

TOOLKIT - WAT KUN JE DOEN?

Posted on 17 januari 2020 by stichtingmeo



Je wilt aan de slag met de digitale toegankelijkheid van jouw gemeente. Maar waar moet je beginnen? Wat kun je doen? Onderstaande stappenplannen geven je houvast en richting.

Stappenplan 1 is een quick scan waarmee je snel onderzoekt hoe toegankelijk de website van jouw gemeente is.

Stappenplan 2 helpt je bij het agenderen van dit onderwerp en het in gesprek gaan met de wethouder, ambtenaren en raadsleden.

Stappenplan 3 laat zien met wie je binnen de gemeente kunt samenwerken en wat ervaringsdeskundigen kunnen doen.

[Wil je weer terug naar de startpagina? Klik hier](#)

We horen graag of de informatie in deze toolkit bruikbaar voor je is. Mogen we je over enige tijd daarover een paar korte vragen stellen? [Zo ja, laat dan hier je e-mailadres achter](#)

1. QuickScan Toegankelijkheid gemeentewebsite

[Stap 1 - Eerste indruk van de website](#)

[Stap 2 - Check 7 belangrijke web-criteria](#)

[Stap 3 - Gebruik een automatische testtool](#)

[Stap 4 - Check de toegankelijkheidsverklaring op de website](#)

[Stap 5 - Vraag je achterban](#)

[Stap 6 - Vat je bevindingen samen](#)

2. Stappenplan Agendering en bewustwording webtoegankelijkheid

[Stap 1 - Formuleer je boodschap](#)

[Stap 2 - Zoek bondgenoten](#)

[Stap 3 - Leg contact met je gemeente](#)

[Stap 4 - Ga het gesprek aan](#)

[Stap 5 - Creëer bewustwording en draagvlak](#)

[Stap 6 - Schakel zo nodig de gemeenteraad in voor een politieke opdracht](#)

3. Stappenplan Samenwerken aan webtoegankelijkheid

[Stap 1 - In gesprek over het betrekken van ervaringsdeskundigen](#)

[Stap 2 - Inventarisatie en het programma van eisen](#)

[Stap 3 - Plan van aanpak maken](#)

[Stap 4 - Voorbereiden en trainen - demonstratie geven](#)

[Stap 5 - Ontwikkelen, testen en publiceren](#)

[Stap 6 - Borgen en leren](#)

1. QuickScan Toegankelijkheid gemeentewebsite

Stap 1 - Eerste indruk van de website

Ga naar de homepage. Wat is je eerste indruk? Heeft de website een rustige uitstraling? Wordt de informatie overzichtelijk gepresenteerd? Is het taalgebruik eenvoudig en duidelijk? Geef jezelf een zoekopdracht. Is de informatie die je zoekt makkelijk vindbaar? Kun je het contrast en de lettergrootte zelf instellen?

Veel websites hebben een voorleesfunctie. Deze functie is belangrijk voor mensen met een beperkte leesvaardigheid. Mensen met een visuele beperking gebruiken overigens bijna altijd eigen voorlees-software. Deze software helpt hen ook bij het navigeren door de website.

[Terug naar boven](#)

Stap 2 - Check 7 belangrijke web-criteria

Websites moeten voldoen aan 50 succescriteria. 7 criteria kun je vrij eenvoudig zelf testen. Het zijn belangrijke criteria waarbij het vaak mis gaat.

1. Tekstalternatieven bij beeld
2. Betekenisvolle links
3. Focus aangegeven
4. Ondertiteling bij video
5. Contrast
6. Gebruik van de koppenstructuur
7. Invulvelden formulieren

Meer uitleg over de 7 criteria en hoe je ze kunt testen lees je in Check 7 belangrijke web-criteria.

[Check 7 belangrijke criteria voor webtoegankelijkheid \(pdf - 348 KB\)](#)

[Check 7 belangrijke criteria voor webtoegankelijkheid \(docx -104 KB\)](#)

[Terug naar boven](#)

Stap 3 - Gebruik een automatische testtool

Met een automatische testtool kun je zelf een website testen. Maar let op: deze testen geven hooguit een eerste en globale indruk. Er zijn twee testen die je eenvoudig zelf kunt uitvoeren. De eerste geeft een inschatting van de toegankelijkheid en de tweede een inschatting van het leesniveau van een website.

[Zelfscan Toegankelijkheid van Thuiswinkel](#) (automatische toegankelijkheidstest)

[Leesniveau tool van Accessibility](#) (test leesniveau)

Meer over leesniveau vind je op [de website van de Rijksoverheid – Taalniveau B1](#)

[Terug naar boven](#)

Stap 4 - Check de toegankelijkheidsverklaring op de website

De toegankelijkheidsverklaring is erg belangrijk. Deze verklaring zegt veel over de toegankelijkheid van de website en of de gemeente bezig is deze te verbeteren. De gemeente moet uiterlijk in september 2020 een verklaring hebben gepubliceerd. Maar hoe eerder hoe beter. Staat er nog geen verklaring op de website? Vraag je dan af hoe serieus de gemeente dit onderwerp neemt.

Meer informatie van de overheid staat op [de overheidswebsite DigiToegankelijkheid](#). Gemeenten kunnen de verklaring opstellen met behulp van een [Invul-assistent Toegankelijkheidsverklaring](#).

De toegankelijkheidsverklaring is niet altijd makkelijk te vinden op de website. Soms staat hij onderaan de homepage onder 'toegankelijkheid' of onder 'over deze website'. Je kunt ook zoeken via de zoekfunctie.

Checklist

Gebruik de Checklist Toegankelijkheidsverklaring om de toegankelijkheidsverklaring te beoordelen. [Checklist Toegankelijkheidsverklaring \(docx - 35 KB\)](#)

Voorbeelden van een (redelijk) goede toegankelijkheidsverklaring

[Gemeentewebsite Woerden](#) - Volledige en overzichtelijke toegankelijkheidsverklaring met testrapport. Website voldoet volledig aan richtlijnen.

[Gemeentewebsite Utrecht](#) - Redelijk volledig. Minpunt: laatst gepubliceerde testrapport is uit 2018. Over de test uit 2019 is geen rapport gepubliceerd.

[Gemeentewebsite Gooise Meren](#) - Geen testrapport op alle criteria, wel uitleg over de verschillende wijze van testen. Ook gebruikerstesten.

[Terug naar boven](#)

Stap 5 - Vraag je achterban

Werk je bij een lokale belangenorganisatie of platform, raadpleeg dan je achterban. Vraag tegen welke problemen zij aanlopen als zij de website van de gemeente bezoeken.

Tip: Je kunt ook alvast polsen wie als ervaringsdeskundige mee zou willen werken aan het verbeteren van de website van de gemeente.

[Terug naar boven](#)

Stap 6 - Vat je bevindingen samen

Maak op basis van je onderzoek een korte samenvatting. Gebruik deze als je met je gemeente gaat praten. En je kunt hem ook gebruiken bij het maken van je standpuntennota.

[Terug naar boven](#)

[Terug naar overzicht](#)

2. Stappenplan Agendering en bewustwording webtoegankelijkheid

Stap 1 - Formuleer je boodschap

Als je echt invloed wilt uitoefenen, moet je weten wat je wilt bereiken. Daarom is het goed om vooraf je standpunten te bepalen en prioriteiten te stellen. Formuleer je boodschap in heldere en positieve termen. Daarmee maak je anderen enthousiast.

Je kunt je standpunten bijvoorbeeld vastleggen in een position paper of standpuntennota. Maak daarbij gebruik van de informatie uit deze toolkit en van de resultaten van de Quick Scan die je zelf hebt uitgevoerd (de Quick Scan vind je bovenaan pagina Wat kun je doen? en tevens als document bij Wat heb je nodig?).

Gebruik eventueel ons [Model Standpuntennota \(docx - 23 KB\)](#). Pas dit model aan op de situatie in jouw gemeente.

[Terug naar boven](#)

Stap 2 - Zoek bondgenoten

Kijk met wie je samen kunt optrekken. Voor welke andere inwoners is een goed toegankelijke en gebruiksvriendelijke website ook van belang? Denk bijvoorbeeld aan:

- Ouderenbonden.
Is er een plaatselijke afdeling van de ouderenbonden (KBO-PCOB en de ANBO, migrantenouderen)?
- Patiëntenorganisaties.
Voor welke patiënten en patiëntenorganisaties is dit onderwerp belangrijk? Is er in jouw gemeente bijvoorbeeld een afdeling van de Oogvereniging, patiënten in de geestelijke gezondheidszorg en mensen met autisme.
- Adviesraad Sociaal Domein (Wmo-raad, cliëntenraad).
Deze raad kan een belangrijke partner zijn, mede vanwege de contacten met de gemeente. Welke organisatie heeft welke deskundigheid? Wie heeft welk netwerk? Stem je boodschap en je wensen met elkaar af en vindt de gemeenschappelijke belangen. Deze organisaties kunnen ook hun eigen achterban om feedback vragen over de website.

Tip: Bedenk dat iedereen - ongeacht achtergrond, opleiding of beperking - baat heeft bij een toegankelijke en gebruiksvriendelijke website.

[Terug naar boven](#)

Stap 3 - Leg contact met je gemeente

Hoe leg je contact met de gemeente? Je kunt verschillende ingangen kiezen: de verantwoordelijk wethouder, een of meerdere ambtenaren of de gemeenteraad.

De meest koninklijke weg is om eerst de wethouder of een ambtenaar te benaderen. Als dat onvoldoende resultaat oplevert kun je naar de gemeenteraad stappen. Je kunt ook de wethouder benaderen en tegelijkertijd de betrokken ambtenaar en/of de raad informeren (bijvoorbeeld met een afschrift van een brief of in de cc van de mail). Kies de weg die jou het beste past. Misschien heb je eigen contacten die je kunt benaderen? Inhoudelijk kan digitale toegankelijkheid bij twee beleidsdossiers zijn ondergebracht: het beleid communicatie en publieksdienstverlening of het beleid lokale inclusie.

Via de wethouder

Digitale toegankelijkheid valt in de volgende wethouders portefeuilles:

- Dienstverlening aan inwoners, publieksdienstverlening
- Doelgroepenbeleid, emancipatie, diversiteit

Manieren om in contact te komen met de wethouder zijn bijvoorbeeld:

- Een brief sturen naar wethouder; de wethouder is verplicht antwoord te geven

- Het spreekuur van de wethouder bezoeken

Benieuwd hoe je een goede brief opstelt? Download [Model voor een brief aan je wethouder \(docx - 16 KB\)](#)

Via ambtenaren of andere personen of organen

- Je vaste contactpersoon, bijvoorbeeld de ambtenaar van de Lokale Inclusie Agenda (LIA).
- De afdeling communicatie. Stuur een mail of bel, en maak een afspraak.
- De Adviesraad Sociaal Domein (Wmo-raad, Cliëntenraad). Zij hebben goede ingangen naar het college.
- Via andere overleg- en participatiestructuren van of met burgers.

Ambtenaren stellen het op prijs als je met bruikbare informatie en goede voorstellen komt. Mogelijk is de ambtenaar bewust van het belang van digitale toegankelijkheid, maar krijgt hij of zij de wethouder (nog) niet mee. Als belangenorganisatie kun je dan aanbieden om samen in gesprek te gaan.

Via de raad

Manieren om in contact te komen met de raad:

- Een brief sturen naar de raad, bijvoorbeeld via de griffie of naar alle raadsleden afzonderlijk. Je kunt ook de politieke partijen benaderen.
- Inspreken op een commissievergadering of andere inspraakmogelijkheid waarbij raadsleden aanwezig zijn (ronde tafelgesprek, raadsinformatieavond; de naamgeving verschilt per gemeente).

[Terug naar boven](#)

Stap 4 - Ga het gesprek aan

Inhoud van het gesprek

Laat je gemeente weten dat je samen aan de slag wilt gaan met digitale toegankelijkheid. Informeer of de gemeente al stappen heeft ondernomen. Vraag wanneer zij het onderwerp voorbereiden en wanneer zij daarover met je in gesprek kunnen. Bied je hulp aan.

Attendeer je gemeente op [de brief van Staatssecretaris Knops uit juli 2019](#). En attendeer je gemeente op de [website DigiToegankelijk.nl](#) van het ministerie van Binnenlandse Zaken.

Vorbereiding

Bereid een gesprek met je gemeente goed voor. Wat is mijn boodschap? Wat moet de uitkomst zijn van het gesprek? Handig hulpmiddel bij het voorbereiden en voeren van een gesprek is deze [Model Standpuntennota \(docx - 23 KB\)](#).

Heeft je gemeente weinig aandacht voor digitale toegankelijkheid, beschouw zo'n eerste gesprek dan als een goed begin. Bied aan om een bijeenkomst te organiseren over het onderwerp. Probeer concrete afspraken te maken over het vervolg. Houd vervolgens contact.

Staat de gemeente nog aan het begin van digitale toegankelijkheid? Stel dan voor om de [onderzoeksresultaten van bureau Stuurlui](#) op te vragen. Stuurlui heeft een onderzoek naar de toegankelijkheid van de homepagina's van gemeentewebsites gedaan.

[Terug naar boven](#)

Stap 5 - Creëer bewustwording en draagvlak

Je hebt een eerste gesprek gehad met de wethouder, ambtenaren en/of raadsleden. Maar je merkt dat er nog weinig bewustwording is over het belang van digitale toegankelijkheid voor mensen met een beperking. Je kunt aanvoeren dat een toegankelijke gemeentewebsite wettelijk verplicht is, maar je wilt vooral dat bestuurders en ambtenaren de urgentie gaan voelen om tot actie over te gaan.

Organiseer een bijeenkomst

Bied aan om een bijeenkomst te organiseren voor de wethouder, gemeenteraadsleden en ambtenaren. Met zo'n bijeenkomst kun je mensen informeren, bewust maken en enthousiasmeren. Nodig hiervoor ook mensen met een beperking uit.

Gebruik tijdens de bijeenkomst eventueel deze [PowerPoint presentatie over webtoegankelijkheid \(pptx - 281 KB\)](#). Je kunt de power point presentatie zelf aanpassen.

Laat het zien: geef een demonstratie

Wat ook goed werkt om het draagvlak te vergroten, is een demonstratie door ervaringsdeskundigen. Zo'n demonstratie werkt als een enorme eye-opener. De meeste bestuurders en ambtenaren realiseren zich niet hoe mensen met een visuele, auditieve, motorische of verstandelijke beperking een website gebruiken, wat ze nodig hebben en waar ze tegenaan lopen.

Gebruik de 6 tips voor het geven van een demonstratie en Check 7 criteria web-toegankelijkheid

[Download hier de 6 tips voor een demonstratie in pdf](#)

[Download hier de 6 tips voor een demonstratie in Word](#)

[Download hier de Check 7 criteria als pdf](#)

[Download hier de Check 7 criteria in Word](#)

Ga na afloop van de presentatie en demonstratie samen in gesprek. Probeer tot concrete afspraken te komen. Wat wordt de eerstvolgende stap? Wanneer wordt die gezet en door wie en met wie?

[Terug naar boven](#)

Stap 6 - Schakel zo nodig de gemeenteraad in voor een politieke opdracht

Als de gemeenteambtenaren en de wethouder - ondanks je inspanningen - geen stappen zetten, dan kun je de gemeenteraad stimuleren om een opdracht te formuleren aan het College van Burgemeester en Wethouders over digitale toegankelijkheid. Ook hier kun je meerdere wegen bewandelen.

Spreek de gemeenteraad aan

Informeer de gemeenteraad over het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid en vermeldt de termijnen waarbinnen de gemeente aan de wettelijke verplichtingen moet voldoen. Maak duidelijk dat bij het ontwerpen en bouwen van een website belangrijk is dat mensen met een beperking betrokken worden. Geef aan dat het inzetten van ervaringsdeskundigen zelfs verplicht is.

Informeer afzonderlijke gemeentefracties

Zoek contact met raadsleden van de afzonderlijke fracties. Zij stellen bruikbare informatie en een constructieve opstelling vaak op prijs. Tips en adviezen worden meestal gewaardeerd. Het vergroot de bereidheid van raadsleden om in de gemeenteraad aandacht te vragen voor dit onderwerp.

Stimuleer de raad om een motie in te dienen

Probeer draagvlak te krijgen voor een motie over web-toegankelijkheid. Stuur de fracties bijvoorbeeld een brief met een voorbeeld motie. Gebruik hier voor het [Model motie digitale toegankelijkheid \(docx - 16 KB\)](#).

[Terug naar boven](#)

[Terug naar overzicht](#)

3. Stappenplan Samenwerken aan webtoegankelijkheid

Stap 1 - In gesprek over het betrekken van ervaringsdeskundigen

In deze eerste fase bespreek je met de gemeente hoe je als belangenbehartiger kunt samenwerken bij het toegankelijk maken van de gemeentewebsite. Bespreek op welke momenten ervaringsdeskundigen ingezet kunnen worden. Bijvoorbeeld bij bewustwordingssessies en gebruikerstesten. En ook wie dit het beste kan organiseren. Zet de afspraken op papier.

Bespreek bezwaren

Ervaar je nog weerstand bij de gemeente over het betrekken van ervaringsdeskundigen? Bespreek waar de bezwaren of twijfels liggen. Vertel dat met de hulp van ervaringsdeskundigen websites en apps toegankelijker en gebruiksvriendelijker worden. En dat de inzet van ervaringsdeskundigen leidt tot meer bewustwording, draagvlak én energie bij alle betrokkenen.

Doe het samen

Doorloop met de gemeente dit stappenplan en bespreek per stap wat jij als belangenbehartiger én wat ervaringsdeskundigen kunnen doen. Neem niet te veel hooi op je vork. Wees realistisch. Hoeveel mensen heb je en hoeveel tijd kun je investeren? Een demonstratie- of testteam opzetten kan ook de gemeente doen, met jouw hulp.

Zie ook [10 vragen over het demonstratie- en testteam \(docx - 41 KB\)](#)

[Terug naar boven](#)

Stap 2 - Inventarisatie en het programma van eisen

De gemeente start met het maken van een overzicht van alle websites en apps waarvan ze eigenaar is. Dan wordt de status van de toegankelijkheid in kaart gebracht. Vervolgens bepaalt de gemeente de koers, maakt ze een programma van eisen en stelt ze de prioriteiten vast.

Zorg dat jij als belangenbehartiger aan tafel zit. Bespreek wat voor mensen met een beperking belangrijk is en welke voorwaarden en wensen jullie hebben. Geef aan welke toegankelijkheidsproblemen als eerste aangepakt zouden moeten worden. Je kunt hiervoor de uitkomst van je quick scan en je standpuntennota gebruiken.

Programma van eisen

De 50 succescriteria van de WCAG 2.1 AA vormen de basis van het programma van eisen. Geef je aanvullende wensen aan, bijvoorbeeld begrijpelijk taalniveau, eenvoudige navigatiestructuur en een rustige vormgeving. Laat opnemen dat een gebruikerstest met ervaringsdeskundigen plaats vindt.

Het liefst wil je volledige toegankelijkheid op 23 september 2020. Maar in de meeste gevallen zal dit niet haalbaar zijn. Focus dan op wat voor mensen met een beperking het belangrijkste is en als eerste moet worden aangepakt. Lees ook het voorbeeld van Voorall Den Haag (bij Ter inspiratie).

Laat ook in het programma van eisen opnemen dat digitale toegankelijkheid goed verankerd wordt in het gemeentelijk beleid en in alle werkprocessen. Het betekent ook dat er structurele inzet komt van personeel en financiële middelen.

Toegankelijkheidsverklaring

Laat de gemeente in deze fase de toegankelijkheidsverklaring opstellen en publiceren. Dit is een verplichting. Zo is voor iedereen - ook voor de burger - duidelijk hoe het gesteld is met de digitale toegankelijkheid van de gemeente, wat er nog moet gebeuren en hoe de voortgang is.

Zie ook de Quick Scan Digitale Toegankelijkheid hierboven, de model Standpuntennota (bij Wat heb je nodig?) en het inspiratie-verhaal over Voorall Den Haag (bij Ter inspiratie).

[Terug naar boven](#)

Stap 3 - Plan van aanpak maken

Vinger aan de pols

Op basis van het programma van eisen maakt de gemeente een plan van aanpak. In dit plan staan de acties die ondernomen moeten worden en een tijdsplanning. Als belangenorganisatie hou je vinger aan de pols.

Je kunt feedback geven op het plan van aanpak. Voldoet het aan het programma van eisen? Is er andere of extra prioritering nodig? Spreek goed af hoe je aangehaakt blijft. Hoe word je geïnformeerd en op welk moment kun je feedback leveren? Het is handig om een vast contactpersoon te hebben bij de gemeente, iemand die makkelijk benaderbaar is.

Testteam samenstellen en scholen

Een van de acties die in het plan van aanpak moet staan is het samenstellen en scholen van een demonstratie- of testteam ervaringsdeskundigen. Begin daar ruim op tijd mee en doe dat samen

met de gemeente. Het testteam kan ook ingezet worden bij een demonstratie. Zie volgende stap.

Voor het opzetten en scholen van het demonstratie- en/of testteam zie De 10 vragen over het digitale testteam (bij Wat heb je nodig?) en de inspiratie-verhalen van Voorall en ICT4Handicap (bij Ter inspiratie).

[Terug naar boven](#)

Stap 4 - Voorbereiden en trainen - demonstratie geven

In deze fase treft de gemeente alle voorbereidingen. Een belangrijke activiteit is de bewustwording en scholing van medewerkers. Het team van ervaringsdeskundigen geeft demonstraties.

Demonstraties door ervaringsdeskundigen

De beleidsmedewerker, projectleider of personeelsmanager is verantwoordelijk voor het organiseren van bewustwordingssessies en trainingen over de toegankelijkheidsrichtlijnen. Met hem of haar kun je samen optrekken in het voorbereiden en begeleiden van demonstraties. Bekijk de zes tips voor het geven van een demonstratie.

[Download hier de zes tips voor een demonstratie in pdf \(96 KB\)](#)

[Download hier de zes tips voor een demonstratie in Word \(37 KB\)](#)

[Terug naar boven](#)

Stap 5 - Ontwikkelen, testen en publiceren

In deze fase wordt de website ontworpen, gebouwd en getest. Tijdens de bouw testen professionals de website. Vervolgens gaan ervaringsdeskundigen een testversie van de website testen. Dit gebeurt vóórdát de website online komt. De specialist van de gemeente stelt een testprotocol voor het testteam op. Voor de verdere uitwerking zie De 10 belangrijkste vragen over het digitaal testteam van ervaringsdeskundigen. Als belangenbehartiger bied je ondersteuning aan het testteam.

[Download hier de 10 vragen over het demonstratie- en testteam \(pdf - 114 KB\)](#)

[Download hier de 10 vragen over het demonstratie- en testteam \(docx - 41 KB\)](#)

Handmatige test

Blijf alert dat de gemeente de professionele testen uitvoert. Het testen op de 50 WCAG criteria kan deels met een automatische tool, maar deze test maar ongeveer 15 procent van de criteria. Daarom moet altijd een handmatige test gebeuren! Als de bevindingen van alle testen zijn verwerkt, dan kan

de website gepubliceerd worden.

[Terug naar boven](#)

Stap 6 - Borgen en leren

Als de website online staat vindt de evaluatie plaats. Goed als je daarbij betrokken bent. Bespreek bij het evalueren niet alleen hoe alles verlopen is, maar vraag ook naar de periode die komen gaat. Hoe zorgt de gemeente ervoor dat de website toegankelijk en gebruiksvriendelijk blijft? Zijn er nog problemen, en zo ja, wanneer gaat de gemeente deze oplossen?

Toegankelijk en gebruiksvriendelijk houden

Elke website en app is onderhevig aan veranderingen. Het testteam van ervaringsdeskundigen kan meekijken bij deze veranderingen en helpen om de website toegankelijk en gebruiksvriendelijk te houden. Schakel het team zo'n twee keer per jaar in. Check zelf de toegankelijkheidsverklaring om de voortgang in de gaten te houden (gebruik de checklist Toegankelijkheidsverklaring). Spreek met je contactpersoon af dat je regelmatig, bijvoorbeeld twee keer per jaar, op de hoogte wordt gebracht van de stand van zaken.

[Download de checklist Toegankelijkheidsverklaring \(docx - 17 KB\)](#)

[Terug naar boven](#)

[Terug naar overzicht](#)

[Terug naar startpagina Toolkit Maak de gemeentewebsite toegankelijk](#)

