

Vergaderjaar 2021–2022

26 643

Informatie- en communicatietechnologie (ICT)

Nr. 839

**BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN BINNENLANDSE ZAKEN
EN KONINKRIJKSRELATIES**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 7 april 2022

Op 9 november 2021 (Handelingen II 2021/22, nr. 19, item 13) stemde uw Kamer in met de motie¹ van de leden Bisschop (SGP), Ceder (CU) en De Korte (VVD) om «in het eerste kwartaal van 2022 een stappenplan naar de Tweede Kamer te sturen voor het zo snel mogelijk voldoen aan eisen van het besluit digitale toegankelijkheid overheid, waaronder de volledige digitale toegankelijkheid van overheidswebsites en van apps.»

In deze brief ga ik eerst in op het belang van digitale toegankelijkheid en de huidige stand van zaken. Vervolgens zet ik de stappen uiteen om te komen tot digitaal toegankelijke overheidswebsites en -apps. Hiermee geef ik invulling aan deze motie.

Belang van digitale toegankelijkheid

Mensen met een functiebeperking ervaren problemen met het gebruik van websites en apps. Dit belemmert hen om volwaardig en op basis van gelijkwaardigheid deel te nemen aan de (digitale) samenleving. Deze problemen variëren van lichte hinder tot volledige onbereikbaarheid van online informatie en dienstverlening. Denk bijvoorbeeld aan afbeeldingen die geen tekstuele beschrijving bevatten waardoor essentiële informatie gemist wordt, of een navigatiemenu dat niet bedienbaar is door iemand die geen muis kan gebruiken en voor navigatie afhankelijk is van een toetsenbord.

Voortgang digitale toegankelijkheid

De wettelijke verplichting digitale toegankelijkheid is gefaseerd ingevoerd. Deze is op 23 september 2019 van kracht geworden voor nieuwe overheidswebsites en op 23 september 2020 alle overheidswebsites. Sinds 23 juni 2021 moeten ook mobiele applicaties (apps) aan de

¹ Kamerstuk 35 925 VII, nr. 49.

wettelijke verplichting voldoen. Die verplichting houdt in dat overheidsorganisaties de toegankelijkheid van hun websites en apps moeten verbeteren en dat zij een toegankelijkheidsverklaring² moeten publiceren en regelmatig bijwerken. Wanneer nog niet aan alle toegankelijkheidseisen is voldaan, is de overheidsorganisatie verplicht om in de verklaring aan te geven welke verbetermaatregelen zij neemt. In Nederland vallen 1332 overheidsorganisaties onder de wettelijke verplichting.

In 2021 heeft BZK een verkenning uit laten voeren om de cijfers uit het toegankelijkheidsregister te kunnen duiden. Er zijn tussen de 5.000 en 6.000 overheidswebsites – exclusief intranetten en extranetten – en 523 apps die vallen onder de wettelijke verplichting. Het betreft hier een schatting, omdat het aantal websites en apps continu in beweging is. Op 7 april waren in totaal 3.405 toegankelijkheidsverklaringen gepubliceerd: 3.246 voor een website en 159 voor een mobiele applicatie (app). We zien hiermee een duidelijke stijging van de digitale toegankelijkheid in Nederland sinds de wettelijke verplichting van kracht is. De cijfers laten echter ook zien dat er nog veel werk te verrichten is. Mensen met een functiebeperking geven aan dat sinds 2019 de digitale toegankelijkheid in Nederland weliswaar merkbaar beter is geworden, maar dat zij ook nog tegen veel belemmeringen aanlopen. Door deze belemmeringen kunnen zij nog te vaak niet zelfstandig gebruik maken van overheidswebsites en apps.

De opgave

Digitale toegankelijkheid blijkt in de praktijk meer te omvatten dan het doorvoeren van technische aanpassingen. Websites en apps worden voortdurend geactualiseerd. Het toegankelijk maken – en houden – van websites en apps is daarom geen eenmalig project, maar een continu proces. Overheden constateren dat zij moeite hebben om aan de wettelijke verplichting te voldoen. Op bestuurlijk en organisatorisch niveau vergt digitale toegankelijkheid meer dan waar tot nu toe op is ingezet. Bij veel overheden is nog geen toegankelijkheidsbeleid ontwikkeld, inclusief planning voor de langere termijn. Daar komt bij dat niet elke overheidsorganisatie afdoende kennis in huis heeft om toegankelijkheidsbeleid te ontwikkelen, of in de rol van opdrachtgever van websites en apps te sturen op verbetering van de toegankelijkheid. Dit kennistekort bij overheidsorganisaties betreft niet alleen expertise over digitale toegankelijkheid. Te vaak is er geen informatie over hoe toegankelijk de eigen websites en apps zijn. Complicerende factor is dat het vaak veel geld kost om de tekortkomingen achteraf te herstellen, als bij de (door)ontwikkeling van websites en apps te weinig rekening is gehouden met digitale toegankelijkheid.

Stappenplan digitale toegankelijkheid

Met het stappenplan wil ik overheidsorganisaties ondersteunen om versneld resultaat te boeken bij het toegankelijk maken van hun websites en apps.

Overheden die tot dusverre geen of weinig resultaat hebben laten zien ga ik aansporen om zo snel mogelijk werk te maken van toegankelijkheid en concrete verbetermaatregelen te nemen. Indien substantiële verbeteringen uitblijven, zal ik na inwerkingtreding van de Wet digitale overheid (Wdo) zo nodig in voorkomende gevallen gebruik maken van mijn

² www.toegankelijkheidsverklaring.nl/register.

aanwijzingsbevoegdheid. Dit zal gebeuren op basis van een nog te ontwikkelen escalatieprotocol.

Om te waarborgen dat verbetermaatregelen daadwerkelijk leiden tot betere toegankelijkheid ga ik niet alleen extra ondersteuning bieden aan overheidsorganisaties, maar ook het toezicht op de naleving versterken. Kennis en expertise over toezicht op de toegankelijkheid van websites en apps worden op centraal niveau gebundeld in een ondersteunings-eenheid. Deze eenheid gaat toezichthouders bijstaan, zodat zij hun rol optimaal kunnen vervullen. Ondersteuning wordt geboden aan zowel interne toezichthouders bij overheidsorganisaties als aan bestuursorganen met een toezichthoudende bevoegdheid, zoals gemeenteraden.

In de voortgangsbrief over digitale inclusie van eind 2022 zal ik uw Kamer informeren over de vorderingen op digitale toegankelijkheid en over de opzet en inrichting van de ondersteuningseenheid.

Het stappenplan bestaat uit vier onderdelen:

1. Kennis over digitale toegankelijkheid vergroten
2. Inclusief ontwerpen stimuleren
3. Inzicht vergroten en datakwaliteit verbeteren
4. Faciliteren van toezichthouders
 - de eerder genoemde ondersteuningseenheid komt aan bod in stap 4C

1. Kennis over digitale toegankelijkheid vergroten

- A. Het Expertisecentrum Digitoegankelijk en het aanjaagteam van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) bevorderen de uitwisseling van kennis en de ontwikkeling van handreikingen en instrumenten. Producten van het aanjaagteam worden ook gedeeld met provincies en waterschappen, zodat ook zij deze kennis en instrumenten kunnen benutten om de digitale toegankelijkheid te verbeteren. Het maken van goede inkoopafspraken voor toegankelijke diensten is een van de aandachtspunten. En via bijeenkomsten voor ICT-leveranciers wordt het bewustzijn over digitale toegankelijkheid vergroot, met als doel dat ICT-producten beter gaan aansluiten op de toegankelijkheidseisen.
- B. Overheidsorganisaties worden door het Expertisecentrum Digitoegankelijk geïnformeerd waar bij hen veelvoorkomende knelpunten in hun websites en apps zitten en krijgen advies over een oplossing. In overleg met maatschappelijke organisaties zijn functionaliteiten in websites en apps aangewezen die bijzondere aandacht krijgen. Het gaat hierbij onder andere om digitale formulieren, identificatie en twee-factorauthenticatie. Deze functionaliteiten worden veelvuldig gebruikt door mensen met een functiebeperking en veroorzaken belemmeringen.
- C. Er wordt gestart met een pilot voor een «Digitale Toegankelijkheid Doen» regeling. Met deze regeling kunnen overheidsorganisaties op incidentele basis kosteloos gebruik maken van ondersteuning om een extra impuls te geven aan digitale toegankelijkheid. Denk hierbij aan het ter beschikking stellen van cursussen digitale toegankelijkheid voor ambtenaren, aan een coach digitale toegankelijkheid die een overheidsorganisatie van advies kan voorzien bij de aanpak om websites en apps digitaal toegankelijk te maken en ICT-beheer. Op basis van de behoeften van overheidsorganisaties zal de «Digitale Toegankelijkheid Doen» regeling dit jaar in een pilot vormgegeven worden.

2. Inclusief ontwerpen stimuleren

- A. We gaan het NL Design System van Gebruiker Centraal beter onder de aandacht brengen. Gebruiker Centraal, een netwerk van professionals die werken aan inclusieve dienstverlening en communicatie, werkt daarbij samen met het VNG aanjaagteam en Expertisecentrum Digitoegankelijk. Het NL Design System biedt bouwstenen om de kwaliteit en toegankelijkheid van hun online informatie en diensten te verbeteren.
- B. Door websites en apps inclusief te ontwerpen en daarbij gebruik te maken van de principes, interactiepatronen en code van het NL Design System hoeft er achteraf niet gerepareerd te worden en wordt dubbel werk voorkomen.
- C. We gaan de inzet van burgerpanels tijdens het ontwerp stimuleren. Dit doen we door ontwerpers en bouwers van overheidswebsites en -apps en bestuurders die portefeuillehouder digitale dienstverlening zijn het gesprek aan te laten gaan met gebruikers met een functiebeperking. Zo wordt het inzicht vergroot in wat in de praktijk wel en niet werkt.
- D. Gebruiker Centraal ontwikkelt een toetsingskader inclusieve dienstverlening; een meetlat waarmee overheidsorganisaties beter kunnen beoordelen *hoe* inclusief hun dienstverlening is.

3. Inzicht vergroten en datakwaliteit verbeteren

Toezichthouders krijgen beter inzicht in de vorderingen door overheidsorganisaties door het verbeteren van de kwaliteit van verzamelde data over digitale toegankelijkheid. De overheidsorganisaties zelf kunnen daardoor gerichter verbetermaatregelen nemen en eindgebruikers kunnen overheden aanspreken als het uitblijven van concrete verbeteringen uitblijven.

- A. In samenwerking met Expertisecentrum Digitoegankelijk moedigen we overheidsinstanties aan om te zorgen voor actuele toegankelijkheidsverklaringen voor al hun websites en apps. We brengen we de actualiteit, volledigheid en juistheid van bestaande toegankelijkheidsverklaringen in kaart. Waar gebreken in beeld komen wordt dit gesignaleerd bij de overheidsorganisatie die eigenaar is van de website of app.
- B. Aan het dashboard van het reeds bestaande toegankelijkheidsregister wordt de lijst toegevoegd van websites en apps van overheidsorganisaties waarover nog geen toegankelijkheidsverklaring is gepubliceerd. De lijst is opgesteld in samenwerking met de initiatiefnemer van www.digimonitor.nl.
- C. De invulassistent op www.toegankelijkheidsverklaring.nl wordt doorontwikkeld, waardoor overheidsorganisaties gemakkelijker een toegankelijkheidsverklaring op kunnen stellen. Daarbij worden er mechanismen ingebouwd, waarmee een overheidsorganisatie een signaal krijgt als de toegankelijkheidsverklaring geactualiseerd dient te worden. Ook wordt de invulassistent voor nalevingsstatus «B – voldoet gedeeltelijk» uitgebreid met informatie over het aantal toegankelijkheidseisen waaraan nog niet is voldaan. Zo ontstaat er meer inzicht in hoe ver een website of app nog is verwijderd van het einddoel, volledige digitale toegankelijkheid.

4. Faciliteren van toezichthouders

Door te zorgen dat toezichthouders kunnen beschikken over actuele, volledige en juiste informatie kunnen zij hun rol beter vervullen.

- A. Er wordt een dashboard voor toezichthouders ontwikkeld. Het dashboard wordt gevoed en actueel gehouden met de data die zijn verzameld via de invulassistent van de website www.toegankelijkheidsverklaring.nl en bevat onder meer:
- een overzicht van de websites en apps waarvoor een overheidsinstantie verantwoordelijk is, per website of app wat de toegankelijkheidsstatus is en of er maatregelen worden getroffen om de toegankelijkheid te verbeteren of op peil te houden;
 - een tijdlijn met de verbetering in toegankelijkheid die is gerealiseerd, in vergelijking met eerder gepubliceerde toegankelijkheidsverklaringen;
 - een mechanisme voor signalering van gevallen waarin een website of app aantoonbaar niet voldoet aan de eisen, of een overheidsinstantie handelt in strijd met het Besluit.
- B. Er komt een handreiking voor leden van bestuursorganen met een toezichthoudende bevoegdheid.
- C. Er wordt centrale ondersteuning van het toezicht op de naleving ingericht. Taken omvatten het beoordelen in hoeverre aan de wettelijke verplichting wordt voldaan, het uitvoeren van controlerend onderzoek, aanjagen van overheidsinstanties die weinig vooruitgang boeken, het beheren van het meldpunt ontoegankelijke overheidswebsite en apps, het behandelen van bezwaren en het fungeren als helpdesk, waar decentrale toezichthouders terecht kunnen met vragen en ondersteuning.

Met het stappenplan en de daarin opgenomen ondersteuningseenheid ga ik, in mijn rol als systeemverantwoordelijke bewindspersoon, een extra impuls geven aan de inzet op digitale toegankelijkheid. Met als resultaat dat de verantwoordelijke overheden versneld de belemmeringen wegnemen die mensen met een functiebeperking ervaren bij het gebruik van overheidswebsites en -apps.

De Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,
A.C. van Huffelen