



Oogvereniging

macula^{vereniging}



Tweede Kamer der Staten-Generaal
Vaste Commissie voor Binnenlandse Zaken
Postbus 20018
2500 EA 'S-GRAVENHAGE

Onderwerp

AO Digitale overheid 14-3-2018

Datum	Referentie	Inlichtingen bij	Bijlagen
12-03-2018	18-0356/BB/EW/TH	Thijs Hardick, t.hardick@iederin.nl	-

Geachte heer/mevrouw,

Op 14 maart staat het algemeen overleg over de digitale overheid op de agenda van uw commissie. Hierbij komen onder andere ook de evaluatie van het programma Digitaal 2017 en de voortgangsrapportage Programma eID aan de orde. Het Dovenschap, Oogvereniging, KBO-PCOB, Maculavereniging, LFB en Ieder(in) willen allereerst benadrukken dat het VN-verdrag Handicap het realiseren van een toegankelijke samenleving onontkoombaar maakt. Dit betekent ook dat informatie over diensten en producten voor iedereen toegankelijk moet zijn. Voor mensen die digitaal vaardig zijn maar ook voor de mensen die dat niet zijn.

Digitaal toegankelijk voor iedereen

In het programma voor de digitale overheid moet nadrukkelijker worden vermeld dat het gaat om digitale toegankelijkheid voor iedereen, inclusief mensen met een beperking. Het zou goed zijn als dit in een aparte paragraaf wordt opgenomen. Het is van belang om te benadrukken dat iedereen baat heeft bij het toegankelijk maken, maar dat niet vergeten mag worden dat circa 25 procent van de Nederlandse bevolking een tijdelijke of blijvende beperking heeft. Het begrip iedereen dient hierbij dan breed te worden opgevat. Het gaat ook om alle werknemers met een beperking die de benodigde inhoudelijke en administratieve handelingen uitvoeren.

Neem in het programma Digitale overheid op dat toegankelijkheid voor iedereen goed geregeld moet zijn, dus ook voor mensen met een beperking.

Toegankelijke digitale infrastructuur

Om de digitale toegankelijkheid voor iedereen te realiseren is het van belang om elke digitale dienst conform de richtlijn EN 301 549 met WCAG 2.0 niveau AA of hoger in te richten. Hierdoor ontstaat voor iedereen een toegankelijke digitale infrastructuur. Met het volgen van deze richtlijn wordt ook direct invulling gegeven aan de implementatie van het VN-verdrag Handicap.

Wij vragen minister daarom met klem om de richtlijn EN 301 549 met WCAG 2.0 niveau AA of hoger in alle dienstverlening, inclusief de daaraan gekoppelde administratieve inrichting van het gehele proces, tot uitdrukking te laten komen. Door elke digitale dienst in te richten conform deze richtlijn wordt de digitale toegankelijkheid voor iedereen gewaarborgd. Daarbij is het belangrijk dat

deze werkwijze als standaard werkinstructie geborgd wordt, zodat ook bij updates de toegankelijkheid direct wordt meegenomen.

Maak bovengenoemde richtlijn ook verplicht voor publieke diensten en algemene nutsvoorzieningen zoals ziekenhuizen, scholen en universiteiten.

Gebruik van ICT-richtlijnen en begrijpelijk taalgebruik

Behalve over techniek gaat digitale toegankelijkheid ook over begrijpelijk taalgebruik, zodat ook mensen die minder digitaal vaardig zijn zo zelfstandig mogelijk met de overheid kunnen communiceren. Het gaat hierbij om mensen met een (lichte) verstandelijke beperking, ouderen die niet gewend zijn met computers en met internet te werken, en mensen met een lage taalvaardigheid door opleiding of anderstaligen.

Overigens is een logische indeling van een website of mobiele app niet alleen van belang voor deze mensen, maar voor het gebruiksgemak voor iedereen. Uiteindelijk hangt het slagen van de digitalisering van overheidsdiensten hiervan af.

Neem begrijpelijk taalgebruik mee in alle overheidswebsites en -apps.

Alternatieve kanalen voor niet digitaal vaardigen

Digitale toegankelijkheid zal nooit voor iedereen mogelijk zijn. In het rapport 'Maak Waar!' van de Studiegroep Informatiesamenleving en Overheid (2017), stelt de studiegroep dat digitale uitsluiting voorkomen moet worden. Hierbij wordt onder andere gerefereerd aan onderzoek van de Algemene Rekenkamer (2016), waarin staat dat circa tweeënhalf miljoen mensen moeite hebben met taal en rekenen. Naast digitaal zal - zo stelt de stuurgroep - de overheid binnen haar dienstverlening daarom blijvend aandacht moeten besteden aan het onderhouden van menselijk contact via telefoon, loket of aan de keukentafel.

Recente onderzoeken van onder meer CPB/SCP en Microsoft geven aan dat het gaat om ten minste anderhalf miljoen mensen, die om uiteenlopende redenen niet digitaal vaardig zijn of die vaardigheid verliezen. Dit aantal zal in onze vergrijzende samenleving alleen maar toenemen.

We vragen de Minister om naast digitale dienstverlening altijd alternatieven beschikbaar te stellen voor de mensen die niet digitaal vaardig kunnen worden, of die vaardigheid verliezen.

Wij vertrouwen erop dat u aan deze punten aandacht besteedt en wensen u een goed overleg.

Met vriendelijke groet,



Illya Soffer
Directeur Ieder(in)



Conny Kooijman
Directeur LFB



Manon Vanderkaa
Directeur KBO-PCOB



Joep Aerts
Directeur Oogvereniging



Frans Stroop
Voorzitter MaculaVereniging



Eva Westerhoff
Adviseur Dovenschap