



## **Toegankelijkheid van informatie**

### **Advies aan B & W Den Haag**

Den Haag, december 2008

Voorall  
Van Diemenstraat 196  
2518 VH Den Haag  
070 365 52 88  
[www.voorall.nl](http://www.voorall.nl)

## **Voorall, voor Hagenaars met een beperking**

Voorall is een organisatie voor Hagenaars met een lichamelijke, verstandelijke of zintuiglijke beperking en/of een chronische ziekte. Zij dient als spreekbuis voor de organisaties die zich sterk maken voor hun belangen, maar ook voor degenen die zich daarbij niet hebben aangesloten. Voorall werkt als een spin-in-het-web: ze doet informatie op bij mensen die weten wat het betekent om te leven met een beperking, of bij degenen die hen vertegenwoordigen. Ze geeft die kennis door aan ieder die daarmee geholpen is en adviseert instanties die de informatie kunnen gebruiken voor hun beleid.

## **Voorall en toegankelijkheid**

In de visie van Voorall is toegankelijkheid een belangrijke voorwaarde voor mensen met een beperking om deel te kunnen nemen aan het maatschappelijk verkeer. Daarbij denkt Voorall aan toegankelijkheid in de brede zin des woords: toegankelijkheid van gebouwen, van openbaar vervoer en straten en toegankelijkheid van informatie.

Mensen met een beperking maken veel gebruik van informatieverstrekking rondom regelgeving en van de daarbij horende communicatiemiddelen als brochures, loketten en websites.

Voorall is van mening dat mensen met een beperking in staat moeten zijn om de boodschap tot zich te nemen. Dat betekent dat zaken op het gebied van *vormgeving of techniek* geen drempel mogen vormen.

Daarnaast moet de boodschap *inhoudelijk begrijpelijk* zijn. Dit stelt eisen aan bijvoorbeeld het gehanteerde taalgebruik.

## **Digitale informatie overdracht**

Internet wordt steeds vaker als het primaire communicatie- en contactmedium ingezet. Inmiddels beschikt 86 % van de huishoudens in Nederland over een internetaansluiting.

Voor ouderen en mensen met een beperking kan het gebruik van een internet voorziening een uitkomst zijn om zaken te weten te komen of om voorzieningen aan te vragen. Tegelijkertijd is het voor een deel van deze groep nog steeds hoogdrempelig om er daadwerkelijk gebruik van te maken.

Bij internetters met een visuele, auditieve of motorische beperking, liggen de drempels vaak op het gebied van vormgeving en techniek van de website.

Bij internetters met een verstandelijke beperking ligt het accent veelal op de inhoud van de boodschap.

## **Webtoegankelijkheid**

Het WWC (het World Wide Web Consortium) heeft internationale richtlijnen opgesteld voor toegankelijkheid. Daarbij zijn ijkpunten geformuleerd om te kunnen meten of websites daadwerkelijk toegankelijk zijn voor mensen met een functiebeperking.

Deze ijkpunten zijn opgedeeld in drie categorieën. De eerste groep ijkpunten heeft prioriteit 1 en staat voor de minimale toegankelijkheid van een website. Prioriteiten 2 en 3 gaan elk een stuk verder.

Uit een onderzoek onder 100 Nederlandse overheidswebsites en sites met overheidsinformatie voldeed 88 % niet aan prioriteit 1 van het Waarmerk *drempelvrij.nl*.

Het percentage 'ontoegankelijke websites' lag bij de onderzochte gemeenten op 98 %. Bij provincies op 92 %. Bij de onderzochte ministeries op 52 %.

Opgemerkt moet worden dat veel van de problemen die tijdens het onderzoek werden aangetroffen door het maken van kleine aanpassingen kunnen worden opgelost, danwel voorkomen hadden kunnen worden bij de bouw van de website.

### **Bijeenkomst toegankelijkheid van digitale informatie**

Medio november heeft Voorall op het stadhuis een bijeenkomst georganiseerd voor medewerkers van alle diensten van de gemeente Den Haag, die communicatie en/of digitale informatievoorziening in hun takenpakket hebben.

De opkomst, ruim 35 medewerkers van verschillende gemeentelijke diensten, toonde aan dat men actief met dit onderwerp bezig is én dat behoefte bestaat om feedback te krijgen vanuit de gebruikershoek van mensen met een beperking.

Roel van H., die blind is, liet zien op welke wijze hij gebruik maakt van digitale informatie en met welke blokkades hij in de praktijk te maken krijgt. Verder toonde hij aan met welke simpele aanpassingen verbeteringen kunnen worden bereikt.

Op verzoek van Voorall had Stichting Accessibility\* een scan gemaakt van de websites van de diensten die bij de bijeenkomst aanwezig waren\*\*. De sterke kanten en de verbeterpunten werden behandeld.

Tijdens de bijeenkomst viel ondermeer het volgende te constateren:

- De verschillende diensten binnen de gemeente beschikken over een eigen afdeling communicatie. Deze afdelingen zijn beperkt of niet op de hoogte van de plannen en voortgang rond elkaars website.
- De demonstratie van Roel van H. ervoer men als een eye-opener en leidde tot aanpassingen in de ontwikkelplannen van de verschillende sites.
- Op landelijk niveau zijn ontwikkelingen gaande om aan overheidsinstellingen een uniform eisenpakket op te leggen rond digitale toegankelijkheid. Daarbij gaat het om een pakket van 95 richtlijnen.
- Om in aanmerking te komen voor het Waarmerk *drempelvrij.nl* moeten de websites voldoen aan de minimale toegankelijkheid van 16 richtlijnen.

Voor de meeste mensen met een visuele, auditieve en motorische beperking is het voldoende als de sites over het Waarmerk *drempelvrij.nl* beschikken.

## **Advies**

Op basis van ervaringen vanuit de achterban van Voorall en op basis van de constatering tijdens genoemde bijeenkomst in het stadhuis willen wij u kort het volgende adviseren:

- 1) Bevorder dat alle gemeentelijke sites eind 2009 voldoen aan het Waarmerk *drempelvrij.nl*. Daarmee worden de belangrijkste drempels weggenomen voor mensen met een visuele, auditieve en motorische beperking.
- 2) Bevorder dat de afdelingen communicatie van de verschillende gemeentelijke diensten tenminste maandelijks elkaar informeren over de voortgang en de plannen rond ieders digitale toegankelijkheid.
- 3) Bevorder dat de huisstijl van de gemeente toegankelijk wordt voor mensen met een visuele beperking.
- 4) Een belangrijke speler in wijkgerichte activiteiten zijn de wijkberaden. Voor bewoners is het van belang dat deze over een website beschikken die toegankelijk is.  
Geadviseerd wordt om trainingen beschikbaar te stellen voor wijkberaden teneinde een website te kunnen ontwikkelen die voldoet aan het Waarmerk *drempelvrij.nl*.
- 5) Ondanks de niet te stuiten opmars van digitale communicatie adviseren wij u met nadruk om de papieren communicatieinstrumenten op gerichte wijze te blijven gebruiken. De huisstijl die de gemeente hierbij hanteert dient toegankelijk te zijn. Op enig moment zal de aflossing van generaties dit overbodig maken, doch de komende jaren is dit nog niet het geval.

\*

Stichting Accessibility is het expertise centrum voor toegankelijkheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen op het gebied van internet, software en elektronische toepassingen. Accessibility is de initiatiefnemer van het Waarmerk *drempelvrij.nl* en geaccrediteerd om toetsingen uit te voeren

\*\*

De scan behandelde de websites van : [denhaag.com](http://denhaag.com) / [denhaag.nl](http://denhaag.nl) / [denhaagenhandicap.nl](http://denhaagenhandicap.nl) / [denhaagopmaat.nl](http://denhaagopmaat.nl) / [residentie.net](http://residentie.net)