

Verantwoordingsverslag digitale
toegankelijkheid
Gemeente Ridderkerk



Inhoud

Inleiding	3
Samenvatting.....	4
Ambitieniveau	5
Overzicht domeinen gemeente Ridderkerk	6
Status externe domeinen gemeente Ridderkerk	7
Status interne applicaties gemeente Ridderkerk.....	9
Landelijke benchmark	9
Organisatorische maatregelen	10
Publiceren toegankelijkheidsverklaring	10
Pilot digitale toegankelijkheid	10
Klachten.....	11

Inleiding

We communiceren steeds meer digitaal en het is steeds meer mogelijk online zaken te regelen. Dit biedt kansen. Maar het heeft ook grote invloed op het leven van iedereen. Voor sommige mensen gaan deze ontwikkelingen erg snel en is het soms lastig. Daar moeten we rekening mee houden. Daarom is het belangrijk dat online dienstverlening toegankelijk is voor iedereen.

Sinds 1 juli 2018 is het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid (BDTO) overheid van kracht, waarin is bepaald dat overheidsinstanties moeten voldoen aan de toegankelijkheidseisen. Door het toepassen van deze eisen kan iedereen gebruik maken van de mogelijkheden die het internet, computers en smartphones ons bieden.

De gemeente Ridderkerk maakt zich sterk voor een digitaal toegankelijke gemeente, zodat iedereen mee kan (blijven) doen. Dat betekent dat websites of mobiele apps bruikbaar moeten zijn voor iedereen, ook als je een (tijdelijke) beperking hebt.

In dit verslag legt de gemeente verantwoording af aan de gemeenteraad over de acties die in 2022 zijn opgepakt op het gebied van digitale toegankelijkheid. Dit verantwoordingsverslag is gebaseerd op de informatie uit de toegankelijkheidsverklaringen die de gemeente heeft opgesteld. Daarnaast biedt het overzicht en inzicht in hoe de gemeente vordert richting een toegankelijke organisatie.

Als bijlagen zijn opgenomen:

1. Een uitleg wat digitale toegankelijkheid inhoud.
2. Een checklist Organisatorische maatregelen die een beeld geeft in hoeverre de organisatie 'in control' is.

Samenvatting

De organisatie heeft het afgelopen jaar (2022) grote stappen gezet als het gaat om digitale toegankelijkheid. We doen het goed en lopen voor op andere overheidsorganisaties. In 2022 is er veel aandacht besteed, aan onder andere:

- het zorgen van bewustwording in de organisatie. Dit is één van de belangrijkste zaken rondom digitale toegankelijkheid. Door middel van roadshows, presentaties, procesafspraken en begeleiding van individuele medewerkers hebben we de organisatie steeds meer meegenomen in de noodzaak, maar ook de praktische toepasbaarheid van dit onderwerp.
- het toetsen van (alle) websites waar de gemeente verantwoordelijk voor is. Hiermee wordt duidelijk in hoeverre ze voldoen aan de richtlijnen van toegankelijkheid. De meeste websites en subwebsites zijn getoetst en de maatregelen zijn in kaart gebracht. Op pagina 7 en 8 is een overzicht opgenomen van de resultaten.
- het opstellen en aanpassen van toegankelijkheidsverklaringen in het landelijke register (www.toegankelijkheidsregister.nl).
- het organiseren van diverse leveranciersgesprekken om applicaties te laten voldoen. Dit is een belangrijk onderdeel, zodat er afspraken gemaakt worden over de te nemen maatregelen.
- er is een pilot gestart, waarin onderzocht werd hoe de medewerker(s) het beste ondersteund kunnen worden op het gebied van digitale toegankelijkheid. Niet alleen door het onderzoeken van juiste tooling, maar ook op het gebied van training, opleiding en begeleiding.

Digitale toegankelijkheid is geen eenmalig project van één bepaalde afdeling, maar een organisatiebrede opgave. Daarom is er regelmatig aansluiting gezocht bij overige beleidsterreinen en inkooptrajecten binnen de organisatie. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de Lokale inclusie agenda, het I&A beleid, diverse communicatieprojecten, maar ook bij de diverse inkoopprojecten.

Zoals gezegd doen we het ten opzicht van andere overheidsorganisaties goed en dat is landelijk niet onopgemerkt gebleven. We zijn daarom diversen keren uitgenodigd om presentaties te geven over hoe het vraagstuk bij de BAR-organisatie is opgepakt. Ook hebben we samen met Logius een microlearning opgenomen, over 'hoe de gemeente dit proces zo goed op poten heeft weten te krijgen'.

Toch zijn we er nog niet helemaal. In bijlage 2 is een checklist Organisatorische maatregelenplan opgenomen. Hieruit blijkt dat op het gebied van Beleid & strategie

Ridderkerk 69 % scoort. En op het gebied van Uitvoering & beheer 59%. Dit lijkt een lage score, maar is in het grote geheel zeer acceptabel. We zien deze meting ook als nulmeting voor de organisatie. Er zijn al heel veel acties uitgevoerd en geborgd, maar er zijn ook activiteiten (nog) niet gestart of afgerond. Deze zijn/worden in 2023 (verder) opgepakt.

Dat websites, apps en pdf-bestanden nog niet volledig voldoen aan de toegankelijkheid, heeft te maken met het feit dat:

1. we vaak afhankelijk zijn van leveranciers. Zij moeten de website en/of applicatie (technische) aanpassen en de te nemen maatregelen opnemen in hun roadmap. Hierover voeren we doorlopend het gesprek met de leveranciers.
2. de focus de afgelopen 2 jaar vooral op externe toegankelijkheid lag, waardoor interne applicaties 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 het pdf-vraagstuk. Een pdf op een website moet net als de website zelf voldoen aan het BDTO, maar een volledig toegankelijk pdf is niet eenvoudig te maken en te controleren door medewerkers. Waar mogelijk proberen we het plaatsen van pdf te voorkomen. Er wordt landelijk gekeken naar een oplossing voor het pdf-vraagstuk. Wij nemen deel aan deze gesprekken.

We passen bij steeds meer domeinen de richtlijnen toe en bouwen kennis binnen de organisatie op, door:

- het onderwerp steeds onder de aandacht te brengen;
- het delen van tips en trucs;
- het aanbieden van de juiste tools en trainingen;
- én de organisatie nog meer te begeleiden.

Ambitieniveau

Het is vanuit het Besluit digitale toegankelijkheid overheid niet vereist dat een gemeente op elk moment 100% aan de richtlijnen van toegankelijkheid voldoet (status A). Status A is geen 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.

DOEL & AMBITIE



1. Verbeteren van kwaliteit
2. Awareness binnen de organisatie
3. Minder thema-websites
4. In control zijn



*Uitleg afbeelding: Doel en ambitie van de gemeente. 1. Verbeteren van kwaliteit, 2. Awareness binnen de organisatie, 3. Minder thema-websites, 4. In control zijn. We richten ons op de volgende planning: In 2022 in control zijn, in 2023 het beheer geborgd hebben en in 2024 80% van alle domeinen digitaal toegankelijk zijn.

Overzicht domeinen (websites en apps) gemeente Ridderkerk

In onderstaand overzicht de geïnventariseerde websites en apps (domeinen) waarvoor de gemeente verantwoordelijk is. Als streefdatum voor het volledig toegankelijk (status A) zijn, is bij ieder domein 31-12-2025 ingevuld. Of dit realistisch is, zal moeten blijken uit de landelijke ontwikkelingen rondom Pdf-creatie.

De gemeente doet het goed en heeft voornamelijk websites met een B-status B. De websites met een C-status, worden in 2023 vervangen of getoetst.

Status externe domeinen gemeente Ridderkerk

Naam domein	Naleving status	Verbetering gepland J/N	Verbetering gerealiseerd? J/N	Streefdatum hogere nalevings status?	Streefdatum volledig toegankelijk (status A)	Voldoet aan BDTO? J/N
Ridderkerk	B	Nee	Nee	31-12-2025	31-12-2025	Ja
Cultuur in Ridderkerk	A	Nvt	Nvt	Nvt	Nvt	Ja
eDiensten	A	Nvt	Nvt	Nvt	Nvt	Ja
Werken bij de BAR-organisatie	A	Nvt	Nvt	Nvt	Nvt	Ja
App Ridderkerk	B	Ja	Nee	31-12-2025	31-12-2025	Ja
Arcgis MOR	B	Ja	Nee	31-12-2025	31-12-2025	Ja
BAR-Afvalbeheer	B	Nee	Nee	1-2-2023	31-12-2025	Ja
Begrotingsapp	B	Nee	Nee	31-12-2025	31-12-2025	Ja
Afspraken Ridderkerk	B	Nee	Nee	31-12-2025	31-12-2025	Ja
Onze toekomst is duurzaam	B	Nvt	Nvt	Nvt	website is vervallen	Nvt
Raad Ridderkerk	B	Nee	Nee	31-12-2025	31-12-2025	Ja

Naam domein	Naleving status	Verbetering gepland J/N	Verbetering gerealiseerd? J/N	Streefdatum hogere nalevings status?	Streefdatum volledig toegankelijk (status A)	Voldoet aan BDTO? J/N
Ridderkerkpas	B	Nee	Nee	31-12-2025	31-12-2025	Ja
Wie Wat Waar	B	Nee	Nee	31-12-2025	Nvt	Ja
App Raadinformatiesysteem	C	Ja	Nee	1-1-2024	1-1-2024	Nee
App BAR-Afvalbeheer iOS	C	Ja	Nee	31-12-2023	31-12-2025	Nee
App BAR-Afvalbeheer Android	C	Ja	Nee	31-12-2023	31-12-2025	Nee
RES Rotterdam Den Haag	C	Nee	Nee	1-10-2023	31-12-2025	Nee
Formulieren	C	Nee	Nee	Systeem wordt vervangen	31-12-2025	Nee
Raadsinformatie raad in beeld	C	Nee	Nee	31-12-2025	31-12-2025	Nee

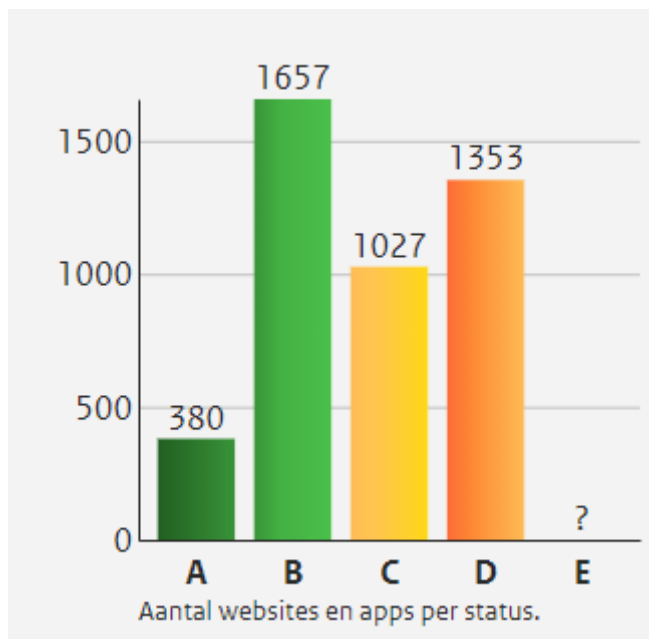
Status interne applicaties gemeente Ridderkerk

De prioriteit van toegankelijkheid lag in 2022 bij externe websites. Hierdoor is de inventarisatie van alle interne applicaties niet volledig. Bij vervanging van een interne applicatie wordt rekening gehouden met digitale toegankelijkheid. De inventarisatie wordt in 2023 voortgezet.

Naam domein	Nalevingsstatus	Verbetering en gepland J/N	Verbetering en gerealiseerd? J/N	Streefdatum hogere nalevingsstatus	Streefdatum volledig toegankelijk	Voldoet aan BDTO? J/N
BAR-plaza	B	Nee	Ja	31-12-2025	31-12-2025	Ja

Landelijke benchmark

Ten opzicht van andere overheidsorganisaties doet de gemeente Ridderkerk het erg goed. In het [dashboard van digitoegankelijk.nl](#) wordt de status van toegankelijkheid van overheidswebsites bijgehouden. Op het moment van schrijven (juni 2023), hebben de meeste overheidswebsites (1657) een status B. Zijn er 380 overheidswebsites met een status A, 1027 met een status C en 1353 met een status D.



Organisatorische maatregelen

Digitale toegankelijkheid is geen technisch probleem, maar een organisatorische opgave. Digitale applicaties zijn constant aan veranderingen onderhevig en er zijn veel verschillende rollen en verantwoordelijkheden binnen de organisatie. Dat maakt dat het structureel regelen van digitale toegankelijkheid lastig is en gevolgen heeft voor allerlei processen binnen de organisatie.

Als bijlage is een checklist toegevoegd, waaruit blijkt dat de organisatie 'in control' is. Per stelling is een status en opmerking toegevoegd; welke stelling voldoet en bij welke er nog maatregelen moeten worden genomen.

Publiceren toegankelijkheidsverklaring

Het online publiceren van een actuele toegankelijkheidsverklaring per domein is verplicht. Deze verklaring moet worden gemaakt via een officieel model.

De gemeente maakt daarom bij het opstellen van de toegankelijkheidsverklaringen gebruik van het landelijke register. Door middel van deze invulassistent worden de toegankelijkheidsverklaringen gemaakt en officieel gepubliceerd in het landelijk register. Het register is via <https://www.toegankelijkheidsverklaring.nl/register> te benaderen. Daarnaast wordt een [overzicht](#) van toegankelijkheidsverklaringen gepubliceerd op het hoofddomein www.ridderkerk.nl. Toezichthouder en gebruiker kunnen via deze weg snel informatie vinden over de toegankelijkheid van alle domeinen. De toegankelijkheidsverklaring wordt ondertekend door de verantwoordelijk bestuurder.

Pilot digitale toegankelijkheid

Er is in 2022 een pilot Digitale toegankelijkheid gestart, waarin we ons zowel hebben gericht op het pdf-vraagstuk als op actiepunten die helpen om digitale toegankelijkheid nog meer te borgen in de organisatie. Het doel van deze pilot is:

- Het vinden van een praktische oplossing voor het PDF-vraagstuk.
- Het creëren van nog meer awareness binnen de organisatie.
- Het verder vormgeven van de ondersteuningsorganisatie rondom digitale toegankelijkheid.

Dit met als hoger doel dat de gemeente Ridderkerk in de toekomst alleen nog maar digitaal toegankelijke stukken publiceert of een alternatief en dat haar medewerkers hierin op een eenvoudige en gebruiksvriendelijke manier worden ondersteund door tooling en scholing.

Er is al veel inzicht in de problematiek en er zijn al diverse ondersteuningstools en trainingen bekeken. We verwachten de pilot in 2023 af te ronden en een rapport met aanbevelingen op te leveren.

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.