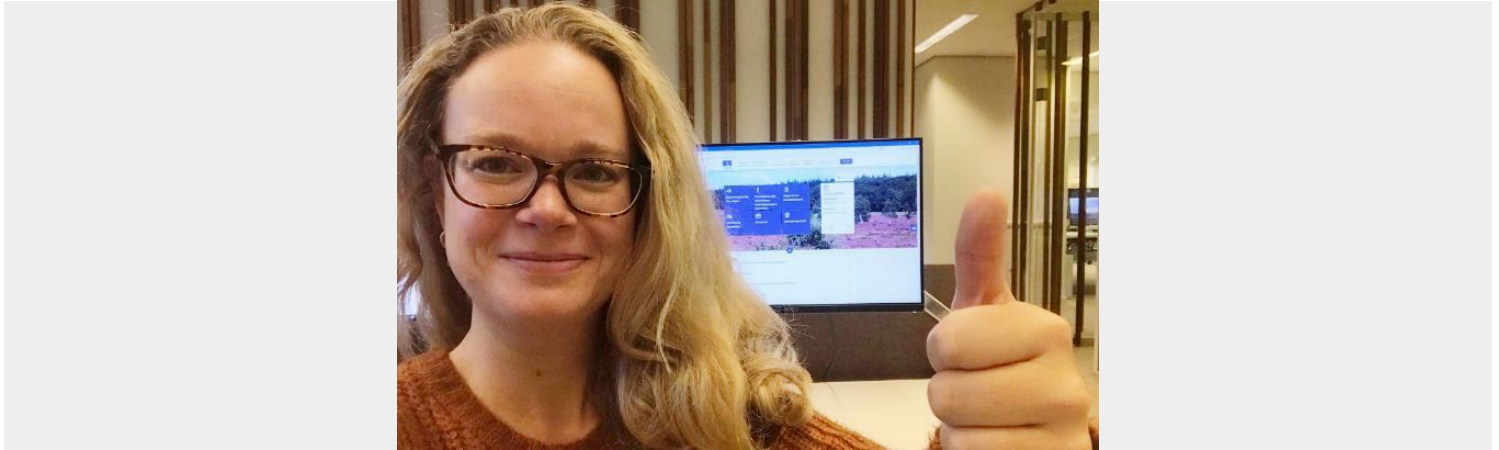


BARBARA THIEN VAN GEMEENTE EDE: 'EEN TOEGANKELIJKE WEBSITE IS VOOR ÁLLE INWONERS VAN EDE BELANGRIJK'

Posted on 27 februari 2020 by Margreet



Categories: [Inspiratie](#), [Toegankelijkheid](#)

Tags: [Digitale toegankelijkheid](#), [Ervaringsdeskundig](#), [Gemeente](#), [Internet](#)



Voor Barbara is het zonneklaar dat de website van een gemeente toegankelijk moet zijn. Barbara: 'Als gemeente mag je niemand uitsluiten van informatie en dienstverlening. Ik vind het pijnlijk als dat wel gebeurt. Wat wij doen raakt direct aan het leven van onze inwoners. Daarom moet al onze informatie zo toegankelijk mogelijk zijn'.

De website van de gemeente Ede voldoet vrijwel geheel aan de richtlijnen voor toegankelijkheid. Het bouwtraject was kort, maar het voortraject was even lastig. Barbara: 'De basis over toegankelijkheid wisten we wel. Maar we wilden teveel tegelijk. En waar begin je dan? We besloten uiteindelijk voor een zogenaamde toptakenwebsite te gaan. De meest gevraagde onderwerpen staan daarbij duidelijk op de startpagina. Toen we dat eenmaal besloten hadden ging het snel.'

Agenderen

Al eerder - in 2017 - was het inwoner Yvonne van Geel die aan de bel trok. Zij is blind en gebruikt vergrotings- en voorleessoftware voor het bezoeken van websites. Zij raakte helemaal de weg kwijt op de website van Ede. Barbara: 'Onze wethouder gaf toen heel duidelijk aan dat de website van de gemeente voor iedereen makkelijk bruikbaar en begrijpelijk moest zijn. Het was ook de tijd dat de richtlijnen voor web-toegankelijkheid kwamen. En dat we een start maakten met de lokale inclusie agenda'.

Koers bepalen

De gemeente heeft gekozen voor een dienstverlenende site, puur gericht op de Edese inwoners. Barbara: 'We hebben onderzocht wat de belangrijkste taken van de gemeente voor de inwoners zijn. Daarop focussen we. Op de homepagina staan zes 'tegels' met de belangrijkste onderwerpen. Die kunnen per week en soms per dag wisselen. Dat is afhankelijk van de behoefte van onze gebruikers. Zowel de informatie als de vormgeving is vereenvoudigd. Zo staan op onze website geen filmpjes of overbodige foto's'.

Overtuigen

Die keuze was ook intern een uitdaging. Barbara: 'Ons mediateam is zich bewust van het belang van een inclusieve website. Maar andere collega's, die meer vanuit de marketing denken, hadden moeite met de beperking van vorm en inhoud. Wat dan helpt? Onze productontwikkelaar en web-redacteurs zijn op veel plekken binnen de organisatie gaan praten. Ze hebben steeds weer uitgelegd waarom we het zo doen. En benadrukt dat een toegankelijke en gebruiksvriendelijke site voor iederéén fijn is'.

'Samen kom je verder'

De gemeente heeft vanaf de start mensen met een beperking betrokken bij het bouwtraject. Barbara: 'Je denkt dat je het allemaal zelf wel weet, maar nu heb ik ervaren dat inwoners belangrijke feedback geven. Zij vertellen wat voor hen belangrijk is. Je ogen worden geopend. Ik begrijp beter wat wel en niet werkt en waarom. De spreuk 'Alleen ga je sneller, samen kom je verder' is hier echt van toepassing'.

Liever bellen

Mensen die niet digitaal vaardig zijn, kunnen terecht bij het Klant Contact Centrum. Barbara: 'Wij merken dat er altijd onderwerpen blijven waarover mensen liever bellen, zoals over zorg en ondersteuning. We hebben ook als eerste gemeente de 'Klik voor Teletolk' ingevoerd. Dit is een extra service voor slechthorende en dove mensen die willen bellen. Overigens wordt ons gemeentenuws nog altijd gepubliceerd in het huis-aan-huisblad. Doordat ons mediateam al deze kanalen in beheer heeft, kunnen we zorgen voor een goede afstemming.'

Borgen in de organisatie

Barbara: 'Een goede borging is belangrijk. Daarbij helpt het dat wij een Koplopergemeente zijn en een vaste contactpersoon voor inclusie hebben. Hij heeft op verschillende plekken in de organisatie 'steunpunten' zoals iemand met verstand van en passie voor digitale toegankelijkheid. Onze drie internetmanagers zorgen voor de interne samenwerking. Zo voorkomen we dat andere afdelingen een contract met een webbouwer aangaan, zonder dat wij ervan weten. Ook willen we de web-toegankelijkheid opnemen in onze inkoopvoorwaarden.'

Volgende stappen

De nieuwe website wordt continu getest door een automatische testtool. Barbara: 'Ook willen we de koplopergroep vragen om één of twee keer per jaar de site te testen op gebruiksvriendelijkheid. Daarnaast zitten er standaardvragen in ons tweejaarlijks onderzoek 'Inwoners aan het woord' over de website. Onze volgende uitdaging is de toegankelijkheid van onze andere kanalen, zoals sociale media. Een andere hobbel is het feit dat wij eigenaar zijn van zo'n 150 websites die niet allemaal toegankelijk zijn. Nog genoeg werk aan de winkel dus!'

Dit interview is geschreven voor de [Toolkit Maak je gemeentewebsite toegankelijk](#)

Vijf tips van Barbara

- Stel een contactpersoon aan die verantwoordelijk is voor digitale toegankelijkheid
- Blijf intern uitleggen waarom een toegankelijke website belangrijk is
- Stap uit je comfortzone en ga op zoek naar ervaringsdeskundigen
- Neem de richtlijnen voor web-toegankelijkheid op in je inkoopvoorwaarden
- Zorg dat je website continu wordt getest en fouten detecteert

Inzet in Ede van ervaringsdeskundigen

- Gesprek met de koplopergroep (mensen met een beperking die betrokken zijn bij de lokale inclusie agenda) over de oude website en goede voorbeelden van websites van andere gemeenten.
- Sessie in de hal van bij Publiekszaken. Op een grote tafel kunnen mensen met post-its aangeven welke informatie ze op de website wilden terugzien, wat ze missen en wat een logische plek is voor informatie.
- Drie bijeenkomsten met de koplopergroep: bij de start, halverwege en vlak voor de oplevering. Zij testen de gebruiksvriendelijkheid aan de hand van opdrachten. Bijvoorbeeld op zaken als navigatie, kleur en contrast, begrijpelijkheid en de werking van hulpsystemen (zoals voorleessoftware).

