

TOOLKIT – WAT MOET JE WETEN

Posted on 17 januari 2020 by stichtingmeo



Je wilt het thema digitale toegankelijkheid op de gemeentelijke agenda krijgen. Dan wil je graag goed beslagen ten ijs komen. In dit deel van de toolkit vind je de richtlijnen, de situatie bij gemeenten, het werken met ervaringsdeskundigen en het testen van websites.

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

Wij 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. Digitale toegankelijkheid

[Wat is webtoegankelijkheid? Waarom is een toegankelijke gemeentewebsite belangrijk? Voor wie is webtoegankelijkheid belangrijk? Wat hebben mensen met een beperking nodig? Kan een website toegankelijk zijn voor meerdere doelgroepen tegelijk?](#)

2. Wettelijke richtlijnen

[Welke wetgeving is er?](#)

[Binnen welke termijn moeten gemeenten aan de verplichtingen voldoen?](#)

[Wat houdt de WCAG 2.1 in?](#)

[Wat houden de 50 succescriteria in?](#)

[Regelen de richtlijnen ook gebruiksvriendelijkheid?](#)

3. De gemeente en digitale toegankelijkheid

[Hoe is het gesteld met de \(on\)toegankelijkheid van de gemeentewebsites?](#)

[Wat zijn de oorzaken van de achterstand bij de gemeenten?](#)

[Waar liggen de oplossingen voor de gemeenten?](#)

[Wie doet wat bij de gemeente?](#)

4. Toezicht en testen

[Zijn er sancties als de gemeente niet voldoet aan de richtlijnen?](#)

[Waarom is een toegankelijkheidsverklaring belangrijk?](#)

[Welke eisen worden er aan de toegankelijkheidsverklaring gesteld?](#)

[Testen op succescriteria?](#)

5. Samenwerken met ervaringsdeskundigen

[Waarom ontwerpen met ervaringsdeskundigen?](#)

[Is het betrekken van ervaringsdeskundigen verplicht?](#)

[Hoe kun je ervaringsdeskundigen inzetten?](#)

[Digitale toegankelijkheid en de Lokale Inclusie Agenda](#)

1. Digitale toegankelijkheid

Wat is webtoegankelijkheid?

Webtoegankelijkheid betekent dat iedereen, óók mensen met een beperking, volledig gebruik kunnen maken van websites en apps.

Websites en apps van (semi) overheden moeten toegankelijk zijn. Dit is wettelijk verplicht. Er gelden internationale richtlijnen voor. Websites en apps die aan deze richtlijnen voldoen, zijn bruikbaar voor iedereen, ongeacht wat je beperkingen zijn, waar je woont en welke hardware en software je gebruikt.

[Terug naar boven](#)

Waarom is een toegankelijke gemeentewebsite belangrijk?

Om de volgende redenen is het belangrijk dat een gemeentewebsite toegankelijk is:

- Burgers moeten steeds meer zaken met de gemeente digitaal afhandelen. Je kunt steeds minder vaak zaken telefonisch of aan het loket te regelen.
- Mensen zijn voor belangrijke zaken afhankelijk van de gemeente. Burgers, en in het bijzonder mensen met een beperking, zijn afhankelijk van de gemeente voor zaken als wonen, zorg, welzijn, (vrijwilligers-) werk, burgerzaken (aanvragen van paspoort en rijbewijs) en de politiek (zoals verkiezingen).
- Iedereen moet kunnen meedoen. Mensen met een beperking moeten volwaardig mee kunnen doen in de samenleving. Dit staat in het VN-verdrag Handicap. Nederland heeft dit verdrag geratificeerd en moet dit verdrag nu uitvoeren.
- Het gaat om veel mensen. Onderstaande cijfers laten zien hoeveel mensen met een beperking er in Nederland zijn. Zij worden uitgesloten van informatie en diensten als websites niet voldoen aan de richtlijnen.
Blind: 78.000

Slechtziend: 238.000
Kleurenblind: 700.000
Hoorbeperking: 1.300.000
Fysieke beperking: 1.500.000
Dyslexie: 825.000
Laaggeletterd: 1.500.000
Zwakbegaafd (IQ tussen 70 - 85): 600.000
Verstandelijke beperking (IQ lager dan 70): 170.000

[Terug naar boven](#)

Voor wie is webtoegankelijkheid belangrijk?

Voor iedere websitebezoeker of app-gebruiker is het belangrijk dat websites en apps volledig toegankelijk zijn. Want een toegankelijke website of app verhoogt voor iederéén het gebruiksgemak. Maar webtoegankelijkheid is echt noodzákelijk voor mensen met:

- een visuele beperking
- een auditieve beperking
- een verstandelijke beperking
- een beperkte handfunctie
- een psychische stoornis (zoals autisme)
- een beperkte leesvaardigheid.

Voorbeeld - Mensen met een visuele beperking

Blinden en slechtzienden kunnen niet of nauwelijks informatie van papier lezen. Het internet is voor hen een uitkomst. Digitale informatie kan voorgelezen of tot wel 32 keer vergroot worden. Websites en apps moeten dan wel op de juiste manier geprogrammeerd zijn en hulpmiddelen als voorleessoftware en vergrotingsapparatuur ondersteunen.

[Terug naar boven](#)

Wat hebben mensen met een beperking nodig?

Het verschilt per beperking wat mensen nodig hebben om toegang te hebben tot een website of app.

- Blinden, slechtzienden en kleurenblinden: ondersteuning voor voorleessoftware, met toetsenbord kunnen navigeren (i.p.v. met de muis), tekst kunnen vergroten, goed kleurcontrast, alternatieve teksten voor afbeeldingen, lineaire en logische vormgeving.

- Doven en slechthorenden: ondertiteling of transcriptie bij video, lineaire en logische vormgeving, eenvoudig Nederlands.
- Mensen met een beperkte handfunctie: met toetsenbord kunnen navigeren of spraaknavigatie, ruimte om invoervelden heen, grote, aanklikbare acties.
- Mensen met een cognitieve beperking: rustige vormgeving, duidelijke en logische navigatie, eenvoudig Nederlands.
- Mensen met autisme of dyslexie: rustige vormgeving, eenvoudige en korte zinnen.

Meer weten over de verschillende vaardigheden en specifieke behoeften van groepen mensen?

[Bekijk de beschrijvingen van verschillende gebruikers uit de toolkit Inclusie van de community Gebruiker Centraal](#)

[Terug naar boven](#)

Kan een website toegankelijk zijn voor meerdere doelgroepen tegelijk?

Deze vraag wordt regelmatig gesteld. De richtlijnen streven naar toegankelijkheid voor zoveel mogelijk verschillende gebruikers. Een websitebouwer kan bij het ontwerpen en bouwen met de verschillende doelgroepen rekening houden. Het is in ieder geval niet nodig om voor verschillende doelgroepen een aparte website te bouwen.

Voorbeelden van ontwerpen en bouwen voor meerdere doelgroepen

Contrast

Mensen met autisme kunnen hooggevoelig zijn voor felle en contrasterende kleuren. Voor slechtzienden is contrast juist belangrijk. Oplossing: een functie toevoegen waarmee de gebruiker zelf het contrast kan vergroten of verkleinen. Hetzelfde geldt voor heldere kleuren versus zachte kleuren.

Afbeeldingen

Voor mensen met een verstandelijke beperking en laaggeletterden kunnen eenvoudige plaatjes en iconen behulpzaam zijn. Dit is voor mensen met een visuele beperking niet handig. Oplossing: bij plaatjes een verklarende tekst plaatsen.

[Terug naar boven](#)

[Terug naar overzicht](#)

2. Wettelijke richtlijnen

Welke wetgeving is er?

Sinds 1 juli 2018 geldt in Nederland het 'Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid'. Dit besluit stelt digitale toegankelijkheid verplicht voor alle (semi) overheden.

In het Tijdelijk besluit staat dat overheden aan de verplichtingen kunnen voldoen door:

1. De toegankelijkheidseisen toe te passen op hun websites en mobiele applicaties.
2. Een toegankelijkheidsverklaring te publiceren.

De toegankelijkheidseisen zijn vastgelegd in de 'Standaard EN 301 549'. Onderdeel van deze Europese standaard zijn de internationale Web Content Accessibility Guidelines 2.1. (WCAG 2.1).

[Lees hier het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid](#)

[Lees hier meer over de Europese Standaard EN 301 549](#)

[Terug naar boven](#)

Binnen welke termijn moeten gemeenten aan de verplichtingen voldoen?

Voor het voldoen aan de verplichtingen gelden de volgende data:

- Op 23 september 2019 voor websites die zijn gepubliceerd vanaf 23 september 2018.
- Op 23 september 2020 voor websites die zijn gepubliceerd vóór 23 september 2018.
- Op 23 juni 2021 voor mobiele applicaties.

In het Tijdelijke besluit zijn wel enkele [uitzonderingen beschreven](#).

[Terug naar boven](#)

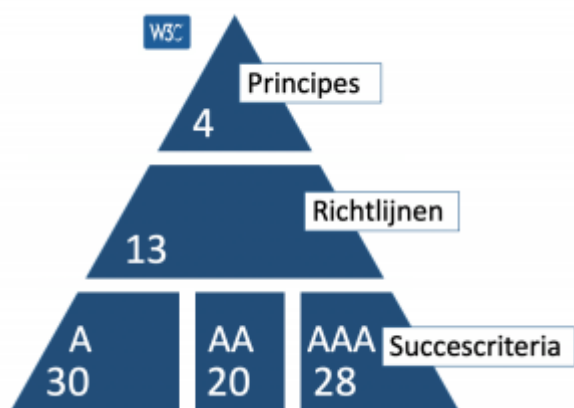
Wat houdt de WCAG 2.1 in?

De toegankelijkheidseisen (WCAG 2.1) bestaan uit vier uitgangspunten:

1. Waarneembaar: de bezoeker moet alle informatie en andere componenten van een website kunnen waarnemen.
2. Bedienbaar: de bezoeker moet alle componenten van de website en de navigatie kunnen bedienen.
3. Begrijpelijk: de bezoeker moet alle informatie en het gebruik van de website kunnen begrijpen.
4. Robuust: de website moet in verschillende browsers en besturingssystemen goed werken en

geschikt zijn voor hulpmiddelen zoals spraaktechnologie

In totaal zijn er 78 succescriteria. Overheidswebsites moeten voldoen aan 50 van deze 78 criteria (niveau A en AA).



[Terug naar boven](#)

Wat houden de 50 succescriteria in?

De succescriteria zijn vooral technische eisen die zorgen dat een website technisch gezien toegankelijk is. Een website van niveau AA is voldoende toegankelijk en van niveau AAA maximaal toegankelijk. Het gaat om eisen als:

- Voldoende contrast
- Ondertiteling bij video's
- Met het toetsenbord kunnen navigeren in plaats van met de muis
- Alternatieve tekst bij beeld
- Beperkt aantal lichtflitsen op een webpagina
- Taalgebruik dat een screenreader begrijpelijk kan uitspreken
- Heldere instructies en foutmeldingen bij invoervelden van een formulier
- Zichtbaarheid van de cursor zodat duidelijk is waar je op de pagina bent

[Lees hier meer over de WCAG-richtlijnen en 50 succescriteria in begrijpelijke taal \(pdf - 224 KB\)](#)

[Terug naar boven](#)

Regelen de richtlijnen ook gebruiksvriendelijkheid?

Websites die voldoen aan de 50 succescriteria zijn wél toegankelijk maar niet per definitie gebruiksvriendelijk. Een gebruiksvriendelijke website is gemakkelijk te begrijpen en te gebruiken. Dit is onder andere belangrijk voor mensen met een verstandelijke beperking en laaggeletterden. Het gaat om zaken als:

- Eenvoudige manier van navigeren
- Logische leesvolgorde
- Vaste plek voor elk onderdeel, niet steeds wisselende teksten
- Logische indeling
- Rustige vormgeving
- Makkelijk vindbare informatie
- Begrijpelijk taalgebruik

Je krijgt een gebruiksvriendelijke website als je mensen met een beperking betreft bij het webontwerp.

Daarnaast zijn online diverse tips en adviezen te vinden. Voor het taalniveau bestaan aanbevolen richtlijnen. De rijksoverheid hanteert taalniveau B1. (Let op: begrijpelijk taalniveau behoort tot de succescriteria van niveau AAA en is daardoor niet verplicht voor overheden.)

Meer informatie over gebruiksvriendelijke (digitale) informatie:

- [Checklist toegankelijke informatie van Pharos](#)
- [Tips voor online toegankelijkheid van Gebruiker Centraal](#)

Meer informatie over eenvoudig taalniveau:

- [Direct duidelijk - heldere overheidsinformatie](#)
- [Taalniveau B1 - informatie van de Rijksoverheid](#)

[Terug naar boven](#)

[Terug naar overzicht](#)

3. De gemeente en digitale toegankelijkheid

Hoe is het gesteld met de (on)toegankelijkheid van de gemeentewebsites?

Er zijn een paar onderzoeken die (deels) antwoord geven op deze vraag.

- Onderzoek homepagina's van gemeentewebsites
Stuurlui heeft in september 2019 de homepagina's van alle 355 gemeenten onderzocht op toegankelijkheid. Slechts 23% van de homepagina's van gemeenten bleek te voldoen aan de WCAG 2.1. AA richtlijnen.
- Promotieonderzoek onder 69 gemeenten
Eric Velleman heeft in 2018 een promotieonderzoek gedaan naar de toegankelijkheid van 69 gemeentewebsites. Zijn onderzoek laat zien dat geen van deze websites volledig voldoet aan

de WCAG 2.0 AA – richtlijnen (sinds eind 2018 zijn de richtlijnen uitgebreid onder de noemer WCAG 2.1).

- Nulmeting Digitale Toegankelijkheid Overheden

In 2019 heeft Stichting Accessibility een nulmeting uitgevoerd. Uit deze nulmeting blijkt dat websites van landelijke en lokale overheden nog niet voldoen aan alle toegankelijkheidseisen. Websites scoren gemiddeld op 12 van de 50 succescriteria van WCAG 2.1 AA een afwijking. Er is veel 'laaghangend fruit' waarmee websites snel verbeterd kunnen worden. Deze nulmeting is uitgevoerd in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken.

[Terug naar boven](#)

Wat zijn de oorzaken van de achterstand bij de gemeenten?

Het onderzoek van Velleman (zie vorige vraag) noemt onder meer de volgende oorzaken:

- Bij veel gemeenten is digitale toegankelijkheid niet structureel ingebed in de gehele organisatie en in de werkprocessen.
- Veel gemeenten ontvangen geen feedback op hun web(on)toegankelijkheid. Er wordt onvoldoende gemonitord en op de websites staat nergens hoe mensen toegankelijkheidsproblemen kunnen melden.
- Ambtenaren hebben een verkeerd beeld over webtoegankelijkheid en gaan er vanuit dat het wel in orde is. Maar liefst 88 procent denkt dat de website aan de eisen voldoet terwijl dat niet het geval is.
- De inhoudelijke kennis over de WCAG richtlijnen is onvoldoende.

[Terug naar boven](#)

Waar liggen de oplossingen voor de gemeenten?

Het onderzoek van Velleman (zie voorgaande vragen) laat zien dat de oplossingen niet alleen gezocht moeten worden in technische zaken zoals de bouw van de website. Digitale toegankelijkheid vraagt vooral een organisatie-brede aanpak.

De gehele gemeentelijke organisatie is nodig om dit goed op te pakken en te verankeren. Van hoger management, juristen, inkopers, vormgevers en personeelsmanagers tot redacteurs en testers; zij zijn allemaal nodig om de digitale toegankelijkheid goed te organiseren en op orde te houden.

Dit zijn de succesfactoren voor digitale toegankelijkheid

1. Steun van bestuurders en hoger management

2. Iemand die eindverantwoordelijk is voor de digitale toegankelijkheid
3. Een vastgesteld actieplan
4. Reservering van budget en capaciteit
5. Bewustwording en kennis, opleiding en training
6. Verankering in alle organisatieonderdelen en werkprocessen
7. Digitale toegankelijkheid als vast onderdeel van het inkoopproces en een harde voorwaarde bij aanbesteding (knock-out criterium)
8. Een overzicht van alle websites en apps die de gemeente beheert en het bijbehorende toegankelijkheidsniveau
9. Toezicht en borging door middel van toegankelijkheidsverklaringen en regelmatige tests
10. Samenwerken met andere gemeenten, onder druk van stakeholders zoals lokale belangenorganisaties en als ervaringsdeskundigen betrokken zijn bij de implementatie.

Bron: Digitale Toegankelijkheid in jouw organisatie: wie doet wat? (uitgave DigiToegankelijk)

[Terug naar boven](#)

Wie doet wat bij de gemeente?

Binnen een gemeente houden verschillende soorten medewerkers zich bezig met digitale toegankelijkheid. Als je gaat praten met de gemeente is het handig om te weten: wie doet wat? Het ministerie van Binnenlandse Zaken heeft hierover een overzicht gemaakt [Digitale Toegankelijkheid: Wie doet wat bij de gemeente?](#)

De volgende medewerkers moeten in ieder geval goed weten hoe mensen met een beperking digitale informatie gebruiken. Zij hebben bovenal baat bij het betrekken van ervaringsdeskundigen.

- Beleidsmedewerker
- Projectleider
- Content-specialist en redacteur
- Communicatieadviseur
- Vormgever
- Ontwikkelaar en tester

De beleidsmedewerker, projectleider en/of communicatieadviseur organiseren het betrekken van ervaringsdeskundigen. Dit geldt ook voor de tester als het gaat om gebruikerstesten. Overigens kan dit per gemeente verschillen.

Bron: Digitale Toegankelijkheid in jouw organisatie: wie doet wat? (uitgave DigiToegankelijk)

[Terug naar boven](#)

[Terug naar overzicht](#)

4. Toezicht en testen

Zijn er sancties als de gemeente niet voldoet aan de richtlijnen?

Nee, er zijn geen sancties. Wel moeten gemeenten verantwoording afleggen. Dat moeten ze doen door het invullen, ondertekenen én publiceren van een actuele toegankelijkheidsverklaring. En als de website van een gemeente niet voldoet aan de 50 succescriteria, moet de gemeente aangeven aan welke van de 50 criteria niet wordt voldaan en wanneer de problemen worden opgelost. Dat oplossen moet de gemeente zo spoedig mogelijk doen.

Bestuurlijk risico

De gemeente kan dus geen geldboete of straf krijgen als de gemeentewebsite onvoldoende toegankelijk is. Maar de verantwoordelijk wethouder loopt wel bestuurlijk risico als hij of zij onvoldoende maatregelen neemt of als er geen goede toegankelijkheidsverklaring op de website staat.

[Terug naar boven](#)

Waarom is een toegankelijkheidsverklaring belangrijk?

Aan de hand van de toegankelijkheidsverklaring kunnen toezichthoudende organen, zoals de gemeenteraad, de vinger aan de pols houden. De raad kan bijvoorbeeld vragen stellen aan het College van Burgemeester en Wethouders. En het college opdracht geven de toegankelijkheidsproblemen op te lossen. Ook de lokale belangenorganisatie kan met behulp van de toegankelijkheidsverklaring dit onderwerp agenderen bij de raad of het college.

[Terug naar boven](#)

Welke eisen worden er aan de toegankelijkheidsverklaring gesteld?

Model en invulassistent

De toegankelijkheidsverklaring moet gemaakt zijn volgens een officieel model. De gemeente kan hiervoor de zogenaamde [Invul-assistent Toegankelijkheidsverklaring](#) gebruiken.

Status

In de toegankelijkheidsverklaring moet ook staan wat de status van de toegankelijkheid van de website is

1. voldoet volledig
2. voldoet gedeeltelijk
3. eerste maatregelen genomen
4. voldoet niet

Meer informatie vind je op de [website Digitoegankelijkheid van het ministerie van Binnenlandse Zaken](#)

Checklist

Wil jij de toegankelijkheidsverklaring van jouw gemeentewebsite checken? Gebruik dan onze Checklist Toegankelijkheidsverklaring.

[Checklist-Toegankelijkheidsverklaring \(35 KB\)](#)

[Terug naar boven](#)

Testen op de succescriteria

Onderzoeksmethode

De succescriteria moeten getest worden met de onderzoeksmethode WCAG-EM of een gelijkwaardige evaluatiemethode. Testen met deze methode vraagt de nodige kennis, dus hier zijn goed opgeleide mensen voor nodig. Het is niet verplicht om de test door een extern bureau te laten uitvoeren.

Automatische én handmatige test

Het testen op de succescriteria kan deels gebeuren met een automatische tool. Zo'n automatische tool test echter maar op ongeveer 15 procent van de criteria. Daarom moet er ook altijd een handmatige test gedaan worden.

Gebruikerstest met ervaringsdeskundigen

Het is niet verplicht om een test met ervaringsdeskundigen te doen, maar dat is wel sterk aan te raden. Een team van ervaringsdeskundigen kan de meest voorkomende toegankelijkheidsproblemen testen. Daarnaast kunnen ervaringsdeskundigen de website ook testen

op gebruiksvriendelijkheid, zoals het taalgebruik, navigatiegemak, vormgeving, en vindbaarheid. Ook kan het testteam ná publicatie van de nieuwe website betrokken blijven bij de monitoring.

[Terug naar boven](#)

[Terug naar overzicht](#)

5. Samenwerken met ervaringsdeskundigen

Waarom ontwerpen met ervaringsdeskundigen?

Net als bij het ontwikkelen van gebouwen, is het ook bij het ontwerpen van websites en apps belangrijk dat ervaringsdeskundigen betrokken worden. [Het filmpje Niets Over Ons Zonder Ons laat zien waarom dat belangrijk is en wat ervaringsdeskundigen toevoegen.](#)

Vier redenen

Vier redenen voor het betrekken van ervaringsdeskundigen bij het ontwerpen van websites en apps:

1. Het levert een website op die toegankelijk én gebruiksvriendelijk is voor mensen met een beperking.
2. Het leidt niet alleen tot een bruikbare website voor mensen met een beperking, maar ook tot een betere website voor iedereen.
3. Het is goedkoper om mensen met een beperking vanaf het begin te betrekken; aanpassingen achteraf zijn dan minder vaak nodig.
4. Het werken met ervaringsdeskundigen creëert bewustwording en draagvlak binnen de gemeentelijke organisatie en geeft energie.

WCAG en gebruiksvriendelijkheid

De WCAG-richtlijnen zijn ontworpen om websites toegankelijk te maken. Het voldoen aan de richtlijnen betekent niet dat de website automatisch ook gebruiksvriendelijk is. De WCAG gaat vooral over wat minimaal nodig is voor de toegankelijkheid en minder over gebruiksvriendelijkheid. Ook daarom is het belangrijk om ervaringsdeskundigen te betrekken. Door samen te werken met mensen met een beperking ontstaat een groter begrip over hoe zij een website gebruiken en wat nodig is om een website echt toegankelijk en gebruiksvriendelijk te maken.

Inclusief ontwerpen

Vaak wordt gesproken over 'Inclusief ontwerpen', ook wel 'Design for all', 'Inclusive Design' of 'Ontwerpen voor Iedereen' genoemd. Het betekent dat zoveel mogelijk mensen, onafhankelijk van

zaken als leeftijd, functiebeperking of leesvaardigheid, gebruik kunnen maken van de producten en diensten.

'Ontwerpen voor Iedereen' kun je bereiken door ervaringsdeskundigen te betrekken bij het ontwerp. Ontwerpbureaus bedenken ook andere manieren om vanuit de gebruiker te denken en ontwerpen. Bijvoorbeeld door te werken met 'klantreizen' en 'persona's'. In dat geval is het belangrijk om ook persona's met beperkingen op te nemen.

[Terug naar boven](#)

Is het betrekken van ervaringsdeskundigen verplicht?

Ja, het betrekken van ervaringsdeskundigen is verplicht. Dat is vastgelegd in het VN-verdrag Handicap. Overheidsorganisaties (zoals de gemeente) en ondernemingen moeten bij het ontwerpen van informatie, producten en diensten mensen met een handicap actief betrekken.

Formele documenten rond digitale toegankelijkheid bevelen het betrekken van ervaringsdeskundigen vooral aan. In het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid staat niets over het betrekken van ervaringsdeskundigen. Maar Staatssecretaris Knops stuurt in juli 2019 een brief aan gemeenten over digitale toegankelijkheid en daarin verwijst hij wel expliciet naar het VN-verdrag Handicap.

Ook in de [Nulmeting Toegankelijkheid 2019](#) (uitgevoerd in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken) staat de aanbeveling om ervaringsdeskundigen in alle fasen te betrekken (besluitvorming, ontwerp, bouw en monitoring). Hetzelfde geldt voor de publicatie [Digitale toegankelijkheid in jouw organisatie; wie doet wat?](#) van het ministerie van Binnenlandse Zaken. Ook daarin staat de aanbeveling ervaringsdeskundigen te betrekken.

[Terug naar boven](#)

Hoe kun je ervaringsdeskundigen inzetten?

Je kunt ervaringsdeskundigheid in drie verschillende rollen inzetten.

Als vertegenwoordiger en spreekbuis van een achterban (belangenorganisatie)

- Rol: Brengt gebundelde kennis en signalen in vanuit en namens een achterban. Behartigt de belangen van de achterban.
- Inzet: Denkt mee in het proces van besluitvorming, voorbereiding ontwerp en monitoring. Kan de inzet van ervaringsdeskundigheid organiseren. Kan toezicht uitoefenen op het naleven van afspraken en wet- en regelgeving.

Op persoonlijke titel (ervaringskennis)

- Rol: Brengt eigen ervaringen in. Heeft een rol bij het creëren van bewustwording over digitale toegankelijkheid.
- Inzet: Kan in de fase van agendering demonstreren hoe hij/zij een website gebruikt en hoe (on)toegankelijkheid werkt.

Namens anderen met gelijke ervaringen (ervaringsdeskundigheid)

- Rol: Brengt zelf-overstijgende ervaring en algemene kennis van zijn of haar doelgroep in. Spreekt ook voor anderen met vergelijkbare beperkingen. Heeft een rol bij het creëren van bewustwording, bij training van medewerkers, en bij het testen van de website.
- Inzet: Kan in de fase van agendering en voorbereiding/training demonstreren hoe hij/zij een website gebruikt en hoe (on)toegankelijkheid werkt. Kan in de ontwerp- en bouwfase de website testen. Kan in het kader van monitoring de website geregeld blijven testen.

Ben jij medewerker of vrijwilliger van een belangenorganisatie? Zorg dat je mee kunt praten tijdens het gehele proces van besluitvorming, voorbereiding, ontwerp en monitoring. En maak afspraken met de gemeente over de inzet van ervaringsdeskundigen ten behoeve van bewustwording, training en gebruikerstesten. Meer praktische informatie hierover in 6 stappen Samenwerken aan webtoegankelijkheid. Deze stappen staan beschreven bij [Wat kun je doen, scroll naar het Stappenplan Samenwerken aan webtoegankelijkheid](#).

Tip: De rol van ervaringsdeskundigen is niet éénmalig. Als belangenorganisatie heb je een rol als 'waakhond' en houd je vinger aan de pols. Bovendien is een website nooit klaar. De ontwikkelingen in de digitale wereld gaan zo snel dat monitoring – samen met ervaringsdeskundigen – nodig is om de website toegankelijk en gebruiksvriendelijk te houden.

[Terug naar boven](#)

Digitale toegankelijkheid en de Lokale Inclusie Agenda

Het onderwerp digitale toegankelijkheid valt binnen een gemeente niet alleen onder het beleid communicatie en publieke dienstverlening, maar ook onder het beleid lokale inclusie. Digitale toegankelijk moet onderdeel zijn van het inclusie-beleid van je gemeente.

Lokale Inclusie Agenda

Op basis van het VN-verdrag Handicap is elke gemeente verplicht een Lokale Inclusie Agenda op te stellen. Toegankelijkheid is één van de belangrijke onderdelen van de Lokale Inclusie Agenda. Ook het digitale toegankelijkheid hoort thuis in deze agenda.

Tip: Check of jouw gemeente een Lokale Inclusie Agenda heeft opgesteld. Via deze agenda, en vooral via de ambtenaren die zich met deze agenda bezig houden, kun je het onderwerp digitale toegankelijkheid goed agenderen. Bovendien biedt de Lokale Inclusie Agenda een stevige basis om dit samen met ervaringsdeskundigen op te pakken.

Iedereen doet mee

De Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) ondersteunt gemeenten in het opstellen van de Lokale Inclusie Agenda. [Dit VNG-programma heet 'Iedereen doet mee'](#). Het motto is dat door het betrekken van mensen met een beperking bij de start, ontwikkeling en uitvoering van de Lokale Inclusie Agenda, je zeker weet dat je echt werkt aan een inclusieve gemeente.

Handreiking en inspiratie

De VNG heeft twee handreikingen: één over hoe je een lokale inclusie agenda opstelt en één met informatie en tips over digitale inclusie. Ook is er een inspiratiebundel over het werken met ervaringsdeskundigen.

[Handreiking Lokale Inclusie Agenda](#)

[Aan de slag met digitale inclusie](#)

[Inspiratiebundel: Organiseer ervaringsdeskundigheid inclusie](#)

[Terug naar boven](#)

[Terug naar overzicht](#)

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

