



Oogvereniging

macula<sup>vereniging</sup>



NOOM  
Netwerk van Organisaties van Oudere Migranten

Tweede Kamer der Staten-Generaal  
Vaste Commissie van Binnenlandse Zaken  
Postbus 20018  
2500 EA 'S-GRAVENHAGE

**Onderwerp**

AO Digitale overheid 04-12-2019

Datum	Referentie	Inlichtingen bij	Bijlagen
28-11-2019	19-0527/TH/WB	Wouter Bolier, <a href="mailto:w.bolier@iederin.nl">w.bolier@iederin.nl</a>	

Geachte leden van de Vaste commissie voor Binnenlandse Zaken,

Op 4 december aanstaande heeft u een Algemeen Overleg over de Digitale Overheid. Minister Knops begint zijn Kamerbrief van 23 oktober met kenmerk 2019-0000552889 over de voortgang van de digitale agenda: 'Iedereen in onze samenleving moet digitaal mee kunnen doen.' Vervolgens geeft de toenmalige staatsecretaris een opsomming over wat de overheid allemaal doet om digitale inclusie te verbeteren.

Wij onderschrijven dat iedereen digitaal mee moet kunnen doen van harte. Wij willen daarbij aanvullen dat voor mensen voor wie de digitale weg niet werkt *altijd* een alternatief beschikbaar moet zijn. Voor kwetsbare burgers waaronder ouderen, migranten en mensen met een beperking is dit zeer belangrijk. Zij zijn relatief vaker afhankelijk van de overheid en hebben direct belang bij een goede toegankelijkheid van dienstverlening van de overheid. Dit geldt in het bijzonder als het gaat om contacten met de overheid over fiscale zaken, toeslagen en het aanvragen dan wel betalen van voorzieningen of overheidsdienstverlening. Veel mensen uit onze achterban ervaren helaas dagelijks nog problemen in de digitale toegang van overheidssites. Wij willen aandringen op het versnellen van het ingezette traject van het verbeteren van de digitale toegankelijkheid, waarbij wij u verzoeken onderstaande punten in het debat mee te nemen.

**Maak alle overheidswebsites digitaal toegankelijk**

De minister schrijft dat uit een nulmeting van Stichting Accessibility blijkt dat 'een op de drie overheidswebsites al redelijk tot goed toegankelijk' is. We lezen echter ook dat "De belangrijkste conclusie is dat websites en apps van de onderzochte Nederlandse overheidsinstanties op dit moment nog niet voldoen aan alle toegankelijkheidseisen." Uit een ander quick scan onderzoek van bureau Stuurlui blijkt eveneens dat slechts 23 % van de homepages van gemeentewebsites

**Bezoekadres**  
Churchilllaan 11  
3527 GV Utrecht

**Postadres**  
Postbus 169  
3500 AD Utrecht

**T** 030-720 00 00  
**E** [post@iederin.nl](mailto:post@iederin.nl)  
**I** [www.iederin.nl](http://www.iederin.nl)

**KvK** 30250451  
**Bank** NL28 ABNA 0973 89 41 21

toegankelijk is.<sup>1</sup> Dit betekent dat minstens twee derde van de overheidswebsites niet voldoet aan de eisen voor webtoegankelijkheid. De minister zegt terecht dat er 'nog veel werk te verrichten is,' maar wij benadrukken de urgentie om die twee derde ontoegankelijke overheidswebsites zo snel mogelijk toegankelijk te maken.

*Wilt u de minister vragen welke maatregelen hij gaat nemen om te zorgen dat alle overheden binnen de gestelde termijnen voldoen aan de richtlijnen voor overheidswebsites?*

### **Volg aanbevelingen uit nulmetingrapport op**

In het nulmetingrapport formuleert Stichting Accessibility een aantal aanbevelingen. Een opvallende bevinding is bijvoorbeeld dat slechts bij de helft van de overheidsorganisaties digitale toegankelijkheid als verantwoordelijkheid belegd is op managementniveau. Hierbij past de aanbeveling dat bestuurders worden aangesproken op hun verantwoordelijkheid. Een ander voorbeeld: '61% van de toegankelijkheidsfouten zijn fouten van technische aard.' Overheden zijn daarbij afhankelijk van (software van) leveranciers. De hierbij passende aanbeveling is dat er een onafhankelijke en deskundige kwaliteitscontrole op de toegankelijkheid van software en diensten van ICT-leveranciers moet komen en dat de Rijksoverheid hier een rol in kan vervullen.

- 1) *Hoe gaat de minister zorgen dat managers hun verantwoordelijkheid nemen voor digitale toegankelijkheid?*
- 2) *Wat gaat de minister doen, en binnen welke termijn, om betrouwbare toegankelijke ICT-software en diensten te bewerkstelligen?*
- 3) *Hoe gaat de minister zorgen dat digitale toegankelijkheid conform EN 301 549 en <http://mandate376.standards.eu/> in de Rijksinkoopvoorwaarden geregeld wordt?*

### **Ondersteun overheidsinstanties ook telefonisch vanuit DigiToegankelijk**

Minister Knops geeft aan dat overheidsinstanties terecht kunnen bij het platform DigiToegankelijk ([www.digitoegeankelijk.nl](http://www.digitoegeankelijk.nl)) met vragen over hoe ze hun websites en apps toegankelijker kunnen maken. Op dit moment is contact met DigiToegankelijk enkel mogelijk via een online contactformulier met een beperkt aantal woorden. Ook kan het meer dan tien dagen duren voordat een antwoord komt op complexere vraagstukken. De mogelijkheid van telefonisch contact zou overheidsinstanties op een snellere en meer efficiënte manier bedienen.

- 1) *Wilt u de minister vragen hoe hij de ondersteuning vanuit DigiToegankelijk beter kan laten aansluiten op de vragen en behoeften van overheidsinstanties, zodat zij op een goede manier de toegankelijkheidsrichtlijnen kunnen implementeren in de eigen organisatie?*
- 2) *Gaat de minister vanuit DigiToegankelijk telefonische ondersteuning bieden aan overheidsinstanties?*

---

<sup>1</sup> <https://iederin.nl/nieuws/18589/toegankelijkheid-gemeentewebsites-scoort-onvoldoende/>

### **Betrek mensen met een beperking**

De minister schrijft dat een Direct Duidelijk Brigade wordt ingeschakeld. "Deze groep van 50 ervaren deskundigen (taalcoaches en trainers) gaat in het hele land helpen met het (blijven) communiceren in begrijpelijke (beeld)taal." Op de lijst met partners op [www.directduidelijk.nl/partners](http://www.directduidelijk.nl/partners) staan echter geen vertegenwoordigende organisaties van (migranten)ouderen en mensen met een verstandelijke, auditieve en/of visuele beperking. Dit wekt sterk de indruk dat dit initiatief vooral gaat óver de mensen om wie het gaat en niet *mét* de mensen. En dat terwijl de Nederlandse regering in 2016 het VN-verdrag Handicap ratificeerde. Dit verdrag heeft als motto: 'Niets over ons zonder ons.' Ook wordt in het rapport over de nulmeting als aanbeveling op pagina 57 gegeven: "Stimuleer organisaties om ervaringsdeskundigen te betrekken in alle fasen van besluitvorming, ontwerp, bouw en monitoring."

- 1) *Wilt u de minister vragen hoe (migranten)ouderen en mensen met een verstandelijke, auditieve en/of visuele beperking betrokken (kunnen) worden bij de Direct Duidelijk Brigade? Zodat dit initiatief recht doet aan het VN-verdrag Handicap en aan de aanbeveling uit de nulmeting om ervaringsdeskundigen te betrekken?*
- 2) *Gaat hij opdracht geven om een vraag over het betrekken van ervaringsdeskundigen op te nemen in de invulhulp voor de toegankelijkheidsverklaring?*

Wij vertrouwen erop dat u aan deze punten aandacht besteedt en wensen u een goed overleg.

Met vriendelijke groet,



Illya Soffer  
Directeur Ieder(in)



Conny Kooijman  
Directeur LFB



Manon Vanderkaa  
Directeur KBO-PCOB



Joep Aarts  
Directeur Oogvereniging



Bouchaib Saadane  
Voorzitter NOOM