/hoe-maak-je-een-duurzaam-toegankelijke-pdf)
- [w3.org/TR/WCAG21](https://w3.org/TR/WCAG21)
- [forumstandaarddisatie.nl/standaard/odf](https://forumstandaarddisatie.nl/standaard/odf)
- [forumstandaarddisatie.nl/standaard/digitoegankelijk-en-301-549-met-wcag-21](https://forumstandaarddisatie.nl/standaard/digitoegankelijk-en-301-549-met-wcag-21)

- o Doe onderzoek naar de geschiktheid en het gebruik van de op werkplekken beschikbare software. Niet elke versie van een tekstverwerkingsprogramma is geschikt om een toegankelijk document te maken, zeker oudere versies niet. Vaak is andere of aanvullende software nodig om een toegankelijke pdf te maken. Met 'pdf-printers' maak je geen toegankelijke pdf. Werk hierbij samen met de ICT-afdeling.
- o Onderzoek, of laat onderzoeken, of met de sjablonen toegankelijke documenten gemaakt kunnen worden. Pas waar nodig het sjabloon aan.
- o Zorg voor een goed test- en reparatieproces. Testen geeft ook de nodige input voor verbeteringen in de workflow.
- o Weet dat met automatische toegankelijkheidstests je slechts een fractie van de eisen meet. Handmatig testen is altijd nodig. En hiervoor is weer kennis nodig. De resultaten van een testtool zeggen onvoldoende over de toegankelijkheid van een document.
- o Richt een proces in waarbij er vervolgstappen zijn indien ontoegankelijke documenten worden aangeboden. Zorg dat officieel geregeld wordt dat een redacteur een ontoegankelijke pdf mag weigeren. Spreek af of de redacteur de pdf repareert of laat repareren of terugstuurt naar de aanbieder.
- o Voorkom dat een pdf ontoegankelijke informatie bevat, zoals een pdf met alleen een infographic, zonder zichtbare en volledig uitgeschreven tekst.
- o Gebruik bij externe partijen, zoals een ontwerpbureau, de inkoopelisen waarin toegankelijkheid zijn verwerkt. Als een partij heeft laten zien dat ze een toegankelijk document hebben gemaakt, wil dat niet zeggen dat ze dat altijd doen. Test regelmatig. Een pdf achteraf repareren is kostbaar en met een ontoegankelijk digitaal document sluit je mensen buiten.
- o Onderzoek welke documenten van voor 23 september 2018 nog online staan en in een 'actief administratief proces' zitten. Check of deze toegankelijk zijn. Zo niet, maak ze dan alsnog toegankelijk of zorg voor een toegankelijk alternatief.
- o Stel vast met welke standaarden voor documenten je werkt en wat nodig is om hieraan te voldoen. Bijvoorbeeld PDF/UA, open standaarden en specificaties, WCAG 2.1 AA.
- o Zorg voor input voor de toegankelijkheidsverklaring. Beschrijf welke maatregelen worden genomen om nieuwe documenten direct, vanaf het begin, goed toegankelijk te maken. Geef aan welke problemen er nog zijn en welke maatregelen getroffen worden.

## Contentspecialist of redacteur

Als contentspecialist of redacteur ben je verantwoordelijk voor de toegankelijke content van websites en apps. Zorg daarom dat je de behoeften en wensen van mensen met een functiebeperking kent en dat je weet hoe je informatie voldoet aan de verplichte standaarden.

**i** *Tip: Gebruik de bolletjes om aan te geven welke acties zijn uitgevoerd of nog vervolgstappen nodig hebben.*

### Wat moet je doen als contentspecialist of redacteur?

- o Leer hoe verschillende mensen met een functiebeperking digitale informatie en diensten gebruiken en wat hun behoeften zijn. Een alternatieve tekst bij een afbeelding helpt bijvoorbeeld blinden, maar niet slechtzienenden. Voor slechtzienenden is het belangrijk dat informatie niet alleen in een afbeelding van tekst gegeven wordt, maar ook in echte tekst. Een alternatieve tekst zullen ze nooit zien. Leer toegankelijkheidsproblemen herkennen. En let op: beschouw jezelf of jouw collega's niet als maatstaf.
- o Zorg voor kennisopbouw bij alle redacteuren die werken aan verschillende websites, apps, het intranet en medewerkers die documenten maken of publiceren. Belangrijke aandachtspunten zijn koppen, links, afbeeldingen, tabellen, video en infographics.
- o Verwerk digitale toegankelijkheid in alle handleidingen en schrijfwijzers. Toegankelijkheid is niet een aparte sectie of iets wat je achteraf nog moet doen.
- o Maak video's direct toegankelijk. Een video toegankelijk maken voor blinden en slechtzienenden is veel goedkoper en makkelijker als je er al bij productie rekening mee houdt. Voeg ondertiteling toe voor doven en slechthorenden. Zorg voor voldoende contrast door te voldoen aan de contrasteisen uit de standaard WCAG 2.1 AA.
- o Weet wat testtools wel of niet voor je kunnen doen. Testtools zijn nuttige hulpmiddelen, maar handmatig onderzoek is altijd nodig. Ga geen verbeteringen doorvoeren om een tool tevreden te stellen. Denk kritisch na of de waarschuwing of fout terecht is en met welke verbeteringen je mensen helpt.
- o Een goed CMS helpt de redacteur met het invoeren en schrijven van toegankelijke content. In een CMS moet je, indien nodig, taalwisselingen kunnen aangeven, toegankelijke tabellen kunnen maken en makkelijk een alt-attribuut kunnen invoeren. Een goed CMS voorkomt overbodige of achterhaalde code. Vraag door bij het selecteren of aanpassen van een CMS.
- o Initieer een inventarisatieproject of neem hieraan deel. Hierin wordt een overzicht gemaakt van alle digitale diensten en producten, verwachte levensduur, toegankelijkheidsstatus (zie kader) en maatregelen die al genomen zijn.

### Nuttige links

- [digitoegankelijk.nl/onderwerpen/tekst](https://digitoegankelijk.nl/onderwerpen/tekst)
- [digitoegankelijk.nl/onderwerpen/audio--video](https://digitoegankelijk.nl/onderwerpen/audio--video)
- [forumstandaarddisatie.nl/standaard/pdfua](https://forumstandaarddisatie.nl/standaard/pdfua)
- [forumstandaarddisatie.nl/standaard/pdf-nen-iso](https://forumstandaarddisatie.nl/standaard/pdf-nen-iso)
- [forumstandaarddisatie.nl/thema/hoe-maak-je-een-duurzaam-toegankelijke-pdf](https://forumstandaarddisatie.nl/thema/hoe-maak-je-een-duurzaam-toegankelijke-pdf)
- [w3.org/WAI/roles/writers](https://w3.org/WAI/roles/writers)
- [w3.org/TR/WCAG21](https://w3.org/TR/WCAG21)

- o Inventariseer bij de overweging voor een nieuw communicatiemiddel, contenttype of kanaal of je hier iedereen wel mee bereikt, dus ook mensen met een functiebeperking. Neem bij de afweging de kosten en mogelijkheden mee als bepalende factor voor het wel of niet gebruiken van dit middel. Betrek de inkoopafdeling bij het stellen van voorwaarden.
- o Waak voor mythes en verouderde kennis. Ga niet uit van aannames, maar blijf onderzoeken of uitgangspunten nog kloppen. Het internet verandert, apparaten en hulpparaatuuur veranderen.
- o Zorg dat kennis over content in de organisatie up-to-date is. Blijf op de hoogte door middel van trainingen en bijlezen en deel je kennis met anderen in de organisatie.
- o Leer hoe je een ontoegankelijke pdf herkent. Werk met collega's uit wat er gebeurt als een ontoegankelijke pdf wordt aangeboden en help hier een proces voor in te richten (inclusief mandaat om ontoegankelijke pdf's niet online te publiceren).





## Communicatieadviseur

Als communicatieadviseur speel je een belangrijke rol bij digitale toegankelijkheid. Communicatie van de overheidsinstantie moet toegankelijk zijn voor iedereen. Dat is onderdeel van de communicatiestrategie en speelt een rol bij elke communicatie-uiting.

**i** *Tip: Gebruik de bolletjes om aan te geven welke acties zijn uitgevoerd of nog vervolgstappen nodig hebben.*

### Wat moet je doen als communicatieadviseur?

- o Verwerk digitale toegankelijkheid in communicatiestrategie en -beleid.
- o Leer over digitale toegankelijkheid en wat dit voor jouw werk betekent door een training of een andere manier van kennisopbouw. Zorg dat je weet en begrijpt welke eisen gesteld worden. Neem jezelf of je collega's niet als maatstaf. Bouw kennis op over functiebeperkingen, hulpapparatuur en de toegankelijkheidsstandaard.
- o Denk bij de start van elk project aan toegankelijkheid. Neem dit op in de eisen (via inkoop) en bedenk of je met een nieuw communicatiemiddel niet mensen buitensluit. En als je dat wel doet, dat je de informatie alsnog toegankelijk aanbiedt. Zoals bijvoorbeeld ondertiteling bij een video of het volledig uitschrijven van een infographic. En de toegankelijkheid van een app.
- o Een drukwerkbrochure als pdf aanbieden is niet direct goede webcontent en is doorgaans niet toegankelijk. Maak vooraf beslissingen over welke content op het web verspreid wordt, wat een geschikt bestandsformaat is en hoe je toegankelijkheid borgt.
- o Geef input aan de opstellers van de verplichte toegankelijkheidsverklaring. Welke maatregelen en controles worden uitgevoerd door jouw afdeling?
- o Zorg dat het feedbackmechanisme in de toegankelijkheidsverklaring goed is geregeld. Problemen met de toegankelijkheid van de site, een document of app moeten worden opgepakt. Koppel feedback terug aan betrokkenen als ontwikkelaars en redacteurs.
- o Als je werkt met persona's of gebruikersonderzoeken, neem dan mensen met verschillende functiebeperkingen op.
- o Gebruik alleen diensten zoals enquêtetools als deze de toegankelijkheid van een pagina niet verstoren en mensen met een functiebeperking deze functionaliteit kunnen gebruiken.

### Nuttige links

- [digitoegankelijk.nl/onderwerpen/stappenplan-toegankelijkheid](https://digitoegankelijk.nl/onderwerpen/stappenplan-toegankelijkheid)
- [digitoegankelijk.nl/onderwerpen/tekst](https://digitoegankelijk.nl/onderwerpen/tekst)
- [digitoegankelijk.nl/onderwerpen/vormgeving](https://digitoegankelijk.nl/onderwerpen/vormgeving)
- [digitoegankelijk.nl/verklaring](https://digitoegankelijk.nl/verklaring)
- [w3.org/WAI/roles/writers](https://w3.org/WAI/roles/writers)
- [w3.org/WAI/roles/designers](https://w3.org/WAI/roles/designers)

## Eigenaar huisstijl of vormgever

Als vormgever of eigenaar van de huisstijl ben je er verantwoordelijk voor dat ontwerpen en huisstijl voor websites, documenten en apps toegankelijk zijn voor iedereen. Dat betekent bijvoorbeeld dat ontwerpen ook rekening houden met mensen die geen muis of touchscreen kunnen gebruiken. Ook moet je zorgen dat contrast afdoende is en dat informatie ook bruikbaar is voor mensen die kleurenblind zijn.

**i** *Tip: Gebruik de bolletjes om aan te geven welke acties zijn uitgevoerd of nog vervolgstappen nodig hebben.*

### Wat moet je doen als vormgever of eigenaar van de huisstijl?

- o Neem toegankelijkheid op in de eisen die worden gesteld aan ontwerp en huisstijl en controleer hierop.
- o Ontwerp niet alleen met het visuele eindresultaat in gedachten. Als je nieuwe ontwerpen maakt voor webpagina's of intranet maak dan ook voor elke pagina een koppenstructuur. En maak een overzicht van alle kleuren en contrastverhoudingen. Dit maakt sturen op toegankelijkheid en testen makkelijker.
- o Zorg dat de huisstijl geschikt is voor toegankelijke content. Concreet betekent dit dat duidelijk moet zijn welke kleurcombinaties gebruikt kunnen worden voor lopende tekst, en welke alleen voor grote tekst en grotere vette tekst. Het kan handig zijn om kleuren te gebruiken die zowel goed contrast met wit als met zwart hebben, zodat je de kleur kan combineren met witte tekst en zwarte tekst.
- o Weet dat je met een hoogcontrastknop op je site het probleem van te weinig contrast niet oplost. Toegankelijkheidsproblemen door onvoldoende contrast zullen blijven ontstaan op plekken waar geen hoog contrastknop is. Bijvoorbeeld in pdf's, presentaties en flyers. Daarnaast kost het ontwikkelen en beheren van twee kleurinstellingen meer tijd en geld. En is het niet gebruiksvriendelijk om informatie standaard ontoegankelijk aan te bieden.
- o De tekst in het logo van de organisatie valt buiten de contrasteisen. Bij een grondige huisstijlwijziging of een nieuw logo kan het verstandig zijn om te zorgen dat het contrast van kleuren in het logo wel goed is. De kleuren of aanverwante kleuren worden namelijk vaak voor tekst gebruikt die wel voldoende contrast moet hebben. Je voorkomt zo ad hoc aanpassingen van de huisstijl of dat het logo erg afwijkt van andere gebruikte kleuren.
- o Bewaak sjablonen en de huisstijl. Veel toegankelijkheidsproblemen in documenten ontstaan omdat mensen eigen kleuren gebruiken of de sjablonen niet of niet goed gebruiken.
- o Zorg dat informatie bruikbaar is voor mensen die kleurenblind zijn of niet kunnen zien. Een voorbeeld: zorg ervoor dat je niet een grafiek of infographic ontwerpt die alleen begrijpelijk is als je kleuren kunt

### Nuttige links

- [digitoegankelijk.nl/onderwerpen/stappenplan-toegankelijkheid](https://digitoegankelijk.nl/onderwerpen/stappenplan-toegankelijkheid)
- [digitoegankelijk.nl/onderwerpen/vormgeving](https://digitoegankelijk.nl/onderwerpen/vormgeving)
- [digitoegankelijk.nl/onderwerpen/afbeeldingen](https://digitoegankelijk.nl/onderwerpen/afbeeldingen)
- [digitoegankelijk.nl/verklaring](https://digitoegankelijk.nl/verklaring)
- [w3.org/WAI/roles/designers](https://w3.org/WAI/roles/designers)

onderscheiden. Zo moet je het verschil tussen een rode lijn en een groene lijn kunnen zien. Dat kun je oplossen door een rode doorgetrokken lijn en een groene stippellijn te gebruiken.

- o Ontwerp niet alleen voor mensen die een muis of touchscreen gebruiken om te navigeren. Denk bijvoorbeeld aan de zichtbaarheid van focus voor mensen die toetsenbord of hulpapparatuur gebruiken.

## ICT-adviseur

Als ICT-adviseur zorg je dat er binnen je afdeling voldoende kennis is over toegankelijkheid en de toegankelijkheid van software en systemen in jouw organisatie.

**i** *Tip: Gebruik de bolletjes om aan te geven welke acties zijn uitgevoerd of nog vervolgstappen nodig hebben.*

### Nuttige links

- [digitoegankelijk.nl/onderwerpen/stappenplan-toegankelijkheid](https://digitoegankelijk.nl/onderwerpen/stappenplan-toegankelijkheid)
- [digitoegankelijk.nl/verklaring](https://digitoegankelijk.nl/verklaring)
- [digitoegankelijk.nl/onderwerpen/techniek--code](https://digitoegankelijk.nl/onderwerpen/techniek--code)
- [digitoegankelijk.nl/onderwerpen/testen](https://digitoegankelijk.nl/onderwerpen/testen)
- [w3.org/WAI/roles/developers](https://w3.org/WAI/roles/developers)
- [w3.org/WAI/roles/testers](https://w3.org/WAI/roles/testers)
- [w3.org/TR/WCAG21](https://w3.org/TR/WCAG21)
- [w3.org/TR/WCAG-EM](https://w3.org/TR/WCAG-EM)
- [forumstandaarddisatie.nl/standaard/digitoegankelijk-en-301-549-met-wcag-21](https://forumstandaarddisatie.nl/standaard/digitoegankelijk-en-301-549-met-wcag-21)
- [rijksoverheid.nl/onderwerpen/rechten-van-mensen-met-een-handicap](https://rijksoverheid.nl/onderwerpen/rechten-van-mensen-met-een-handicap)

### Wat moet je doen als ICT-adviseur?

- o Neem toegankelijkheid op in de eisen die gesteld worden aan software en systemen. Betrek Inkoop.
- o Zorg dat in de organisatie alleen software gebruikt wordt waarmee toegankelijke content gemaakt kan worden. Inventariseer welke software er is en onderzoek of deze software toegankelijkheidsproblemen opwerpt. Onderzoek in dat geval of andere of aanvullende software nodig is. Een pdf-printer is een voorbeeld van software die niet aan de eisen voldoet.
- o Inventariseer welke software werknemers kunnen gebruiken en welke extra software op werkplekken nodig is (zoals een screenreader, een tool voor contrast meten of spraakbediening). Ontwikkelaars, maar ook redacteurs en communicatiemedewerkers, moeten kunnen testen. Zonder deze software kunnen ze niet goed werken aan toegankelijke informatie en diensten.
- o Weet dat niet iedereen op de 'standaardmanier' met een computer werkt en weet wat dat inhoudt. Zorg voor basiskennis over functiebeperkingen en hulpparaatuur bij IT-support en andere afdelingen die contact met gebruikers hebben.
- o Weet en documenteer wat wel en niet toegankelijk is aan gebruikte systemen en software.
- o Inventariseer processen en systemen waarmee digitale informatie in de organisatie gecreëerd of beheerd wordt op het ontstaan van toegankelijkheidsproblemen en adviseer over oplossingen.





## Ontwikkelaar of tester

Als ontwikkelaar of tester ben je verantwoordelijk voor code, ontwerpen en systemen die geen toegankelijkheidsproblemen opwerpen, maar de toegankelijkheid juist verbeteren. Er is veel gedocumenteerd over toegankelijk bouwen en het testen hierop. In dit overzicht vind je een aantal belangrijke aandachtspunten.

**i** *Tip: Gebruik de bolletjes om aan te geven welke acties zijn uitgevoerd of nog vervolgstappen nodig hebben.*

### Wat moet je doen als ontwikkelaar of tester?

- o Zorg dat toegankelijkheid een vast onderdeel is bij het ontwikkelen en testen van software en systemen.
- o Zorg dat je begrijpt hoe mensen met een functiebeperking digitale informatie en diensten gebruiken. Gebruik regelmatig het toetsenbord om te navigeren, in plaats van een muis of touchscreen. Leer met een screenreader werken. Gebruik hulpapparatuur en bevrraag mensen met een functiebeperking. Weet dat de gemiddelde gebruiker niet bestaat.
- o Initieer een inventarisatieproject of neem hieraan deel. Hierin wordt een overzicht gemaakt van alle digitale diensten en producten, verwachte levensduur, toegankelijkheidsstatus en maatregelen die al genomen zijn.
- o Zorg dat je de technische standaard WCAG 2.1 goed kent. Er wordt veel over toegankelijkheid geschreven, maar dit document is het uitgangspunt voor toegankelijkheid voor een hele brede groep mensen met een functiebeperking. Volg een training, bezoek bijeenkomsten, vergroot - en deel - je kennis.
- o Gebruik HTML-elementen en -attributen conform de HTML-specificatie. Gebruik ze waarvoor ze bedoeld zijn, dan komt toegankelijkheid vanzelf mee. Dus een a-element voor een link, een button voor een knop en niet een span of div die zich deels zo gedragen maar voor toegankelijkheidsproblemen zorgen. Gebruik de specificaties voor CSS, SVG et cetera.
- o Gebruik ARIA alleen als het echt nodig is en met mate.
- o Onderzoek bestaande frameworks als React, Angular en bootstrap. Hierin wordt ARIA vaak verkeerd gebruikt en worden toegankelijkheidsproblemen gecreëerd. Controleer met behulp van de specificatie en repareer. Vaak is het gebruik van ARIA onnodig en kun je beter standaard-HTML gebruiken.
- o Als je met een componentenlibrary werkt, zorg dan dat deze uitgebreid getoetst en verbeterd is. Deze componenten zijn je bouwstenen.
- o Tools kunnen helpen met testen, maar als je alleen met tools test heb je geen goed en volledig beeld van de mate van toegankelijkheid. Met tools meet je slechts een deel van de eisen en kennis is nodig voor interpretatie. Valkuil is dat je optimaliseert om een tool tevreden te stellen in plaats van de toegankelijkheid te verbeteren. Test ook handmatig en op alle succescriteria en zorg voor de kennis om dit goed te kunnen doen.

### Nuttige links

- [digitoegankelijk.nl/onderwerpen/stappenplan-toegankelijkheid](https://digitoegankelijk.nl/onderwerpen/stappenplan-toegankelijkheid)
- [digitoegankelijk.nl/onderwerpen/techniek--code](https://digitoegankelijk.nl/onderwerpen/techniek--code)
- [digitoegankelijk.nl/onderwerpen/testen](https://digitoegankelijk.nl/onderwerpen/testen)
- [forumstandaardisatie.nl/standaard/digitoegankelijk-en-301-549-met-wcag-21](https://forumstandaardisatie.nl/standaard/digitoegankelijk-en-301-549-met-wcag-21)
- [w3.org/WAI/roles/testers](https://w3.org/WAI/roles/testers)
- [w3.org/TR/WCAG21](https://w3.org/TR/WCAG21)
- [w3.org/TR/WCAG-EM](https://w3.org/TR/WCAG-EM)
- [w3.org/TR/wai-aria-practices-1.1](https://w3.org/TR/wai-aria-practices-1.1)

- o Zorg voor een goed ingericht testproces. Test in het hele ontwikkelproces. Repareren is altijd duurder dan voorkomen en leidt bovendien tot frustratie bij betrokkenen.
- o Test een dienst of product met de evaluatiemethode WCAG-EM (of een gelijkwaardige gedocumenteerde evaluatiemethode voor de toegankelijkheidsstandaard WCAG 2.1). Gebruik deze standaard in het testproces of schakel experts in. Een toets op basis van deze methode is geschikt als onderbouwing voor de verplichte toegankelijkheidsverklaring.
- o Documenteer wanneer niet voldaan wordt aan een succes criterium van WCAG 2.1 AA en wat de reden is. Benoem wat de impact is voor verschillende mensen met een functiebeperking, welke maatregelen je organisatie neemt, welke alternatieven er zijn en wanneer het probleem is opgelost. Ook deze informatie moet in de toegankelijkheidsverklaring staan.
- o Zorg dat toegankelijkheid onderdeel is van de 'definition of done' en onderdeel is van het besluit of live gegaan wordt.
- o Ontwikkel alleen toegankelijke apps en test - of laat testen - op toegankelijkheid.

## HR-adviseur of opleidingsadviseur

Als HR-adviseur of opleidingsadviseur ben je verantwoordelijk voor vaardigheden en kennis van verschillende medewerkers op het gebied van digitale toegankelijkheid.

**i** *Tip: Gebruik de bolletjes om aan te geven welke acties zijn uitgevoerd of nog vervolgstappen nodig hebben.*

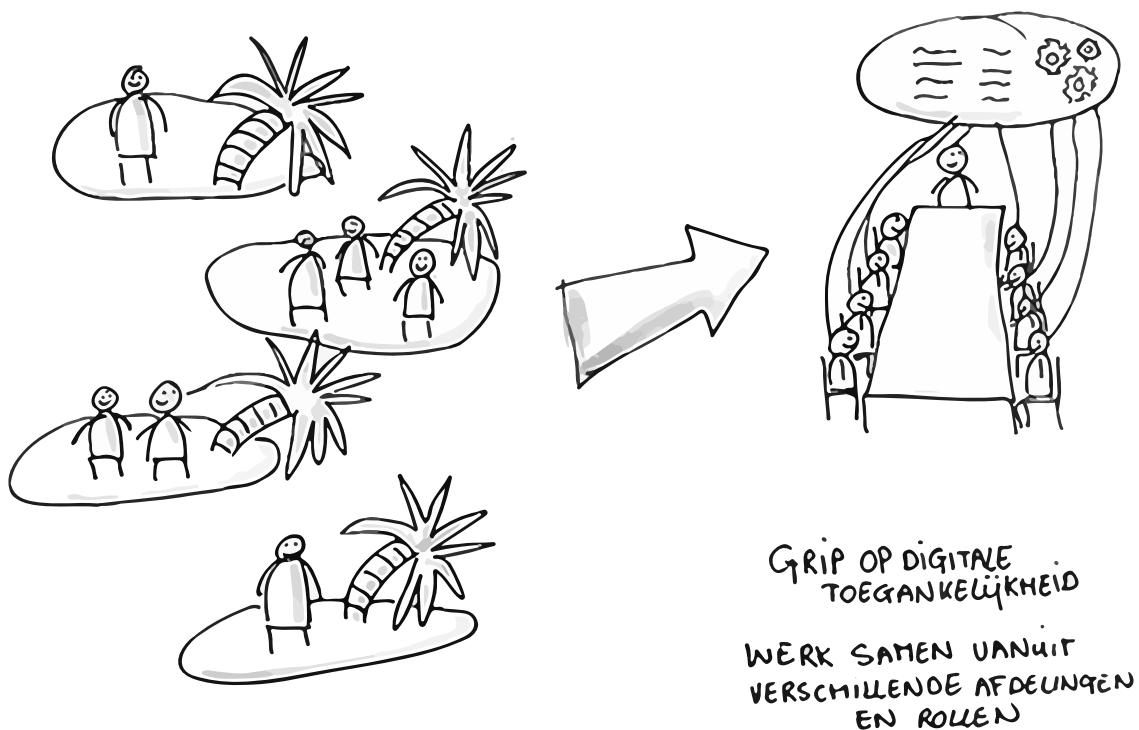
### Wat moet je doen als HR-adviseur of opleidingsmanager?

- o Zorg dat kennis en ervaring op het gebied van digitale toegankelijkheid in functieprofielen worden opgenomen. Inventariseer waar toegankelijkheid al deel uitmaakt van een functie en waar dit nog zou moeten. Zorg dat het behalen van toegankelijkheidsdoelstellingen deel uitmaakt van functioneringsgesprekken.
- o Zorg dat de arbeidsmarktcommunicatie (zoals online vacatures) en het onboarding programma toegankelijk zijn voor mensen met een functiebeperking.
- o Inventariseer of bestaande trainingen inhoudelijk aansluiten op de organisatiedoelstellingen op het gebied van toegankelijkheid. Denk bijvoorbeeld aan trainingen over hoe je het CMS gebruikt, trainingen voor Office en trainingen ‘Begrijpelijk Schrijven’. Betrek de inkopers voor het stellen van eisen en interne experts voor een inhoudelijke analyse.
- o Ook het intranet moet (bij vernieuwing) toegankelijk worden gemaakt. Zorg dat je op de hoogte bent van hoe je informatie digitaal toegankelijk deelt. Bij vernieuwing van het intranet: betrek Inkoop.
- o Maak inzichtelijk welke trainingen nodig zijn om organisatiedoelstellingen te kunnen realiseren. Bijvoorbeeld een bewustwordingsbijeenkomst voor elke medewerker die digitaal werkt en roltrainingen voor mensen in verschillende functies. Houd bij wie welke training gevolgd heeft en wanneer een herhaling of update nodig is. Zorg dat nieuwe medewerkers een basistraining krijgen.
- o Zorg dat onlinetrainingen en trainingsmateriaal toegankelijk zijn voor iedereen.

### Nuttige links

- [digitoegankelijk.nl/onderwerpen/wat-is-digitale-toegankelijkheid](https://digitoegankelijk.nl/onderwerpen/wat-is-digitale-toegankelijkheid)
- [digitoegankelijk.nl/beleid/wat-is-verplicht](https://digitoegankelijk.nl/beleid/wat-is-verplicht)
- [w3.org/WAI/roles/trainers](https://w3.org/WAI/roles/trainers)
- [rijksoverheid.nl/onderwerpen/rechten-van-mensen-met-een-handicap](https://rijksoverheid.nl/onderwerpen/rechten-van-mensen-met-een-handicap)

# Werk samen voor grip op toegankelijkheid!



Grip op digitale toegankelijkheid: Werk samen vanuit verschillende afdelingen en rollen

Illustratie van Iacobien Riezebosch, Firm Ground

Het webteam, de communicatieafdeling of de ICT-afdeling kunnen niet in hun eentje zorgen voor digitale toegankelijkheid. Daarvoor is de hele organisatie nodig. Deze publicatie biedt praktische handvatten om grip te krijgen op het onderwerp en om te voldoen aan wetgeving. Lees hoe jij vanuit jouw rol kunt bijdragen aan toegankelijke informatie en diensten.

Deze brochure is een uitgave van:

DigiToegankelijk

Tweede versie | maart 2020

[www.digitoegankelijk.nl](http://www.digitoegankelijk.nl)

[www.toegankelijkheidsverklaring.nl](http://www.toegankelijkheidsverklaring.nl)