



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Jaarmonitor Digitale Toegankelijkheid 2024

Rapportversie 2.0

Het afgelopen jaar is door de Nederlandse overheid veel gedaan op het gebied van digitale toegankelijkheid. In dit magazine kijken we terug naar de ontwikkelingen in 2024 én kijken we vooruit naar 2025. Want het werk is nooit af. Kijk en lees je mee?

oldoen aan de wettelijke verplichting
nrc.



DigiToegankelijk



Inhoudsopgave

Voorwoord van Suzie Kewal	3
KopieID-app volledig toegankelijk bij lancering door het betrekken van gebruikers bij de ontwikkeling	5
Ontwikkeling digitale toegankelijkheid statussen van websites in 2024	9
Ontwikkeling digitale toegankelijkheid statussen van mobiele applicaties in 2024	15
Ontwikkeling digitale toegankelijkheid per type overheidsorganisatie	22
De voordelen van digitale toegankelijke websites en apps	29
Aanpak aanbesteding verzekert toegankelijke digitale uitingen bij gemeente Emmen	31
Ervaringen met ontoegankelijke websites en apps	35
Digitale toegankelijkheid is nooit af	39
Zeven jaar focus op digitale toegankelijkheid bij gemeente Helmond: het werk is nooit af	41
Terugblik en ontwikkelingen in 2025 voor DigiToegankelijk	45
Colofon	51

Bekijk de jaarmonitor online

<https://monitor.digitoegankelijk.nl/jaarmonitor-2024>



Voorwoord van Suzie Kewal

De Jaarmonitor Digitale Toegankelijkheid 2024 is de tweede in een reeks met als doel om de samenleving, een betrouwbaar beeld te geven van de stand van zaken van het aantal digitaal toegankelijke websites en apps van overheidsorganisaties. Door een betrouwbaar beeld te geven en de geboden transparantie via het Dashboard DigiToegankelijk, willen we als Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK), nog meer benadrukken hoe belangrijk het is om digitaal toegankelijke websites en apps vanaf het fundament te ontwikkelen en hiermee het inclusief ontwerpen stimuleren. In 2025 ligt daarom de focus op de basis op orde brengen. In de tweede helft van dit jaar sturen we het Nationale Actieplan WebBeleid (NAWB) naar de Tweede Kamer. In dit actieplan wordt digitale toegankelijkheid geborgd. Door de integrale aanpak op informatieveiligheid en domeinbeheer kunnen we door het samenbrengen van de verschillende standaarden meer sturing geven aan het eindresultaat.

Door een integrale aanpak op diverse standaarden zoals de informatieveiligheidsstandaarden en de digitale toegankelijkheidsstandaard kunnen we nog meer voorzien op de digitale toegankelijkheid van overheidsorganisaties en hiermee de adoptiegraden verhogen, maar ook een herkenbare overheid.

Terug in de tijd

In 2024 hebben Nederlandse overheidsorganisaties zich nog meer ontwikkeld op het gebied van digitale toegankelijkheid. Steeds meer organisaties hebben hun basis op orde. Overheidsorganisaties zijn wettelijk verplicht om hun websites en apps digitaal toegankelijk te maken. Door het beschikbaar stellen van slimme instrumenten zoals het NL Design System en handreikingen die we ontwikkeld hebben kunnen websites en apps makkelijker toegankelijk gemaakt worden. Ook geven we een inkijk hoe overheidsorganisaties de instrumenten toegepast hebben om stappen vooruit te zetten in het borgen van digitale toegankelijkheid in hun organisaties en welke uitdagingen ze daarin tegenkomen.

Waar 2023 in het teken stond van het creëren van overzicht en inzicht in de stand van zaken rond digitale toegankelijkheid, hebben we in 2024 veel meer aandacht besteed aan het toepassen van instrumentarium en dus het borgen van digitale toegankelijkheid aan de voorkant, verduurzamen.

Berg opwaarts

In 2024 zijn er 32% meer verklaringen toegevoegd aan het Dashboard DigiToegankelijk. Daarmee is veel duidelijker geworden hoe digitale toegankelijkheid ervoor staat bij de overheid. Daarnaast zien we met name in de tweede helft van 2024 een groei van 23% aan websites en apps die voldoen aan de wettelijke verplichting. Signaleringsbrieven aan bestuurders, onderzoeken van leveranciers, ondersteuning van adviseurs en kennisdeling via webinars en kennisbank hebben een doorslaggevende bijdrage geleverd aan deze resultaten.

Ondanks de mooie stijging in de cijfers, zijn we als overheid nog niet op het door ons gewenste niveau. Gezien de kansen die technologie biedt moeten we juist zorgen dat we als overheid digitaal toegankelijk zijn. Zo zorgen we ervoor dat ook mensen met een beperking juist door digitalisering juist meer kunnen meedoen. Het moet dus sneller, en daarom starten we met de uitvoering van het Nationale Actieplan WebBeleid (NAWB).

Suzie Kewal

Suzie Kewal is sinds 1 januari 2024 afdelingshoofd Digitale Samenleving met aandachtsgebieden AI, Algoritmen, Data en Digitale Inclusie bij de directie Digitale Samenleving van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Bronnen van de cijfers

Het Register van Toegankelijkheidsverklaringen is de bron van de cijfers in deze jaarmonitor. Het register vormt ook de basis voor het Dashboard DigiToegankelijk dat in maart 2023 door DigiToegankelijk is gelanceerd. Het dashboard toont actueel en in één oogopslag hoe toegankelijk websites en apps van Nederlandse overheden zijn.

De cijfers in deze jaarmonitor kunnen door correcties in de eerste maanden van 2025 enigszins afwijken van de actuele stand van zaken in het Dashboard DigiToegankelijk.



KopieID-app volledig toegankelijk bij lancering door het betrekken van gebruikers bij de ontwikkeling

Op 2 april 2024 ging de nieuwste versie van de KopieID-app live. Deze app voldeed voor de livegang al aan alle eisen voor digitale toegankelijkheid en had daarmee dus bij de lancering een toegankelijkheidsverklaring met de A-status. Rozhan Shirakvand, projectmanager bij Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (RvIG), vertelt hoe het gelukt is om de app te laten voldoen aan alle WCAG criteria.

Twee jaar geleden werd besloten om de toenmalige versie van de KopieID-app opnieuw te ontwikkelen. De aanleiding hiervoor was dat de app niet meer voldeed aan architectuur-, ontwerp- en privacy-eisen. Ook de toegankelijkheid was niet op orde. Men besloot om een ontwerp te laten maken voor een native app. Dat is een app die ontwikkeld wordt voor één enkel platform. Voor Android en iOS zijn dus twee verschillende apps nodig.

Ervaring met digitale toegankelijkheid nodig bij het ontwerp

Het eerste prototype werd ontwikkeld in Maze. Hiermee kun je goed testen met gebruikers zonder vooraf een grote investering te hoeven doen. Het is belangrijk dat veel doelgroepen vanaf het begin meedenken met het ontwerp. Dat laatste was voor RvIG dan ook een essentieel criterium bij de keuze van een leverancier: “De leverancier die onze app gaat bouwen moet natuurlijk in staat zijn een native ontwerp te maken voor iOS en Android. Maar minstens zo belangrijk voor ons is dat die leverancier ook ervaring heeft in het testen met mensen met een beperking.”

Digitale toegankelijkheid meegenomen in de bouw

RvIG heeft uiteindelijk het Mobile Competence Center (MCC) van de Belastingdienst de opdracht gegeven de app te bouwen. Het MCC was niet alleen in staat om te helpen met het bouwen van native apps. Zij heeft ook ervaring met het doorlopen van alle stappen die nodig zijn om een digitaal toegankelijke app te maken. Men laat in verschillende fasen van de ontwikkeling van de app ervaringsdeskundigen meekijken zodat al tijdens die fasen gestuurd kan worden op het gebied van digitale toegankelijkheid.”

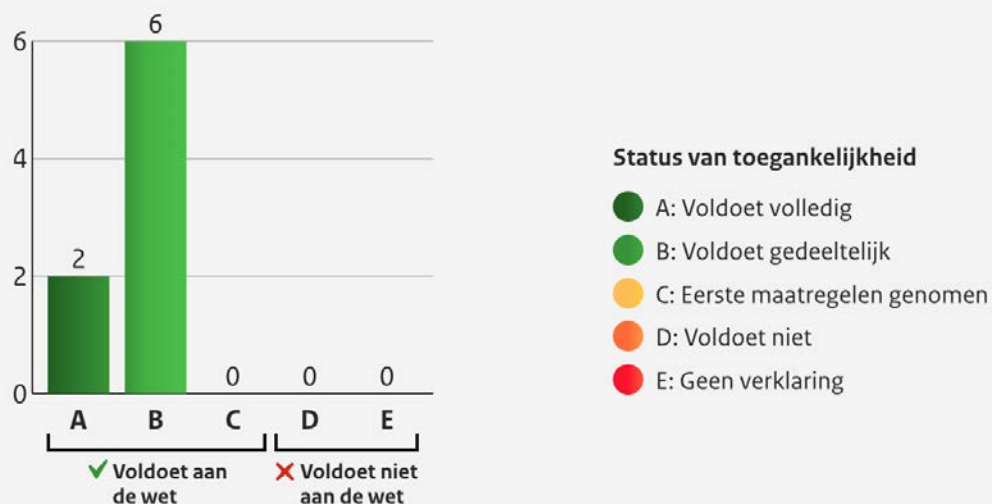
App gebouwd in platform standaard componenten

Naast een native ontwerp, wilde RvIG graag een makkelijk onderhoudbare app. Het liefst wilde RvIG de app gebouwd hebben in standaard componenten, zodat ze gebruik kon maken van datgene wat al ontwikkeld was. Het voordeel is dat het veel goedkoper is en dat het makkelijker te onderhouden is. Dit bleek een lastige uitdaging, omdat niet alles standaard voorhanden was. Om te voldoen aan digitale toegankelijkheidseisen zijn er veel gesprekken geweest tussen de ontwikkelaar en Apple en Google.

“Minstens zo belangrijk voor ons is dat die leverancier ook ervaring heeft in het testen met mensen met een beperking.”



Zó digitoegankelijk is Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (RvIG)



Aantal websites en apps per status.	
A: Voldoet volledig	2
B: Voldoet gedeeltelijk	6
C: Eerste maatregelen genomen	0
D: Voldoet niet	0
E: Geen verklaring	0

Peildatum: 11 februari 2025

Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (RvIG) is verantwoordelijk voor de digitale toegankelijkheid van 8 websites en mobiele apps

Bekijk de [lijst van websites en apps](#) van Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (RvIG).



8 van de 8 websites en apps voldoen aan de wettelijke verplichting

Dit zijn alle websites en apps met Status A, B of C.



2 van de 8 websites en apps voldoen aan de toegankelijkheidseisen

Dit zijn alle websites en apps met Status A.

[Bekijk dashboard van Rijksdienst voor Identiteitsgegevens \(RvIG\)](#)

Doorbraak in eind 2023

In november en december van 2023 raakte het project in een stroomversnelling. Hiervoor waren drie belangrijke redenen:

1. RvIG heeft het initiatief genomen om de ontwikkelaars met veel verschillende expertises bij elkaar aan tafel te zetten. Zo zaten UX designers aan tafel met de IT-architect, die weer in contact stond met Apple en Google. En dan zaten ook nog gebruikers aan tafel;
2. Het feit dat ontwikkelaars direct in contact waren met het toegankelijkheidsonderzoeksbureau is veel effectiever geweest en heeft ook veel tijd bespaard;
3. De digitale toegankelijkheidseisen voor apps zijn best lastig. De expertise en het advies van Paul van Workum van DigiToegankelijk heeft geholpen om de juiste keuzes te maken. Dit vond bijvoorbeeld plaats in de vorm van trainingen voor ontwikkelaars.

Wat zijn de belangrijkste tips van Rozhan voor collega-organisaties?

- Zorg er voor dat je in de ontwikkelfase al een goede partner hebt op het gebied van ervaringsdeskundigen in digitale toegankelijkheid. Daarmee bespaar je een hoop kosten in een latere fase.
- Zorg ervoor dat verschillende rollen, zoals ontwerpers en ontwikkelaars, goed op de hoogte zijn van het ontwerpen en realiseren van toegankelijkheidseisen. Zorg er bovendien voor dat ze in gesprek gaan met de grote leveranciers Apple en Google over digitale toegankelijkheid. Veel ontwikkelaars hebben nog net niet voldoende ervaring op dat vlak.
- Zet alle verschillende disciplines bij elkaar aan tafel: architectuur, UX-design en eindgebruiker. En dan liefst ook nog een expert op het gebied van digitale toegankelijkheid.

Wat is de KopieID-app?

Met de KopieID app kan de gebruiker een veilige kopie van zijn identiteitsdocument maken. Dit kun je bijvoorbeeld nodig hebben bij het afsluiten van sommige abonnementen of bij het inchecken bij een event of dienst. De app herkent inmiddels 30 verschillende identiteitsdocumenten. Het maakt een scan van het document en biedt de mogelijkheid om alle gegevens die niet nodig zijn te verbergen. Deze worden op de scan zwart gemaakt. Daarnaast wordt een watermerk geplaatst om de echtheid te waarborgen. Met de app kun je het gescande document bewaren om later nog eens te gebruiken en je kunt het delen via alle gangbare digitale kanalen.





Ontwikkeling digitale toegankelijkheid statussen van websites in 2024

In 2023 hebben we campagne gevoerd om zoveel mogelijk websites en apps waarvoor overheidsorganisaties verantwoordelijk zijn in beeld te krijgen. Afgelopen jaar stond in het teken van het verbeteren van de statussen en om aandacht te vragen voor het saneren van websites die overbodig of niet meer in gebruik zijn. In 2024 is het aantal E-statussen van websites gehalveerd, doordat verklaringen zijn aangemaakt of websites zijn opgeheven. Daarnaast stijgt het aantal A- en B-statussen. Inmiddels voldoet 6,5% van alle overheidswebsites aan alle toegankelijkheidscriteria.

Algemene ontwikkeling in 2024

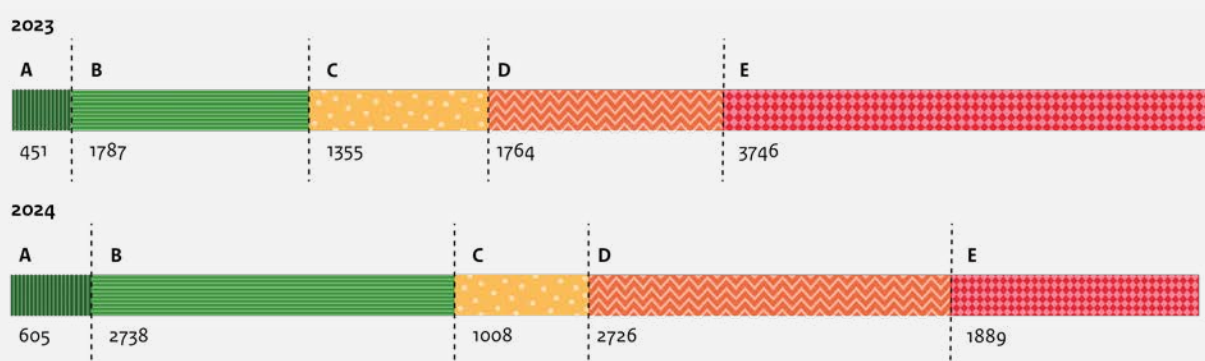
Aan het begin van 2024 stonden in het Dashboard DigiToegankelijk 9103 websites en apps geregistreerd. Eind 2024 zijn dat er 8966. Dat is een afname van 137 websites en apps.

De belangrijkste oorzaak is de afname van het aantal url's met een E-status. Dit zijn url's zonder toegankelijkheidsverklaring. In een jaar tijd zijn die afgenomen met 1857 (van 3746 naar 1889). Dat is een afname van 50%. Daar tegenover staat dat het aantal toegankelijkheidsverklaringen in het dashboard is toegenomen met 1720 (van 5357 naar 7077). Dat is een toename van 32%. Het totaal effect is dus een lichte afname van het aantal websites en apps in het dashboard.

Afname van de E-statussen heeft verschillende oorzaken

De daling van het aantal url's met een E-status wordt veroorzaakt door verschillende ontwikkelingen.

- In 2024 zijn veel overheidsorganisaties aan de slag gegaan om overbodige websites en apps op te heffen. Sommige zijn niet meer actief of worden samengevoegd met andere websites.
- In 2024 zijn we in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties begonnen met het sturen van signaleringsbrieven. In deze brieven worden directies en bestuurders van overheidsorganisaties gewezen op het feit dat zij voor bepaalde websites of apps nog niet voldoen aan de wet. Organisaties die zo'n brief ontvangen kunnen we eenvoudig volgen op het nemen van initiatief. De brieven hebben geleid tot een flinke afname van het aantal E-statussen en een toename in de overige statussen.
- Daarnaast helpen we overheden inzichtelijk te maken voor welke websites en apps ze verantwoordelijk zijn. Zo hebben we beter beschreven wie in welke situatie verantwoordelijk is voor een toegankelijkheidsverklaring. Deze acties hebben geleid tot meer duidelijkheid. Er hoeft bijvoorbeeld voor een gemeenschappelijke regeling maar één verklaring afgegeven te worden. Ook dat heeft geleid tot een afname van het aantal E-statussen.
- We hebben ook hard gewerkt aan het verbeteren van de datakwaliteit in het dashboard. Organisaties, die niet aan het Besluit digitale toegankelijkheid overheid hoeven te voldoen, zijn uit het dashboard verwijderd. En namen en webadressen zijn ontdebeld.



Status	A	B	C	D	E	Totaal
Aantal 2023	451	1787	1355	1764	3746	9103
Aantal 2024	605	2738	1008	2726	1889	8966

Het aantal A- en B-statussen stijgt, terwijl het aantal C-statussen afneemt

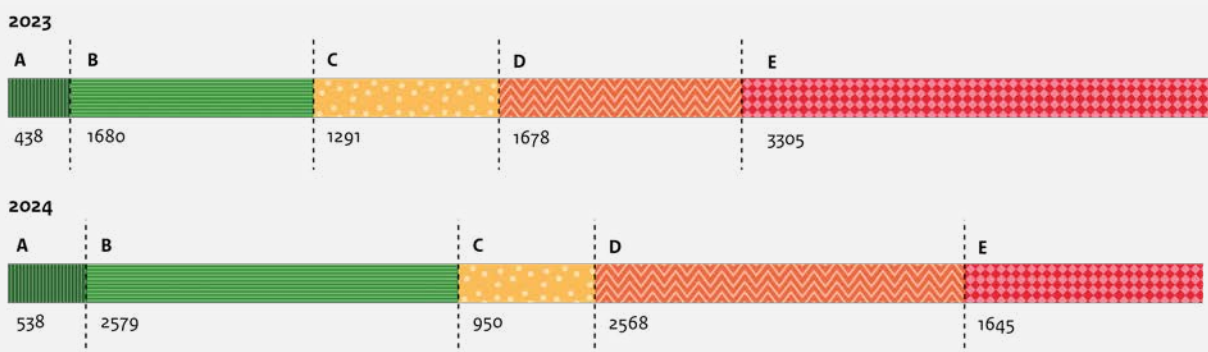
In 2024 is het percentage websites en apps dat voldoet aan de wettelijke verplichting (status A, B of C) met 23% gestegen ten opzichte van eind 2023. Op dit moment voldoet 49% van de websites en apps aan de wettelijke verplichting. Het aantal verklaringen met status A, B of C is in 2024 van 3593 opgelopen naar 4351. De verhouding tussen de A-, B-, en C-statussen is ook veranderd. Vanaf 1 april 2024 worden verklaringen die langer dan een half jaar een C-status hebben, automatisch teruggezet naar een D-status.

Dit heeft tot een afname van het aantal C-statussen geleid met 26% (van 1355 naar 1008 verklaringen). Het aantal D-statussen is onder andere hierdoor juist toegenomen. Eind 2024 waren die gegroeid met 54,5% (van 1764 naar 2726). Het aantal A-statussen is in 2024 gestegen met 34% (van 451 naar 605 verklaringen) en het aantal B-statussen is zelfs gestegen met 53% (van 1787 naar 2738 verklaringen).

Softwareleveranciers dragen in belangrijke mate bij aan de groei van de A- en B-statussen: zij publiceren gratis toegankelijkheidsonderzoeken van hun platforms en apps. Met deze rapporten kunnen overheidsorganisaties hun verklaringen (deels) onderbouwen. Dat maakt het makkelijker om status A of B te behalen.

Ontwikkelingen van de statussen van websites

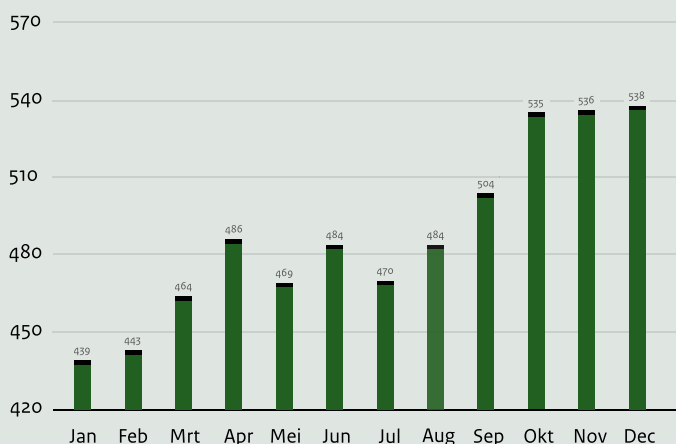
Het aantal websites in het dashboard is in 2024 licht gedaald van 8392 naar 8280. Het aantal E-statussen is in een jaar tijd gehalveerd (van 3305 naar 1645). Het aantal A-statussen is gegroeid met 22,8% en het aantal B-statussen groeide zelfs met 53,5%. Eind 2024 voldoet 49,1% van de overheidswebsites aan de wet.



Status	A	B	C	D	E	Totaal
Aantal 2023	438	1680	1291	1678	3305	8392
Aantal 2024	538	2579	950	2568	1645	8280

Onderstaand worden specifiek de ontwikkelingen rond digitale toegankelijkheid bij overheidswebsites beschreven.

Ontwikkeling A-status websites in 2024 per maand

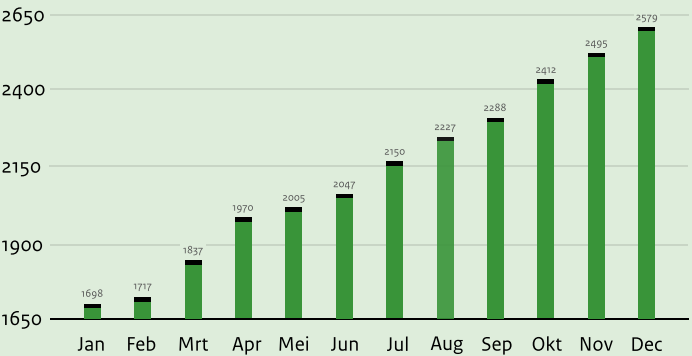


Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec
439	443	464	486	469	484	470	484	504	535	536	538

A-status websites: grillige groei doordat onderzoeksrapporten uit 2021 verlopen

Als de toegankelijkheidsverklaring van een website een status A heeft, voldoet het aan alle wettelijk verplichte digitale toegankelijkheidseisen. Het aantal verklaringen van websites met een A-status is gegroeid van 438 eind 2023 naar 538 eind 2024. Dat is een toename van 22,8%. Eind 2024 had 6,5% van alle websites die in het dashboard staan een A-status. De toename van de A-statussen in 2024 had een grillig maandelijks verloop. Een verklaring mag niet onderbouwd zijn met een onderzoeksrapport dat ouder is dan drie jaar. Een verklaring met een A-status wordt dan een verklaring met een D-status. Het afgelopen jaar verliepen relatief veel onderzoeksrapporten uit 2021. Dit gebeurde bijvoorbeeld in juli met een onderzoeksrapport voor een webplatform waar meerdere overheidsorganisaties gebruik van maakten. Maart en april laten relatief een grote stijging zien. Het lijkt erop dat de eerste signaleringsbrief in februari dit effect heeft gehad.

Ontwikkeling B-status websites in 2024 per maand

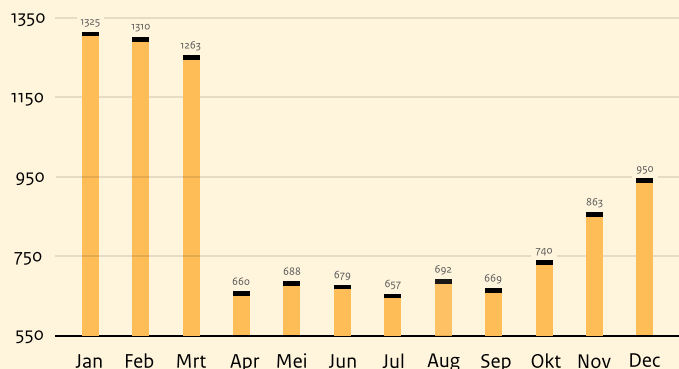


Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec
1698	1717	1837	1970	2005	2047	2150	2227	2288	2412	2495	2579

B-status websites: stabiele groei in 2024

Een verklaring met een B-status betekent dat een website nog niet aan alle wettelijk verplichte toegankelijkheidseisen voldoet. Doordat een onderzoek is uitgevoerd, is wel inzichtelijk wat moet worden verbeterd. Het aantal websites met een verklaring met een B-status is in 2024 gegroeid van 1680 naar 2579. Dat is een toename van 53,5%. In vergelijking tot de groei van de A-statussen verloopt de maandelijkse groei van de B-statussen vrij stabiel. Ook bij de B-statussen zien we een relatief grotere stijging in maart en april. Dit is, net als bij de A-statussen, waarschijnlijk het effect van de signaleringsbrief in februari.

Ontwikkeling C-status websites in 2024 per maand

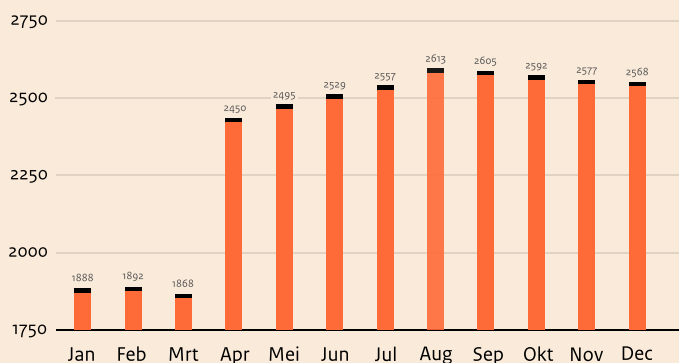


Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec
1325	1310	1263	660	688	679	657	692	669	740	863	950

C-status websites: halvering in april door aanpassen onterechte C-statussen

Een toegankelijkheidsverklaring krijgt een C-status als binnen zes maanden een toegankelijkheidsonderzoek voor de betreffende website is ingepland. Het aantal verklaringen voor websites met een C-status is in 2024 gedaald van 1291 naar 950. Dat is een afname van 26,4%. Vanaf 1 april krijgen verklaringen met C-statussen die langer dan een half jaar oud zijn automatisch een D-status. Dat verklaart de halvering van het aantal verklaringen met C-statussen voor websites in die maand. In het laatste kwartaal van 2024 is juist weer een stijging van het aantal verklaringen te zien. Dit is een direct gevolg van de signaleringsbrief die we in oktober gestuurd hebben. Hierin vroegen we organisaties met websites waarvoor nog geen verklaring was aangemaakt om hiervoor onderzoeken te gaan inplannen, zodat ze aan de wet gaan voldoen.

Ontwikkeling D-status websites in 2024 per maand

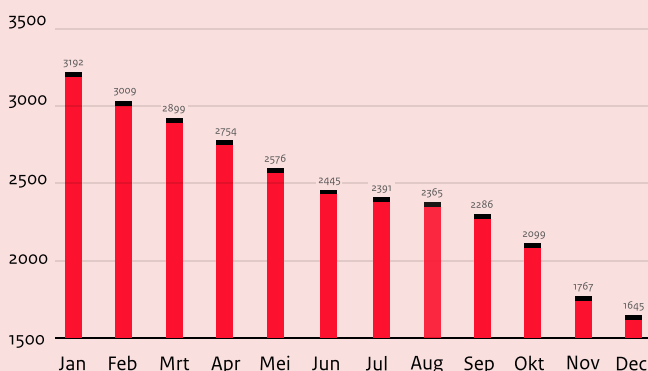


Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec
1888	1892	1868	2450	2495	2529	2557	2613	2605	2592	2577	2568

D-status websites: toename in april door correctie ontorechte C-statusen naar D-statusen

Als een toegankelijkheidsverklaring wordt gemaakt voor een website waar nog geen onderzoek voor gepland staat, krijgt het een D-status. De website voldoet daarmee niet aan de wet. Het aantal verklaringen met een D-status is in 2024 gestegen van 1678 naar 2568. Dat is een groei van 53%. Deze groei is vrijwel geheel te verklaren door de beleidswijziging in april. Toen zijn ongeveer 600 verklaringen die langer dan een half jaar een C-status hadden automatisch omgezet naar verklaringen met een D-status. Vanaf september neemt het aantal statussen gestaag af. Dat komt enerzijds doordat er onderzoeken ingepland worden (de C-statusen nemen in die periode toe) maar ook omdat overheidsorganisaties overbodige websites opheffen.

Ontwikkeling E-status in 2023 per maand



Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec
3192	3009	2899	2754	2576	2445	2391	2365	2286	2099	1767	1645

E-status websites: halvering door opheffing, ontdebelling of publiceren verklaringen

Websites waar overheidsorganisaties voor verantwoordelijk zijn maar waar nog geen toegankelijkheidsverklaring voor is gemaakt, worden sinds de tweede helft van 2023 geregistreerd in het dashboard. Zij krijgen daarin een E-status. In 2024 is het aantal websites zonder toegankelijkheidsverklaring gedaald van 3305 naar 1645. Dat is een afname van 50,2%. Het aantal websites met een E-status neemt gedurende het hele jaar 2024 af. De belangrijkste oorzaken hiervan zijn boven in dit artikel genoemd: (1) overheidsorganisaties ruimen websites op, (2) signaleringsbrief in oktober zet overheidsorganisaties expliciet aan om E-statusen weg te werken, (3) leden van een gemeenschappelijke regeling hoeven niet langer en eigen toegankelijkheidsverklaring te maken, en (4) verbetering van de datakwaliteit van het dashboard leidt tot ontdebelling en minder organisaties. In juli en augustus zien we een lichte stagnering van de daling. Dit is het directe gevolg van de tweede signaleringsbrief waarin we inactieve overheidsorganisaties opriepen alsnog aan te geven voor welke websites (en apps) ze verantwoordelijk zijn. Meer dan de helft van de aangeschreven organisaties is in actie gekomen.



Ontwikkeling digitale toegankelijkheid statussen van mobiele applicaties in 2024

In 2023 hebben we campagne gevoerd om zo veel mogelijk websites en apps waarvoor overheidsorganisaties verantwoordelijk zijn in beeld te krijgen. Afgelopen jaar stond in het teken van het verbeteren van de statussen en om aandacht te vragen voor het saneren van websites die overbodig of niet meer in gebruik zijn. Voor de mobiele applicaties (apps) zijn in 2024 veel extra toegankelijkheidsverklaringen gemaakt. Vooral het aantal verklaringen met een A- of B-status is fors gestegen doordat we leveranciers geholpen hebben om hun apps te verbeteren. In 2024 is het een aantal apps die door tientallen overheidsorganisaties gebruikt wordt gelukt om aan alle WCAG-criteria te voldoen. Hierdoor hebben veel overheden een verklaring met een A-status geclaimd.

Algemene ontwikkeling in 2024

Aan het begin van 2024 stonden in het Dashboard DigiToegankelijk 9103 websites en apps geregistreerd. Eind 2024 zijn dat er 8966. Dat is een afname van 137 websites en apps.

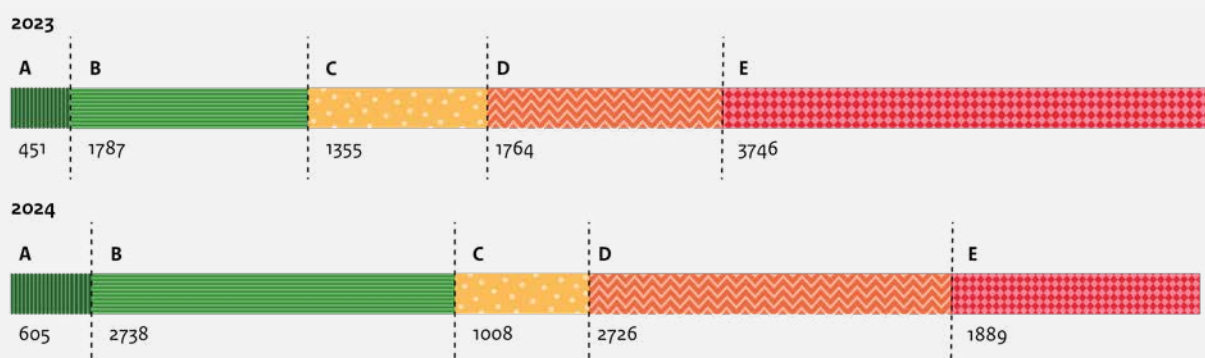
De belangrijkste oorzaak is de afname van het aantal url's met een E-status. Dit zijn url's zonder toegankelijkheidsverklaring. In een jaar tijd zijn die afgenomen met 1857 (van 3746 naar 1889).

Dat is een afname van 50%. Daar tegenover staat dat het aantal toegankelijkheidsverklaringen in het dashboard is toegenomen met 1720 (van 5357 naar 7077). Dat is een toename van 32%. Het totaal effect is dus een lichte afname van het aantal websites en apps in het dashboard.

Afname van de E-statussen heeft verschillende oorzaken

De daling van het aantal url's met een E-status wordt veroorzaakt door verschillende ontwikkelingen.

- In 2024 zijn veel overheidsorganisaties aan de slag gegaan om overbodige websites en apps op te heffen. Sommige zijn niet meer actief of worden samengevoegd met andere websites.
- In 2024 zijn we in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties begonnen met het sturen van signaleringsbrieven. In deze brieven worden directies en bestuurders van overheidsorganisaties gewezen op het feit dat zij voor bepaalde websites of apps nog niet voldoen aan de wet. Organisaties die zo'n brief ontvangen kunnen we eenvoudig volgen op het nemen van initiatief. De brieven hebben geleid tot een flinke afname van het aantal E-statussen en een toename in de overige statussen.
- Daarnaast helpen we overheden inzichtelijk te maken voor welke websites en apps ze verantwoordelijk zijn. Zo hebben we beter beschreven wie in welke situatie verantwoordelijk is voor een toegankelijkheidsverklaring. Deze acties hebben geleid tot meer duidelijkheid. Er hoeft bijvoorbeeld voor een gemeenschappelijke regeling maar één verklaring afgegeven te worden. Ook dat heeft geleid tot een afname van het aantal E-statussen.
- We hebben ook hard gewerkt aan het verbeteren van de datakwaliteit in het dashboard. Organisaties, die niet aan het Besluit digitale toegankelijkheid overheid hoeven te voldoen, zijn uit het dashboard verwijderd. En namen en webadressen zijn ontdebeld.



Status	A	B	C	D	E	Totaal
Aantal 2023	451	1787	1355	1764	3746	9103
Aantal 2024	605	2738	1008	2726	1889	8966

Het aantal A- en B-statussen stijgt, terwijl het aantal C-statussen afneemt

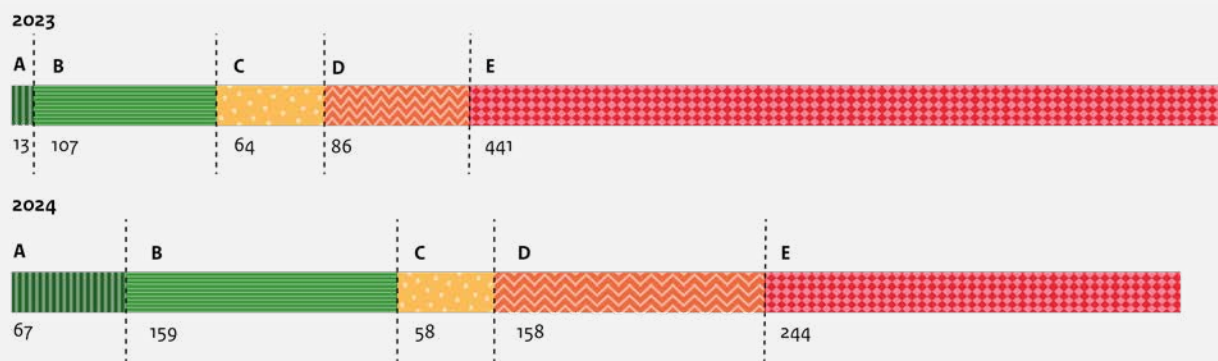
In 2024 is het percentage websites en apps dat voldoet aan de wettelijke verplichting (status A, B of C) met 23% gestegen ten opzichte van eind 2023. Op dit moment voldoet 49% van de websites en apps aan de wettelijke verplichting. Het aantal verklaringen met status A, B of C is in 2024 van 3593 opgelopen naar 4351. De verhouding tussen de A-, B-, en C-statussen is ook veranderd. Vanaf 1 april 2024 worden verklaringen die langer dan een half jaar een C-status hebben, automatisch teruggezet naar een D-status.

Dit heeft tot een afname van het aantal C-statussen geleid met 26% (van 1355 naar 1008 verklaringen). Het aantal D-statussen is onder andere hierdoor juist toegenomen. Eind 2024 waren die gegroeid met 54,5% (van 1764 naar 2726). Het aantal A-statussen is in 2024 gestegen met 34% (van 451 naar 605 verklaringen) en het aantal B-statussen is zelfs gestegen met 53% (van 1787 naar 2738 verklaringen).

Softwareleveranciers dragen in belangrijke mate bij aan de groei van de A- en B-statussen: zij publiceren gratis toegankelijkheidsonderzoeken van hun platforms en apps. Met deze rapporten kunnen overheidsorganisaties hun verklaringen (deels) onderbouwen. Dat maakt het makkelijker om status A of B te behalen.

Ontwikkelingen van de statussen van mobiele applicaties

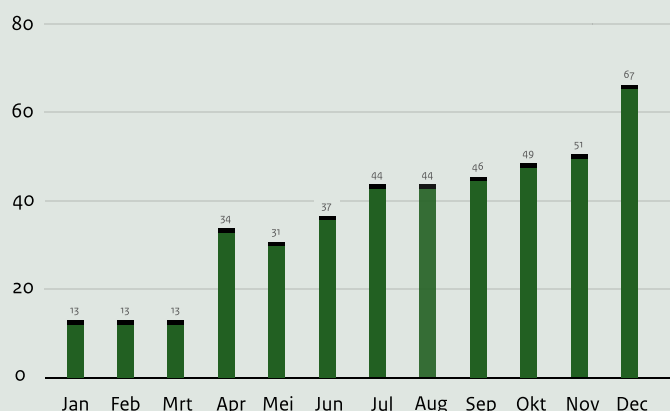
Het aantal apps dat opgenomen is in het dashboard is in 2024 gedaald van 711 naar 686. Hierbij valt vooral op dat het aantal E-statussen met 44,7% (van 441 naar 244) is afgenomen. Daartegenover staat dat het aantal A- (+415%) en B-statussen (+48,6%) juist fors is toegenomen.



Status	A	B	C	D	E	Totaal
Aantal 2023	13	107	64	86	441	711
Aantal 2024	67	159	58	158	244	686

Onderstaand worden specifiek de ontwikkelingen rond digitale toegankelijkheid bij overheidsapps beschreven.

Ontwikkeling A-status apps in 2024 per maand

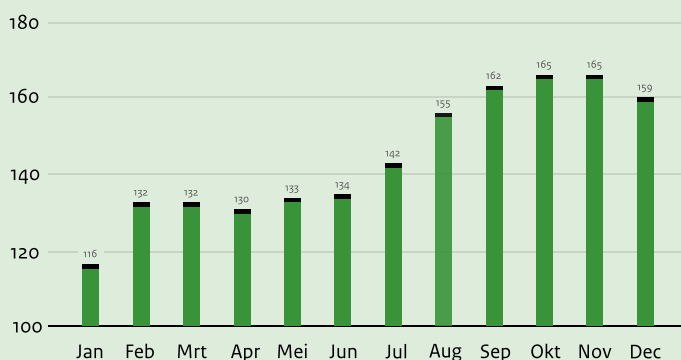


Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec
13	13	13	34	31	37	44	44	46	49	51	67

A-status apps: stapsgewijze groei in 2024

Als de toegankelijkheidsverklaring van een app een status A heeft, voldoet het aan alle wettelijk verplichte digitale toegankelijkheidseisen. Het aantal verklaringen van apps met een A-status is gegroeid van 13 eind 2023 naar 67 eind 2024. Dat is een toename van 415%. Eind 2024 had 9,8% van alle apps die in het dashboard staan een A-status. Dat percentage ligt in verhouding wat hoger dan bij de websites. Bij de overheid wordt een beperkt aantal apps door relatief veel organisaties gebruikt. Daardoor zie je een stapsgewijze groei als een app, die door veel overheden gebruikt wordt, een A-status krijgt. Dat effect is zichtbaar in april als de Fixi-app de A-status krijgt. Wij hebben via een mailing overheidsorganisaties die de app gebruiken erop gewezen dat ze met het onderzoeksrapport een verklaring konden maken met een A-status. In december zien we ook een groei nadat we een vergelijkbare mailing sturen over de onderzoeksrapporten van de OmgevingsAlert-app waarmee een A-status geclaimd kan worden.

Ontwikkeling B-status websites in 2024 per maand

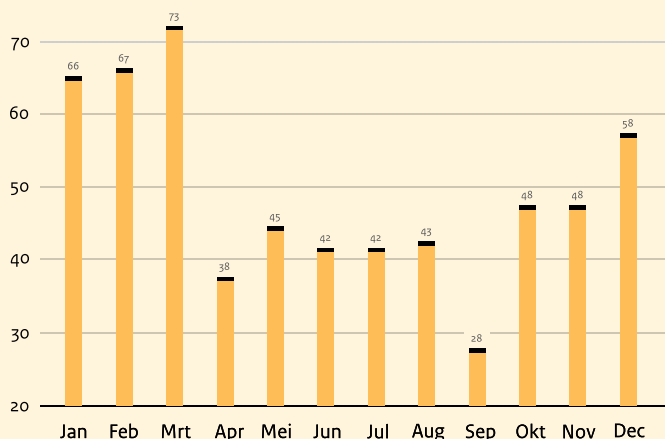


Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec
116	132	132	130	133	134	142	155	162	165	165	159

B-status apps: sterke stijging door mailcampagnes

Een verklaring met een B-status betekent dat een app nog niet aan alle wettelijk verplichte toegankelijkheidseisen voldoet. Doordat een onderzoek is uitgevoerd, is wel inzichtelijk wat moet worden verbeterd. Het aantal apps met een verklaring met een B-status is in 2024 gegroeid van 107 naar 159. Dat is een toename van 48,6%. Ook hier geven onze activiteiten een mooie verklaring voor het verloop van de B-statussen gedurende het jaar. In februari hebben we samen met Decos een webinar georganiseerd over hoe je een verklaring maakt voor de Fixi-app. Deze app had toen nog een B-status. Dit verklaart de sterke stijging van het aantal B-statussen in februari. De stagnatie in maanden erna is het gevolg van de A-status die de Fixi-app in april kreeg. Hierdoor zijn de verklaringen met een B-status verbeterd naar een A-status. In de zomermaanden hebben we een mailcampagne gedaan over de beschikbare rapporten voor online archivering en meldingen-apps. Met deze rapporten hebben overheidsorganisaties een verklaring gemaakt met een B-status. De daling in december is het directe gevolg van de mailcampagne die we gedaan hebben naar aanleiding van de verkregen A-status van OmgevingsAlert. Hierdoor zijn de bestaande verklaringen met een B-status verbeterd naar een A-status.

Ontwikkeling C-status apps in 2024 per maand

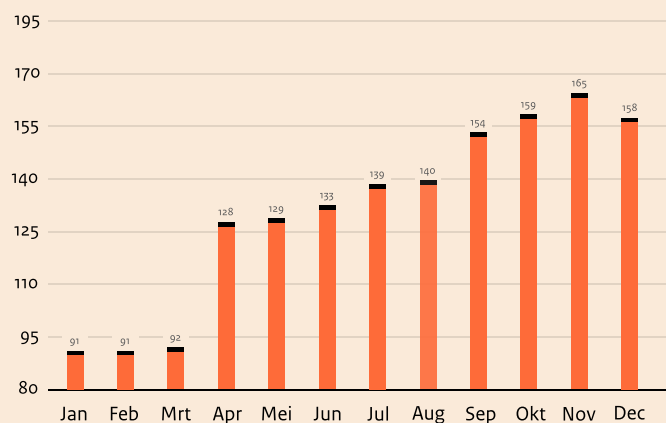


Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec
66	67	73	38	45	42	42	43	28	48	48	58

C-status apps: halvering in april door aanpassen onterechte C-statussen

Een toegankelijkheidsverklaring krijgt een C-status als binnen zes maanden een toegankelijkheidsonderzoek voor de betreffende app is ingepland. Het aantal verklaringen voor apps met een C-status is licht gedaald van 64 eind 2023 naar 58 eind 2024. Dat is een afname van 9,4%. De daling is niet heel geleidelijk gegaan. Vanaf 1 april krijgen verklaringen met C-statussen die langer dan een half jaar oud zijn automatisch een D-status. Dat verklaart de grote daling van het aantal verklaringen met C-statussen voor apps in april. De plotselinge daling in september lijkt ook het gevolg van het omzetten van verklaringen met een C-status naar een D-status. In het laatste kwartaal van 2024 is juist weer een stijging van het aantal verklaringen te zien. Dit is een direct gevolg van de signaleringsbrief die we in oktober gestuurd hebben. Hierin vroegen we organisaties met websites waarvoor nog geen verklaring was aangemaakt om hiervoor onderzoeken te gaan inplannen, zodat ze aan de wet gaan voldoen.

Ontwikkeling D-status apps in 2024 per maand

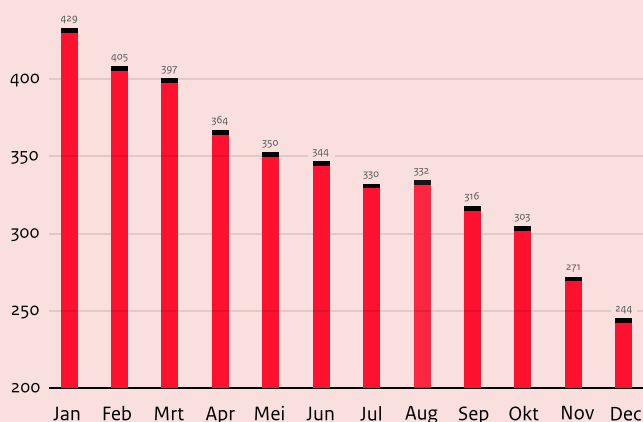


Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec
91	91	92	128	129	133	139	140	154	159	165	158

D-status apps: toename in april door correctie onterechte C-statusen naar D-statusen

Als een toegankelijkheidsverklaring wordt gemaakt voor een app waar nog geen onderzoek voor gepland staat, krijgt het een D-status. De website voldoet daarmee niet aan de wet. Het aantal verklaringen met een D-status is gestegen van 86 eind 2023 naar 158 eind 2024. Dat is een groei van 83,7%. In april zijn ongeveer 35 verklaringen met een C-status omgezet naar een D-status. Dit kwam omdat deze verklaringen al langer dan een half jaar de C-status hadden. In september zien we een beperktere stijging, die ook het gevolg lijkt van het omzetten van verklaringen met een C-status naar een D-status. In december is de daling het gevolg van de mailcampagne rond de A-status van de OmgevingsAlert-app, waardoor verklaringen die voor deze app nog een D-status hadden, meteen verbeterd zijn naar een A-status.

Ontwikkeling E-status in 2023 per maand



Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec
429	405	397	364	350	344	330	332	316	303	271	244

E-status apps: forse afname door signaleringsbrief, ontdebelling en opheffing

Apps waar overheidsorganisaties voor verantwoordelijk zijn maar waar nog geen toegankelijkheidsverklaring voor is gemaakt, worden sinds de tweede helft van 2023 geregistreerd in het dashboard. Zij krijgen daarin een E-status. In 2024 is het aantal apps zonder toegankelijkheidsverklaring gedaald van 441 naar 244. De afname van 44,7% heeft vergelijkbare oorzaken als bij websites: (1) overheidsorganisaties ruimen apps op, (2) signaleringsbrief in oktober zet overheidsorganisaties expliciet aan om E-statussen weg te werken, en (3) verbetering van de datakwaliteit van het dashboard leidt met name tot ontdebelling en minder organisaties. In juli en augustus zien we een lichte stijging. Dit is het directe gevolg van de tweede signaleringsbrief waarin we inactieve overheidsorganisaties oproepen alsnog aan te geven voor welke (websites en) apps ze verantwoordelijk zijn. Meer dan de helft van de aangeschreven organisaties is in actie gekomen.



Ontwikkeling digitale toegankelijkheid per type overheidsorganisatie

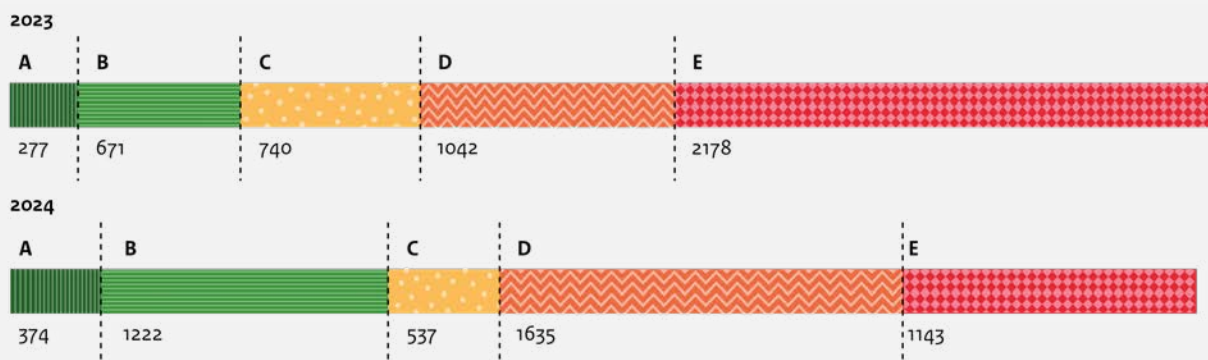
De algemene cijfers geven een goed beeld van de grote bewegingen van digitale toegankelijkheid in Nederland. Het is interessant om te kijken naar de ontwikkelingen bij verschillende typen overheidsorganisaties, omdat de situatie en de maatregelen anders zijn. Zo ontstaan bij gemeenten steeds vaker lokale samenwerkingsverbanden om kennis uit te wisselen.

Ook waterschappen delen kennis, bijvoorbeeld op het gebied van inkoop of op het gebied van opleiding. Provincies met een speciale projectleider op digitale toegankelijkheid boeken betere resultaten op het gebied van toegankelijkheid. En de voortgang van de Rijksoverheid op digitale toegankelijkheid rust voor een deel op het gemeenschappelijk gebruik van Platform Rijksoverheid Online (PRO).

Gemeenten

Eind 2024 telt Nederland 342 gemeenten. In totaal hebben die 5488 websites en apps geregistreerd in het dashboard. Dat is een minieme daling ten opzichte van 2023 toen nog 5500 websites en apps geregistreerd waren. Het totaal aantal verklaringen is toegenomen van 2927 eind 2023 naar 4181 eind 2024.

Websites van gemeenten: flinke groei verklaringen met A- en B-statussen



Status	A	B	C	D	E	Totaal
Aantal 2023	277	671	740	1042	2178	4908
Aantal 2024	374	1222	537	1635	1143	4911

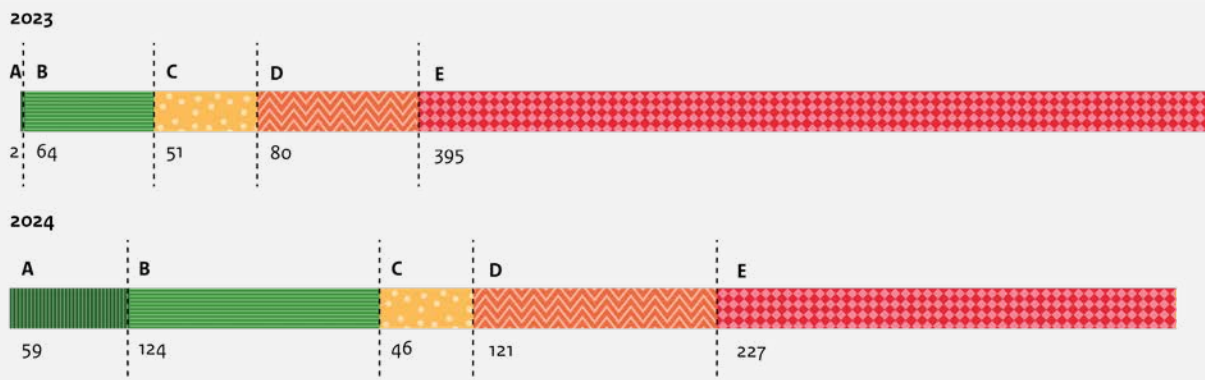
Het aantal toegankelijkheidsverklaringen voor websites van gemeenten is gegroeid van 2730 eind 2023 naar 3768 eind 2024. Dat is een toename van 38%. Het aantal verklaringen dat voldoet aan de wettelijke verplichting (A-, B- of C-status) is vorig jaar gegroeid met 26,4%. Met name de verklaringen met A-statussen (+35%) en B-statussen (+82%) groeiden flink. Het aantal verklaringen met een B-status zou zelfs nog een stuk hoger kunnen zijn. Heel veel gemeenten hebben bijvoorbeeld nog geen toegankelijkheidsverklaring voor Archiefweb, waarvoor een verklaring met een B-status te claimen is. Het aantal verklaringen met een C-status nam juist met 27,4% af. Dat heeft onder andere te maken met het feit dat verklaringen die langer dan een half jaar een C-status hebben sinds 1 april van 2024 automatisch worden teruggezet naar een D-status.

Het aantal hoofdwebsites van gemeenten dat volledig voldoet aan de toegankelijkheidseisen nam toe van 30 naar 42 (+40%), terwijl het aantal verklaringen van hoofdwebsites met B-status met ruim 10% toenam naar 209.

In totaal voldoen 273 van de 348 hoofdwebsites aan de wet. Dat is 78% en fors hoger dan het gemiddelde in het dashboard.

Veel gemeenten zijn aan de slag gegaan om het aantal websites dat eind 2023 nog geen verklaring had te verminderen. Het aantal verminderde van 2178 naar 1143 eind 2024. Een afname van 47,5%. Veel gemeenten zijn actief aan de slag om het aantal websites terug te brengen. Soms worden websites opgeheven en soms worden verschillende sites samengevoegd. Daarnaast hoeven veel gemeenten, als lid van een gemeenschappelijke regeling, geen verklaring aan te maken voor de website(s) van die regeling. In 2024 hebben we een andere uitleg gegeven aan de verantwoording voor websites van gemeenschappelijke regelingen. Alleen de regeling zelf moet een verklaring maken, de leden van zo'n regeling hoeven dat niet. Hierdoor zijn ook veel E-statussen verdwenen. Daarnaast hebben gemeenten toegankelijkheidsverklaringen gemaakt. Dat zie je ook terug in de toename van de verklaringen met een D-status (+56,9%).

Apps van gemeenten: Aantal A- en B-statussen groeit in grote stappen



Status	A	B	C	D	E	Totaal
Aantal 2023	2	64	51	80	395	592
Aantal 2024	59	124	46	121	227	577

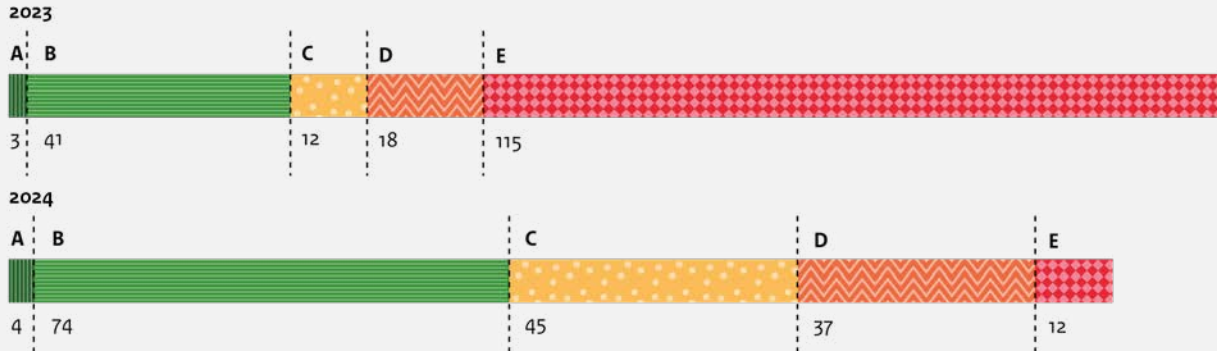
Ook bij de mobiele applicaties is het aantal toegankelijkheidsverklaringen flink toegenomen in 2024. Waren dat er eind 2023 nog 197, eind 2024 stonden er 350 verklaringen in het dashboard. Dat is een toename van 77,7%. Het valt vooral op dat het aantal verklaringen met een A-status enorm is toegenomen (van 2 naar 59). Het grootste deel hiervan is toe te schrijven aan de Fixi-app die sinds april voldoet aan alle WCAG-eisen. Dit geldt sinds december ook voor de OmgevingsAlert-app. Omdat veel gemeenten gebruik maken van dezelfde apps, leiden verbeteringen van die apps tot een stapsgewijze groei van het aantal A- en B-statussen. Ook het aantal verklaringen met een B-status is met 93,8% flink gegroeid in 2024. Net als bij websites geldt ook voor apps dat het aantal verklaringen met een A- of B-status nog een stuk hoger had kunnen uitkomen, omdat nog heel veel gemeenten geen verklaringen hebben aangemaakt voor apps waarvoor al onderzoeksrapporten bestaan.

Het aantal apps met een E-status is afgenomen van 395 eind 2023 naar 227 eind 2024. Dit is een daling met 42,5%. Voor veel van deze apps zijn inmiddels toegankelijkheidsverklaringen gemaakt met behulp van de onderzoeksrapporten die leveranciers beschikbaar hebben gesteld. Onder druk van een Kamermotie hebben leveranciers van een aantal kritische apps in 2023 en 2024 extra ondersteuning van DigiToegankelijk gekregen. Dat heeft tot een sterke verbetering van deze apps geleid en de toename van onderzoeksrapporten die overheidsorganisaties kunnen gebruiken voor hun verklaringen.

Waterschappen

Nederland heeft 21 waterschappen. Aan het eind van 2023 stonden 199 websites en apps geregistreerd in het dashboard, waarvan 77 een toegankelijkheidsverklaring hadden (38,7%). In de loop van 2024 is dat aantal geregistreerde websites en apps afgenomen naar 179. Inmiddels hebben 165 daarvan een toegankelijkheidsverklaring (92,2%). Dat is een enorme verbetering in een jaar tijd. Waar in 2023 nog 29,6% voldeed aan de wet, is dat eind 2024 gegroeid naar 70,9%.

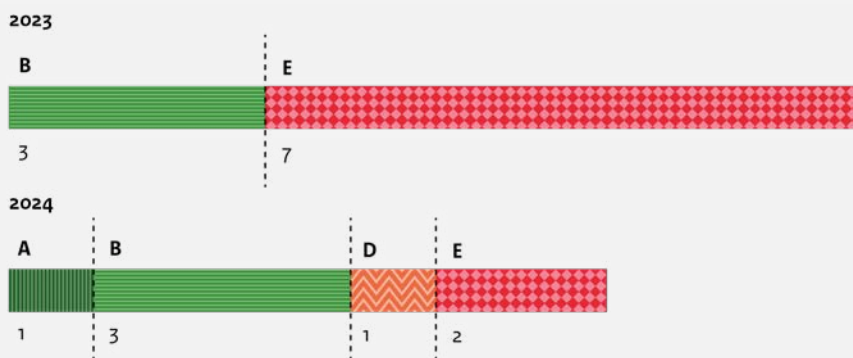
Websites van waterschappen: vrijwel alle E-statussen verdwenen



Status	A	B	C	D	E	Totaal
Aantal 2023	3	41	12	18	115	189
Aantal 2024	4	74	45	37	12	172

De stijging van het aantal toegankelijkheidsverklaringen en het aantal verklaringen dat voldoet aan de wet komt vooral door de verbetering van de statussen van de websites. Eind 2023 waren er nog 115 websites zonder verklaring. Daar zijn er een jaar later nog 12 van over. Voor de meeste van die websites is nu een verklaring gemaakt. Hoewel het aantal verklaringen in 2024 flink gestegen is (van 74 naar 160) zijn er vrijwel geen verklaringen met een A-status bijgekomen afgelopen jaar. Verklaringen met een B-status (+33) en een C-status (+33) zijn wel aanzienlijk gegroeid. Alle 21 hoofdwebsites voldoen inmiddels aan de wet. Daarvan hebben er 2 een verklaring met een A-status, 17 een B-status en 2 een C-status.

Apps van waterschappen: eerste verklaring met A-status gepubliceerd



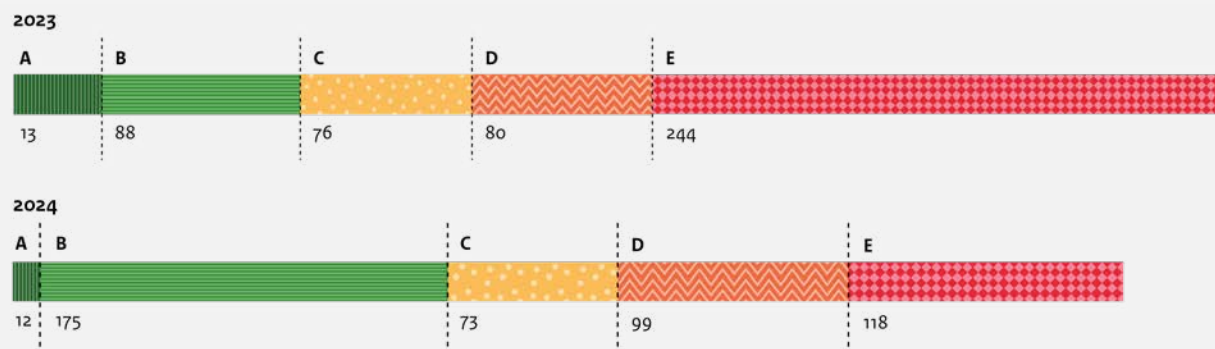
Status	A	B	C	D	E	Totaal
Aantal 2023	0	3	0	0	7	10
Aantal 2024	1	3	0	1	2	7

Omdat de waterschappen in verhouding tot de websites vrijwel geen apps hebben, is hier weinig significant over te zeggen. Wel valt op dat ook hier in 2024 actie op ondernomen is. Het aantal E-statussen is teruggebracht van 7 naar 2. En in 2024 is de eerste app met een verklaring met een A-status gepubliceerd.

Provincies

De 12 provincies in Nederland hebben eind 2024 de verantwoordelijkheid voor 488 websites en apps. Dat waren er een jaar eerder nog 517. Ook hier is de grootste afname te zien bij de websites en apps met een E-status. In 2024 zijn die met 52% teruggebracht naar 123. Dat betekent dat 74,8% van de digitale kanalen inmiddels een toegankelijkheidsverklaring heeft. 54% voldoet eind 2024 aan de wet. Dat was een jaar eerder nog 34,8%.

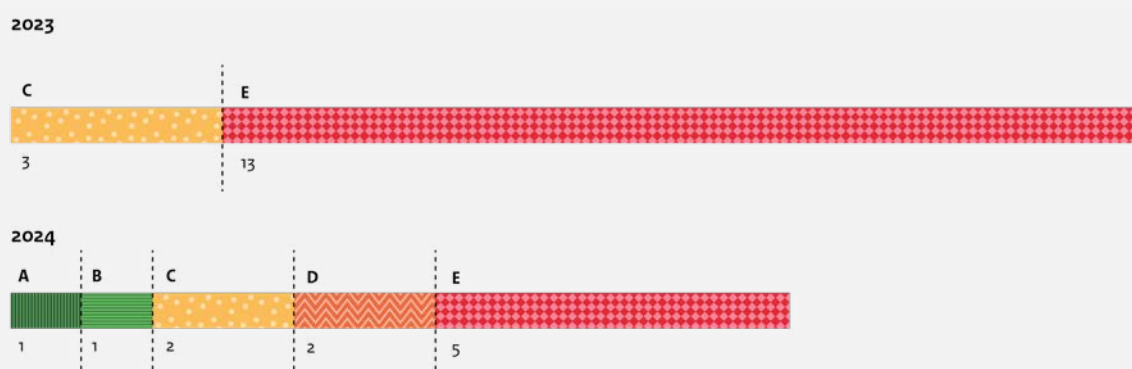
Websites van provincies: geen verandering in statussen verklaringen hoofdwebsites



Status	A	B	C	D	E	Totaal
Aantal 2023	13	88	76	80	244	501
Aantal 2024	12	175	73	99	118	477

Omdat provincies vooral websites hebben, bepalen die het totaalbeeld. Het aantal websites zonder verklaring is met 51,6% gedaald van 244 naar 118 eind 2024. Daar tegenover staat een verdubbeling van het aantal verklaringen voor websites met een B-status van 88 naar 175. Het aantal verklaringen met een A-status is met 1 gedaald naar 12. 11 van de 12 hoofdwebsites voldoen aan de wet. Hiervan hebben 4 websites een verklaring met een A-status en 7 met een B-status. Dat is exact hetzelfde als eind 2023. De enige website die niet aan de wet voldoet heeft een verklaring met een D-status. Ook dat is afgelopen jaar niet veranderd.

Apps van provincies: eerste verklaringen met A- en B-status gepubliceerd



Status	A	B	C	D	E	Totaal
Aantal 2023	0	0	3	0	13	16
Aantal 2024	1	1	2	2	5	11

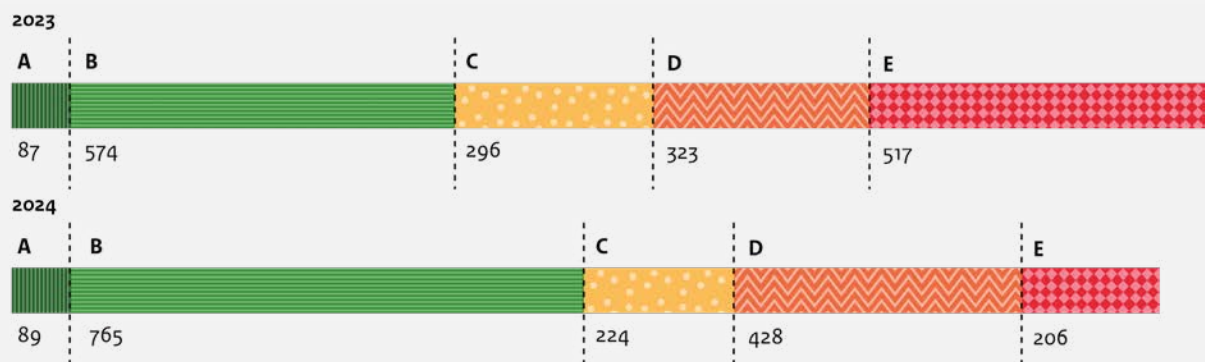
De provincies hebben in 2024 het aantal apps waarvoor ze verantwoordelijk zijn teruggebracht van 16 naar 11. Het aantal toegankelijkheidsverklaringen is gegroeid van 3 naar 6. Waar eind 2023 nog 3 apps een verklaring met een C-status hadden, zijn in 2024 de eerste verklaringen voor apps met een A- en een B-status gepubliceerd.

Rijksoverheid

In de analyse van de Rijksoverheid zijn de volgende typen overheidsorganisatie, zoals gedefinieerd in het Dashboard DigiToegankelijk, meegenomen: Ministeries, ZBO's, Agentschappen, Hoge Colleges van Staat, Adviescolleges en Rechtspraak.

Het aantal websites en apps in het dashboard van de Rijksoverheid is in 2024 afgenomen met 90 naar 1775. Het aantal toegankelijkheidsverklaringen is in 2024 toegenomen met 17,9% naar 1566. Ruim 63% van de websites voldoet aan de wet. Eind 2023 was dat nog 53,7%

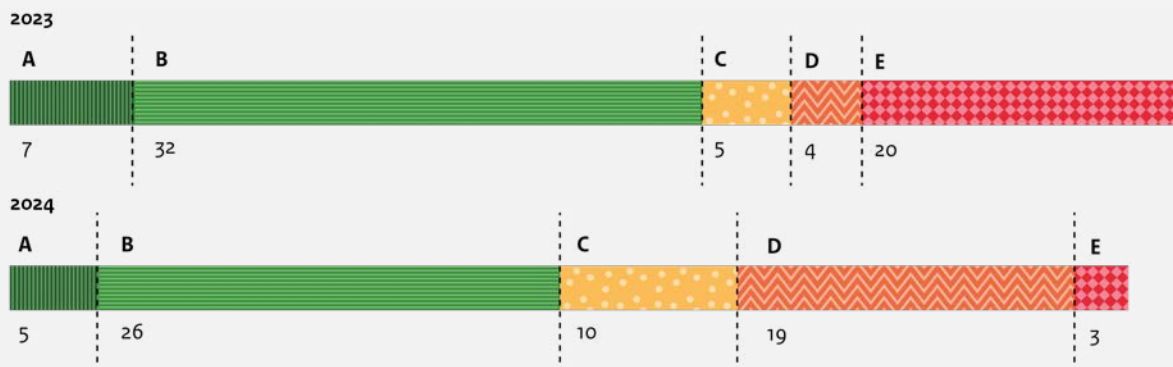
Websites van de Rijksoverheid: aantal verklaringen A-status stabiel, aantal B-status groeit



Status	A	B	C	D	E	Totaal
Aantal 2023	87	574	296	323	517	1797
Aantal 2024	89	765	224	428	206	1712

Het aantal websites in het dashboard is afgenomen met 85. Met name de websites zonder verklaring zijn gedaald, van 517 eind 2023 naar 206 eind 2024. Heel veel oude en tijdelijke websites zijn in 2024 opgeheven. Het aantal verklaringen in het dashboard is toegenomen met 226, een stijging van 17,7%. Het aantal websites dat voldoet aan de wet is gestegen met 121 in 2024. Dit komt vooral doordat het aantal verklaringen met een B-status met 33% is toegenomen. Verklaringen met een C-status zijn juist afgenomen doordat veel van deze verklaringen langer dan 6 maanden oud waren. Sinds 1 april 2024 worden ze dan automatisch omgezet naar een D-status. Daar zien we dan ook een significante stijging. Verder valt op dat het aantal verklaringen met een A-status vrijwel gelijk is gebleven. Er is een relatief groot effect geweest van verklaringen die zijn onderbouwd met onderzoeksrapporten uit 2021. Deze verklaringen met A- of B-statussen zijn ook omgezet naar een D-status, omdat de rapporten drie jaar geldig zijn.

Apps van de Rijksoverheid: veel apps verbeteren maar blijven in B-status



Status	A	B	C	D	E	Totaal
Aantal 2023	7	32	5	4	20	68
Aantal 2024	5	26	10	19	3	63

Het aantal apps dat de Rijksoverheid gebruikt is licht afgenomen met 5 naar 63 in 2024. Het aantal apps met een E-status is bijna verdwenen. Eind 2024 waren er nog 3 over. Dat betekent dat bijna alle apps (95,2%) nu een toegankelijkheidsverklaring hebben. Van de geregistreerde apps voldoen er 41 aan de wet. Dat is 65%. In 2023 was dat vrijwel gelijk. Het lijkt dus of er weinig gebeurt. Maar apps van de Rijksoverheid zijn meestal zeer complex, en dus tijdrovend en kostbaar, om te verbeteren. Veel van de apps worden bovendien ontwikkeld door dezelfde ontwikkelaar, waardoor ontwikkelcapaciteit ook beperkt is. We zien wel dat veel issues worden opgelost maar zolang apps niet aan alle WCAG-criteria voldoen, blijven de bijbehorende verklaringen een B-status behouden. Het aantal verklaringen met een A-status is zelfs iets afgenomen. Dit komt doordat een aantal corona-apps, die volledig voldeed aan de toegankelijkheidseisen, opgeheven is.



1 op de 4 mensen in Nederland heeft een beperking of chronische ziekte.

De voordelen van digitale toegankelijke websites en apps

Toegankelijke websites en apps leveren veel voordeel op. Ze leveren meer op, doordat ze makkelijker te gebruiken zijn. Maar ze kunnen ook leiden tot besparingen, omdat processen sneller en efficiënter kunnen worden uitgevoerd. Niet alleen gebruikers ondervinden voordelen van jouw digitaal toegankelijke kanalen, maar ook je eigen organisatie en jouw collega's hebben er baat bij. In de volgende infographic staan een aantal bewezen voordelen beschreven.

Voordelen voor burgers

Als websites en apps toegankelijk zijn



12%

De website is beter vindbaar in zoekmachines en krijgt 12% meer bezoekers.



2 keer

Blinde bezoekers kunnen taken online **2 keer** zo snel uitvoeren en het gaat **5 keer** sneller dan wanneer ze moeten bellen met de klantenservice.



15%

Hulpkanalen zoals een fysieke loket, een callcenter, een chat-kanaal of een online klantenservice krijgen 15% minder vragen.

Voordelen voor werknemers

Als digitale werkplekken toegankelijk zijn



1 - 3%

Medewerkers met een beperking zijn productiever. Ze krijgen 1 tot 3% meer werk gedaan met een toegankelijke digitale werkplek.

Voordelen voor de organisatie

Als digitale toegankelijkheid efficiënt wordt ingericht



96%

Veel online informatie wordt niet gevonden of gelezen. 96% van alle webpagina's krijgt geen bezoek via Google. Bijna de helft van de rijks-websites heeft minder dan 1.000 bezoeken per maand en 81% van het websitegebruik bij gemeenten gaat over maar 30 onderwerpen. Het opheffen van webpagina's en websites levert forse besparingen op.



4-5 keer

Tweederde van alle toegankelijkheidsproblemen ontstaat in de ontwerpfasen. Reserveer dus 10% van de ontwikkelkosten voor het toegankelijk bouwen van je website of app. De kosten van het achteraf herstellen kunnen wel 4 tot 5 keer zo hoog zijn. Het structureel toegankelijk houden van een website of app bespaart soms wel 66% beheerkosten.



5

Het opleiden van een interne collega die toegankelijkheids-onderzoeken kan uitvoeren, loont al snel. Het opleidingsbudget is bij 5 eigen onderzoeken al terugverdiend.

Wil je meer uitleg?

Ga naar [Voordelen van toegankelijke sites en apps](#).



Aanpak aanbesteding verzekert toegankelijke digitale uitingen bij gemeente Emmen

De gemeente Emmen heeft een eigen aanpak ontwikkeld om digitale documenten toegankelijk te laten ontwikkelen. Henk van Beilen was een paar jaar geleden samen met de inkoopafdeling van de gemeente één van de eersten die digitale toegankelijkheid als harde eis onderdeel maakte van het wervingsproces bij de vormgeving. Henk werkt al sinds 2000 bij de gemeente Emmen en is huisstijl-coördinator bij de afdeling Facilitair. Samen met de communicatieadviseur is hij verantwoordelijk voor de digitale toegankelijkheid binnen de gemeente Emmen.

Van fysieke naar digitale uitingen

Henk werkt veel voor interne klanten. Dat zijn afdelingen die fysieke of digitale uitingen nodig hebben in de huisstijl van de gemeente Emmen. Klanten zijn bijvoorbeeld zwembaden, het cultureel centrum of economische afdelingen. Waar vroeger veel fysieke uitingen werden gemaakt, ligt de focus nu steeds vaker op digitale uitingen. Deze verschuiving zorgt ervoor dat de documenten op een andere manier moeten worden opgemaakt. De documenten moeten namelijk digitaal toegankelijk zijn. Deze verandering was voor veel klanten in het begin erg lastig. Ze zagen het vooral als extra werk om content zo op te leveren dat het makkelijker digitaal toegankelijk te maken is. Inmiddels begrijpen klanten steeds beter waarom de digitale toegankelijkheid zo belangrijk is.

De aanbesteding voor vormgeving

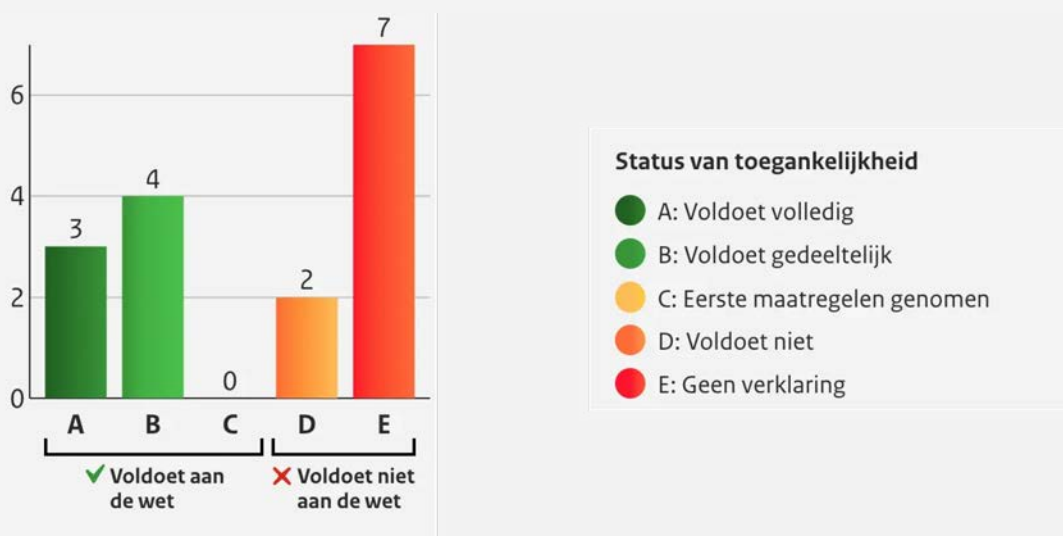
Een belangrijk rol is hierbij ook weggelegd voor de grafische vormgever, die goed moet begrijpen hoe de aangeleverde content kan worden omgezet in een digitaal toegankelijk document. Vier jaar geleden startte de gemeente Emmen hiervoor een Europese aanbesteding voor haar grafische vormgeving en DTP-werkzaamheden.

In het aanbestedingsproces vroeg de gemeente Emmen van de deelnemende partijen om op basis van een casus drie digitale uitingen aan te leveren. Er werd duidelijk gesteld dat de uitingen digitaal toegankelijk moesten zijn en moesten voldoen aan WCAG 2.1 AA en PDF/UA.

De laatste standaard zorgt voor een goed toegankelijke pdf, voorkomt onnodige discussies over de toegankelijkheid van het document en maakt onderzoek makkelijker en eenduidiger. De uitingen van elke leverancier werden vervolgens door een onafhankelijk expert beoordeeld op deze standaarden. Met de partij die het beste scoorde, ging de gemeente Emmen een samenwerking aan.

In eerste instantie toonden 24 partijen belangstelling voor deze opdracht. Omdat de partijen moesten kunnen aantonen dat zij gecertificeerd zijn in digitale toegankelijkheid, bleven uiteindelijk drie partijen over die de casus mochten voorleggen. Hoewel geen enkele partij 100% scoorde op digitale toegankelijkheid, koos de gemeente één van de drie partijen op basis van de beoordeling van de aangeleverde uitingen.

Zó digitoegankelijk is Gemeente Emmen



Aantal websites en apps per status.	
A: Voldoet volledig	3
B: Voldoet gedeeltelijk	4
C: Eerste maatregelen genomen	0
D: Voldoet niet	2
E: Geen verklaring	7

Peildatum: 11 februari 2025

Gemeente Emmen is verantwoordelijk voor de digitale toegankelijkheid van 16 websites en mobiele apps

Bekijk de [lijst van websites en apps](#) van Gemeente Emmen.



7 van de 16 websites en apps voldoen aan de wettelijke verplichting

Dit zijn alle websites en apps met Status A, B of C.



3 van de 16 websites en apps voldoen aan de toegankelijkheidseisen

Dit zijn alle websites en apps met Status A.

[Bekijk dashboard van gemeente Emmen](#)

“Je ziet dat de vormgever ook leert en steeds betere pdf’s oplevert”



Digitale uitingen worden steeds toegankelijker

Volgens Henk heeft de opzet van de uitvraag voor de uitbesteding veel positieve impact gehad en worden uitingen van de vormgever steeds beter: “Je ziet dat de vormgever ook leert en steeds betere pdf’s oplevert. Hij heeft bijvoorbeeld een checklist gemaakt voor interne klanten om digitaal toegankelijke content aan te kunnen leveren. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het aanleveren van alt-teksten. Het gebruik van de checklist scheelt veel kosten, omdat er geen grote tweede nabewerkingslag gemaakt hoeft te worden om de documenten alsnog digitaal toegankelijk te maken.”

Komend jaar start het nieuwe aanbestedingsproces. Voor de nieuwe aanbesteding verwacht Henk dat er meer geschikte vormgevers in aanmerking zullen komen: “We zijn inmiddels vier jaar verder, dus er zullen ongetwijfeld meer bureaus gecertificeerd zijn.”

Mediacentrum ingericht op digitale toegankelijkheid

De huisstijl van de gemeente Emmen was altijd gebaseerd op fysieke uitingen. Er zijn nu steeds meer digitale uitingen. Daarom moet de huisstijl ook digitaal toegankelijk zijn. Intern maakt de gemeente Emmen gebruik van een printservice voor diverse uitingen. Henk is momenteel bezig om te onderzoeken hoe deze service verder uitgebreid kan worden. Het doel is om het breder inzetbaar te maken en beter te laten aansluiten bij de behoefte van een digitaal toegankelijke huisstijl.

- 
- A woman with brown hair, wearing a blue blazer and a patterned scarf, is speaking into a black microphone. She is standing in front of a large presentation screen. The screen displays a schedule of events in Dutch. The text on the screen is as follows:
- > 9.25 Welkom door dagvoorzitter Larissa Klaassen
 - > 10:00 UWV en digitale toegankelijkheid
 - Update vanuit het team DigiToegankelijk
 - > 10.30 Netwerkbreek & Vraagbaken
 - > 11.00 DigiToegankelijk sessies
 - Plaats A in plenaire zaal
 - Plaats B op 22ste verdieping
 - > 12.30 DigiToegankelijk lunch & Vraagbaken
 - > 13.30

Ervaringen met ontoegankelijke websites en apps

Iedereen heeft het recht om gelijkwaardig toegang te krijgen tot alle openbare digitale informatie en dienstverlening. Dat geldt dus ook voor mensen met een beperking. Helaas zijn niet alle websites en apps voor iedereen toegankelijk. Hoe bezoekt iemand die blind is een website? Hoe volgt iemand die doof is het nieuws? En hoe navigeert iemand die zijn handen niet kan gebruiken? We hebben een aantal mensen gevraagd te vertellen hoe ontoegankelijke websites en apps van invloed zijn op hun leven.

Larissa Klaassen

Larissa Klaassen is een inspirerende Nederlandse topsporter. Larissa won als baanwielrenster vele prijzen waaronder Paralympisch goud in Peking. Nu is ze actief in de paardensport en werkt ze als adviseur digitale toegankelijkheid, onder andere voor DigiToegankelijk. Larissa heeft een visuele beperking, waardoor ze alleen het verschil tussen licht en donker kan waarnemen. Als toegankelijkheidsadviseur maakt Larissa gebruik van haar ervaringen met haar visuele beperking. “Ik hou er ontzettend van om mensen te enthousiasmeren en inspireren.”

Om op websites gebruik te kunnen maken van alle informatie werkt Larissa met een screenreader of schermlezer. Dat is een voorleesprogramma dat werkt als een soort laag over de website heen. De schermlezer leest voor wat toegankelijk is. Op het moment dat de schermlezer iets tegenkomt

wat niet toegankelijk is gebouwd, wordt die informatie niet opgelezen. “Als de schermlezer het niet goed kan lezen, is de enige optie om de website niet meer te bezoeken.” Larissa geeft aan dat dithelaas nog best vaak voorkomt. “Ik hoop dat dit in de toekomst steeds verder verbetert en ik mijn dingen gewoon zelfstandig kan doen.”

“Ik hou er ontzettend van om mensen te enthousiasmeren en inspireren.”



[Bekijk hier de video van Larissa.](#)

Gera Vonk-Huisjes

Gera Vonk-Huisjes is een ondernemende vrouw. Zo is ze docent Nederlandse Gebarentaal (NGT) en Nederlands met Gebaren (NMG) en geeft ze gebarencursussen. Ze is al ruim 30 jaar voorzitter bij Stichting Welzijn Doven Rotterdam (SWeDoRo). Gera kreeg op anderhalfjarige leeftijd een hersenvliesontsteking en hoort sindsdien helemaal niets meer. Daar laat Gera zich niet door tegenhouden, ze houdt van werken.

Het is belangrijk dat iedereen gelijkwaardig toegang heeft tot alle openbare digitale informatie en dienstverlening. Ondertiteling is een essentieel onderdeel om audio en audiovisuele informatie toegankelijk te maken. De live-uitzending over het schietincident in het Erasmus Medisch Centrum in Rotterdam in 2023 was niet ondertiteld. Daar is Gera erg boos over geworden. “Ik zag het nieuwsitem en ik probeerde te liplezen wat er was gebeurd. De ondertiteling werkte niet en er was geen tolk, dus voor mij was het niet te volgen.” Tijdens de coronapersconferenties was er wel altijd een tolk aanwezig. Volgens Gera is dit een mooi voorbeeld van hoe het altijd zou moeten. “Mijn advies zou zijn om een expert in te schakelen als je websites of apps toegankelijk wil maken voor doven of slechthorenden. Ga met hen in gesprek en kijk zo breed mogelijk. Denk niet alleen aan ondertiteling, maar neem alles wat daarbij komt kijken in overweging.”

“Als je toegankelijkheid wil bieden aan doven of slechthorenden, vraag dan een expert.”



[Bekijk hier de video van Gera.](#)

Eric Groot Kormelink

Eric is beleidsmedewerker bij Cliëntenbelang Amsterdam. Hij houdt zich in zijn werk vooral bezig met de fysieke en digitale toegankelijkheid van Amsterdam. Een aantal pezen en spieren is bij Eric niet goed ontwikkeld. Hierdoor zijn zijn ledematen vergroeid. Eric maakt daarom gebruik van hulpmiddelen om websites en apps makkelijker te kunnen gebruiken.

Eric vertelt dat het scannen van QR-codes een uitdaging is voor hem. Hij heeft hier weleens mee te maken bij het aanvragen van een parkeervergunning. Eric heeft een eigen auto met een parkeervergunning, maar soms rijdt iemand anders voor hem in een andere auto. De parkeervergunning moet dan aan een ander kenteken worden gekoppeld. Om dit te doen moet Eric inloggen met DigiD. DigiD biedt twee opties voor het inloggen. Eric vertelt dat hij altijd kiest voor de optie om in te loggen met sms, hoewel dit minder veilig is. De andere optie is namelijk het scannen van een QR-code. Dit is voor Eric lastig en kost hem veel energie: “Ik zou het fijn vinden als ontwerpers nadenken over alternatieven voor een QR-code.”

“Ik zou het fijn vinden als ontwerpers nadenken over alternatieven voor een QR-code.”



[Bekijk hier de video van Eric.](#)

Wil je meer lezen, horen of zien over Larissa, Gera of Eric?

Ga naar [Toegankelijkheid gaat over mensen](#).

Toegankelijke video's

De videoplayers in dit artikel voldoen aan meer richtlijnen dan noodzakelijk voor WCAG 2.1 AA.

Wil je weten aan welke wettelijke eisen je moet voldoen? [Lees meer over toegankelijke video's](#).



Digitale toegankelijkheid is nooit af

“Wanneer is het nou eens klaar met die digitale toegankelijkheid?” Vroeg een vermoeid klinkende gemeenteambtenaar mij, tijdens een lezing die ik gaf op het gemeentehuis. Of nou ja, lezing, het was meer een conference eigenlijk, waarin ik vertelde hoe ik als blinde struikelend en vallend mijn weg probeer te vinden op internet.

Ik verhaalde van vroeger, van de pionierstijd, toen iedereen maar wat deed. Van de tijd dat ik ontzettend trots was dat ik geheel zelfstandig boodschappen had besteld via internet. O, wat vond ik dat geweldig. Tot de bezorger kwam, met 19 navulpakken vloeibaar Drecht, 8 kg broccoli en 5 kratten bier. Ik vertelde over het digitale vergunningenloket, waar ik een vergunning had aangevraagd om een oude boom in onze tuin te mogen laten kappen. Ik dacht dat ik alle velden correct had ingevuld en ik kreeg een ingewikkelde gemeentemail die ik aanzag voor de vergunning.

Een week nadat ik de boom had laten verwijderen belde er een ambtenaar aan, constaterende dat ik wederrechtelijke activiteiten had gepleegd, mijn vergunning bevond zich nog slechts in het aanvraagstadium. Hij verzocht mij de tuin weer in zijn oorspronkelijke staat terug te brengen. “Dat kan wel een jaar of 20 duren,” zei ik. “Voor gemeentelijke begrippen,” zei hij, “is dat erg snel. Ik ga ermee akkoord en ik wens u nog een prettige dag.”

De toestand van internet anno 2025 is stukken beter dan toen, ik heb me het afgelopen jaar goed staande kunnen houden, ik heb geen fysiek geweld tegen mijn computer hoeven gebruiken en er hebben zich geen grote incidenten voorgedaan. Ik duizel af en toe nog wel van mediacarrouzels,

ik vervloek nog regelmatig lichtkranten, banners, pop-ups en andere rare elementen die wat mij betreft niet op sites van de Rijksoverheid of aanverwante organisaties thuishoren, maar over het algemeen gaat het goed.

Maar niet in de gemeente waar ik te gast was. Ze scoorde zeer laag op het Dashboard DigiToegankelijk. Dat was natuurlijk niet gezellig, ik had lekkere broodjes gekregen voor de lezing, de mensen waren vrolijk en goed van zin, maar toch, ik moest ze er wel op wijzen. Alle sites van de gemeente die ik had getest zagen er anders uit. Alt-teksten bij afbeeldingen ontbraken, er stonden gescande pdf's op, een aantal zeer belangrijke knoppen waren niet te vinden voor de blinden en zo waren er nog tal van gebreken.

Ze hoorden mijn bevindingen aan en ze verontschuldigten zich. Niet voor de vorm, het was geen goedkoop sorry dat ze zeiden, nee, ze schaamden zich. Hoe was het mogelijk dat nou juist in hun gemeente, die toegankelijkheid zo hoog in het vaandel had staan, het zo slecht was. Ze beloofden toen ik met het mij overhandigde pakket streekkazen, droge worst en plaatselijke appelsap de deur uitliep, dat ze er heel snel werk van zouden gaan maken. Ik had ze veel geleerd, zeiden ze, en ze vroegen of ik over een jaar wilde terugkomen om de balans op te maken. Uiteraard wilde ik dat.

Dat duurt nog wel even, maar ik heb toch alvast even gekeken op het dashboard hoe de gemeente ervoor staat. Nou, 2 sites die status C hadden zijn al opgeklommen naar B. Ze hebben het dus onthouden. Digitaal toegankelijk wordt je niet omdat het moet, maar omdat het leuk is om voor iedereen bereikbaar te zijn en omdat het je gezamenlijke verantwoordelijkheid is. Want de overheid, dat zijn wij allemaal.

En digitale toegankelijkheid is nooit af.



Over Vincent Bijlo

Vincent Bijlo is cabaretier, schrijver en columnist. Al vele jaren zet hij zich op allerlei manieren in om toegankelijkheid voor mensen met een beperking overal onder de aandacht te brengen. Vincent, die vanaf zijn geboorte blind is, studeerde enkele jaren Nederlands aan de Universiteit Utrecht. Hij heeft verschillende romans geschreven en is ook columnist en podcastmaker. In het verleden schreef hij onder andere voor het AD, het dagblad Trouw en het NRC Handelsblad. Hij had daarnaast regelmatig een column bij BNR-nieuwsradio. Op NPO Radio 1 presenteerde hij 10 jaar lang wekelijks 'HollandDocRadio', het radiodocumentaire-programma van de NPS/VPRO/Publieke omroepen.

Bron: vincentbijlo.com



Zeven jaar focus op digitale toegankelijkheid bij gemeente Helmond: het werk is nooit af

Het afgelopen jaar heeft de gemeente Helmond een grote slag geslagen in het verminderen en verbeteren van haar websites en mobiele applicaties. Ze begon 2024 met 45 websites en apps, waarvan er 26 niet voldeden aan de wettelijke verplichting voor digitale toegankelijkheid. In 9 maanden tijd werd dat teruggebracht naar 31 websites en apps, waarvan er nog 4 niet voldoen aan de wet. Hoe is het Online Team van de gemeente dit gelukt? Laura Vermazeren-Bos, online communicatieadviseur, en Orkidia Madj, strategisch communicatieadviseur, geven een inkijkje in hoe de gemeente Helmond bezig is met digitale toegankelijkheid.

Budget en capaciteit zorgen voor een vliegende start

De aanpak van digitale toegankelijkheid bij gemeente Helmond kende een vliegende start in 2018. De toenmalige gemeentesecretaris had veel affiniteit met het onderwerp. Hij zorgde ervoor dat er al vóór het ingaan van het Besluit digitale toegankelijkheid overheid (Bdto) capaciteit en budget beschikbaar werd gesteld om een projectgroep op te starten. De groep bestond uit een i-adviseur, een online adviseur en een externe digitaal toegankelijkheidsspecialist, die zich vanaf dat moment bezig gingen houden met digitale toegankelijkheid. Zij begonnen in 2018 met het maken van een inventarisatie: wat houdt de wetgeving in voor de gemeente Helmond en wat moet er vervolgens allemaal gebeuren.

Beleid is nodig om websites te verminderen

De afgelopen jaren zijn 53 websites in beeld gekomen. De inventarisatiecampagne van DigiToegankelijk in 2023 heeft hiervoor ook nog tot extra toevoegingen van tot dan toe onbekende websites en apps geleid. “Toen alles geïnventariseerd was, bekeken we welke van deze websites onder de verantwoordelijkheid van de gemeente vallen,” zegt Orkadia. “Wat is van ons? Is een website nog actief? Moet dat zo blijven? Dat hielp om het aantal websites te verminderen. Maar dat leidde ook tot veel weerstand in de organisatie. Niet iedereen wil zomaar afscheid nemen van een website.

Een verwijzing naar de wet is dan niet voldoende.” Uiteindelijk werd het noodzakelijk om hier beleid op te ontwikkelen. In het door het directieteam vastgestelde beleid is onder andere een afwegingskader opgesteld. Hiermee kan worden vastgesteld wanneer een zelfstandige website geaccepteerd wordt: “Hiermee hadden we een sterker mandaat om websites op te heffen,” geeft Orkidia aan.

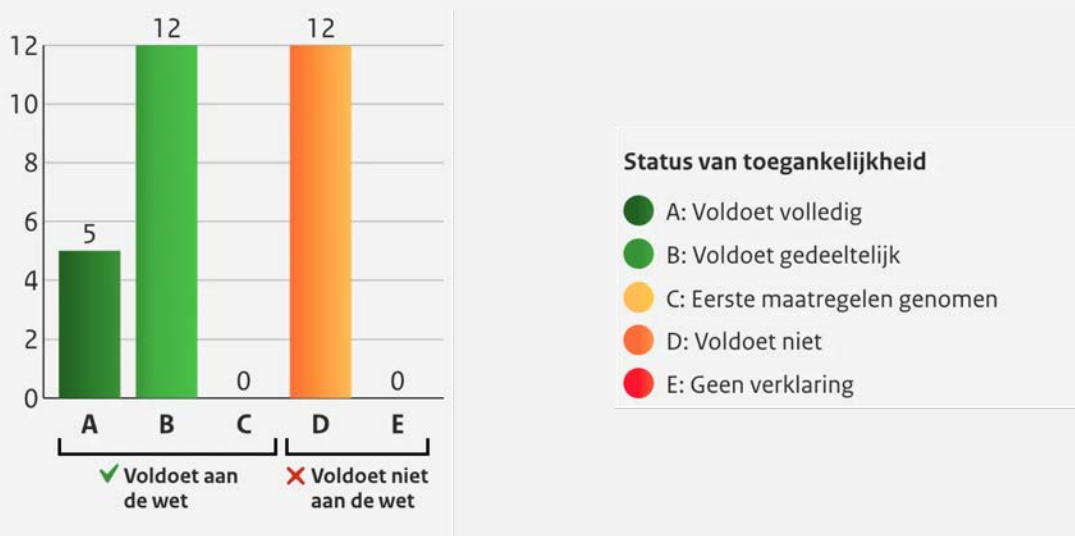
Interne bewustwording nodig voor borging van digitale toegankelijkheid

Voor een duurzame borging van digitale toegankelijkheid in de organisatie is beleid alleen niet voldoende. Medewerkers moeten zich bewust worden dat dit belangrijk is. “Vandaar dat we ook continu inzetten op interne bewustwording,” zegt Laura. De gemeente heeft e-learnings en trainingen ingekocht om medewerkers te leren hoe ze content digitaal toegankelijk maken. “Het is belangrijk om het aan de voorkant goed te regelen, zodat er aan de achterkant weinig herstelwerkzaamheden hoeven te gebeuren.” Ook doet het Online Team guerilla-campagnes door te communiceren op koffieautomaten. “Vrijwel ieder jaar geven we een workshop over digitale toegankelijkheid en we maken regelmatig gebruik van intranet,” aldus Laura, “En we kijken hoe we bijvoorbeeld kunnen aansluiten bij de Week van de Toegankelijkheid en proberen onze verhalen te verspreiden via het maandelijkse interne journaal “Helmond (b)en ik”.



Orkidia Madj geeft namens het online team een presentatie over digitale toegankelijkheid aan de raadsleden van gemeente Helmond in de raadzaal. Bron: Online team gemeente Helmond

Zó digitoegankelijk is Gemeente Helmond



Aantal websites en apps per status.	
A: Voldoet volledig	5
B: Voldoet gedeeltelijk	12
C: Eerste maatregelen genomen	0
D: Voldoet niet	12
E: Geen verklaring	0

Peildatum: 11 februari 2025

Gemeente Helmond is verantwoordelijk voor de digitale toegankelijkheid van 29 websites en mobiele apps

Bekijk de [lijst van websites en apps](#) van Gemeente Helmond.



17 van de 29 websites en apps voldoen aan de wettelijke verplichting

Dit zijn alle websites en apps met Status A, B of C.



5 van de 29 websites en apps voldoen aan de toegankelijkheidseisen

Dit zijn alle websites en apps met Status A.

[Bekijk dashboard van gemeente Helmond](#)

De uitdaging van pdf's

Laura en Orkidia geven aan dat toegankelijke pdf's de grootste uitdaging zijn binnen het thema digitale toegankelijkheid. Soms moeten er pdf's worden gepubliceerd die nog niet digitaal toegankelijk zijn. "We plaatsen dan wel een tekst waarin staat dat men een digitaal toegankelijke pdf kan opvragen" vertelt Laura. Een aantal jaar geleden maakte de gemeente een analyse van welke pdf's er wel en niet werden bekeken op de website. De pdf's die niet vaak werden bekeken en niet digitaal toegankelijk waren, werden van de website afgehaald. Ook vertelt Orkidia dat er weinig documenten overbleven die vanwege bijvoorbeeld de opmaak in een pdf-vorm hoefden te blijven. Veel pdf's zijn daarom omgezet naar een nieuwe HTML-pagina. Het is voor het Online

Team wel een uitdaging om op tijd aangehaakt te worden als een pdf gemaakt wordt. “Onze interne vormgever is goed op de hoogte van digitale toegankelijkheid. Externe vormgevers zijn soms een uitdaging. De kennis over digitale toegankelijkheid is soms niet aanwezig maar we hebben te maken met langdurige contracten.”

Gratis onderzoeken van leveranciers

In 2024 werd in een snel tempo de toegankelijkheidsstatussen van websites en apps verbeterd. Eerst is gekeken naar de E-statussen. “Daar zaten veel jaarverslagen tussen,” zegt Laura. “Er is steeds gekeken of url’s nog actief gebruikt worden en of de gemeente hier verantwoordelijk voor is. Na de E-statussen hebben we gekeken naar de websites en apps met D-statussen. Ons onderzoeksbureau speelt hier ook een belangrijke rol in. Zij checkt soms ook of er al rapporten van de techniek zijn voor de apps die wij gebruiken. Ook de onderzoekenpagina van DigiToegankelijk heeft geholpen om onderzoeken te vinden die wij nog niet in beeld hadden. Zo konden we soms meteen een A- of een B-status claimen.”

Toekomst

Orkidia en Laura geven aan dat zij trots zijn op de behaalde resultaten, maar intern ligt de focus op wat er nog kan verbeteren. De hoofdwebsite van de gemeente is hierin het belangrijkste. Orkidia vertelt dat het dashboard heeft geholpen om te focussen op de websites. “We zijn blij met hoe we ervoor staan in het dashboard maar er is nog heel veel te doen. De laatste paar maanden hebben we weer een paar D-statussen gekregen, omdat sommige onderzoeken meer dan drie jaar oud waren. Bovendien zie je in het dashboard niet wat het probleem is met kantoordocumenten. Daar gaan we komende tijd mee aan de slag.” Ook wil het Online Team kijken hoe zij eindgebruikers in het proces naar digitale toegankelijkheid kunnen betrekken.



Online team Helmond geeft update in de gemeenteraad over digitale toegankelijkheid met zittend in het midden Laura Vermazeren-Bos en links naast haar Orkidia Madj.



Terugblik en ontwikkelingen in 2025 voor DigiToegankelijk

DigiToegankelijk helpt Nederlandse overheidsorganisaties om sneller en duurzaam digitaal toegankelijk te worden. Het team van DigiToegankelijk wordt bemenst vanuit Logius (Expertisecentrum DigiToegankelijk) en ICTU's DigiToegankelijk Toezichts- en OndersteuningsProgramma (DT TOP). In dit interview spreken we met Kristian Mul, coördinator Expertisecentrum DigiToegankelijk, en Manfred Rosenboom, programmamanager van DT TOP. Wat waren de belangrijkste ontwikkelingen in 2024 en wat kunnen we dit jaar verwachten?

Hoe staat digitale toegankelijkheid ervoor bij Nederlandse overheden?

Manfred: De cijfers van 2024 zijn weer wat beter dan 2023: 49% van de organisaties die in het Dashboard DigiToegankelijk staat, voldoet nu aan de wettelijke verplichting. Vorig jaar was dat nog geen 40%. De data vertellen nooit het hele verhaal, maar ze zijn een goede indicatie van de stand van zaken. We zien ook in de praktijk dat het onderwerp digitale toegankelijkheid steeds meer de aandacht krijgt die het verdient. Er wordt in veel organisaties aan gewerkt, maar het is duidelijk dat er nog een hoop moet gebeuren om te zorgen dat iedereen mee kan doen.

Kristian: Digitale toegankelijkheid is en blijft een onderwerp van de lange adem. We hebben met het dashboard de ontwikkelingen beter in beeld, maar de uitdaging blijft onverminderd groot.



Manfred Rosenboom

Wat is het beeld als we wat dieper in de cijfers duiken?

Kristian: We zien dat we vanaf de start van het programma DT TOP een veel completer beeld hebben gekregen van het aantal websites en apps dat door overheidsorganisaties in de lucht wordt gehouden. Met de komst van het Dashboard DigiToegankelijk en door de inventarisatieronde die we vorig jaar hebben gedaan, is een enorme inhaalslag gemaakt.

Manfred: Het aantal A- en B-statussen in het dashboard is in 2024 met respectievelijk 34% en 53% flink gegroeid. Het is ook positief dat de E-statussen (websites en apps zonder verklaring) afgelopen jaar gehalveerd zijn. Enerzijds komt dat omdat er 32% meer verklaringen zijn gemaakt in 2024. Anderzijds hebben we gewerkt aan het onderhoud van onze data, zodat we een zo scherp mogelijk beeld kunnen geven. Daarnaast heeft het ondersteuningsteam overheden ook gestimuleerd om websites en apps, die niet meer gebruikt worden, op te heffen.

“Voor gebruikers is het enige dat telt dat websites en apps duidelijk, begrijpelijk en toegankelijk zijn.”

Welke factoren dragen bij aan deze veranderingen?

Kristian: Met digitoegankelijk.nl werken we al jaren aan een betrouwbare informatiebron. Het programma heeft daar de afgelopen jaren een aantal effectieve instrumenten en een gerichte aanpak aan toegevoegd.

Manfred: Een mooi voorbeeld van zo'n instrument is onze onderzoekenpagina. We hebben veel leveranciers er inmiddels van overtuigd dat het belangrijk is om zelf een toegankelijkheidsonderzoek uit te voeren. Steeds meer leveranciers zijn ook bereid hun onderzoeksrapporten te delen. Overheidsorganisaties kunnen deze onderzoeken gebruiken bij de onderbouwing van een toegankelijkheidsverklaring. Zij hoeven dan niet zelf te investeren in onderzoek. Het gaat dan vaak om één onderzoek van de techniek waar veel verschillende overheden gebruik van kunnen maken. In sommige gevallen zal een overheidsorganisatie nog wel een onderzoek van de inhoud moeten laten uitvoeren. Zo hebben veel gemeenten voor de raadsinformatiesystemen en digitale loketten inmiddels een verklaring met een A- of B-status door gebruik te maken van zo'n onderzoeksrapport. Ook voor een flink aantal apps zijn meer A- en B-statussen geclaimd.

Kristian: We zien overigens dat overheidsorganisaties nog veel meer gebruik kunnen maken van deze mogelijkheid. Ze zouden dan met weinig moeite een hogere status kunnen claimen.

Maar gebruikers, dus de burgers, merken toch niet direct iets van zo'n verbeterde status?

Manfred: Goed punt, de statussen in het Dashboard DigiToegankelijk zijn natuurlijk niet zaligmakend. Voor gebruikers is het enige dat telt dat websites en apps duidelijk, begrijpelijk en toegankelijk zijn. Dáár gaat het om. De toegankelijkheidsverklaring, het onderzoek en de status zijn vooral bedoeld als prikkels om toegankelijkheid inzichtelijk te maken en op orde te krijgen.

Kristian: Nu het zo makkelijk gemaakt is, is het natuurlijk wel jammer dat statussen niet worden geclaimd. Het illustreert dat veel organisaties toegankelijkheid ad hoc aanpakken en nog worstelen met borging en duurzame verankering.



Manfred Rosenboom (links) en Kristian Mul

“De komende periode gebruiken we om overheidsorganisaties zoveel mogelijk te stimuleren om digitale toegankelijkheid te borgen in hun processen.”

Wat is de impact van de Signaleringsbrieven, ook zo'n instrument om toegankelijkheid te verbeteren?

Manfred: Het afgelopen jaar heeft DigiToegankelijk voor het eerst brieven gestuurd aan bestuurders van overheidsorganisaties, die nog niet (voldoende) aan de wet voor digitale toegankelijkheid voldoen. In totaal hebben we in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties drie verschillende brieven gestuurd aan bestuurders.

Veel organisaties hebben na ontvangst van de brief actief stappen gezet om hun websites en apps te verbeteren. Met de derde signaleringsbrief van oktober vorig jaar hebben we 429 organisaties aangeschreven met minimaal één E-status in het dashboard. Deze organisaties hebben in de laatste twee maanden van het jaar 155 verklaringen met A- en B-statussen gepubliceerd. Het aantal E-statussen nam in die periode af met 559. Hoewel niet al deze veranderingen op het conto van de brief geschreven kunnen worden, zijn we best trots op dat resultaat.

DigiToegankelijk Toezichts- en Ondersteuningsprogramma stopt binnenkort. Wat betekent dat voor digitale toegankelijkheid?

Kristian: Bij Logius gaat ons expertisecentrum DigiToegankelijk gelukkig gewoon door. We zijn blij met het werk van het programma en nemen veel instrumenten over. Zo hebben we de afgelopen periode samengewerkt aan de overdracht van Kennisbank DigiToegankelijk en de data-analyse tools. Het dashboard hadden we al in beheer genomen. Ook blijven we roadshows doen en zetten we de leveranciersaanpak van het programma door.

Hoe kijk je aan tegen het stoppen van het programma?

Manfred: Het programma is gestart in april 2022 en het is altijd de bedoeling geweest dat het maar tijdelijk zou bestaan. Het programma is ingericht om het proces van digitale toegankelijkheid bij overheidsorganisaties significant te versnellen. We wilden dit bereiken door overzicht te creëren, de toezichtsfunctie te verkennen, overheden actief te benaderen en hen ondersteuning te bieden op het gebied van toegankelijkheidsvraagstukken.



Kristian Mul

Het programma heeft in korte tijd veel van die doelen gerealiseerd. We hebben contact gehad met vrijwel iedere overheidsorganisatie met ondersteuning, door ze aan te jagen of kennis met ze te delen. We hebben ze ook onderling verbonden om van elkaar te leren. Onze ervaringsdeskundigen helpen daarbij door het belang van digitale toegankelijkheid te benadrukken. De komende periode gebruiken we om overheidsorganisaties zoveel mogelijk te stimuleren om digitale toegankelijkheid te borgen in hun processen. Dat doen we door ze enerzijds te laten zien hoe volwassen ze zijn op het gebied van digitale toegankelijkheid en anderzijds door te vertellen wat er nodig is om verder te groeien.

Er is door DT TOP een basis gelegd voor het inrichten van toezicht op digitale toegankelijkheid. We hebben bovendien de eerdergenoemde signaleringsbrieven verstuurd. Toezichtsactiviteiten worden in de komende periode vormgegeven door het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

“We zijn blij dat we NLdoc verder kunnen ontwikkelen.”

NL Design System zal ook een actieve rol in toegankelijkheid blijven spelen. Zij zet een expertteam op dat overheden concreet kan ondersteunen hun websites en apps toegankelijk te maken. Dit doet zij bijvoorbeeld via CMS-tooling en instrumenten voor een toegankelijke huisstijl voor websites en apps.

Voor opdrachtgever Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties is het besluit te stoppen met het programma een logisch gevolg van een herijking van beleid, dat verder vorm zal krijgen in de Nederlandse Digitaliseringsstrategie in het eerste kwartaal van 2025.

Er komt dus behoorlijk wat werk de kant van Logius op. Hoe gaan jullie dat doen?

Kristian: We breiden ons team uit, onder andere met mensen die ook bij DT TOP werkten. We hebben echter minder capaciteit dan het programma, dus we moeten goed kijken waar we onze energie in stoppen. We blijven natuurlijk werken aan het register, het Dashboard DigiToegankelijk en de invulassistent van de toegankelijkheidsverklaring. Daarnaast blijft digitoegankelijk.nl voor iedereen een vertrouwd informatiekanaal. We blijven iedereen informeren over alles wat speelt en zullen daarbij ook de social-mediakanalen en de nieuwsbrieven inzetten. Als expertisecentrum spelen we een actieve rol in de internationale community rond de toegankelijkheidsstandaarden.

We spreken ook geregeld met de onderzoeksbureaus die voor overheidsorganisaties toegankelijkheidsaudits uitvoeren. Samen met hen zorgen we dat die audits van hoog niveau zijn en dat de verschillen in uitvoering zo klein mogelijk zijn.

“Er is nu echt momentum. Steeds meer organisaties pakken het op.”



Manfred (links) en Kristian

Wat zijn nieuwe ontwikkelingen die we van DigiToegankelijk kunnen verwachten in 2025?

Kristian: We zijn blij dat we NLdoc verder kunnen ontwikkelen. NLdoc is een tool die het mogelijk maakt om vanuit een bestaande pdf (of ander documenttype) een toegankelijk HTML-document te maken. Deze applicatie is gebaseerd op een open source API, dus NLdoc kan straks online in allerlei websites geïntegreerd worden. De applicatie draait al en we werken hard aan een publieke livegang van de beta-versie. We willen zo bijdragen aan het vinden van een oplossing voor de pdf-problematiek waar veel organisatie mee worstelen.

Hoe gaat het Dashboard DigiToegankelijk zich ontwikkelen?

Kristian: We vinden het belangrijk dat de administratieve last rond digitale toegankelijkheid zo klein mogelijk is. Daarom willen we het dashboard verder ontwikkelen naar een zogenaamde ‘mijn-omgeving’. Dat betekent dat de invulassistent, de inventarisatielijsten (de E-statussen) en het dashboard op termijn in één interface beschikbaar komen. Dat doen we niet in één keer, maar stapsgewijs. Organisaties krijgen een eigen centraal account en kunnen zelf coördinatoren toekennen aan websites en apps. Er komt een notificatiesysteem, zodat we berichten kunnen sturen, bijvoorbeeld wanneer een toegankelijkheidsverklaring verloopt of wanneer een actie vereist is.

Tot slot, hoe zou je wensen dat digitale toegankelijkheid zich ontwikkelt in 2025?

Manfred: Er is nu echt momentum. Steeds meer organisaties pakken het op. We merken bijvoorbeeld dat we minder vaak hoeven uit te leggen wat digitale toegankelijkheid is. Dat is mooi, want het is belangrijk dat niemand wordt uitgesloten van het gebruik van digitale overheidskanalen. De grote uitdaging is nu dat organisaties de ingezette weg gaan vasthouden en niet verslappen. Digitaal toegankelijke organisaties werken niet ad hoc aan een verklaring, maar borgen het thema echt in beleid, in budgetten, in functies en rollen. Daarin is betrokkenheid van bestuur en management onontbeerlijk.

Kristian: Er zijn gelukkig al een aantal organisaties die met borging van toegankelijkheid echt op de goede weg zijn. Zij pakken toegankelijkheid vaak tegelijk met andere standaarden rond veiligheid en privacy op. En zij krijgen steeds meer grip op hun web- en app-landschap. Ook zien we dat grotere organisaties hun eigen toegankelijkheidsonderzoekers in huis hebben. Met de roadshows faciliteren we kennisuitwisseling tussen verschillende organisaties. Daar is echt behoefte aan. We hopen dat er voldoende middelen beschikbaar komen voor community-activiteiten, zodat mensen elkaar gaan helpen. Ik wil Manfred en zijn collega's van DT TOP bedanken voor hun waardevolle werk en gedreven bijdrage aan digitale toegankelijkheid. We doen ons best het huidige momentum vast te houden.



Colofon

Wij willen voor de totstandkoming van dit magazine graag een aantal mensen bedanken.

Redactie Jaarmonitor

Leon Op de Beek, Joost Mogendorff, Kaja Teeuwen

Artikel KopieID

Rozhan Shirakvand, Leon Op de Beek

Infographic voordelen digitale toegankelijkheid

Sem Enzerink, Simone Meijer, Joost Mogendorff,
Leon Op de Beek

Artikel gebruikersverhalen

Larissa Klaassen, Gera Vonk-Huisjes, Eric Groot Kormelink,
Kaja Teeuwen, Joost Mogendorff, Corine Geluk (Lucky Lizard),
Dorian Pluimers (Blue Billywig), Eveline Ferwerda (Scribit.Pro),
Reinier Jorissen (Berengroep), Leon Op de Beek

Artikel gemeente Emmen

Henk van Beilen, Kaja Teeuwen, Leon Op de Beek

Artikel gemeente Helmond

Laura Vermazeren-Bos, Orkidia Madj, Kaja Teeuwen,
Leon Op de Beek

Column Vincent Bijlo

Vincent Bijlo

Team DigiToegankelijk in 2024

André den Breejen, Arvin Oedayrajsingh Varma, Berber Kracht,
Coco de Braconier, Daniëlle Schaafsma-Bouman, Edzo
Braaksma, Eline Goossens, Els Aarts, Iacobien Riezebosch,
Ingrid Pfrommer, Jeroen Hulscher, Johan Huijkman, Joost
Mogendorff, Joost van der Steen, Jules Ernst, Julia Zjochova,
Kaja Teeuwen, Koen Willems, Kristian Mul, Larissa Klaassen,
Leon Op de Beek, Manfred Rosenboom, Marlies Klooster,
Marloes van den Broek, Michèlle van Vlerken, Michiel Haagen,
Paul Francissen, Paul van Workum, Rebekka Kuijten, Sadana
Gopal, Sem Enzerink, Sjoerd Spuijbroek, Ugur Altun, Valerie
Junk en Vandana Kalpoe.

Bekijk de jaarmonitor online

<https://monitor.digitoegankelijk.nl/jaarmonitor-2024>

