



Vereniging van
Nederlandse Gemeenten

**Brief aan de leden
T.a.v. het college en de raad**

informatiecentrum tel.
(070) 373 8020

uw kenmerk

bijlage(n)

betreft
Toegankelijkheid van
overheidsinformatie en
webrichtlijnen

ons kenmerk
BABVI/U201002048

datum
5 oktober 2010

Samenvatting

Met deze ledenbrief vragen wij uw aandacht voor de toegankelijkheid van gemeentelijke informatie. Het vinden en begrijpen van gemeentelijke informatie is niet voor elke burger even vanzelfsprekend. Ondanks het streven van gemeenten om elke burger optimaal van dienst te zijn, komt het vaak voor dat personen met een beperking uitgesloten worden omdat de website of tekst in folders en bekendmakingen in kranten niet toegankelijk zijn. Personen met een visuele handicap of met een lage leesvaardigheid bijvoorbeeld, kunnen geen informatie ophalen van de website omdat een 'readspeaker' die de informatie voorleest, in veel gemeenten nog te vaak op de website ontbreekt. Of informatie is zo opgeschreven dat mensen met een beperkt taalbegrip niet kunnen begrijpen wat er staat.

In deze ledenbrief brengen wij het belang van een goede toegankelijkheid van gemeentelijke informatie nog eens naar voren. We vertellen wat het is en wijzen op verschillende kanalen waar u informatie kunt vinden om de toegankelijkheid van uw website te verbeteren. Tevens wijzen wij u nog eens op de afspraak dat per 1 januari 2011, op alle gemeentelijke websites de webrichtlijnen toegepast moeten zijn.

Aan de leden

informatiecentrum tel. (070) 373 8020	uw kenmerk 10/096	bijlage(n)
betreft Toegankelijkheid van overheidsinformatie en webrichtlijnen	ons kenmerk BABVI/U201002048	datum 5 oktober 2010

Geacht college en gemeenteraad,

Wist u.....

- ...dat 20% van de bevolking uw schriftelijke informatie niet kan lezen?
- ...dat 60% van de mensen uw schriftelijke informatie wel technisch kan lezen maar onvoldoende begrijpt?
- ...dat minder dan 2% van de websites voldoet aan de minimale eisen voor toegankelijkheid volgens de webrichtlijnen?
- ...dat minder dan 5% van de instellingen en bedrijven spraak op hun website aanbieden (18% van de gemeenten) om laaggeletterden, dyslectici en anderstaligen te helpen bij het lezen?

Deze feiten geven duidelijk weer dat het vinden en begrijpen van informatie niet voor iedere Nederlander even makkelijk is. Uit onderzoek¹ van drie Nederlandse organisaties die zich inzetten voor beter toegankelijke dienstverlening voor iedereen blijkt, dat nog niet alle gemeenten rekening houden met inwoners die beperkingen hebben. Er zijn veel mensen die door verschillende vormen van beperkingen hulp nodig hebben. Gemeentelijke informatie in folders, op internet en in huis-aan-huisbladen is niet altijd even duidelijk voor iedere inwoner in de gemeente. Het aanbieden van een alternatieve manier waarop mensen met een visuele of lichamelijke beperking toch toegang kunnen hebben tot digitale informatie, bijvoorbeeld door het plaatsen van tekst-naar-spraak hulpmiddelen op websites, is voor hen noodzakelijk om niet buiten de boot te vallen. Ook wordt regelmatig een taalniveau gebruikt dat veel te hoog is voor personen die kampen met een beperkt vermogen om de taal te lezen en begrijpen, bijvoorbeeld door dyslexie of een taalachterstand.

¹ Onderzoek "Gemeenten zijn er (nog) niet voor iedereen": op te vragen via www.hoebereiktuiedereen.nl

Toch streven we er naar om iedereen, beperking of niet, optimaal van dienst te zijn. In de meest recente visie op dienstverlening “Dienstverlening draait om mensen” geven we dit ook aan: “Wij praten en schrijven in begrijpelijke taal...”. en “We houden alle bestaande communicatiekanalen open, zodat mensen kunnen kiezen wat bij hen past”². In dezelfde publicatie geeft onze voorzitter, mevrouw Jorritsma, in haar voorwoord aan dat we duidelijk en transparant moeten zijn in de service aan inwoners en dat informatie die we delen op welke manier dan ook, in begrijpelijk Nederlands beschikbaar moet zijn. In het ‘Nationaal Uitvoeringsprogramma Dienstverlening en eOverheid’ en in de ‘Uitvoeringsagenda Dienstverlening en Regeldruk Gemeenten’, hebben we hierover samen met andere overheidspartijen afspraken gemaakt. Namelijk dat formulieren in begrijpelijke taal worden vorm gegeven en dat uiterlijk in 2011 de gemeentelijke website zijn ingericht volgens de webrichtlijnen. Die afspraken zijn niet voor niets gemaakt; gemeenten zijn letterlijk de meest nabije overheid.

Uw gemeente kan de positie van meest nabije overheid alleen maar innemen als uw informatie en uw diensten langs verschillende kanalen, optimaal bereikbaar en toegankelijk zijn. In het ontwikkelingsperspectief voor de komende jaren wordt een toenemend belangrijke rol voorzien voor de elektronische kanalen, met name de website. Halverwege 2010 blijkt echter dat veel gemeenten op 1 januari 2011 geen website zullen hebben die voldoet aan de webrichtlijnen. Met deze ledenbrief willen wij u aansporen uw website optimaal toegankelijk te maken en te houden, ook voor burgers met een beperking.

Waarom deze ledenbrief?

Het initiatief “Hoe bereikt u iedereen?” (HBUI) vroeg recent aandacht voor de toegankelijkheid van gemeentelijke websites aan de VNG-subcommissie Gemeentelijke Dienstverlening en Informatiebeleid. HBUI uitte zorgen over de voortgang van de ontwikkelingen omtrent toegankelijke informatie, ondanks de afspraken die daarover door en met gemeenten zijn gemaakt. Naast het gebrek aan aandacht voor de webrichtlijnen, gaf HBUI aan dat ook nog steeds zo’n 300 gemeenten niet minstens een instrument³ op hun website heeft, waarmee tekst kan worden voorgelezen voor minder leesvaardige of blinde inwoners.

Gelijksoortige signalen over het gebrek aan aandacht voor de toegankelijkheid van informatie en websites ontvangen wij via de staatssecretaris van Binnenlandse Zaken. In een recente brief aan de VNG brengt zij de zorg over van de Tweede Kamer. De Kamer volgt de ontwikkelingen kritisch en heeft vorig jaar al de vrees geuit dat veel gemeenten de doelstelling, om in 2011 volgens de webrichtlijnen ingerichte websites te hebben, niet zullen halen. De webrichtlijnen zijn daarom opgenomen in de ‘Versnellingsagenda’; het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft u daarover in september 2009 een brief gestuurd. In het kader van de

² Uit: Dienstverlening draait om mensen, VNG 2010, p. 34, alinea 2: ‘Snel en zeker’

³ Een voorleeshulp maakt geen deel uit van de webrichtlijnen maar is wel een effectief middel om het uw inwoners met leesproblemen snel makkelijker te maken

versnellingsagenda is aan 150 gemeenten extra ondersteuning gegeven om aan de webrichtlijnen te voldoen. Recent is in de Tweede Kamer opnieuw twijfel geuit of alle gemeenten de doelstelling voor het eind van dit jaar zullen halen. De staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft ons naast de zorgen van de Tweede Kamer ook laten weten dat zij beweging ziet op dit terrein, bij de Europese Commissie. Deze vraagt zich af of Europese richtlijnen op dit terrein noodzakelijk worden.

Wij willen eerst nader onderzocht hebben, wat er de diepere oorzaken van zijn dat veel gemeenten nog niet aan de webrichtlijnen voldoen en of de vrees van de Tweede Kamer en de staatssecretaris gerechtvaardigd is, alvorens in te stemmen met verdere maatregelen. Intussen vragen wij, ten overvloede wellicht, nog eens nadrukkelijk uw aandacht voor de toegankelijkheid van uw informatie en van uw diensten via uw website, maar ook via andere communicatiekanalen.

Toegankelijkheid: hoe realiseert u dat?

De kenmerken van leesvriendelijke en toegankelijke informatie zijn:

1. U gebruikt op uw website en communicatiemiddelen duidelijke taal:
2. Uw website is in ieder geval voorzien van een voorleeshulp en stelt daarmee mensen die niet voldoende leesvaardig zijn in staat een tekst te lezen en te begrijpen.
3. Uw website is drempelvrij en voldoet aan de Webrichtlijnen.

In Nederland zijn helaas nog heel veel mensen die niet kunnen of moeite hebben met het lezen of begrijpen van teksten in folders en op websites. Om die mensen niet buiten de boot te laten vallen is het belangrijk dat de tekst waarmee u communiceert ook voor deze personen toegankelijk is. Voor personen die laaggeletterd of dyslectisch zijn of visuele beperkingen hebben is het beschikken over tekst-naar-spraak hulpmiddelen noodzakelijk. Informatie hierover kunt u vinden via de website www.hoebereiktuiedereen.nl, of de stichting <http://www.lezenenschrijven.nl>.

Daarnaast zijn, om veilig te stellen en te kunnen controleren of een website aan essentiële eisen en normen voldoet, de overheids-webrichtlijnen ontwikkeld die u kunt vinden via www.webrichtlijnen.nl. De webrichtlijnen voldoen aan internationale standaards en aan Europese richtlijnen die de toegankelijkheid voor mensen met een beperking regelen. Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, verantwoordelijk voor de webrichtlijnen, werkt op dat punt nauw samen met de Stichting Waarmerk Drempelvrij: www.drempelvrij.nl. Organisaties die zich positief onderscheiden op het punt van drempelvrije toegankelijkheid mogen op hun website het Drempelvrij-logo vermelden. Organisaties die aan alle webrichtlijnen van het normdocument Webrichtlijnen voldoen, mogen het groene logo voeren met drie sterren. Burgers kunnen zelf het register van toegankelijke websites raadplegen via <http://www.drempelvrij.nl/register> en zullen dat in toenemende mate doen. Ze zullen van de website van hun gemeente verlangen dat die aan de normen voldoet.

De Test!

Hoe veel gemeenten aan de webrichtlijnen voldoen wordt steeds gemeten en de resultaten worden gepubliceerd op <http://www.webrichtlijnen.nl/monitor>. Maar u kunt ook zelf een test doen. Via <http://www.webrichtlijnen.nl/toetsen> kunt u uw eigen website op 47 van de 125 webrichtlijnen, online laten toetsen. Van deze 47 wordt ook direct aangegeven welke voor uw website de verbeterpunten zijn. Doe de test! Er zijn helaas nog maar weinig gemeenten die aan alle van deze 47 online te meten eisen voldoen. En houdt u wel in de gaten dat het uiteindelijk om alle 125 richtlijnen gaat!

De toekomst: Internetadressen raken op, bereid tijdig voor op de nieuwe standaard IPv6

Tot slot: Natuurlijk willen wij dat onze websites ook in de toekomst bereikbaar zijn. Wij moeten ons dan realiseren dat de beschikbare internetadressen snel op raken. Er komen nieuwe internetadressen volgens een nieuwe standaard: IPv6. U zult tijdig uw internetadressen moeten aanpassen volgens deze nieuwe standaard, wat aanpassingen in de soft- en hardwaretoepassingen kan vergen. Wij hebben over IPv6 een nieuwsbrief gepubliceerd - te vinden op www.vng.nl bij het beleidsveld dienstverlening en ict- waarin informatie over IPv6, en hoe uw gemeente zich daar op kan voorbereiden, te lezen is.

Hoogachtend,
Vereniging van Nederlandse Gemeenten



mr. R.J.J.M. Pans,
voorzitter directieraad

Deze ledenbrief staat ook op www.vng.nl onder brieven.