

OPROEP COLLEGE RECHTEN VOOR DE MENS AAN DE OVERHEID: ZET EXTRA STAPPEN VOOR TOEGANKELIJKE DIGITALE DIENSTVERLENING

Posted on 4 december 2024 by Marije



Een groot deel van de overheidswebsites en -apps is niet (volledig) toegankelijk. Dat zegt de jaarlijkse monitor van het College voor de Rechten van de Mens.

Category: [VN-verdrag](#)

Tag: [Digitale toegankelijkheid](#)



De monitor onderzoekt elk jaar hoe het gaat met de naleving van het VN-verdrag handicap. Dit jaar is het thema 'digitale toegankelijkheid en dienstverlening'. Behalve de overheid zijn ook de sectoren onderwijs en zorg onderzocht. Het College roept de overheid op extra stappen te zetten en ervoor te zorgen dat alle overheidsinstanties zich houden aan de toegankelijkheidseisen. Ook dringt het College aan op het bindend vastleggen van toegankelijkheidseisen voor de sectoren zorg en onderwijs.

Ontoegankelijkheid leidt tot verlies van eigen regie

Het rapport maakt duidelijk dat toegankelijke dienstverlening enorm belangrijk is om je leven zelfstandig te kunnen leiden. Maar als de toegankelijkheid tekortschiet, kan zelfs sprake zijn van achteruitgang. Bijvoorbeeld omdat een website of app niet toegankelijk is of omdat andere communicatiemiddelen – telefoon, chat, mail, fysiek loket – niet beschikbaar zijn. Daardoor worden mensen met een beperking afhankelijk van hulp. Het rapport besteedt ook aandacht aan het gebruik van DigiD door wettelijk vertegenwoordigers van mensen met een meervoudige beperking. Dit is, ondanks eerdere toezeggingen van de staatssecretaris, nog steeds niet geregeld. Daardoor hebben zij bijvoorbeeld geen inzage in het patiëntendossier van hun gehandicapte familielid.

Ervaringsverhalen onderstrepen bevindingen

Iemand met een visuele beperking vertelt in de monitor over online ziekenhuisfolders in een ontoegankelijk PDF: 'Onhandig en tijdrovend: je moet alles woord voor woord afluisteren en je kunt niet in één keer naar de juiste informatie springen. Bij illustraties ontbreekt vaak de alternatieve tekst waardoor je geen idee hebt wat er is afgebeeld'. Iemand met een beperkte handfunctie vertelt over het aanvragen van een nieuwe rolstoel: 'Ik moest 'even' in een e-mail aangeven waarom de oude niet voldeed. In mijn geval kost dat meerdere dagen. Vervolgens nam iemand anders contact met me op, die ook weer informatie per email vroeg. Uiteindelijk liep de aanvraagstijd op tot ruim een jaar. En dan kan ik nog van geluk spreken, ik had een behulpzame ambtenaar die de online formulieren voor me invulde.'

Ons geduld is op, neem de aanbevelingen direct over

De monitor van het College laat niets te twijfelen over. De urgentie om digitale dienstverlening versneld toegankelijk en bruikbaar te maken is hoog. Ieder(in) roept de staatssecretaris op de aanbevelingen van het College over te nemen. De wettelijke verplichting voor digitale toegankelijkheid bestaat al meer dan vijf jaar (en het VN-verdrag handicap nog veel langer) en ons geduld is op.

Wij benadrukken de volgende oproepen:

- Geef prioriteit aan de DigID-problematiek voor wettelijk vertegenwoordigers en gemachtigden en los dit uiterlijk medio 2025 op. Dit duurt ondanks eerdere toezeggingen al veel te lang.
- Leg toegankelijkheidseisen voor de sectoren zorg en onderwijs bindend vast en maak een tijdlijn voor de verwachte invoering in deze sectoren. Stel een monitor op conform het dashboard digitoegankelijk.
- Ontwikkel een infrastructuur voor het betrekken van mensen met een beperking en hun vertegenwoordigende organisaties bij het verwezenlijken van digitale toegankelijkheid.

[Lees meer over wat Ieder\(in\) doet op het gebied van digitale toegankelijkheid.](#)

[Lees hier het rapport van het College voor de Rechten van de Mens.](#)

