



Verantwoordingsverslag digitale toegankelijkheid

Gemeente Ridderkerk 2023



Inhoud

Samenvatting.....	3
Inleiding.....	4
Toelichting.....	4
Status van toegankelijkheid in 2023	5
Meting	6
Ambitieniveau	6
Vervolgstappen	7
Organisatorische maatregelen.....	7
Publiceren toegankelijkheidsverklaring	8
Klachten.....	8

Samenvatting

Met dit verslag legt het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Ridderkerk verantwoording af aan de gemeenteraad over de taken die in 2023 zijn uitgevoerd 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 en biedt daarnaast een overzicht en inzicht in hoe de gemeente vordert richting een digitaal toegankelijke organisatie.

Het 'Verantwoordingsverslag digitale toegankelijkheid' bestaat uit:

- Een samenvatting wat het afgelopen jaar is bereikt.
- Een uitleg over digitale toegankelijkheid (bijlage 1).
- Een checklist/ dashboard met organisatorische maatregelen die de gemeente kan nemen om niet alleen nu, maar ook in de toekomst in control te zijn. Hiervoor is een format van de VNG gebruikt (bijlage 2).

Inleiding

Digitale toegankelijkheid is een wettelijke verplichting die is vastgelegd in het Besluit digitale toegankelijkheid overheid van 1 juli 2018 en die vanaf juli 2023 deel uitmaakt van de Wet digitale overheid. Door het toepassen van de criteria uit het besluit kan iedereen, dus ook iemand met een beperking, gebruik maken van de mogelijkheden die het internet, computers, tablets en smartphones ons bieden en wordt de kwaliteit van onze digitale dienstverlening verbeterd.

Toelichting

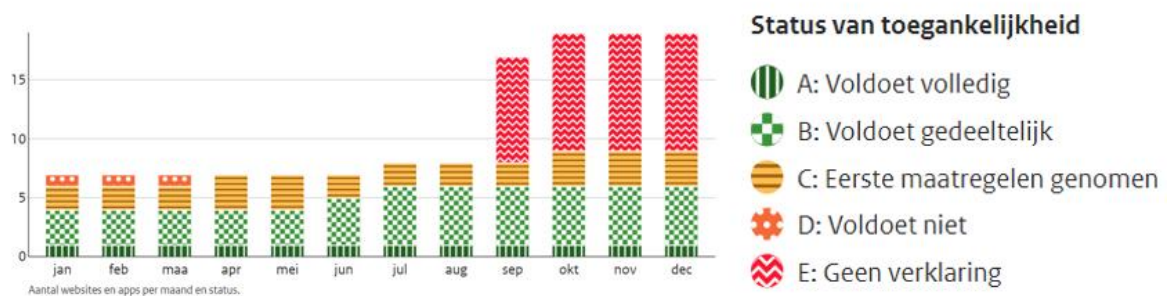
Dit verantwoordingsverslag laat de inspanningen van de organisatie zien om digitale toegankelijkheid te bevorderen en te versterken. Buiten het feit dat er aandacht was voor digitale toegankelijkheid, stond het jaar ook in het teken van ontvlechting en verandering. Een verbouwing met de winkel open. Ondanks dit zijn er doelgerichte acties ondernomen om de digitale toegankelijkheid te verbeteren en de initiatieven die in 2022 waren gestart voort te zetten. Er is onder andere aandacht besteed aan:

- Bewustwording: er is actief ingezet op het vergroten van de bewustwording binnen de organisatie van het belang van digitale toegankelijkheid, onder meer door middel van trainingen, workshops en communicatie.
- Audits: bij livegang van de nieuwe gemeentelijke website is deze getoetst op digitale toegankelijkheid. De website is digitaal toegankelijk, met uitzondering van een aantal kleine issues (die opgepakt zijn door de leverancier) en een aantal pdf-documenten die op de website staan. Dit is een landelijk (pdf-)probleem.
- Gebruikersonderzoek: er is bij livegang van de website gebruikersonderzoek gedaan. Hierbij houden we rekening met diverse doelgroepen.
- Pilot: in 2023 is de pilot afgerond waarin is onderzocht hoe medewerkers het beste ondersteund kunnen worden op het gebied van digitale toegankelijkheid. De aanbevelingen zagen op bewustwording, ondersteunende tools en ondersteuning van de organisatie. De meeste aanbevelingen zijn opgepakt, dan wel in de tijd geplaatst om op te pakken.
- Tools: er is een nieuw systeem voor domeinbeheer ingericht om meer grip te krijgen en te houden op de verschillende websites, apps en mobiele applicaties. Daarnaast zijn sjablonen, die gebruikt worden bij het opstellen van documenten, grotendeels aangepast en digitaal toegankelijk aangeboden aan de medewerkers.

- Processen: het proces voor het publiceren van informatie vallende onder de Wet Open Overheid is aangepast, zodat een grondige toegankelijkheidscontrole is geborgd.
- Organisatorisch opgave: er is regelmatig aansluiting gezocht bij overige beleidsterreinen en inkooptrajecten binnen de organisatie. Dit omvat onder andere samenwerking en borging binnen het sociaal domein (met de Lokale Inclusie Agenda), het I&A beleid, diverse communicatie-en inkoopprojecten.

Landelijk is er ook niet stil gezeten. Logius (als onderdeel van het Ministerie van Binnenlandse zaken) heeft in maart 2023 het dashboard Digitoegankelijk gelanceerd. Alle websites die onder de gemeentelijke verantwoordelijkheid vallen, inclusief die van de verbonden partijen, zijn hierin opgenomen. In het dashboard is te zien hoe toegankelijk de websites en mobiele apps van de gemeente zijn. Dit draagt bij aan een transparante aanpak van digitale toegankelijkheid. Het dashboard is helaas nog niet volledig accuraat (er missen websites en er staan websites opgenomen waarvoor de gemeente niet verantwoordelijk is). Hier wordt samen met Logius aan gewerkt.

Status van toegankelijkheid in 2023



6-6-2024

In het [dashboard digitale toegankelijkheid](#) wordt het aantal websites in 2023 weergegeven (in totaal 19 websites) met daarbij een verdeling of website Volledig voldoen (A-status), gedeeltelijk voldoen (B-status), of er eerste maatregelen zijn genomen (C-status), niet voldoen (D-status) of waarbij nog geen verklaring opgesteld is (E-status).

Het dashboard van Logius bouwt zich op vanuit een geautomatiseerde zoektocht door het internet (crawlen). Hierbij wordt gescand op website waarvan Logius vermoedt dat deze onder verantwoordelijkheid van Ridderkerk vallen (bijvoorbeeld omdat Ridderkerk in de url is opgenomen). In september zijn door deze techniek zogeheten verbonden partijen toegevoegd aan het dashboard.

In Q4 2023 heeft, door onder andere de ontvlechting, geen onderzoek/contact met Logius plaatsgevonden of deze websites daadwerkelijk onder de verantwoordelijkheid van de gemeente vallen en zijn er voor deze websites/apps ook geen verklaringen gemaakt. Hierdoor laat het dashboard in Q4 meer websites met een E-status zien. In 2024 wordt hier onderzoek naar gedaan.

Meting

Naast het dashboard, waarin de status van toegankelijkheid per website te zien is, is er vorig jaar gebruik gemaakt van een scoringsmodel van de VNG (als bijlage 2 toegevoegd). Hiermee is te bepalen of er vooruitgang zit in het borgen van toegankelijkheid binnen de organisatie op gebied van Beleid & strategie en Uitvoering & beheer.

Om volledig te kunnen voldoen (100%) op het gebied van Beleid & strategie moeten er 39 vragen positief worden beantwoord. Ridderkerk heeft 29 vragen (74%) positief afgerond en kan op 10 vragen (26%) nog verbetering doorvoeren. Dit is een stijging van 5% ten opzicht van 2022. Dit komt onder meer doordat er meer bewustwording is binnen diverse teams en digitale toegankelijkheid in een aantal proces is geborgd.

Op het gebied van Uitvoering & beheer zijn het in totaal 35 vragen die positief beantwoord moeten worden. Er zijn 20 vragen (57%) met ja beantwoord. Op de overige 15 vragen (43%) kan nog verbeteringen worden doorgevoerd. Dit is een daling van 2% ten opzichte van 2022. Dit heeft met name te maken met de websites van de verbonden partijen die nog geen verklaringen en een maatregelenplannen hebben.

Ambitieniveau

Het is vanuit het Besluit digitale toegankelijkheid overheid niet vereist dat een gemeente op elk moment 100% aan de richtlijnen van toegankelijkheid moet en kan voldoen (status A). Status A is niet een doel, maar een middel. Wel moet blijken dat de gemeente 'in control' is. Het ambitieniveau van de gemeente Ridderkerk is om 'in control' te zijn. Dit brengt voor nu gemiddeld een status B met zich mee.

Het nog niet volledig voldoen aan de toegankelijkheid (het behalen van de A-status), heeft te maken met het feit dat:

1. niet alle domeinen al volledig voldoen aan de richtlijnen. Hierbij zijn we vaak afhankelijk van leveranciers. Zij moeten websites aanpassen en de te nemen maatregelen opnemen in hun ontwikkelagenda.

2. de focus de afgelopen jaren vooral op de externe toegankelijkheid en ontvlechting lag, waardoor interne applicaties nog niet volledig zijn geïnventariseerd en voldoen aan de richtlijnen.
3. digitale toegankelijkheid (nog) niet in alle processen is geborgd.
4. de juiste tooling en training nog niet (structureel) aanwezig zijn.
5. we te maken hebben met de (landelijke) problematiek rondom pdf's die we publiceren. Een pdf moet net als een website of app voldoen aan het Besluit digitale toegankelijkheid, maar een volledig toegankelijk pdf is niet eenvoudig te maken en te controleren door medewerkers.

Vervolgstappen

We verwachten de komende jaren:

1. meer landelijke ontwikkelingen op het gebied van het pdf-vraagstuk (NLDocs).
2. op meer websites de richtlijnen toe te passen, zowel bij bestaande, verbonden partijen als nieuwe websites.
3. kennis op te bouwen binnen de organisatie, door:
 - het onderwerp steeds onder de aandacht te brengen;
 - het delen van tips en trucs met de organisatie;
 - het aanbieden van de tools en trainingen waar nodig.

Organisatorische maatregelen

Digitale toegankelijkheid gaat niet alleen over techniek, maar ook over hoe we onze organisatie organiseren. Onze digitale systemen veranderen voortdurend en binnen de organisatie zijn er verschillende rollen en verantwoordelijkheden. Dit maakt het lastig om digitale toegankelijkheid goed te regelen en heeft invloed op allerlei processen binnen de organisatie.

Net als vorig jaar is in het verslag een checklist opgenomen die laat zien hoe we ervoor staan wat betreft digitale toegankelijkheid. Hierin staat per punt aangegeven wat al goed gaat en waar nog verbeteringen mogelijk zijn.

Ondanks alle inspanningen weten we dat er nog ruimte is voor verbetering. Daarom blijven we ons inzetten om de digitale toegankelijkheid te verbeteren.

Publiceren toegankelijkheidsverklaring

Het is wettelijk verplicht om een actuele toegankelijkheidsverklaring voor elk domein online te publiceren. Met behulp van de invulassistent worden deze verklaringen opgesteld en officieel gepubliceerd in het landelijk register. Alle verklaringen zijn te benaderen via <https://www.toegankelijkheidsverklaring.nl/register/299>. Daarnaast wordt er een overzicht van alle toegankelijkheidsverklaringen gepubliceerd op het hoofddomein, www.ridderkerk.nl/toegankelijkheid. Op deze manier kunnen toezichthouders en gebruikers snel informatie vinden over de toegankelijkheid van alle domeinen. De toegankelijkheidsverklaring wordt ondertekend door de eindverantwoordelijke voor de website of app.

Klachten

De toegankelijkheidsverklaring bevat een feedbackmechanisme. Gebruikers kunnen feedback geven als ze tegen toegankelijkheidsproblemen aanlopen. In het afgelopen jaar zijn er in Ridderkerk geen klachten ontvangen of afgehandeld die te maken hebben met toegankelijkheidsissues.