

Advies van de ASD

Aan het college van burgemeester en wethouders van Lansingerland
Postbus 1
2650 AA Berkel en Rodenrijs

Ons kenmerk: ASD24.B.002

Betreft: Advies ASD – Digitale toegankelijkheid gemeente Lansingerland

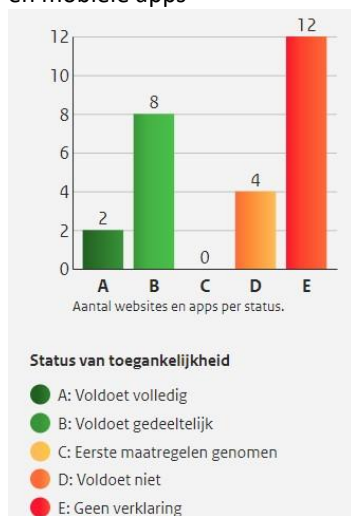
Lansingerland, 13 juni 2024

Geacht college,

Zoals u bekend is, onderhouden de leden van de Adviesraad Sociaal Domein Lansingerland (ASD) nauw contact met de vele instellingen en organisaties die in onze gemeente actief zijn op de terreinen waar de ASD uw college gevraagd en ongevraagd over adviseert. In die contacten hebben wij in de afgelopen periode ervaringen opgedaan die voor ons nu aanleiding zijn om uw aandacht te vragen voor de digitale toegankelijkheid van (overheids-) informatie via de website van de gemeente.

Wat opvalt in onze contacten met organisaties die ondersteuning bieden aan ouderen, is dat veel van de circa 11.000 inwoners van 65 jaar en ouder - een aantal dat in de toekomst ongetwijfeld zal toenemen - problemen ondervinden bij het zoeken naar gemeentelijke informatie. Daarnaast blijkt uit onderzoek van Pharos (<http://pharos.nl/digitale-vaardigheden>) dat één op de vijf inwoners van 12 jaar en ouder, slechts beperkt digitaal vaardig is. En dit terwijl kinderen en jongeren al vanaf hun eerste schooljaren leren omgaan met de computer.

De gemeente Lansingerland is verantwoordelijk voor 26 websites en mobiele apps*



Een rondgang langs o.m. het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) en SeniorWeb en uit contacten met ouderenbonden bleek ons dat zowel jongeren als ouderen dikwijls problemen ondervinden bij het zoeken naar informatie van de gemeente, óók als zij niet behoren tot de groep 'eerste beginners'. Vaak weten zij wel van het bestaan van de gemeentelijke website en kunnen zij die op de computer ook vinden, maar leveren de omgang met zoekmachines en zoektermen en het vinden van actuele informatie dikwijls problemen op. Op vragen als: 'Wie kan mij helpen bij het doen van belastingaangifte' of: 'Ik zoek dringend woonruimte, waar moet ik zijn om die te vinden?' is het niet gemakkelijk een antwoord te vinden. Bij het IDO en SeniorWeb hoorden wij dat zelfs hun medewerkers soms moeite hebben om gewenste informatie op de gemeentelijke website te vinden.

Bezoekers vertellen er regelmatig dat zij zijn doorverwezen door 'de receptie van de gemeente'. Wij menen dat dit schadelijk is voor het imago van de gemeente als toegankelijke dienstverlener en een belemmering vormt bij de uitvoering van de Wet Open Overheid.

Om uw college te kunnen adviseren over verbetering van de digitale toegankelijkheid van de gemeente heeft de ASD de websites van vijf gemeenten met elkaar vergeleken. Naast Lansingerland waren dat Gouda, Pijnacker-Nootdorp, Capelle a/d IJssel en Den Haag. Daarbij is gezocht naar informatie over: 1. Hoe krijg ik contact met de gemeente; 2. Wat moet ik weten om belastingaangifte te kunnen doen en wie kan mij daarbij helpen; en 3. Hoe en waar vind ik informatie over woningaanpassing.

Wij zijn blij te hebben gezien dat Lansingerland in dit vergelijkende onderzoek niet slecht scoort, maar er is ook zeker aanleiding om de beschikbaarheid en toegankelijkheid van de gemeentelijke informatie aan te passen en te verbeteren. Zo is de zoekfunctie van de site lastig te lezen en vergeleken met de website van de andere onderzochte gemeenten, niet helder.

In dit verband wijzen wij u er ook op dat de reguliere media in Lansingerland (zoals weekblad De Heraut en RTV Lansingerland) 'nieuws' brengen en niet als gemeentelijk informatiekanaal kunnen worden beschouwd. Zij zullen gemeentelijke informatie niet vaker dan één keer verstrekken in hun kolommen of uitzendingen en kunnen daardoor niet als bron fungeren voor Lansingerlanders die op zoek zijn naar de in dit voorbeeld gezochte hulp bij het doen van belastingaangifte of het vinden van woonruimte.

Dit brengt de ASD tot het advies aan u om samen met andere partijen, zoals omringende gemeenten, het IDO en SeniorWeb Lansingerland, te onderzoeken waar en hoe verbetering van de gemeentelijke website mogelijk is. In de nabije toekomst zal dit immers het belangrijkste kanaal zijn waarlangs de gemeente en andere overheden de inwoners van Lansingerland van informatie kunnen voorzien.

Enkele suggesties die wij u hiervoor graag willen meegeven zijn:

- ✓ Laat niet alleen de gemeentelijke afdelingen ICT en Communicatie adviseren hoe de gemeentelijke website kan worden vereenvoudigd en verbeterd, maar overleg ook met omringende gemeenten hoe zij hun website hebben gebouwd en hoe Lansingerland hiervan gebruik kan maken.
- ✓ Realiseer verbetering van de website in co-creatie: betrek ouderen(bonden) bij de ontwikkeling van een verbeterde website, schakel taalambassadeurs in, raadpleeg medewerkers van het IDO en *pretest* de resultaten bij de doelgroep(en).
- ✓ Overleg met SeniorWeb hoe de cursus 'Omgaan met de computer' meer is toe te snijden op het zoeken naar en vinden van gemeentelijke informatie. Onze contactpersonen hebben ons verzekerd daaraan graag te zullen meewerken.
- ✓ Noem op de website een eenvoudig te raadplegen (e-mail)adres/naam/organisatie waar mensen terecht kunnen met vragen en verbeter de bereikbaarheid door het vereenvoudigen van de zoekfunctie.
- ✓ Geef meer bekendheid aan het bestaan van de gemeentelijke website. Bijvoorbeeld met advertenties in de media (De Heraut en RTV Lansingerland), met affiches en posters in bushokjes en op locaties van ouderen(bonden) en bij het IDO en SeniorWeb.

Tenslotte willen wij graag benadrukken u desgewenst met nadere informatie en suggesties te willen inspireren en voeden. Ook de Adviesraad Sociaal Domein van Lansingerland hecht er immers aan dat onze inwoners gemeentelijke informatie eenvoudig kunnen vinden en er gebruik van kunnen maken.

Uw reactie op dit advies zien wij met belangstelling tegemoet.

Met vriendelijke groet,

Adviesraad Sociaal Domein Lansingerland
Marijke Bovens, voorzitter ASD Lansingerland

ASD Lansingerland
Postbus 295
2650 AG Berkel en Rodenrijs

Reactie van de gemeente op het advies

Adviesraad Sociaal Domein
Postbus 295
2650 AG BERKEL EN RODENRIJS

Van	College van B&W
Onderwerp	Beantwoording advies over digitale toegankelijkheid
Datum	18 september 2024
Ons kenmerk	U24.03916
Uw kenmerk	ASD24.B.002

Geachte leden van de Adviesraad Sociaal Domein,

Op 13 juni 2024 hebben wij uw advies ontvangen over digitale toegankelijkheid en de vindbaarheid van informatie op de gemeentelijke website. In deze brief informeren we u over onze vorderingen rond de digitale toegankelijkheid. Ook gaan we in op de suggesties die u ons meegeeft.

Onze dienstverlening steeds inclusiever maken

Vanuit de Samenlevingsvisie werken we aan kansengelijkheid en bestaanszekerheid. Dit betekent dat onze dienstverlening passend en betrouwbaar is voor onze inwoners. In Lansingerland maken we onze dienstverlening steeds inclusiever. Iedereen kan meedoen in de digitale samenleving. Ook mensen met een (tijdelijke) functiebeperking. We streven naar volledig digitale toegankelijkheid van onze apps en websites. Het doel is dat iedereen, zelfstandig, een prettige online beleving kan ervaren. Dat betekent dat we de websites en applicaties waar wij als gemeente verantwoordelijk voor zijn digitaal toegankelijk maken. Daarnaast creëren we bewustwording in onze organisatie. Ook met de leveranciers van onze externe websites en applicaties houden we regelmatig contact over hun vorderingen op het gebied van digitale toegankelijkheid. Met elkaar bouwen we zo toegankelijk mogelijke websites en apps. Dat is niet van de één op andere dag voltooid. Digitale toegankelijkheid is een continu proces.

We volgen de regels voor het toegankelijk maken van onze websites en apps. De regels staan in de internationale standaard voor digitale toegankelijkheid: de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG). De WCAG is in het kort een lijst met alle eisen over het ontwerpen, bouwen en

onderhouden van websites en apps. Sinds dit jaar zijn we aangesloten bij Accessy.club. Deze organisatie voert voor ons vijf volledige toegankelijkheidsonderzoeken uit. Deze onderzoeken beoordelen de websites en apps aan de hand van de eisen uit de WCAG 2.1 (niveau A en AA), waarna eventuele verbeterpunten naar voren komen. Ook kunnen we via Accessy.club maandelijks aan onze medewerkers online bewustwordingssessies aanbieden.

Daarnaast werken we aan het beter vindbaar, toegankelijk en begrijpelijk maken van onze informatie, producten en diensten. Onlangs hebben we bijvoorbeeld onze zoekmachine sterk verbeterd door autosuggest toe te voegen. Wanneer iemand een zoekopdracht invoert op onze website krijgt diegene al na het invoeren van één letter automatisch suggesties om de zoekopdracht af te maken.

Persoonlijk contact en maatwerk

We blijven onze online dienstverlening doorontwikkelen. Maar we hebben ook aandacht voor persoonlijk contact. Dat is én blijft belangrijk en ook altijd mogelijk. Tijdens onze openings-tijden zijn de deuren van het gemeentehuis geopend om zaken met ons te regelen of voor een (hulp)vraag. Ook telefonisch of via WhatsApp zijn we goed bereikbaar. Mocht een hulpvraag niet passen binnen onze dienstverlening, verwijzen we door naar andere organisaties. En we leveren maatwerk. Vanaf dit najaar kunnen inwoners in de eigen kern of buurtschap terecht voor het aanvragen van producten en diensten. Dit doen we met het mobiel servicepunt dat op vaste momenten en locaties zichtbaar is in de gemeente. Het is een duurzame elektrische bus die rolstoeltoegankelijk is.

Digitaal toegankelijk maken van websites en apps

Om naleving van richtlijnen voor toegankelijkheid van webcontent te bevorderen:

- toetsen (externe) deskundigen regelmatig (onderdelen van) onze website op toegankelijkheid;
- heeft een onafhankelijke partij dit jaar vijf websites getoetst en rapporten opgesteld. Verbeterpunten worden opgepakt met onze websitelerancier. Hertesten vinden nog dit jaar plaats;
- stellen we voor iedere website en app een toegankelijkheidsverklaring op. Deze publiceren we op www.toegankelijkheidsverklaring.nl/register;
- controleren en updaten we regelmatig het dashboard digitale toegankelijkheid van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (<https://dashboard.digitoegankelijk.nl/organisaties/772>);
- houdt het webteam vóór publicatie en tussentijds controles op de toegankelijkheid van content;
- volgen medewerkers trainingen over digitale toegankelijkheid;
- betrekken we alle medewerkers via berichtgeving op ons intranet over digitale toegankelijkheid;

- vragen we bezoekers van de website melding te doen van eventuele onvolkomenheden.

Verantwoordingsverslag digitale toegankelijkheid

Het college legt verantwoording af aan de gemeenteraad over de taken die in 2023/2024 zijn uitgevoerd. Dit op grond van de wettelijke verplichting digitale toegankelijkheid in relatie tot het Besluit Digitale Toegankelijke Overheid (BDTO). Het verantwoordingsverslag is gebaseerd op de informatie uit de toegankelijkheidsverklaringen die de gemeente heeft opgesteld. Het geeft een beeld hoe de gemeente Lansingerland vordert richting een digitaal toegankelijke organisatie. U ontvangt van ons nadat de raad kennis heeft genomen van het verantwoordingsverslag een afschrift hiervan ter kennisname.

Beantwoording advies

In de volgende opsomming geven we antwoord op de gegeven adviezen.

Advies: laat niet alleen de gemeentelijke afdelingen ICT en Communicatie adviseren hoe de gemeentelijke website kan worden vereenvoudigd en verbeterd, maar overleg ook met omringende gemeenten hoe zij hun website hebben gebouwd en hoe Lansingerland hiervan gebruik kan maken.

Antwoord: wij hebben contact met gemeenten die, net als onze gemeente, aangesloten zijn bij het Open Webconcept (OWC). Dit initiatief is in 2016 gestart door de gemeente Buren. Lansingerland sloot een jaar later aan. Binnen het OWC ontwikkelen gemeenten samen online toepassingen en dataservices die door verschillende marktpartijen eenvoudig en snel worden ingezet als diensten voor gemeenten. Er zijn inmiddels al ruim 30 gemeenten, waaronder Pijnacker-Nootdorp, Gouda en Waddinxveen, die open source oplossingen inzetten voor het beheer en doorontwikkeling van de website. Open source is gratis software waarvan de broncode vrij beschikbaar is voor iedereen die het wil gebruiken, bekijken, aanpassen of verbeteren. In de actieve OWC-community delen we ervaringen en ontwikkelen we samen nieuwe functionaliteiten met de betrokken marktpartijen.

Advies: realiseer verbetering van de website in co-creatie: betrek ouderen(bonden) bij de ontwikkeling van een verbeterde website, schakel taalambassadeurs in, raadpleeg medewerkers van het IDO en pretest de resultaten bij de doelgroep(en).

Antwoord: nieuwe functionaliteiten testen we uitgebreid, veelal in samenwerking met andere gemeenten die de functionaliteit implementeren. Wij kunnen ons vinden in uw suggestie om ook ouderen(bonden), taalambassadeurs en medewerkers van het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) vooraf te betrekken en te laten testen. We zullen uw advies ook delen met de OWC-community.

Advies: overleg met SeniorWeb hoe de cursus 'Omgaan met de computer' meer is toe te snijden op het zoeken naar en vinden van gemeentelijke informatie. Onze contactpersonen hebben ons verzekerd daaraan graag te zullen meewerken.

Antwoord: uw suggestie om contact te zoeken met het SeniorWeb en het IDO hoe we elkaar kunnen versterken steunen wij. We gaan graag met hen om tafel hoe we het zoeken en vinden van informatie kunnen verbeteren. En om een bijdrage te leveren aan de cursus.

Advies: noem op de website een eenvoudig te raadplegen (e-mail)adres/naam/organisatie waar mensen terecht kunnen met vragen en verbeter de bereikbaarheid door het vereenvoudigen van de zoekfunctie.

Antwoord: onze contactpagina, www.lansingerland.nl/contact hebben we onlangs uitgebreid. Daar is nu de contactinformatie uitgebreid wanneer iemand een hulpvraag heeft. Wie van de zoekfunctie gebruik wilt maken, vindt op de homepage een duidelijke zoekbalk. We gaan naar aanleiding van uw suggestie kijken of we de zoekmogelijkheid op andere pagina's duidelijker kunnen positioneren.

Advies: geef meer bekendheid aan het bestaan van de gemeentelijke website. Bijvoorbeeld met advertenties in de media (De Heraut en RTV Lansingerland), met affiches en posters in bushokjes en op locaties van ouderen(bonden) en bij het IDO en SeniorWeb.

Antwoord: we zien geen toegevoegde waarde om te investeren in het plaatsen van advertenties met enkel ons webadres. Het noemen van onze website is namelijk al een onderdeel in de communicatie-uiting. Wanneer we een advertentie publiceren, staat daarbij altijd onze website vermeld.

Mocht u naar aanleiding van onze reactie nog vragen hebben, horen we graag.

Met een vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Lansingerland



Mickel Beckers
gemeentesecretaris



drs. Pieter van de Stadt
burgemeester

Aanvullende informatie vanuit de gemeente



Verantwoordingsverslag Digitale toegankelijkheid 2023/2024

Digitale toegankelijkheid: wat is het en voor wie is het belangrijk?

Een gemeente die digitaal toegankelijk wil zijn voor alle inwoners zorgt er voor dat alle websites en mobiele apps digitaal toegankelijk zijn. Digitaal toegankelijke websites en mobiele apps zijn zo gebouwd en ingericht dat iedereen ze in principe kan gebruiken, dus ook mensen met een functiebeperking. Of het nu gaat om een visuele of auditieve beperking, of een beperking van motorische of cognitieve aard.

Overheidsinstanties zetten websites en mobiele apps steeds vaker in als hun primair communicatiekanaal. Het voordeel voor burgers en overheden is dat die websites en mobiele kanalen overal en op elk tijdstip beschikbaar zijn. En door die websites en mobiele apps te laten voldoen aan toegankelijkheidsrichtlijnen kunnen ook mensen met beperkingen participeren in de digitale maatschappij; een mensenrecht, dat is vastgelegd in het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap.

Wettelijk kader

Sinds 1 juli 2018 is het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid (BDTO) overheid van kracht. Het BDTO schrijft voor dat:

1. Overheidsinstanties moeten werken aan toegankelijker websites en apps, uiteindelijk moeten deze voldoen aan de verplichte standaard WCAG 2.1 AA.
2. Overheidsinstanties zich verantwoorden over de digitale toegankelijkheid door middel van een toegankelijkheidsverklaring per website of app. Het model voor deze verklaring is voorgeschreven.

Over dit verantwoordingsverslag

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor naleving van de regelgeving op het gebied van digitale toegankelijkheid van websites en apps. Het college van burgemeester en wethouders (B&W) legt verantwoording af over de uitvoering van taken aan de gemeenteraad door middel van dit Verantwoordingsverslag digitale toegankelijkheid. De gemeenteraad beoordeelt of de gemeente voldoet aan bovengenoemde wettelijke verplichtingen.

Het Verantwoordingsverslag digitale toegankelijkheid is gebaseerd op de (informatie uit de) toegankelijkheidsverklaringen die de gemeente heeft opgesteld én biedt overzicht en inzicht in de stand van zaken op het gebied van digitale toegankelijkheid in de gemeente. Daarnaast geeft de checklist voor organisatorische maatregelen een beeld van de mate waarin de organisatie in control is.

Het Verantwoordingsverslag digitale toegankelijkheid bestaat uit:

1. Een overzicht met websites en mobiele apps waarvoor de gemeente verantwoordelijk is, inclusief de belangrijkste informatie uit de verklaringen. Aan de hand hiervan is

per website en/of app vast te stellen of er aan de wettelijke vereisten van het BDTO is voldaan.

2. Een checklist/ dashboard met organisatorische maatregelen die een gemeente kan nemen om niet alleen nu maar ook in de toekomst *in control* te zijn.

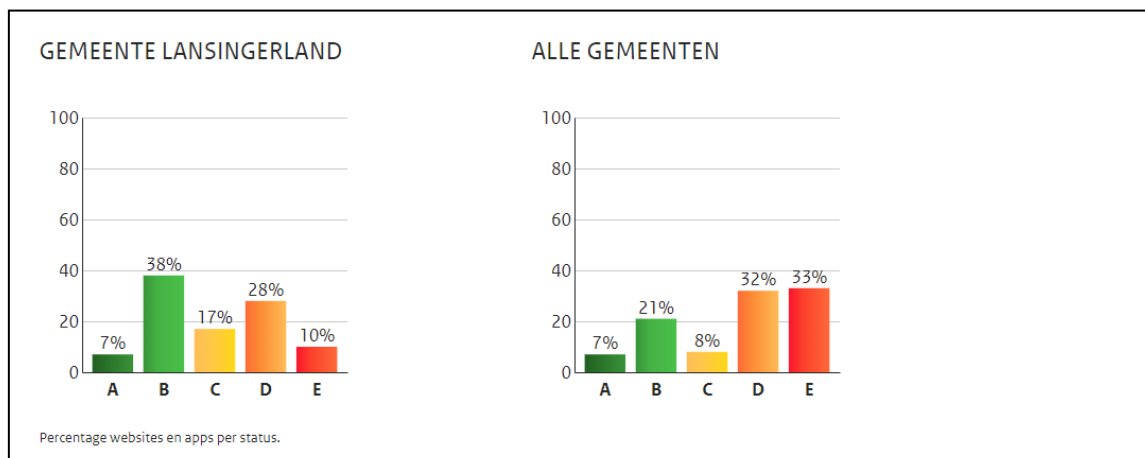
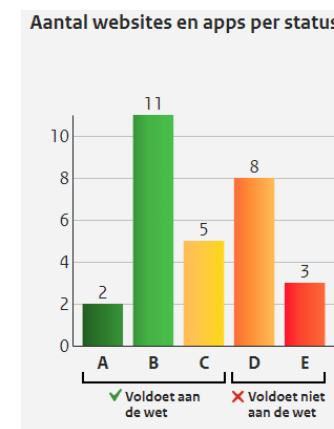
Overzicht websites en mobiele apps

In een overzicht staan alle websites en mobiele apps waarvoor de gemeente verantwoordelijk is. Peildatum is 4 september 2024. Per websites of mobiele app staat vermeld:

- Naam website (hoofdwebsite en subwebsites) of mobiele app
- URL
- Nalevingsstatus toegankelijkheid. De nalevingsstatus hangt af van de mate waarin de website of app digitaal toegankelijk is en voldoet aan de verplichte standaard en van de mate waarin de gemeente werkt aan de digitale toegankelijkheid van deze website of app.

De verschillende nalevingsstatussen zijn:

- A. Volledig toegankelijk
 - B. Gedeeltelijk toegankelijk
 - C. Eerste maatregelen genomen
 - D. Voldoet niet
 - E. Toegankelijkheidsverklaring ontbreekt
- De noodzakelijke en geplande maatregelen om een hogere nalevingsstatus te bereiken.
 - Gerealiseerde verbeteringen
 - Streefdatum waarop de eerstvolgende hogere nalevingsstatus zal worden bereikt.
 - Streefdatum waarop de website of app zal voldoen aan de richtlijn WCAG 2.1 AA en nalevingsstatus A zal hebben bereikt.
 - Voldoet de website of mobiele app aan het BDTO?



Bron: [dashboard DigiToegankelijk gemeente Lansingerland](#)

Datum: 4 september 2024

Naam website of app	URL	Nalevings-status	Verbetering gepland? Ja! Nee	Verbetering gerealiseerd? Ja! Nee	Streefdatum hogere nalevingsstatus	Streefdatum volledig toegankelijk (A)	Voldoet aan het BDTO
Hoofdwebsite gemeente	www.lansingerland.nl	B	Ja	Ja	Q2 2027	Q2 2027	Ja
Afsprakenmodule	https://lansingerland.mijnafsprakenmaken.nl	C	Ja	Ja	Q1 2025	Q1 2025	Ja
Werken voor Lansingerland	https://www.werkenvoorlansingerland.nl/	B	Ja	Ja	Q2 2027	Q2 2027	Ja
Buiten Op Orde	https://buitenoporde.lansingerland.nl/locatie	B	Ja	Ja	Q2 2027	Q2 2027	Ja
Nieuwsbrief Lansingerland	https://nieuws.lansingerland.nl/aanmelden	A	Nee	Nee	n.v.t	N.v.t.	Ja
Archiefweb.eu	https://lansingerland.archiefweb.eu/#archive	B	Onbekend	Onbekend	Onbekend, afhankelijk van leverancier	Onbekend, afhankelijk van leverancier	Ja
Bestuurlijke informatie (iBabs) website	https://lansingerland.bestuurlijkeinformatie.nl	B	Onbekend	Onbekend	Onbekend, Afhankelijk van leverancier	Onbekend, Afhankelijk van leverancier	Ja
Bestuurlijke informatie (iBabs) app	https://apps.apple.com/nl/app/ibabs/id480155375	C	Ja	Ja	Q1 2025	Onbekend, afhankelijk van leverancier	Ja
	https://play.google.com/store/apps/details?id=nl.msi.ibabsandroid						
Mijn Afvalwijzer app	https://play.google.com/store/apps/details?id=nl.addcomm.afvalwijzer	B	Ja	Onbekend	Onbekend, afhankelijk van leverancier	Onbekend, afhankelijk van leverancier	Ja
	https://apps.apple.com/nl/app/afvalwijzer/id479597294						
Mijn Afvalwijzer website	https://www.mijnafvalwijzer.nl	D	Onbekend	Onbekend	Onbekend, afhankelijk van leverancier	Onbekend, afhankelijk van leverancier	Nee
De Speeltuinchef	https://lansingerland.speeltuinchef.nl	A	Nee	Ja	n.v.t.	n.v.t.	Ja
P&C Portaal Lansingerland	https://lansingerland.begrotingsapp.nl	B	Onbekend	Onbekend	Onbekend, afhankelijk van leverancier	Onbekend, afhankelijk van leverancier	Ja

Verloren of gevonden	https://www.verlorenofgevonden.nl	B	Onbekend	Onbekend	Onbekend, afhankelijk van leverancier	Onbekend, afhankelijk van leverancier	Ja
Zaaksysteem	https://xxllnc.nl/teams/zaakgericht	B	Ja	Ja	Q2 2025, afhankelijk van leverancier	Q2 2025, afhankelijk van leverancier	Ja
Webcast raads- en commissievergaderingen	https://channel.royalcast.com/gemeentelansingerland/#!/upcoming	D	Onbekend	Onbekend	Onbekend, afhankelijk van leverancier	Onbekend, afhankelijk van leverancier	Nee
Verkiezing in Beeld	https://lansingerland.verkiezinginbeeld.nl	D	Onbekend	Onbekend	Onbekend, afhankelijk van leverancier	Onbekend, afhankelijk van leverancier	Nee
De Groenzoom	https://degroenzoom.nl	D	Onbekend	Onbekend	Onbekend, afhankelijk van leverancier	Onbekend, afhankelijk van leverancier	Nee
Lansingerland Beweegt	https://www.lansingerlandbeweegt.nl	D	Onbekend	Onbekend	Onbekend, afhankelijk van leverancier	Onbekend, afhankelijk van leverancier	Nee
Startpunt Geldzaken	https://www.startpuntgeldzaken.nl/lansingerland	D	Onbekend	Onbekend	Onbekend, afhankelijk van leverancier	Onbekend, afhankelijk van leverancier	Nee
Gezond Verzekerd	https://www.gezondverzekerd.nl/gemeente/lansingerland	B	Onbekend	Ja	Q1 2027, afhankelijk van leverancier	Q2 2027, afhankelijk van leverancier	Ja
Wegwerkzaamheden Melvin	https://melvin.ndw.nu/public;sw=51.959215,4.426318;ne=52.058562,4.566217	B	Onbekend	Onbekend	Onbekend, afhankelijk van de leverancier	Onbekend, afhankelijk van leverancier	Ja
E-diensten burgerzaken	https://edienstenburgerzaken.lansingerland.nl/verhuizen/login	C	Ja	Onbekend	Q1 2025	Q1 2025	Ja
Jeugdhulp Lansingerland	https://jeugdhulp.lansingerland.nl/	C	Ja	Ja	Q4 2024	Q4 2024	Ja
Filecap	https://bestanden.lansingerland.nl/FileCap/sign-up	D	Onbekend	Onbekend	Onbekend, afhankelijk van de leverancier	Onbekend, afhankelijk van de leverancier	Nee
Intranet @Work	https://intranet.lansingerland.nl/	C	Ja	Onbekend	Q1 2025	Q1 2025	Ja

Maatregelen

De gemeente heeft in de toegankelijkheidsverklaringen de volgende organisatorische redenen aangegeven waarom bestaande digitale voorzieningen nog niet (helemaal) toegankelijk zijn:

1. Nieuwsbrief Lansingerland: er is alleen toegankelijkheidsrapport beschikbaar rond de techniek. In 2025 maken we dit compleet met een toegankelijkheidsonderzoek op de content.
2. Bestuurlijke informatie (iBabs): Dit is een applicatie van een externe partij. iBabs is door het aanjaagteam Digitale Toegankelijkheid aangespoord om verbeteringen op te pakken.
3. Met de leveranciers van subwebsites nemen we contact op om te vragen welke maatregelen de leverancier neemt om de website volledig digitaal toegankelijk te maken.

Aanpak bevorderen toegankelijkheid

Wij hebben de volgende maatregelen genomen om naleving van de toegankelijkheidseisen te bevorderen:

- o onderzoek: onafhankelijke deskundigen toetsen regelmatig (onderdelen van) onze website op toegankelijkheid. Gevonden knelpunt en lossen wij duurzaam op.
- o periodieke externe controle: een derde partij heeft de gemeentelijke (hoofd)website in maart 2024 getoetst. De verbeterpunten zijn doorgesproken met onze websiteleverancier en worden opgepakt. Binnenkort vindt een hertest plaats. Iedere 3 jaar laten we de website opnieuw toetsen. De volgende toets vindt plaats in 2027.
- o interne controle vóór publicatie: onze contentredactie controleert voor publicatie de content op toegankelijkheid.
- o periodieke interne controle: onze contentredactie voert periodiek tussentijdse controles uit op de content.
- o training werknemers: onze redacteurs volgen trainingen over digitale toegankelijkheid.
- o betrekken alle medewerkers: met presentaties informeren we alle medewerkers en via ons intranet blijven ze op de hoogte over digitale toegankelijkheid.
- o overig: we vragen bezoekers van de website melding te doen van eventuele onvolkomenheden.

Onevenredige last

Als het voordeel voor een gebruiker niet opweegt tegen de kosten en de moeite die moeten worden besteed aan de oplossing van een toegankelijkheidsvraagstuk kan een overheidsinstantie een beroep doen op een onevenredige last. In dat geval is het mogelijk om afzonderlijke eisen uit de toegankelijkheidsstandaard - tijdelijk - niet toe te passen. Het ontbreken van prioriteit, tijd of kennis is geen geldige reden. Als er een beroep gedaan wordt op een onevenredige last moet er een toegankelijk alternatief beschikbaar gesteld zijn. De gemeente Lansingerland doet vooralsnog geen beroep op onevenredige last.

Klachten

De toegankelijkheidsverklaring bevat een feedbackmechanisme. Gebruikers van niet-toegankelijke websites of apps kunnen hierover feedback geven aan de gemeente. Gebruikers kunnen via e-mail, telefonisch en persoonlijk aan de balie een klacht indienen zodra er problemen ervaren worden in het gebruik van de websites. Er zijn in 2023 en in 2024 (peildatum 17 juli 2024) geen klachten ontvangen.

Organisatorische maatregelen

Lang is gedacht dat digitale toegankelijkheid een *technisch* probleem is. Uit onderzoek blijkt dat digitale toegankelijkheid vooral een organisatorische opgave is. Digitale voorzieningen zijn constant aan veranderingen onderhevig en er zijn veel verschillende rollen en verantwoordelijkheden te onderscheiden. Dat maakt dat het structureel regelen van digitale toegankelijkheid gevolgen heeft voor allerlei processen binnen de organisatie.

Beleid en strategie

Onderdeel	Stelling	Ja/Nee/niet van toepassing
Algemeen	Er is een organisatiebrede visie omtrent digitale toegankelijkheid.	Ja
	In bestaande strategieën binnen de organisatie worden toegankelijkheidsdoelstellingen benoemd.	Deels

Onderdeel	Stelling	Ja/Nee/niet van toepassing
	Er is structureel capaciteit vrijgemaakt om aan de digitale toegankelijkheidseisen te voldoen.	Ja
	Er is structureel budget vrijgemaakt om aan de digitale toegankelijkheidseisen te voldoen.	Ja
	Verantwoordelijkheden zijn vastgelegd voor specifieke processen, taken en deelonderwerpen.	Ja
	Digitale toegankelijkheid wordt organisatiebreed opgepakt, dus niet door één afdeling.	Ja
	Er is een eindverantwoordelijke aangewezen die het overzicht heeft en de voortgang bewaakt.	Ja
	Er is een proces ingericht voor het opstellen van toegankelijkheidsverklaringen.	Ja
Kennisoverdracht en bewustwording	De basisprincipes van digitale toegankelijkheid zijn bekend bij alle medewerkers.	Deels
	Er worden/zijn bewustwordingscampagnes binnen de organisatie gevoerd.	Ja
	Medewerkers hebben de mogelijkheid om cursussen en trainingen te volgen op het gebied van digitale toegankelijkheid.	Ja
	Medewerkers hebben de mogelijkheid om op het intranet meer te weten over het thema digitale toegankelijkheid, of weten waar ze de juiste informatie kunnen vinden.	Ja
	Medewerkers kunnen programma's, tools en documenten gebruiken om aan de toegankelijkheidseisen te voldoen.	Ja
	Digitale toegankelijkheid is onderdeel van de basistraining voor nieuwe medewerkers.	Nee
	Ervaringsdeskundigen worden structureel bevraagd bij gebruikstesten of in de vorm van een panel.	Deels
Bestuurlijk	De bestuurlijk eindverantwoordelijke is zich bewust van de wetgeving rondom digitale toegankelijkheid.	Ja
	De bestuurlijk eindverantwoordelijke weet wat de actuele stand van zaken is omtrent digitale toegankelijkheid in de organisatie.	Ja

Bijgaand overzicht bevat maatregelen die genomen zijn om daadwerkelijk in control te zijn en te blijven, op het gebied van digitale toegankelijkheid. Daarnaast is in het overzicht te zien welke maatregelen nog getroffen moeten worden.

Onderdeel	Stelling	Ja/Nee/niet van toepassing
ICT	De bestuurlijk eindverantwoordelijke weet welke maatregelen er genomen worden en binnen welke periode dit plaatsvindt.	Ja
	De I-adviseurs zijn bekend met het thema en weten welke invloed dit heeft op de	Ja

Onderdeel	Stelling	Ja/Nee/niet van toepassing
	werkzaamheden.	
	De functioneel beheerders zijn bekend met het thema en weten welke invloed dit heeft op de werkzaamheden.	Ja
	De functioneel beheerder heeft het mandaat om processen (test op bevindingen, verbeteren, hertesten) in te richten.	Ja
	Er wordt periodiek binnen de organisatie getest of alle programma's, software en applicaties voldoen aan de toegankelijkheidseisen.	Deels
	De eindverantwoordelijke voor ICT weet dat op alle websites toegankelijkheidsverklaringen moeten staan.	Ja
Inkoop	Digitale toegankelijkheid is een (standaard)onderdeel van het inkoopproces.	Ja
	De laatste versie van de Europese standaard EN 301 549 'Accessible requirements for ICT products and services' is in contractuele afspraken en opvolgende evaluaties verwerkt.	Ja
	Er wordt onderzocht of en hoe aantoonbaar wordt voldaan aan de contractueel vastgelegde eisen.	Nee
	Er is afgesproken wat de vervolgstappen zijn bij het niet voldoen aan de toegankelijkheidseisen zoals die wel in het contract staan.	Nee
	Inkoop is bekend met alle websites, apps en intranetten waar deze toegankelijkheidsverplichtingen voor gelden.	Deels
	Er zijn er duidelijke afspraken over een eindtoets, de termijn waarbinnen reparaties plaatsvinden en de kosten van testen en reparaties.	Ja
	Er is inkoopbeleid m.b.t. digitale toegankelijkheid opgesteld en er wordt op toegezien dat andere afdelingen zich hieraan houden.	Ja
Juridisch	Er is een overzicht van alle relevante wet- en regelgeving.	Ja
	De verplichtingen omtrent digitale toegankelijkheid zijn niet enkel bekend bij juristen, maar ook bij de andere werknemers bekend.	Deels
	De risico's van het niet voldoen aan de toegankelijkheidseisen zijn vastgesteld.	Ja
	De risico's en gevolgen daarvan zijn bekend bij het management.	Ja
Redactie	De kenmerken van een digitaal toegankelijk document zijn bekend bij de redactie.	Ja
	Digitale toegankelijkheid is verwerkt in de communicatiestrategie en -beleid.	Deels
	Er is een strategie voor welke content online wordt geplaatst.	Ja
	Er is een strategie voor welk bestandstype er wordt gekozen.	Deels
	Er is binnen de organisatie/redactie genoeg specifieke kennis op het gebied van tabellen, een goede koppenstructuur, bladwijzers (bij pdf), lijsten, contrast en metadata.	Deels

Uitvoering en beheer

Onderdeel	Stelling	Ja/Nee/niet van toepassing
Toegankelijkheidsverklaringen	Er is een toegankelijkheidsverklaring voor de hoofdwebsite gepubliceerd in het toegankelijkheidsregister van Logius.	Ja
	Voor alle andere websites is ook een toegankelijkheidsverklaring gepubliceerd in het toegankelijkheidsregister van Logius.	Ja
	Er is een overzicht van alle toegankelijkheidsverklaringen voor websites en mobiele apps met de daarvoor verantwoordelijke medewerkers en contactpersonen.	Ja
	Voor alle toegankelijkheidsverklaringen is er een actueel onderzoeksrapport beschikbaar.	Nee
Hoofdwebsite	Op de hoofdwebsite staat een link naar de toegankelijkheidsverklaring.	Ja
	Er is een plan van aanpak voor de verbeterpunten.	Ja
	Er is een formele opdracht om de verbeterpunten daarvan uit te voeren.	Ja
	Op de hoofdwebsite staat een feedbackmechanisme voor digitale toegankelijkheid, waarbij de minimaal de eisen van DigiToegankelijk worden gehanteerd.	Ja
Subwebsites	Er is een overzicht van alle websites met de daarbij behorende verantwoordelijke medewerkers en contactpersonen.	Deels
	Er is een plan van aanpak per website.	Nee
	Er zijn links naar de volledige onderzoeken per website.	Deels
	Er wordt per website gewerkt aan de verbeterpunten.	Deels
	Op de subwebsite staat een feedbackmechanisme voor digitale toegankelijkheid.	Deels
Documenten	Er is een proces ingericht om te kunnen voldoen aan de eisen van digitale toegankelijkheid	Ja
	De software waarmee documenten worden gecreëerd kan zorgen voor digitaal toegankelijke content.	Deels
	Er is een aanpak opgesteld waardoor documenten aan de toegankelijkheidseisen (gaan) voldoen.	Ja
	Er is een proces met vervolgstappen als er ontoegankelijke documenten worden aangeboden.	Ja
	Er is een overzicht van documenten op de hoofdwebsite.	Nee
	Er is een overzicht van welke documenten niet voldoen die op de hoofdwebsite staan.	Nee

Onderdeel	Stelling	Ja/Nee/niet van toepassing
	Er is een overzicht van documenten op de overige websites.	Nee
	Er is een overzicht van welke online documenten niet voldoen die op de overige websites staan.	Nee
	Documenten worden standaard digitaal toegankelijk gemaakt.	Ja
	Video's, animaties, infographics, podcasts en andere mediavormen worden standaard digitaal toegankelijk gemaakt.	Ja
Intranet	De intra- en extranetten/cloudapplicaties voldoen aan de toegankelijkheidseisen	Deels
	Er is geïnventariseerd naar welke documenten er op het intranet staan.	Nee
	Er is een toegankelijkheidsverklaring opgesteld.	Ja
	Er wordt gewerkt aan de verbeterpunten.	Deels
	Er is een feedbackmechanisme.	Ja
Apps	Er is geïnventariseerd welke apps er zijn.	Ja
	Er is geïnventariseerd naar welke documenten er op de apps staan.	Nee
	Er is al een toegankelijkheidsverklaring gepubliceerd per app.	Ja
	Er zijn links naar de volledige toegankelijkheidsonderzoeken.	Deels
	Er is een plan van aanpak	Nee
	Er wordt gewerkt aan de verbeterpunten	Deels
	Er is een feedbackmechanisme	Ja