



**Gemeente Lansingerland**

# **Project Digitale toegankelijkheid**

## **Plan van aanpak**

# Inhoudsopgave

1.	Waarom een plan van aanpak.....	3
2.	Stappenplan .....	3
	Stap 1: inventariseren huidige situatie .....	3
	Stap 2: eerste beoordeling van websites en apps .....	3
	Stap 3: toegankelijkheidsverklaring opstellen.....	4
	Stap 4: uit te voeren acties .....	4
	Betrekken bestuur en organisatie .....	5
	Leveranciers websites en apps berichten .....	6
	Digitale kanalen toegankelijk(er) maken.....	6
	Nieuwe editor voor website .....	6
	Toegankelijk maken van Pdf-bestanden.....	6
	Beleid toegankelijke Pdf-bestanden publiceren .....	7
	Meer webformulieren in zaakstelsel .....	7
	Ondertitelen video's raads- en commissievergaderingen .....	7
	Trainingen .....	7
	Stap 5: Toegankelijkheidsonderzoek laten uitvoeren .....	8
	Usabilityonderzoek .....	8
	Stap 6: continue verbetering.....	8
3.	Bijlagen .....	9
	Stappenplan toegankelijke pdf-bestanden .....	9
	Werkwijze plaatsen Pdf-bestanden .....	10
	Planning op hoofdlijnen .....	12

# 1. Waarom een plan van aanpak

Overheidsorganisaties hebben de wettelijke verplichting om websites toegankelijk te maken voor mensen met een functiebeperking. Dit is vastgelegd in de Wet Digitale Overheid (<https://bit.ly/2DBem7n>). Toegankelijkheid is gedefinieerd als het voldoen aan WCAG 2.1 (<https://www.w3.org/TR/WCAG21/>) level AA.

Op 23 september 2020 moeten overheidsorganisaties aan de verplichtingen voldoen door de toegankelijkheidseisen toe te passen op alle websites, intra- en extranetten van de organisatie, websites waar de organisatie aan meebetaalt of medeopdrachtgever is. De verplichtingen gelden vanaf 23 juni 2021 ook voor mobiele apps.

In dit plan van aanpak beschrijven we de stappen die we nemen om binnen de gestelde termijn te kunnen voldoen aan wetgeving.

## 2. Stappenplan

Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) en Logius hebben een stappenplan ontwikkeld. Dat biedt handvatten om gefaseerd toe te werken naar het toegankelijk maken van de overheidswebsites en apps. Het stappenplan bestaat uit 6 fases. We beschrijven in dit hoofdstuk welke stappen we doorlopen.

### Stap 1: inventariseren huidige situatie

Het uitgangspunt van dit plan van aanpak is een inventarisatie van de bestaande situatie. We hebben al inzichtelijk gemaakt welke websites en mobiele apps onder de verantwoordelijkheid vallen van onze gemeente. Denk bijvoorbeeld aan de websites Wonen in Lansingerland, Bedrijventerreinen en herontwikkelingen van woonbuurten. We gaan de huidige inventarisatie bijwerken, waarbij onze adviseur e-dienstverlening ervoor zorgt dat het overzicht actueel blijft.

### Stap 2: eerste beoordeling van websites en apps

We verzamelen alle informatie die bekend is over de toegankelijkheid van onze digitale kanalen. Vervolgens gaan we per website en mobiele applicatie beoordelen of het haalbaar is om het digitale kanaal te laten voldoen aan de toegankelijkheidsnorm (WCAG 2.1, niveau AA).

Als uit de beoordeling blijkt dat het niet haalbaar is om de website of app toegankelijk te maken, dan heffen we de website of app op of zorgen voor vernieuwing. Mochten we een digitaal kanaal sluiten dan archiveren we het volgens de geldende eisen van het Nationaal Archief (<https://bit.ly/38V4np0>).

We gaan in gesprek met leveranciers van websites en apps waar we niet verantwoordelijk voor zijn. We wijzen hen erop dat de websites toegankelijk moeten zijn en vragen de leveranciers een toets te laten doen en ons het bewijs te overhandigen.

### Stap 3: toegankelijkheidsverklaring opstellen

Overheidsinstanties moeten een toegankelijkheidsverklaring publiceren voor iedere website waarvoor zij verantwoordelijk zijn. Dat mag 1 toegankelijkheidsverklaring zijn of voor elke website afzonderlijk. In de verklaring staat in hoeverre de website aan de eisen voldoet en welke maatregelen de instantie neemt om toegankelijkheid te borgen, inclusief planning.

Op onze website [www.lansingerland.nl/toegankelijkheidsverklaring](http://www.lansingerland.nl/toegankelijkheidsverklaring) hebben we op 23 september 2019 een toegankelijkheidsverklaring gepubliceerd. Dit op basis van de resultaten van een toegankelijkheidsonderzoek dat door Stichting Accessibility eind 2018 is uitgevoerd op [www.lansingerland.nl](http://www.lansingerland.nl). Volgens de wet moeten we onze toegankelijkheidsverklaring minimaal 1 keer per jaar updaten. Voor 23 september 2020 gaan we de toegankelijkheidsverklaring actualiseren.

Het ministerie van BZK raadt aan om de verantwoordelijke bestuurder die webtoegankelijkheid in zijn portefeuille heeft een toegankelijkheidsverklaring te laten ondertekenen. Door de burgemeester namens het college van B&W en de gemeentesecretaris namens de directie de toegankelijkheidsverklaring te laten ondertekenen, onderstreept het bestuur het belang om onze informatie, diensten en producten via de digitale kanalen volledig toegankelijk te maken.

### Stap 4: uit te voeren acties

Op basis van de inventarisatie en de resultaten van het toegankelijkheidsonderzoek gaan we acties uitvoeren om de toegankelijkheid van de websites en apps verder te verbeteren.

## Betrekken bestuur en organisatie

### **Bestuurlijk draagvlak creëren**

Essentieel voor het succesvol doorlopen van dit project is bestuurlijk draagvlak. Van belang is dat het management op de hoogte is van de wettelijke verplichting.

We betrekken het bestuur door hen:

- te informeren over de Wet Digitale Overheid en wat dit voor onze gemeente betekent;
- op de hoogte te brengen van de stappen die we zetten om al onze digitale kanalen aan de toegankelijkheidseisen te laten voldoen;
- conform de richtlijnen onze toegankelijkheidsverklaring(en) te laten ondertekenen door college en directie.

### **De betreffende interne vakspecialisten betrekken**

Naast het bestuur moeten de vakinhoudelijke specialisten die zich op diverse terreinen bezighouden met online media volledig op de hoogte zijn van digitale toegankelijkheid. Op dit onderdeel moet nauw samengewerkt worden met het webteam en goed onderling worden afgestemd. Om alle betrokken vakspecialisten in positie te brengen heeft VNG Realisatie verschillende rollen uitgewerkt. Op zogenoemde taakkaarten staan de rollen van bijvoorbeeld de webredacteuren, inkopers, juristen, ICT-adviseurs en vormgevers. In onze organisatie speelt een aantal teams een belangrijke rol als het gaat om digitale toegankelijkheid.

- **Team Service & Contact**  
Adviseurs dienstverlening voor het coördineren van de werkzaamheden en het borgen van de voortgang daarvan.
- **Team Bestuur & Communicatie**  
Redacteuren voor het invoeren op de juiste manier van digitaal toegankelijke content.
- **Team Informatievoorziening & Digitalisering**  
ICT-specialisten voor het inrichten van de door de organisatie gebruikte systemen.
- **Team Organisatie & Juridische Zaken**

Jurist voor het toetsen van de toegankelijkheidsverklaring en begeleiden van het opstellen en implementeren van de beleidsregels.

- **Team Financiën, Inkoop & Facilitair**

Inkoopadviseur voor het opnemen van de voorwaarden rondom digitale toegankelijkheid in de ICT-inkoopvoorwaarden.

- **Griffie**

Griffier voor het laten ondertitelen van de uitgezonden raads- en commissievergaderingen.

### **De organisatie betrekken**

Met alleen het bestuur en management betrekken zijn we er niet. Digitale toegankelijkheid moet ingebed worden in het DNA van onze organisatie. Hiervoor is commitment nodig van alle medewerkers. Digitale toegankelijkheid is niet alleen de verantwoordelijkheid van het webteam, communicatie en ICT. Denk ook aan juristen en HR-adviseurs. Maar ook inkopers. In het inkoopbeleid is opgenomen dat nieuwe applicaties moeten voldoen aan alle relevante wet- en regelgeving en dus aan de toegankelijkheidseisen. En natuurlijk is het van belang voor alle medewerkers die informatie delen op de in- en externe online kanalen van de gemeente. Kortom, de gehele organisatie moet kennisnemen van de toegankelijkheidseisen. Dat doen we via roadshows en informatie op @work.

### **Leveranciers websites en apps berichten**

Leveranciers van alle websites en apps waar we een financiële bijdrage aan leveren of medeopdrachtgever van zijn informeren we over de nieuwe wetgeving. Zij moeten aantonen dat hun website of app toegankelijk is dan wel aan ons doorgeven op welke manier zij aan toegankelijkheid werken.

### **Digitale kanalen toegankelijk(er) maken**

Door verschillende acties uit te voeren dragen we bij aan het toegankelijk(er) maken van onze digitale kanalen.

### **Nieuwe editor voor website**

We gaan onze huidige editor WordPress vervangen. Een editor gebruiken we om content te publiceren op onze website. Er is een nieuwe editor op de markt, Gutenberg. Die is weer meer toegankelijker dan zijn voorganger.

### **Toegankelijk maken van Pdf-bestanden**

We pakken de hoeveelheid pdf-bestanden aan op onze website. Dit bestandsformaat is voor mensen met een visuele beperking vaak niet toegankelijk.

We verwijderen de pdf, zetten de informatie om in html tekst of maken een digitaal formulier.

### **Beleid toegankelijke Pdf-bestanden publiceren**

Hoe gaan we in onze organisatie om met het gebruik van pdf? We hebben in samenwerking met The Internet Academy de notitie 'Beleid toegankelijke pdf-documenten op de website van Lansingerland' opgesteld. Ook is er een handleiding gemaakt. Het geeft medewerkers inzicht hoe een Word-document toegankelijk opgebouwd kan worden. En op welke manier je een toegankelijk pdf-bestand maakt.

In de bijlagen is een stappenplan opgenomen hoe we de organisatie betrekken bij het toegankelijk maken van pdf-bestanden (en Word-documenten).

### **Meer webformulieren in zaaksysteem**

We streven ernaar om zoveel mogelijk pdf-aanvraagformulieren te laten omzetten in toegankelijke webformulieren die direct in ons zaaksysteem terechtkomen. Bij spoed kan het webteam een eenvoudig formulier bouwen in GravityForms.

### **Ondertitelen video's raads- en commissievergaderingen**

Een van de toegankelijkheidseisen betreft het achteraf (laten) ondertitelen van video's. Company Webcast verzorgt voor ons de uitzendingen van de raad en commissies. De video's worden door de genoemde partij vanaf 15 september 2020 achteraf ondertiteld.

### **Trainingen**

Om onze digitale kanalen toegankelijk te kunnen maken volgens de toegankelijkheidseisen is in de eerste plaats kennis vereist bij de medewerkers in onze organisatie die dagelijks bezig zijn met de online kanalen. We schakelen The Internet Academy in, een expert op dit gebied. Deze organisatie leert onder meer het webteam wat de toegankelijkheidseisen zijn. En hoe die moeten worden toegepast.

Naast deze training krijgt het webteam ook een opleiding in het toegankelijk maken van Word-documenten. En is er een training gepland over het nabewerken van pdf-bestanden met Nuance.

Vanuit communicatie is een inkoopprocedure gestart voor dtp-ers. In de contracten is meegenomen dat zij een dagdeel verplicht deel moeten nemen aan een training over digitale toegankelijkheid.

## Stap 5: Toegankelijkheidsonderzoek laten uitvoeren

Volgens Europese richtlijnen moeten overheidsorganisaties iedere 36 maanden opnieuw een toegankelijkheidsonderzoek (laten) uitvoeren. De laatste keer dat dit is gebeurd voor [www.lansingerland.nl](http://www.lansingerland.nl) was eind 2018. In 2020 gaan we al opnieuw een toegankelijkheidsonderzoek uitvoeren. Dit omdat we overstappen op een nieuwe editor (Gutenberg) waarin we gebruik gaan maken van nieuw ontwikkelde sjablonen. Onze website moet opnieuw gecertificeerd worden, waarna een hertest volgt.

Het op basis van een evaluatiemethode onderzoeken van een website is gespecialiseerd en tijdrovend werk. Omdat dit een zeer technisch onderzoek is en de kennis hiervan niet in de organisatie beschikbaar is, besteden we dit uit aan een gespecialiseerde organisatie, bijvoorbeeld Stichting Accessibility.

### **Usabilityonderzoek**

Onmisbaar bij het ontwikkelen en optimaliseren van onze websites en apps is een usabilityonderzoek. Hoe gebruiken onze doelgroepen de genoemde kanalen? Hoe gebruiksvriendelijk zijn onze websites en app? Een gebruikersonderzoek geeft snel en goed inzicht in de verbeterkansen.

In interviews met verschillende gebruikers (student, senior, veel ervaring, weinig ervaring, ondernemers, etc.) gaan we het gesprek aan en zetten we de deelnemers aan het onderzoek aan het werk. Zo moeten verschillende opdrachten uitvoeren op de websites en apps, waarbij allerlei aspecten van bruikbaarheid van onze websites en apps worden getest.

## Stap 6: continue verbetering

Het toegankelijk maken van onze digitale kanalen is geen eenmalig project, maar een doorlopend proces. Door toegankelijkheid goed te borgen in processen komt dit ook meer in het 'systeem' van onze medewerkers. Met borging alleen zijn we er niet. Het webteam moet een vinger aan de pols houden in de organisatie om te zien of iedereen de toegankelijkheidseisen op een juiste manier toepast. Het onderwerp moet blijvend op de agenda's staan van bestuur en management.



## 3. Bijlagen

### Stappenplan toegankelijke pdf-bestanden

In dit stappenplan staat beschreven op welke wijze en via welke kanalen we onze medewerkers informeren en begeleiden bij het toegankelijk maken van pdf-bestanden.

#### **Stap 1**

Wat: beleidsnotitie opstellen toegankelijke pdf-bestanden op de website van gemeente Lansingerland

Wie: Sander Spierenburg

Wanneer: juni 2020

Status: beleidsnotitie in concept klaar, nog door directie laten vaststellen

#### **Stap 2**

Wat: handleiding opstellen toegankelijke Word-documenten en pdf-bestanden

Wie: Sander Spierenburg

Wanneer: juni 2020

Status: klaar

#### **Stap 3**

Wat: overzicht maken van alle op [www.lansingerland.nl](http://www.lansingerland.nl) gepubliceerde pdf-bestanden. Bekijken welke pdf-bestanden toegankelijk gemaakt kunnen worden en welke pdf-bestanden we kunnen verwijderen van de website

Wie: Sander Spierenburg

Wanneer: juli en augustus 2020

Status: overzicht is klaar, 14 pdf-formulieren zijn toegankelijk gemaakt. In de genoemde periode gaan we bekijken welke pdf-bestanden we behouden, welke we nog toegankelijk kunnen maken en welke we van de website kunnen verwijderen.

#### **Stap 4**

Wat: informeren en bewustwording creëren bij webredacteuren

Wie: Sander Spierenburg

Wanneer: vanaf juli 2020

Status: de contentredactie en webteam weten van de nieuwe wetgeving, maar we moeten de processen nog goed doornemen en afstemmen

### **Stap 5**

Wat: training organiseren voor contentredactie, webteam en externe leveranciers hoe toegankelijke Word-documenten en pdf-bestanden gemaakt kunnen worden.

Training laten verzorgen door The Internet Academy

Wie: Sander Spierenburg

Wanneer: september 2020

Status: in oktober 2020 vinden de trainingen plaats

### **Stap 6**

Wat: training toegankelijke Word-documenten en pdf-bestanden opstellen laten verzorgen door Lansingerland Academy

Wie: Sander Spierenburg

Wanneer: vanaf 2021

Status: verzoek uitgezet richting opleidingen

### **Stap 7**

Wat: toegankelijk maken van sjablonen

Wie: procesanalisten, in samenwerking met communicatie en webteam

Wanneer: 2020/2021

Status: nog niet gestart

### **Stap 8**

Wat: roadshow digitale toegankelijkheid om alle teams te informeren

Wie: adviseur e-dienstverlening

Wanneer: najaar 2020

Status: gestart in september 2020

### **Stap 9**

Wat: informeren en bewustwording creëren in de gehele organisatie creëren via @Work

Wie: adviseur e-dienstverlening

Wanneer: doorlopend

Status: gestart in september 2020

## **Werkwijze plaatsen Pdf-bestanden**

Als de contentredactie een pdf-bestand ontvangt met het verzoek dat bestand te plaatsen op onze website doorloopt de redactie de volgende stappen.

**Stap 1: is het pdf-bestand toegankelijk?**

- Ja > dan plaatsen op de website
- Nee > zie stap 2

**Stap 2: Pdf-bestand terugsturen naar de afzender.**

Standaard stuurt de contentredactie en webteam de handleiding 'Toegankelijke Word-documenten en pdf-bestanden' mee.

- Is het pdf-bestand daarna toegankelijk? Dan plaatsen op de website
- Niet toegankelijk? Dan stap 3

**Stap 3: Afweging maken hoe belangrijk het pdf-bestand is voor de inwoners.**

- Is het belangrijk? Dan vraagt de eigenaar van het document het brondocument op en maakt de contentredactie of webteam, indien de auteur er met handleiding niet uitkomt, het document toegankelijk.
- Is het echt niet toegankelijk te maken? Bijvoorbeeld omdat het technisch niet mogelijk is, of veel tijd en geld kost, dan wordt het ontoegankelijke bestand bij uitzondering geplaatst op de website.

# Planning op hoofdlijnen

Legenda: ■ voorbereiden ■ uitvoeren ■ afronden ■ doorlopend

Deelprojecten	2020			2021				2022				2023				2024					
	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4		
<b>Plannen opstellen</b>																					
Projectplan digitale toegankelijkheid vast laten stellen																					
Beleidsplan digitale toegankelijkheid vast laten stellen																					
Beleidsplan toegankelijke Word-documenten en Pdf-bestanden vast laten stellen																					
Handleiding toegankelijke Word-documenten en Pdf-bestanden opstellen																					
Evaluatiedocument opstellen, tussentijdse balans opmaken.																					
<b>Stappen digitale toegankelijkheid</b>																					
Stap 1: check inventarisatie websites daarna: check inventarisatie mobiele applicaties																					
Stap 2: beoordeling van websites daarna: beoordeling mobiele applicatie																					

Deelprojecten	2020			2021				2022				2023				2024			
	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Stap 3: toegankelijkheidsverklaring actualiseren		23 sep																	
Daarna: toegankelijkheidsverklaring opstellen mobiele applicatie					23 juni														
Stap 4: uit te voeren acties																			
Betrekken management																			
Interne vakspecialisten betrekken																			
De gehele organisatie betrekken																			
Leveranciers aanschrijven voor update toegankelijkheidsverklaring websites																			
apps																			
Nieuwe editor (Gutenberg) voor website implementeren																			
Toegankelijk maken van Pdf-bestanden																			
Overzicht maken van alle Pdf-bestanden																			
Informereren en bewustwording creëren bij contentredactie																			
Informereren en bewustwording creëren in gehele organisatie																			
Ondertiteling toevoegen aan video's raads- en commissievergaderingen		23 sep																	
Toegankelijk maken van sjablonen door interne procesanalisten																			

Deelprojecten	2020			2021				2022				2023				2024			
	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Bouwen van digitale formulieren met GravityForms																			
Trainingen (medewerkers en externen)																			
Stap 5: toegankelijkheidsonderzoek laten uitvoeren <a href="http://www.lansingerland.nl">www.lansingerland.nl</a> en subwebsites																			
Daarna: toegankelijkheidsonderzoek laten uitvoeren mobiele applicatie																			
Usabilityonderzoek uitvoeren																			
Stap 6: werken aan continue verbetering																			

Naast deze planning maken we een gedetailleerde planning van alle uit te voeren acties met daarbij de namen van de betrokken ambtenaren. Ook is hierin de status per actie af te lezen.