

# Er is nog (online) wereld te winnen

Onderzoek naar een optimale toegankelijke  
overheidsdienstverlening

**Auteur(s)** Bard Briels, Radboud Engbersen (Movisie), met medewerking van  
Andrea Naphegyi (Inclusionlab), Suzanne van den Bercken  
(Bureau Nenufar / Inclusionlab) en Jeroen Veltheer

**Datum** Utrecht, 27 maart 2019

© **Movisie**

Dit rapport is tot stand gekomen in opdracht van de gemeente Amsterdam.



## **Movisie: kennis en aanpak van sociale vraagstukken**

Movisie is hét landelijk kennisinstituut voor een samenhangende aanpak van sociale vraagstukken. Samen met de praktijk ontwikkelen we kennis over wat echt goed werkt en passen we die kennis toe. De unieke rol van Movisie is het versnellen van leerprocessen. We zijn alleen tevreden als we een duurzame positieve verandering voor mensen in een kwetsbare positie realiseren.

We ondersteunen en adviseren maatschappelijke organisaties, overheden, maatschappelijk betrokken bedrijven en burgerinitiatieven. Lokaal of landelijk, toegesneden op het vraagstuk en de organisatie. Zo kunnen deze organisaties en hun professionals hun werk voor de samenleving zo goed mogelijk doen.

Movisie staat voor een maatschappij waar iedereen op een gelijkwaardige manier kan deelnemen. Waarin ook mensen in kwetsbare posities, gezien en ondersteund worden.

Kijk voor meer informatie op [www.movisie.nl](http://www.movisie.nl).

## **COLOFON**

Auteur(s): Bard Briels, Radboud Engbersen (Movisie), met medewerking van Andrea Naphegyi (Inclusionlab), Suzanne van den Bercken (Bureau Nenufar / Inclusionlab) en Jeroen Veltheer.

Projectnummer: 1261

Datum: 27 maart 2019

© Movisie

Dit rapport is tot stand gekomen in opdracht van de gemeente Amsterdam.

## Inhoudsopgave

Inleiding .....	4
In vogelvlucht.....	5
Leeswijzer.....	8
Verkenning: conclusies en aanbevelingen .....	9
Bijlagen .....	23
Bijlage 1 Interviews met kennisdragers .....	24
Bijlage 2 Praktijkgericht onderzoek Amsterdam .....	46
Bijlage 3 Dissertatie Eric Martin Velleman over organisatorische obstakels die overwonnen kunnen worden om te komen tot een toegankelijke overheidswebsite .....	71
Bijlage 4 Quick wins dissertatie Eric Velleman om web toegankelijkheid van overheidswebsites te verbeteren .....	77
Bijlage 5 Aanbevelingen en opmerkingen uit onderzoek bedrijfswebsites (Uw winkelmandje is leeg, Accessibility, 2018), gecategoriseerd volgens de principes waarneembaar, bedienbaar, begrijpelijk en robuust. ....	80
Bijlage 6 Kleurenblind – op basis van gesprek van Jeroen Veltheer met ervaringsdeskundigen Meindert van Goor en Saar Muller .....	85
Bijlage 7 Een tekst vertalen of hertalen in Taal voor allemaal © .....	87
Bijlage 8 Onderzoek Gemeente Amsterdam: overzicht wetenschappers, belangenbehartigers, ervaringsdeskundigen, literatuur en websites.....	103

## Inleiding

De gemeente Amsterdam heeft Movisie benaderd om een onderzoek te doen naar wetenschappelijke literatuur, best practices en opvattingen van ervaringsdeskundigen over wat werkt en niet werkt bij online en offline klantcontact met inwoners met een beperking (fysiek, zintuigelijk, verstandelijk, psychisch) of laaggeletterdheid. Aanleiding voor deze vraag was o.a. de ratificatie in 2016 door Nederland van het VN-verdrag voor de rechten van personen met een handicap (verder te noemen het VN-verdrag). Na overleg met de gemeente Amsterdam is besloten in het onderzoek het accent te leggen op het aanreiken van wetenschappelijke en praktische informatie over het verbeteren van online communicatie, zonder daarbij de relatie met offline communicatie uit het oog te verliezen. De gemeente Amsterdam wil deze informatie benutten voor een plan van aanpak toegankelijke dienstverlening, in het bijzonder voor de groep laaggeletterde Amsterdammers.

Movisie heeft dit onderzoek in nauwe samenwerking met Inclusionlab uitgevoerd. Movisie heeft zich daarbij gericht op literatuuronderzoek en een interviewronde langs gezaghebbende wetenschappers op voor dit onderzoek relevante vakgebieden. Kernvragen aan hun adres waren: bent u bekend met wetenschappelijk onderzoek naar online toegankelijkheid voor mensen met een beperking? Zo ja, zou u enkele (internationale) sleutelteksten kunnen noemen of anders naar wetenschappers kunnen verwijzen die ons daarbij kunnen helpen? Heeft u kennis van websites die populair zijn bij mensen met een beperking? Zo ja, kunt u daarvan (internationale) voorbeelden geven? Wat zou er ten aanzien van digitale toegankelijkheid verbeterd kunnen worden?

Inclusionlab heeft zich in het onderzoek gericht op de praktische kennis van belangenbehartigers, praktijkkenners en ervaringsdeskundigen. Inclusionlab heeft daarbij ook haar eigen ervaringskennis ingezet, want bij Inclusionlab werken ervaringsdeskundigen met diverse beperkingen. Zij waren bij het onderzoek betrokken.

### **Definitie ervaringsdeskundige**

Aansluitend bij De Gruijter e.a. 2019 definiëren we in dit rapport een ervaringsdeskundige als iemand die als gevolg van een chronische ziekte of beperking belemmerd wordt in het tot zich nemen van digitale informatie of het gebruik van digitale diensten. Over deze ervaren belemmeringen is hij in staat te reflecteren zodat deze waar mogelijk kunnen worden weggenomen. In zijn reflecties weet hij individuele persoonlijke ervaringen te verbinden met die van anderen, zodat zijn reflecties een bovenpersoonlijke, meer algemene strekking hebben.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> De Gruijter e.a. (2019), Vragen en antwoorden over het inzetten van ervaringsdeskundigheid van mensen met een chronische ziekte of beperking. Verwey-Jonker Instituut, Utrecht februari 2019.

## In vogelvlucht

Hieronder staan de belangrijkste conclusies en aanbevelingen met korte toelichting opgesomd. In het volgende hoofdstuk volgt een uitgebreide uitwerking.

### **1. Digitale technologie is belangrijke emancipatoire kracht, maar nog veel werk te verzetten.**

Het onderzoek maakte duidelijk dat innovatieve online dienstverlening als een belangrijke emancipatoire kracht fungeert voor mensen met beperkingen, maar ook dat er nog veel te winnen is op dit gebied. De uitdrukking 'er is nog een wereld te winnen' kwam in de gesprekken die we in het kader van deze verkenning gevoerd hebben, vaak terug. Er zijn kansen voor de gemeente Amsterdam om de dienstverlening voor haar inwoners, inclusief diegenen met een beperking, te verbeteren, maar dat betekent wel werk aan de winkel.

### **2. Samenwerking met inwoners met ervaringskennis.**

Bij het verbeteren van online dienstverlening is het essentieel om de gebruikers bij de ontwikkeling te betrekken. Begin daarmee in de initiatieffase. Neem de gebruikers ook mee tijdens het ontwerp en de realisatie. En test of beproef vervolgens de gerealiseerde digitale diensten mét relevante gebruikersgroepen. Zorg ervoor dat gebruikers niet alleen gehoord worden, maar ook erkend én gewaardeerd voor hun inzet.<sup>2</sup>

### **3. Heb oog voor de diversiteit van de doelgroep en subgroepen.**

Om online stappen te kunnen zetten, is het kennen van de doelgroepen bij het verder ontwikkelen van online communicatie essentieel. Dit geldt uiteraard ook voor offline communicatie. Onder 'mensen met beperkingen' zijn verschillende groepen en subgroepen te onderscheiden. De belangrijkste hoofdgroepen zijn personen met een lichamelijke, verstandelijke, psychische, auditieve en/of visuele beperking en mensen die moeite hebben met lezen, zoals laaggeletterden, dyslecten en mensen met beperkte kennis van de Nederlandse taal. Daarbij moeten we goed beseffen dat er differentiatie is binnen de verschillende hoofdgroepen. De mate van visuele beperking kan variëren van volledig blind tot nog prima kunnen lezen met hele grote letters bijvoorbeeld. Onder mensen met beperkingen is een groep die toegang heeft tot internet, bijvoorbeeld met computeraanpassingen, maar die die aanpassingen niet adequaat weet te benutten. De gemeente kan hiervoor kennisbevordering stimuleren en organiseren. Daarnaast is er onder mensen met een beperking, net als onder mensen zonder beperking, een groep mensen die niet met internet uit de voeten kan. Denk bijvoorbeeld aan mensen met een zwaardere verstandelijke beperking, mensen met een prikkelstoornis, analfabeten of mensen die net in Nederland zijn gearriveerd met een taalbarrière. Ook onder hen zijn mensen met beperkingen, voor hen is de drempel dubbel zo hoog: de taalbarrière én de wisselwerking met de handicap.

### **4. Breng online en offline in balans.**

De verkenning maakt duidelijk dat de gemeente Amsterdam ook rekening moet houden met groepen gebruikers die toch slecht uit de voeten kunnen met ook goed toegankelijke en gebruiksvriendelijke (interactieve) websites en apps. De gemeente moet daarom óók blijven investeren in offline dienstverlening aan mensen met beperkingen, een deel van hen is immers afhankelijk van persoonlijk contact. Online en offline dienstverlening dienen met elkaar in balans te zijn, elkaar aan te vullen en te

---

<sup>2</sup> Met 'erkenning en waardering' wordt bedoeld dat ervaringsdeskundigen net zo benaderd moeten worden als vakexperts. Ga vooraf in gesprek over een passende beloning voor hun inzet en inbreng en faciliteer een cultuur waarin vakexperts en ervaringsdeskundigen met erkenning van wederzijdse inbreng samenwerken.

ondersteunen. Online kan niet zonder offline. Wie vastloopt of niet digitaal vaardig is, moet bij een prettig loket met persoonlijk contact uitkomen.

### **5. Geen receptkennis.**

De verkenning maakt duidelijk dat er geen uitgewerkte recepten beschikbaar zijn voor waardevolle digitale diensten, bruikbaar voor mensen met beperkingen. Wel zijn er richtlijnen en wetenschappelijk onderzochte toepasbare aanbevelingen. Een groeiende groep ervaringsdeskundigen reikt ook vuistregels en principes aan. De techniek is er, en ook relevante richtlijnen. Op het punt van trefzekere toepassingen, van het vertalen van moderne techniek in concrete goed bruikbare digitale diensten die ook voldoen aan richtlijnen, is nog veel werk te verzetten.

### **6. Werk aan taal voor allemaal.**

Iedereen waardeert eenvoud: werk met gelaagdheden, vermijd gehandicaptentaal en kinderachtig taalgebruik (Jip en Janneke-taal). Nederland kent geen 'gehandicaptentaal' zoals Duitsland ('leichte Sprache') en Engeland ('Easy to read English'), dat is ook iets wat Amsterdam niet moet nastreven. Gehandicaptentaal werkt uitsluitend, 'taal voor allemaal' juist inkluderend. Voor de gemeente is het belangrijk om te onderkennen dat de niveaus van geletterdheid van haar burgers uiteen lopen. De gemeente Amsterdam kan online teksten met gelaagdheden aanbieden die aansluiten op te onderscheiden taalniveaus (categorieën A1, A2, B1, B2, C1, C2). Met gelaagdheden wordt bedoeld dat onder een eenvoudige tekst, meer complexere, vaak ook uitgebreidere, teksten kunnen worden aangeboden aan hoger geletterden. Vergeet ook niet de voorleesfunctie voor mensen die moeite hebben met lezen en/of zien.

### **7. Het gaat om het toegankelijk maken van cruciale informatie, dat kan stapsgewijs gebeuren.**

De gemeente kan zich in haar online communicatie eerst richten op het toegankelijk maken van *cruciale* en veelgebruikte documenten en services. Dat maakt de klus uitvoerbaar en betaalbaar. Er is een wettelijke plicht om alle overheidsinformatie digitaal toegankelijk te maken voor mensen met beperkingen. Deze taakstelling is groot. Waar te beginnen? Het advies luidt: doe het in stappen, stel prioriteiten en volg die, tot 'alles' toegankelijk is. Of draai het om. Laat alle overbodige informatie weg en maak wat overblijft toegankelijk voor alle inwoners.

### **8. Organisatie (digi) toegankelijk proof inrichten.**

Het verbeteren van de online toegankelijkheid is niet alleen een louter technische exercitie, maar ook een organisatorische. Digitale dienstverlening en informatieverstrekking raakt alle afdelingen van een gemeente. Vaak zijn het organisatorische factoren die een succesvolle implementatie van digitale diensten in de weg staan. De aandacht voor toegankelijkheid voor mensen met beperkingen dient binnen een organisatie *als geheel* te worden verankerd door bijvoorbeeld alle webredacteurs en ICT'ers te trainen, hun kennis te onderhouden en te controleren en niet door het uit te besteden of te beleggen bij een webmaster of communicatieafdeling. Een gezichtsbepalend boegbeeld zoals een directeur of burgemeester, die actief en continu wijst op het belang van toegankelijkheid, kan daarbij een stimulerende rol vervullen.

### **9. Werk aan een uitnodigende bejegening.**

De kern van het verhogen van de (sociale) toegankelijkheid ligt in een uitnodigende bejegening en in de wijze waarop mensen met een beperking benaderd worden, zowel online als offline. Bij het gevoel vriendelijk en gelijkwaardig behandeld te worden, durven mensen met beperkingen vrijer te communiceren. Gelijkwaardigheid gaat vaak gepaard met de tijd voor iemand nemen. Een meer uitnodigende benadering kan met gerichte training verbeterd worden.

**10. Creëer een expertisecentrum online toegankelijkheid in Amsterdam.**

De gemeente Amsterdam zou kunnen overwegen om in nauwe samenwerking met haar universiteiten en hogescholen een geïntegreerd expertisecentrum in te richten waar wetenschappers, ervaringsdeskundigen en designers online producten ontwerpen, ontwikkelen en testen met het oog op toegankelijkheid voor iedereen. Amsterdam heeft de infrastructuur en de deskundigen in huis. Denk naast de onderwijsinstellingen ook aan het Centrum voor Cliëntervaringen binnen het Amsterdam UMC. Digitale technologie ontwikkelt zich snel en Amsterdam zet stevig in op inclusie als maatschappelijk thema. Beide ontwikkelingen maken een dergelijk toegepast expertisecentrum ('Laboratorium', 'Proeftuin') relevant en actueel.

## Leeswijzer

Het rapport is verder als volgt opgebouwd. In het hoofdstuk Verkenning worden de belangrijkste conclusies en aanbevelingen van de onderzoeken van Movisie en Inclusionlab verder uitgewerkt. De informatie, waarop deze conclusies en aanbevelingen gebaseerd zijn, is voor de lezer in bijlagen ondergebracht. In deze bijlagen treft de lezer gedetailleerde, praktische en specifieke informatie aan. Deze bijlagen zijn goed afzonderlijk te raadplegen.

Bijlage 1 bestaat uit een weergave van de belangrijkste gesprekken die Movisie met wetenschappers heeft gevoerd. Ze geven een goed beeld van de maatschappelijke positie van mensen met beperkingen en de belangrijke rol die online communicatie daarbij kan spelen. Ze geven voorts ook historische, maatschappelijke en beleidsmatige context aan de onderzoeksvraag van de gemeente Amsterdam.

Bijlage 2 bevat het praktijkonderzoek van Inclusionlab waarin praktijkkenners en ervaringsdeskundigen ingaan op allerlei aspecten van online en offline dienstverlening. Het is vermeldenswaardig dat de praktijkervaringen, aandachtspunten en tips in grote lijnen overeenkomen met de bevindingen van de wetenschappers.

De bijlagen 3, 4 en 5 gaan in op verschillende recente onderzoeken van Eric Velleman, ze bieden een schat aan bruikbare tips en aanbevelingen.

Bijlage 6 richt de focus op de groep kleurenblinden, een groep die doorgaans niet tot de visueel gehandicapten gerekend wordt. Ze krijgen binnen bijvoorbeeld de belangenorganisaties van en voor visueel gehandicapten geen aandacht en zijn daar ook geen lid van.<sup>3</sup> We hebben deze categorie uitgekozen omdat het de diversiteit aan toegankelijkheidsaspecten onderstreept waar rekening mee gehouden moet worden. De bijlage bevat ook verschillende praktische tips.

Bijlage 7 belicht een ander aspect: eenvoudige taal voor iedereen ("Taal voor allemaal"). Hier treft de lezer de regels voor hertaling en vertaling van bronteksten naar eenvoudige taal voor iedereen aan.

Bijlage 8 biedt een overzicht van wetenschappers, belangenbehartigers en ervaringsdeskundigen waarmee gesproken is en een overzicht van literatuur die voor deze verkenning geraadpleegd is.

---

<sup>3</sup> Uitzondering is de groep mensen met achromatopsie, zij zijn kleurenblind, maar hebben ook percentageel zichtverlies.



## Verkenning: conclusies en aanbevelingen

### Inleiding: er is nog een (online) wereld te winnen voor mensen met een beperking

Er is nog een (online) wereld te winnen. Dat is de belangrijkste conclusie van deze verkenning naar het verbeteren van de online communicatie voor mensen met een beperking. Deze conclusie is wellicht opvallend, omdat verschillende adviesraden (WRR, Raad van State, Nationale Ombudsman) recent vraagtekens plaatsten bij de digitale redzaamheid van delen van haar burgers en wezen op de risico's van vergaande digitalisering. Pas op, was de boodschap. Zet niet alle kaarten op online informatie, digitalisering kan ook maatschappelijke achterstanden vergroten. Wees je bewust, schreef de WRR (2017), dat Nederland ongeveer 2,5 miljoen laaggeletterden van 16 jaar en ouder telt en dat 18 procent van de Nederlanders tussen 12 en 74 jaar weinig computervaardigheden en 9 procent zeer weinig computervaardigheden bezit.<sup>4</sup> De experts die wij gesproken hebben, zijn zich bewust van deze realiteit, maar benadrukten dat de opkomst van online communicatie een belangrijke emancipatoire functie heeft vervuld, de kwaliteit van leven van mensen met een beperking belangrijk heeft verhoogd en velen uit situaties van isolement en vernederende afhankelijkheid heeft gehaald. Deze ontwikkeling zet zich door. Bovendien wijzen verschillende experts er op dat mensen met een beperking vaak verrassend goed digitaal hun weg weten te vinden, óók ouderen, is hun ervaring. De online wereld is zeker niet alleen voorbehouden aan jonge mensen.

De boodschap is: er blijft een groep kwetsbaren die digitaal niet vaardig is, maar er zijn ook veel kwetsbare mensen in de samenleving die wél digitaal vaardig zijn, waaronder ook veel mensen met een beperking.

Professor Xavier Moonen (UvA, Zuyd Hogeschool) wijst erop dat online communicatie voor mensen met beperkingen al veel winst heeft opgeleverd. Zo heeft de jongste generatie mobiele telefoons – met al hun apps en toepassingen – veel betekend voor mensen met beperkingen. Xavier Moonen: *'Als er één groep is die daarvan in het bijzonder heeft geprofiteerd, zijn het mensen met een auditieve beperking.'*

Professor Alice Schippers (VU Amsterdam) geeft het volgende voorbeeld hoe online communicatie de wereld van iemand met een beperking kan vergroten. *'Ik ken iemand uit mijn geboortedorp. Hij kampt met een hernia, met chronische vermoeidheid, hij mankeert lichamelijk van alles én hij heeft een licht verstandelijke beperking. Ooit had hij in het kader van de Wmo een beetje ondersteuning, nu is dat teruggebracht naar nul. Hij woont in een aanleunwoningachtige variant van een voorziening mensen met een licht verstandelijke beperking. Een keertje in de week kan hij naar een soort huiskamer gaan, maar hij is elke dag op facebook te vinden. Hij begint de ochtend op facebook met het rondsturen van het weerbericht. Hij maakt muziek, post muziek. Ik kijk er vaak op en stuur hem dan een bericht. Hij heeft door sociale media, facebook in dit geval, een sociaal netwerk opgebouwd. Mag ik een keer mee als bijrijder op een vrachtauto?, vraagt hij op facebook. Later post hij een foto met hem als bijrijder. Zijn wereld is vergroot, terwijl zijn ondersteuning was ingekrompen. Hij is ouder dan ik! Dus zeg niet online communicatie vooral voor jonge mensen is!'* Ze voegt daar aan toe dat ze

<sup>4</sup> Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) (2017), *Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op redzaamheid*. Algemene Rekenkamer (2016), *Aanpak van laaggeletterdheid*. De Nationale Ombudsman (2017), *Overheid, digitaliseren doe je samen!* Raad van State (2018), *Ongevraagd advies over de effecten van de digitalisering voor de rechtsstatelijke verhoudingen*.

vaak ziet dat mensen die gelabeld worden als personen met een cognitieve of verstandelijke beperking vaak goed in staat zijn om zich te handhaven in een online wereld.

Dr. Corrie Tijsseling (GGMD, Kentalis) benadrukt dat technische hulpmiddelen van grote betekenis zijn voor het vergroten van de onafhankelijkheid van doven en slechthorenden. Ze noemt in het bijzonder de komst van de smartphone. *'Iedereen die doof is, zegt: hoe hebben we het ooit zonder kunnen doen? Je kunt alles opzoeken, je hoeft het niet meer te vragen, je hoeft niet meer moeizaam te communiceren, je kunt whatsappen. Geweldig.'* Ze zien veel jonge mensen gebruik maken van sociale media, maar haar valt op dat juist ook oudere dove mensen handig zijn met internet.

Ondanks de vertrouwdheid met digitale dienstverlening door mensen met een beperking is er nog heel wat werk te verzetten. We werken dit in de navolgende 10 conclusies en aanbevelingen uit.

## **1. Digitale technologie is een belangrijke emancipatoire kracht, maar er is nog veel werk te verzetten.**

Nieuwe wetgeving en een maatschappelijk klimaat dat meer dan voorheen extra nadruk legt op inclusie zijn de motoren achter deze emancipatie, naast de mogelijkheden van nieuwe technologie. Verschillende experts schetsen de opkomst van het sociale model in reactie op het medische model in het denken over de omgang met mensen met beperkingen. Het is de samenleving die beperkingen opwerpt. Dit besef – de handicap als sociale constructie – lijkt aan terrein te winnen. Haal barrières weg en beperkingen vallen weg. Experts geven aan dat dit bewustzijn ten aanzien van het verbeteren van de toegankelijkheid in verschillende maatschappelijke sferen in golven komt en verbonden is aan belangrijke piekmomenten, zoals het internationale jaar van gehandicapten in 1981 en andere momenten waarop de Verenigde Naties (VN) met belangrijke incentives kwam. Nu lijkt de ratificatie in 2016 door Nederland van het VN-verdrag voor de rechten van personen met een handicap voor nieuwe impulsen te zorgen, evenals Europese regelgeving die toegankelijkheid van publieke websites en communicatietools verplicht maakt. Experts geven aan dat als je naar de verschillende emancipatiebewegingen kijkt, denk aan de vrouwenbeweging, de homo-emancipatie beweging of de civil rights movement in de VS, de groep mensen met beperkingen de groep is die als laatste emancipeert. Dit geldt niet alleen voor Nederland, maar ook voor landen als de VS of het Verenigd Koninkrijk.

Bovendien: ondanks de emancipatiewinst functioneren nog steeds dominante en excluderende beelden over wat 'normaal' is. Mensen met beperkingen zijn binnen deze normatieve kaders snel afwijkend. Niettemin betekent het maatschappelijke winst dat bijvoorbeeld op de televisie meer dan voorheen gebarentolken te zien zijn, bijvoorbeeld recent in het veelbekeken televisieprogramma Heel Holland Bakt. Ook worden televisieprogramma's ondertiteld. Veel meer mensen dan 1,5 miljoen doven en slechthorenden in Nederland maken daar gebruik van en in de ochtend om 7.00, 8.00 en 9.00 uur wordt het NOS journaal met gebarentolk uitgezonden. Het zijn voorbeelden van de geboekte emancipatiewinst, maar er valt – zoals eerder aangegeven – nog een wereld te winnen op het punt van toegankelijkheid in overheidscommunicatie (online en offline) én in belangrijke omgevingen als onderwijs, zorg en werk voor verschillende doelgroepen die onder de beleids categorie 'mensen met beperkingen' vallen.

## **2. Nothing about us without us: reserveer extra tijd voor samenwerking.**

"Niets over ons, zonder ons", is misschien wel het belangrijkste motto binnen het domein van (toegepaste) disability studies. De waarschuwing is: voorkom te allen tijde dat je gaat praten over en

denken voor mensen. Gebruiksvriendelijkheid voor mensen met beperkingen is alleen te realiseren door ze als gebruikers in het ontstaansproces mee te nemen. Betrek de doelgroep bij de productontwikkeling, in het ideale geval vanaf de initiële fase (tekentafel, brainstorm) en test/beproof vervolgens de verschillende prototypen op hun gebruiksvriendelijkheid (de helderheid, de rust van de gepresenteerde informatie, et cetera) mét alle relevante gebruikers.

Zij kunnen in die eerste fase cruciale input geven, zodat vroegtijdig een ontwikkeling bijgestuurd kan worden en kostbare correcties achteraf voorkomen. Belangrijk is ook een evenwichtig samengestelde testgroep met ervaringsdeskundigen met verschillende beperkingen (iedere beperking gaat gepaard met haar eigen deskundigheid). Daarnaast zijn vakspecialisten nodig voor de vormgeving van digitale dienstverlening (begrijpelijk, bruikbaar, bereikbaar) en het vakmanschap van content redacteurs.

Ofwel: het gaat om het samenspel van specialisten en ervaringsdeskundigen, waarbij de gebruikers centraal staan in het hele proces.

In dit samenspel, geven geïnterviewde wetenschappers aan, moet de eindbeslissing aan de vakexpert gelaten worden, zeker als in het proces ieders inbreng een plek heeft gekregen. Daarbij gaat het zowel om expertkennis van wetenschappers, als van die van websitebouwers en aanlevers van content. Er is vaardigheid nodig om feedback te duiden en wegen, te bundelen en op basis daarvan toegankelijke en bruikbare digitale dienstverlening voor mensen met beperkingen te realiseren. Er is ook bij uitvoerders vaardigheid nodig om de feedback van de doelgroep te vertalen naar toepasbare uitvoering.

Voor de duidelijkheid: de door ons geïnterviewde deskundigen wijzen niet op de extra tijd (en moeite) die het kost om ervaringsdeskundigen er vanaf het begin bij te betrekken om drempels op te werpen, maar om die te slechten. Samenwerking inspireert en voorkomt hoge kosten in de vorm van producten die bij nader inzien bijgesteld moeten worden, opnieuw getest, et cetera. Ofwel: de extra investeringen mogen dan de nodige voeten in de aarde hebben, ze werpen wél hun vruchten af.

Professor Xavier Moonen (UvA, Zuyd Hogeschool) geeft de vakdeskundige het laatste woord bij de uiteindelijke keuze voor de inhoud en vormgeving van producten, hoe intensief ook mensen uit de doelgroep betrokken zijn bij het proces. *'De uiteindelijke beslissing ligt in handen van de expert.'* Feedback van de doelgroep is essentieel, maar de uiteindelijke weging ligt zijns inziens in handen van de deskundige. Idealiter, geeft hij aan, wordt online en offline communicatie in rondes of stappen verbeterd. In eerste instantie wordt op basis van richtlijnen – waarin relevante wetenschappelijke kennis en ervaringskennis bij elkaar zijn gebracht – én met hulp van relevante doelgroepen eerste versies van online producten gemaakt. Vervolgens dienen deze eerste versies via toetsing verder geperfectioneerd te worden tot een bevredigend eindresultaat.

Dr. Paul van Trigt (Universiteit Leiden) wijst op het belang van het gericht inzetten van expertkennis. Voor de vormgeving van de website DisPLACE is daarom gekozen voor een websitebouwer die mooie producten maakt. Ervaringsdeskundigheid en een toegankelijk design garanderen namelijk niet altijd esthetisch verantwoorde websites.

Het samenspel tussen wetenschappers, specialisten en ervaringsdeskundigen wordt wel 'gebruikersgericht ontwerpen' genoemd. In Denemarken bijvoorbeeld zijn met focusgroepen van ervaringsdeskundigen formulieren en diensten ontwikkeld.

Dr. Thea van der Geest (HAN) *'Je moet mensen aannemen die begrijpelijk kunnen communiceren (of dat aanleren), je moet een bepaald onderwerp nemen, bijvoorbeeld schuldhulpverlening, waar*

*een grote risicogroep zit wat betreft toegankelijkheid en begrijpelijkheid. En dan nieuwe ontwerpen en systemen samen met die mensen op gaan zetten. Of andersom, elke keer als je iets nieuws op de website wilt plaatsen, zul je dat met de gebruikers moeten testen, of het inderdaad vanuit hun perspectief begrijpelijk is. Permanente gebruikersonderzoek, op verschillende momenten in het proces. Als er iets uitkomt wat bedoeld is voor een relatief grote groep, dan zou je dat eerst moeten testen met gebruikers, voordat je het daadwerkelijk integreert. Je moet steeds checken of deze communicatie wel werkt. Dat kost veel tijd en dat moet je inbouwen in je proces. In die gebruikerspanels zou je dus heel goed mensen op moeten nemen die representatief zijn voor de gehele doelgroep, die bijvoorbeeld een visuele beperking hebben, hoewel de behoeften van iemand die visueel beperkt is helemaal niet overeen hoeft te komen met iemand die laaggeletterd is, of anderstalig, niet dat je dat met honderd mensen moet gaan doen.'*

De experts wijzen erop dat inclusiviteit extra tijd kost: het betrekken van doelgroepen bij productontwikkeling. Het plannen van vergaderingen, het elkaar de facto ontmoeten, het regelen van gebarentolken, het vraagt allemaal extra tijd. Maar, is de eindconclusie, investeringen betalen zich uiteindelijk uit in een product dat wordt gewaardeerd én gebruikt kan worden. Bovendien kosten reparaties achteraf vaak meer geld en tijd dan een initiële investering.

De ervaring van dr. Paul van Trigt (Universiteit Leiden) is dat het samenwerken met mensen met een beperking in essentie niet anders is dan werken met mensen zonder beperkingen. Ook in de samenwerking met 'gewone' mensen is de communicatie niet altijd even optimaal en kan er vaak sprake zijn van gedoe. Een belangrijk leerpunt waar hij op wijst is dat samenwerking met mensen met beperkingen extra tijd kost. Voor wie inclusief wil werken, is het reserveren van extra tijd cruciaal. Maar de investering is het meer dan waard, benadrukt hij.

Professor Alice Schippers (directeur onderzoeker Disability Studies VU Amsterdam) maakt duidelijk hoe vermoeiend het OV kan zijn voor mensen met een beperking en wat er niet al vooraf door hen georganiseerd moet worden. *'Die persoon is al moe voordat hij überhaupt in de trein en tram stapt! En hebben buschauffeurs wel aandacht voor ze?, want die moeten op tijd rijden en worden daar ook op afgerekend. Let wel: het organiserend vermogen van mensen met een beperking is fenomenaal. Ongelofelijk hoe ze alles weten te plannen, maar bedenk dat ze meer tijd en energie nodig hebben dan jij en ik voor alledaagse zaken. Kom ze daarin tegemoet.'* Ze wijst er voorts op dat de organisatie Disability Studies veel mensen met een beperking in dienst heeft. Dat betekent dat er binnen deze organisatie relatief veel tijd besteed wordt aan het bedenken hoe zaken het beste te organiseren en te accommoderen zijn. De realiteit is wel dat veel *'kleine organisaties geen HR-manager hebben die dingen kan organiseren of alle regels in Nederland kent op het gebied van mensen met beperkingen.'* Op dit punt valt er ook nog veel te winnen, zegt ze, maar 'waar een wil is, is een weg.'

Sinds kort is er een adviespunt ervaringsdeskundigheid waar je vragen neer kunt leggen over het inrichten van de eigen organisatie voor mensen met een beperking en alle regels en wetten die daarbij van belang zijn en benut kunnen worden.<sup>5</sup>

Suzanne van den Bercken (zelf meervoudig beperkt) was enkele jaren coördinator van een team testers met beperkingen. "De investering in de samenwerking met ervaringsdeskundige in een vroeg

<sup>5</sup> <https://nietsoveronzonderons.nl/>

stadium werd door alle opdrachtgevers achteraf enorm gewaardeerd. Door de gesprekken ging er een wereld voor hen open en raakten zij gemotiveerd en geïnspireerd om hun producten en diensten ook voor deze doelgroep bruikbaar te maken. De betrokken testers (toekomstige gebruikers) waren naderhand vaak uitdragers van de geboekte resultaten. Door hun positieve houding creëerden zij draagvlak onder gebruikers.

### **3. Heb als gemeente oog voor de diversiteit van de doelgroep en subgroepen.**

Wil je online stappen maken – de huidige techniek maakt veel mogelijk en ontwikkelt zich razendsnel – dan is het kennen van de doelgroepen bij het verder ontwikkelen van online communicatie essentieel. Binnen de categorie ‘mensen met beperkingen’ zijn verschillende subgroepen te onderscheiden, de belangrijkste zijn personen met een lichamelijke, verstandelijke, psychische, auditieve en/of visuele beperking, waarbij ook nog onderkend dient te worden dat er ook weer differentiatie is binnen de verschillende subgroepen. Zo zijn binnen de groep mensen met auditieve beperkingen slechthorenden en doven te onderscheiden. Binnen de doven zijn er mensen die doof geboren zijn (alleen gebarentaal) en mensen die doof geworden zijn (kunnen veelal wel spreken, lezen, en schrijven), voorts zijn er nog de doofblinden, die weer op een andere manier communiceren in voelbare gebarentaal. Zo zijn ook in de andere subgroepen gradaties van beperking en lopen de oorzaken en daarmee de consequenties van de beperkingen uiteen.

Dr Corrie Tijsseling (GGMD, Kentalis) benadrukt dat de groep doven en slechthorenden een heel diverse groep is. Zo maakt het een groot verschil of iemand doof geboren of doof geworden is. Niettemin blijkt uit onderzoek dat zowel doven als slechthorenden moeite hebben met begrijpend lezen (al zijn er natuurlijk onderling grote verschillen).<sup>6</sup> Tijsseling wijst er op dat er een groep is voor wie de Nederlandse Gebarentaal (NGT) de eerste taal is, en een groep die gesproken taal (deels) beheerst. Er is dus een groep met gesproken taal als eerste taal en een groep met gebarentaal als eerste taal. Ze wijst er op dat post-doven of laat-doven moeilijk NGT onder de knie krijgen.

Dat betekent dat het meer toegankelijk maken van online communicatie voor mensen met een beperking om een geïntegreerde inzet van expertise vraagt. Deze expertise is verdeeld over specialismen die niet in Nederland in één online expertisecentrum bij elkaar is gebracht. Het is de opgave om de op verschillende plaatsen aanwezige expertise te vinden én in samenhang te benutten. Het gaat dus om het bij elkaar brengen van uiteenlopende wetenschappelijke expertises en ervaringsdeskundigheid. In de verschillende bijlagen van dit rapport is een deel van deze expertise bij elkaar gebracht.

### **4. Niet iedereen is connected, online en offline in balans.**

Daarbij is het belangrijk niet de ogen te sluiten voor het gegeven dat er groepen digitaal laaggeletterde burgers zijn. Voor hen ligt niet exclusief de oplossing in het versimpelen van online communicatie, maar ook in het investeren in adequate training en de beschikbaarheid van eenvoudige en goedkope digitale technologie.<sup>7</sup> Maar de digitalisering van de maatschappij stuit ook op sociale grenzen, dat maakt het onderzoek van Stichting Inclusionlab duidelijk (zie hiervoor bijlage 2). InclusionLab

<sup>6</sup> <http://vhz-online.nl/leesprofielen-voor-dove-en-slechthorende-volwassenen>

<sup>7</sup> Zo kunnen mensen in uitkeringsituaties bijvoorbeeld in de gemeente Den Haag voor weinig geld een tablet kopen met bijpassende cursus middels de gemeentelijke Ooievaarpas.

concludeert dat de overheid niet alle kaarten moet zetten op online communicatie, maar óók moet blijven investeren in offline dienstverlening. Veel mensen zijn en blijven gebaat bij persoonlijk contact. Een te eenzijdige focus op digitale (online) communicatie kan voor hen als een nieuwe vorm van uitsluiting gaan functioneren. Goede offline communicatie is geboden, maar ook in het verbeteren van de kwaliteit van de offline communicatie kunnen én moeten nog belangrijke stappen gezet worden. Kwetsbare burgers en cliënten ervaren een grote sociaal-culturele afstand tot professionals die binnen een systeemwereld functioneren. Hier ligt een opgave voor gemeentelijke organisaties om ambtenaren adequaat te trainen, zodat ze met de juiste professionaliteit communiceren met mensen met beperkingen, dan gaat het niet alleen om het gesprek aangaan, maar ook over communicatie per brief, mail of whatsapp. Zeker ambtenaren die in direct contact met hen staan, verdienen deze training. Maar er valt veel voor te zeggen om dergelijke trainingen breder aan te bieden. Er zijn ook ambtenaren die niet in direct face-to-face contact met mensen met beperkingen staan, maar wel beleidsmatige beslissingen over hen nemen. De trefzekerheid en toepasbaarheid van hun beleid lijkt er bij gebaat te zijn als zij ook weten hoe je adequaat met mensen met beperkingen kan communiceren.

Bedenk ook dat het realiseren van een goed toegankelijke dienstverlening voor mensen met een beperking, diezelfde dienstverlening voor *iedereen* beter maakt. Er moet dan ook geen sprake zijn van twee loketten, eentje voor mensen met een beperking en eentje voor mensen zonder beperking, dat is segregatie in plaats van de door de gemeente Amsterdam nagestreefde inclusie.

Professor Tineke Abma (VU Amsterdam) stelt vast dat er grote groepen zijn die niet digitaal 'connected' zijn. In haar onderzoek in probleemwijken met veel kwetsbare bewoners komt ze veel personen tegen die niet weten hoe ze hun DigiD kunnen gebruiken en thuis ook niet beschikken over een goed functionerende smartphone, computer of tablet. Mensen hebben wel 'devices', maar oud en slecht functionerend. Ze ziet personen bij buurthuizen op de stoep staan, omdat daar wél up-to-date apparatuur en internet aanwezig is.

Professor Xavier Moonen (UvA, Zuyd Hogeschool) beveelt aan dat in het geval van online communicatie doorkiessystemen zouden moeten worden vermeden ('toets 1 als u een vraag heeft over A, toets 2 als u een vraag heeft over B, toets 3 als u ... et cetera'). Moonen: *'Vermijd websites waar je je doorheen moet ploeteren. Werk niet met voortdurend doorlinken. De volgende stap, als er meer hulp nodig is, moet een echt mens zijn.'*

Dr. Corrie Tijsseling (GGMD, Kentalis) wijst erop dat NS personeel een training krijgt en bewust gemaakt wordt voor passagiers met een beperking. Ook ambtenaren zouden daar getraind in kunnen worden. Nu praten ze te vaak nog richting hun scherm of kijken ze op hun papieren bij het voeren van een gesprek. Ze legt uit dat geduld, de persoon in kwestie aankijken en rust belangrijk zijn bij offline communicatie. Ten aanzien van online communicatie geeft ze aan dat filmpjes in Nederlandse Gebarentaal (NGT) kunnen helpen.

## **5. Er ligt geen uitgewerkte receptkennis klaar, wél sets van richtlijnen en vuistregels.**

Alle experts benadrukken dat er geen uitgewerkte receptkennis klaar ligt, wél richtlijnen, evaluatiemodellen, tips en wenken, ook gebaseerd op wetenschappelijk onderzoek. In de bijlagen van dit rapport treft de lezer voorbeelden van sets van richtlijnen, vuistregels en tips aan. Vooral het werk van Eric Velleman (2016 en 2018a) biedt tal van vuistregels, principes en aanbevelingen die direct



toepasbaar zijn (zie bijlagen 3, 4 en 5). Het is opvallend dat gezaghebbende wetenschappers desgevraagd nauwelijks voorbeelden van ideaaltypische websites voor mensen met beperkingen kunnen geven. Blijkbaar zijn er nog geen voorbeelden van sites met een uitzonderlijk toegevoegde waarde voor mensen met beperkingen bekend.

Professor Xavier Moonen (UvA, Zuyd Hogeschool) wijst op de Europese richtlijnen, maar benadrukt dat het om richtlijnen gaat en niet om uitgewerkte receptkennis. Receptkennis is er niet. Elke tekst, elke situatie vraagt een concretisering van deze richtlijnen. *'Het is aan jou om in elke situatie te zorgen dat mensen met een beperking je begrijpen, hoewel er natuurlijk altijd een ondergrens is in het begrijpelijk maken van teksten.'*

In het praktijkonderzoek van Inclusionlab (zie bijlage 2) treft de lezer wel voorbeelden van websites die ervaringsdeskundigen positief waarderen. De door Movisie geïnterviewden experts geven in lijn hiermee aan dat zich wel een groep van meer of minder gezaghebbende ervaringsdeskundigen (vaak zzp'ers) heeft gevormd die kennis hebben van verschillende doelgroepen, zoals mensen met een auditieve beperking, een autismestoornis, een verstandelijke of psychiatrische beperking. Deze ervaringsdeskundigen zijn gespecialiseerd in één van de doelgroepen en maken voor hen online producten. Daarnaast zijn er natuurlijk ook ervaringsdeskundigen, zoals van Inclusionlab, die breder kijken dan hun eigen beperking/doelgroep en niet specifiek producten met het oog op één doelgroep.

Ook commerciële organisaties – denk aan bankinstellingen – bouwen expertise op over meer inclusieve websites. Maar er valt op dit punt nog veel te verbeteren, blijkt opnieuw uit onderzoek van Velleman (2018b) naar de toegankelijkheid van websites van private aanbieders van goederen en diensten. Hij concludeert uiteindelijk dat van de onderzochte bedrijfswebsites geen enkel bedrijf er in slaagt volledig toegankelijk te zijn, dat wil zeggen voldoet aan alle criteria van de actuele toegankelijkheidsstandaard.<sup>8</sup> Velleman (2018) maak wel een positieve uitzondering voor de website ebay.nl, hoewel deze ook niet volledig toegankelijk is. Velleman:

*'Deze site doet het beduidend beter dan gemiddeld. De Nederlandse website is afgeleid van de Amerikaanse versie en bevat deels dezelfde opbouw. De Amerikaanse site bevat bovendien een zogenaamd accessibility-statement. Hierin wordt onder meer aangegeven wat men aan toegankelijkheid doet op de website. Verder wordt aangegeven met welke hulpapparatuur de site bruikbaar is. Ten slotte worden gebruikers met problemen opgeroepen contact op te nemen. Men claimt dat de helpdesk speciaal is opgeleid om mensen met een beperking te ondersteunen. Een reden dat deze site er positief uitspringt kan mogelijk liggen in de (ten opzichte van Nederland) strenge wet- en regelgeving ten aanzien van digitale toegankelijkheid in de Verenigde Staten.'*

Velleman (2018, p. 12)

In bijlage 5 treft de lezer een bruikbare set van aanbevelingen aan, gebaseerd op het onderzoek van Velleman (2018) voor het ontwerpen, inrichten en vormgeven van bedrijfswebsites, gecategoriseerd onder de vier principes waarneembaar, bedienbaar, begrijpelijk en robuust.

---

<sup>8</sup> Van de 20 handmatig onderzochte bedrijfswebsites voldoet er geen enkele aan alle criteria van de actuele toegankelijkheidsstandaard. Geen enkele van de onderzochte websites is goed toegankelijk te noemen. Dit betekent dat niet elke gebruiker met een eventuele beperking volledig gebruik kan maken van de onderzochte websites. Ook de 1833 bedrijfswebsites die automatisch zijn onderzocht met specifieke toegankelijkheidssoftware, zijn (hoewel er onderling grote verschillen zijn) allemaal onder de maat.

De body of knowledge over online producten voor mensen met beperkingen groei ontwikkelt zich dus langs verschillende wegen: langs de weg van de wetenschap, langs de weg van ervaringskennis, langs de weg van werkende weg uitproberen. Zo wordt binnen hogescholen veel ontwikkeld en uitgevonden door jonge studenten ('Willy Wortels').

Lector dr. Rick Kwekkeboom (Hogeschool Amsterdam) vertelt trots over haar studenten die op de Hogeschool van Amsterdam bij het vak zorgtechnologie o.a. apps ontwikkelen voor mensen met een verstandelijke beperking, games voor mensen met een visuele beperking, dan wel een simpele handleiding 'Hoe je te gedragen in sociale situaties' voor mensen met een verstoord autisme spectrum. *'Dat is voor hen lastig, moet ik iemand een hand geven?, dat soort zaken.'* Ze voegt daaraan toe dat je niet producten moet ontwikkelen als de doelgroep zelf niet kan aangeven wat zij nodig heeft, maar als je dat wel in goed overleg kan doen, je ze er geweldig mee kan helpen. *'Het ritself in de ICT wereld van de toepassingen!'*

Deskundigen wijzen er wel op dat het essentieel blijft vanzelfsprekende vooronderstellingen die ten grondslag liggen aan de producten te blijven testen. Sommige vooronderstellingen kunnen nog zo plausibel klinken, maar ze verdienen toch een serieuze test. Het sec toepassen van (technische) richtlijnen is geen garantie voor goed toegankelijke producten en diensten. Hoewel er op verschillende hogescholen en universiteiten aandacht is voor sociale inclusie en disability studies (o.a. Hogeschool van Amsterdam en Hogeschool van Arnhem en Nijmegen (HAN)) zijn er geen curricula waarin geïntegreerde kennis bij elkaar wordt gebracht over het ontwikkelen van online-producten die gebruiksvriendelijk zijn voor mensen met beperkingen. Hier lijkt een kans te liggen voor de gemeente Amsterdam in samenwerking met haar universiteiten en hogescholen. Te denken valt aan een geïntegreerd expertisecentrum waar wetenschappers, ervaringsdeskundigen en designers online producten ontwerpen en testen met het oog op toegankelijkheid voor mensen met beperkingen. Amsterdam heeft de infrastructuur en de deskundigen in huis, denk hierbij ook aan het Centrum voor Cliëntervaringen binnen het Amsterdam UMC.

## **6. Iedereen waardeert eenvoud: werk met gelaagdheden, vermijd gehandicaptentaal.**

De verschillende experts geven aan dat ook mensen die hoog opgeleid en hoog geletterd zijn eenvoud waarderen. Van het streven naar makkelijk te begrijpen teksten profiteert uiteindelijk iedereen.<sup>9</sup> Nederland kent geen 'gehandicaptentaal' zoals Duitsland ('leichte Sprache') en Engeland ('Easy to read English'), dat is ook iets wat we niet moeten nastreven. Gehandicaptentaal werkt uitsluitend, 'taal voor iedereen' juist inkluderend. Voor een gemeente is het belangrijk om de niveaus van geletterdheid van haar burgers in kaart te brengen (categorieën A1, A2, B1, B2, C1, C2). Werk vervolgens met gelaagdheden geven experts aan. Met gelaagdheden wordt bedoeld dat onder een eenvoudige tekst, meer complexere teksten kunnen worden aangeboden aan hoger geletterden. Dat neemt niet weg dat moeilijke dingen in makkelijke woorden uitgelegd kunnen worden.

Uiteindelijk profiteert iedereen ervan, zegt historicus dr. Paul van Trigt (Universiteit Leiden). Eenvoud en simpelheid worden door alle categorieën burgers gewaardeerd.

<sup>9</sup> Dit wordt onderbouwd door internationaal onderzoek. Ook mensen zonder beperkingen waarderen websites die toegankelijk zijn voor mensen met een beperking hoger, zie o.a. Schmutz e.a. (2018)



Lector dr. Rick Kwekkeboom (Hogeschool van Amsterdam) benadrukt in het gesprek de grote mogelijkheden van adequate online toegankelijkheid voor mensen met een beperking ('nog een wereld te winnen'). Bovendien: toegankelijkheid is voor iedereen prettig. Ze houdt haar studenten dan ook voor: als je streeft naar toegankelijkheid dan heeft iedereen daar voordeel van, ook voor mensen die zich zonder beperkingen kunnen redden is toegankelijkheid een zegen.

Professor Xavier Moonen (UvA, Zuyd Hogeschool) vertelt dat Duitsland het fenomeen 'leichte Sprache' kent en het Verenigd Koninkrijk 'Easy to read English'. Nadeel van deze manier van het aanbieden van teksten betoogt Moonen is dat het excluderend kan zijn. Ze maken mensen met een beperking tot een apart geval. Bovendien zal de mogelijke reactie van anderen zijn dat deze teksten voor mensen met beperkingen zijn geschreven en niet voor hen. Hij spreekt van het risico van 'gehandicaptentaal'. Daarom de keuze in Amsterdam voor Taal voor allemaal. Dat betekent dat je teksten maakt die door zoveel mogelijk inwoners begrijpelijk en aantrekkelijk worden gevonden.

De historicus dr. Paul van Trigt (Universiteit Leiden) heeft ervaringskennis met het zelf maken van een online product. Hij maakt momenteel met de doelgroep zelf een historische erfgoed-website over geschiedenis van mensen met een beperking aan de hand van historische objecten, gebeurtenissen en personen. Titel website: DisPLACE ('de website met verhalen over leven met een beperking'). Bij het maken ervan werkt hij samen met mensen met verschillend beperkingen. Hij werkt bij de website met gelaagdheden. Onder een korte eenvoudige tekst met een kernachtige inhoud kan een verwijzing staan naar een meer uitgebreide tekst of nog dieper naar een wetenschappelijk artikel. Dat adviseert hij ook makers van andere informatieve websites.

## 7. Het gaat om het toegankelijk maken van *cruciale* informatie, dat kan stapsgewijs gebeuren.

De experts wijzen erop dat niet alle gemeentelijke informatie vertaald hoeft te worden voor mensen met beperkingen, maar dat kan worden volstaan met de cruciale informatie. Het is voor de gemeente dan wel belangrijk om in samenspraak met relevante doelgroepen vast te stellen welke cruciale informatie bewerkt moet worden, denk bijvoorbeeld aan het aanvragen van een paspoort of identiteitsbewijs, maar welke informatie nog meer? Dit maakt de klus voor een gemeente ook uitvoerbaar, door zich te hoeven beperken tot een begrenst pakket cruciale informatie.

Dr. Corrie Tijsseling (GGMD, Kentalis) betoogt dat het gaat om het vertalen van cruciale teksten in Nederlandse Gebarentaal (NGT). Niet alles hoeft te worden vertaald. *'De overheid is bang dat ze alles moet vertalen, maar daar hoeft ze niet bang voor te zijn, het gaat om cruciale informatie. De rest wijst zich dan wel.'* Ze merkt daarbij op dat het voor de gemeente Amsterdam relevant is om contact te zoeken met Stichting Welzijn Doven Amsterdam (SWDA). *'Die hebben altijd veel contact met gemeente Amsterdam, krijgen hun subsidies ervan. Dat is de eerste gesprekspartner voor dove Amsterdammers.'*

Er is een wettelijke plicht om alle overheidsinformatie digitaal toegankelijk te maken voor mensen met beperkingen, maar een dergelijke taakstelling kan ook belemmerend werken, want waar te beginnen?

Het advies hier is, doe het in stappen.<sup>10</sup> Het kan niet allemaal in één keer dus eerst de aanvraag van ID/paspoort, de sociale uitkeringen, de aanvraag van vergunningen, et cetera. Ofwel prioriteer. En werk stap voor stap, tot 'alles' toegankelijk is. Of draai het om. Laat alle overbodige informatie weg, en maak wat overblijft toegankelijk voor mensen met beperkingen.

## 8. Maak de eigen organisatie toegankelijk, zowel digitaal als fysiek en sociaal.

Het verbeteren van de online toegankelijkheid is niet alleen een louter technische exercitie, maar juist ook een organisatorische. Dit is het onderzoeksthema van de recente dissertatie van Eric Velleman (2018). Vertrekpunt van zijn dissertatie is dat veel gemeenten in Nederland energie steken in het toegankelijk maken van websites voor hun inwoners met beperkingen, maar dat zij daar vooralsnog niet in slagen. In zijn proefschrift verdiept hij zich in de oorzaken daarvan, in het bijzonder in organisatorische belemmeringsfactoren die een succesvolle implementatie van web toegankelijkheidsnormen op websites van gemeenten in de weg staan. Zijn kernpunt is dat de aandacht voor toegankelijkheid voor mensen met beperkingen binnen een organisatie als geheel dient te worden verankerd en niet uitbesteed aan een onderdeel ervan. Alle medewerkers dienen zich daarvan bewust te zijn en daar ook naar te handelen. Velleman spreekt van toegankelijkheidsproof maken. Belangrijk is dat een gezichtsbepalende persoon in een hoge positie een voortrekkersrol vervult, denk aan een directeur, wethouder of burgemeester. In bijlage 3 zijn de belangrijkste aanbevelingen uit zijn proefschrift gericht op het toegankelijkheidsproof maken van gemeenten voor mensen met beperkingen op een rij gezet. Enkele aanbevelingen zijn:

- Zorg ervoor dat iedereen in een organisatie toegankelijkheid serieus neemt en er een bijdrage aan probeert te leveren.
- Faciliteer kennisontwikkeling van medewerkers en stimuleer toegankelijk gedrag, dat wil zeggen stimuleer dat ze mensen met een beperking respect- en begripvol bejegenen.
- Profiteer als organisatie van de vele technische mogelijkheden, stel je op de hoogte van wat er vereist is en pas dat toe.
- Stel je op de hoogte van nieuwe toepassingen, onderzoek en test of die nuttig zijn.
- Check je dienstverlening permanent op toegankelijkheid.

Dr Thea van der Geest, lector Hogeschool van Arnhem en Nijmegen (HAN) stelt vast dat bij sommige organisaties de aandacht voor toegankelijkheid niet veel meer is dan lippendienst. *'Je moet niet alleen je website toegankelijker maken of brieven leesbaarder maken, maar je moet binnen je organisatie een cultuurverandering doorvoeren, daar moet iemand aan trekken. Dat moet iemand zijn op hoog niveau. Neem gemeente Enschede als voorbeeld, daar zat toentertijd een wethouder, Jeroen Hatendoorn, die heeft gewoon op een gegeven moment gezegd, bijvoorbeeld juridische brieven over geschillen, bezwaarprocedures, ... die gaan niet de deur uit voor ik ze zelf gelezen heb. Gewoon naar kijken, niet als een jurist, maar kan ik het als een leek begrijpen. Ambtenaren werden gewoon teruggestuurd als de tekst niet begrijpelijk was. Je moet beleid hebben waarin het niet alleen maar mooi gezegd is om de burger centraal te stellen of zo te communiceren dat het voor iedereen passend is, maar dat het ook daadwerkelijk gedaan wordt en bewaakt wordt.'*

<sup>10</sup> Er zijn ervaringsdeskundigen die een andere mening voorstaan. Wanneer alleen cruciale informatie toegankelijk wordt gemaakt is sprake van uitsluiting. Burgers met een beperking hebben evenveel recht op informatie als alle andere burgers.

## 9. Een uitnodigende bejegening is de kern, via gerichte training te verbeteren.

Vakexperts en ervaringsdeskundigen wijzen erop dat de kern van het verhogen van de toegankelijkheid ligt in een uitnodigende bejegening, in de wijze waarop mensen met een beperking benaderd worden, zowel online als offline. Bij vriendelijkheid durven mensen met beperkingen eerder en vrijer te communiceren; zeker als vriendelijkheid gepaard gaat met de tijd voor iemand nemen. Een meer uitnodigende professionele benadering kan ook met gerichte training verbeterd worden. Dat maakt het onderzoek van Inclusionlab duidelijk (zie bijlage 2), waar gewezen wordt op relevante trainingsprogramma's van de gemeenten Amsterdam en Maastricht. Het is belangrijk dat ambtenaren die in contact staan met mensen met beperkingen zo nodig getraind worden. Heel veel relevante stukjes kennis kunnen aangereikt worden, zoals iemand aankijken, maar ook de tijd en de ruimte om iemand met een beperking adequaat te helpen. Een uitnodigende bejegening voorkomt ook niet-gebruik van inkomensondersteunende regelingen en daarmee hoge maatschappelijke kosten verbonden aan een neerwaartse spiraal waarin inwoners terecht kunnen komen. Juist niet-gebruik van regelingen, kan mensen in ernstige financiële problemen brengen.

Suzanne van den Bercken (Inclusionlab)

*'Veel mensen met beperkingen geven aan dat ze de bejegening aan de balie en telefoon vaak niet prettig vinden. Als je het vraagt zijn medewerkers wel bereid te helpen, maar Ans (blind) vertelt bijvoorbeeld dat ze altijd om een tekenmal moet vragen, terwijl de medewerker in haar ogen wel kan bedenken dat zij die als blinde nodig heeft. En Lisa (rolstoel) zegt dat er lang niet altijd een lage balie is, waardoor zij geen goed visueel contact met de medewerker kan hebben of soms zelfs niet bij het pin-apparaat kan. Het liefst zien mensen dat hen open de vraag gesteld wordt: ik heb dit van u nodig, heeft u assistentie/hulp nodig en hoe kan ik die u het beste bieden? Voorbeeld: Ik heb hier het ingevulde aanvraagformulier voor uw paspoort, dat moet u controleren, kan ik u daarbij behulpzaam zijn en hoe zou u het fijn vinden dat ik u help? Of: vindt u het prettig als ik even met u meeloop naar de uitgang om die zware deur voor u open te houden? Mensen begrijpen heel goed dat mensen die geen beperking hebben, vaak niet goed weten wat er kan en welke hulp nodig is. Bovendien: voor ieder is hulp weer prettig op een andere manier. De een wil een arm, de ander heeft liever auditieve informatie. Mensen begrijpen dat er aan hen gevraagd wordt welke hulp nodig is en waarderen dat. Het geeft erkenning en het gevoel dat de beperking én zichzelf als persoon gezien worden. Het toont bereidheid om te helpen en geeft op een eerlijke manier aan dat men geen hulp wil opdringen maar dat wil doen dat de ander nodig heeft.'*

Merel (laaggeletterd), naam gefingeerd). *'Niemand in mijn omgeving weet dat ik niet goed kan lezen. Ik schaam me ervoor. Mensen denken dan gelijk dat ik dom ben. Als ik op internet een telefoonnummer zoek, hoop ik altijd dat de contactgegevens bovenaan in een hoek of onderaan in een balk staan. Als dat niet zo is, zoek ik naar de woorden contact of telefoon. Maar de termen lopen vaak uiteen. Vaak word ik aan de telefoon door bedrijven en mijn gemeente verwezen naar een online formulier of webpagina. Dan moet ik dus zeggen dat ik dat niet kan lezen. En krijg ik vaak te horen: dan moet iemand dat even voor je doen, maar je wilt niet altijd allerlei mensen jouw privé informatie vertellen en ze je laten helpen bij het lezen en schrijven met zo'n formulier. Ik werd laatst heel blij van een dame die zei: goh, dat lijkt me heel lastig voor u, hoe kan ik u nu het beste helpen? Uiteindelijk heeft zij het formulier ingevuld, naar mij toegestuurd en hoefde ik alleen nog mijn handtekening te zetten bij het vak dat ze gemarkeerd had met een rode streep.'*

Dr. Corrie Tijsseling (GGMD, Kentalis) benadrukt dat bij offline-contacten het houdingselement ongelofelijk belangrijk is, dat wil zeggen de manier waarop mensen met een auditieve beperking bejegend worden. Is de houding prettig, dan durven mensen gemakkelijker zaken te vragen. Ze legt uit dat mensen met een auditieve beperking een zekere schroom hebben om te praten, omdat ze onzeker zijn of ze wel goed worden verstaan omdat hun manier van praten anders is. Of ze zijn onzeker of zij een antwoord wel goed hebben begrepen. Bij onvriendelijke ongeduldige personen zijn ze geneigd hun mond te houden. *‘Dat heb ik zelf ook, terwijl ik goed spreek, maar als ik het al moeilijk vind dan geldt dat zeker ook voor veel anderen.’* En ze voegt eraan toe: *‘Amsterdam zou voor mensen met een auditieve beperking al veel toegankelijker zijn als taxi- en tramchauffeurs wat minder sacherijig zouden zijn!’*

De attitude van mensen ten opzichte van doven is ook veranderd, vertelt Tijsseling. Toen ze 31 jaar geleden met haar dochter in een draagzak in de trein zat en zich tot de conducteur richtte, omdat er onduidelijkheid was over het juiste aankomst- of vertrekspoor, werd ze in lichte paniek naar een hokje afgevoerd. (*‘Dat je als doof iemand alleen reisde met een kind! Ik ben een hele tijd bezig geweest om van die conducteur af te komen.’*). Tegenwoordig, vertelt ze, hebben ze allemaal bij de spoorwegen een introductie gehad in hun opleiding hoe om te gaan met mensen met beperkingen. En het Nederlands Gebarent centrum heeft in samenwerking met de NS ook een app gemaakt met gebaren die te maken hebben met de trein.

Professor Tineke Abma (VUmc). Train kwetsbare mensen in digitale geletterdheid op plaatsen waar zij zich vertrouwd voelen. Investeer daarin. En let op: mensen hebben niet de energie om generieke, niet op hun vragen afgestemde cursussen te volgen, dus sluit nauw aan bij waar zij behoefte aan hebben. Zorg voor gratis Wifi en vraag je bij alles wat je ontwikkelt af, of en hoe mensen met lage digitale vaardigheden toegang hebben tot de informatie. Maak daarbij bijvoorbeeld gebruik van de infrastructuur van in de wijk aanwezige buurthuizen, scholen en religieuze organisaties.

Dr. Rick Kwekkeboom en onderzoeker Stefanie van Zal (Hogeschool van Amsterdam) hebben voor de gemeente Amsterdam een E-learning module gemaakt voor de complexe categorie met ‘niet herkenbare beperkingen’. In het kader daarvan is de module ook getest bij loketmedewerkers. Van Zal vertelt dat medewerkers zich daardoor meer bewust geworden zijn van mensen die zich agressief en onbeschoft gedragen en hen met meer geduld, souplesse en begrip bejegen, omdat er wellicht sprake is van iemand met een psychische beperking. Ofwel: het helpt ze in hun werk, ze voelen zich prettiger in hun werk (‘het ligt niet aan mij’) en zo is ook de dienstverlening verbeterd. Hun voorbeeld maakt duidelijk dat je met gerichte training de offline communicatie van de gemeente naar een hoger niveau kan brengen.

## 10. Creëer een expertisecentrum online toegankelijkheid in Amsterdam.

De gemeente Amsterdam zou kunnen overwegen om in nauwe samenwerking met haar universiteiten en hogescholen een geïntegreerd expertisecentrum in te richten waar wetenschappers, ervaringsdeskundigen en designers online producten ontwerpen en testen met het oog op toegankelijkheid voor zoveel mogelijk mensen. Amsterdam heeft de infrastructuur en de deskundigen in huis, denk hierbij ook aan het Centrum voor Cliëntervaringen binnen het Amsterdam UMC. Maar ook landelijk werkende organisaties als stichting Accessibility zouden de gemeente van dienst kunnen

zijn. Voor het betrekken van ervaringsdeskundigen zou de gemeente Amsterdam ook contact op kunnen nemen met Cliëntenbelang Amsterdam en met de Coalitie voor Inclusie.<sup>11</sup>

Digitale technologie ontwikkelt zich snel en Amsterdam zet stevig in op inclusie als maatschappelijk thema. Beide ontwikkelingen maken een dergelijk toegepast expertisecentrum ('Laboratorium', 'Proeftuin') relevant en actueel.

Professor Tineke Abma (VUmc) benadrukt dat het belangrijk is om online producten in nauwe samenwerking met de doelgroepen te ontwikkelen. In het Centrum voor Cliëntervaringen wordt nauwgezet met de inbreng van cliënten en mensen in kwetsbare situaties projecten uitgevoerd. De expertise van dit centrum kan ook ingezet worden bij het maken van passende online producten.

### Epiloog: nog een wereld te winnen

De verschillende experts wijzen er allen zonder uitzondering op, dat er voor mensen met beperkingen nog een wereld te winnen is op het terrein van online communicatie, maar voegen daar direct aan toe dat er ook toegankelijkheidswinst geboekt kan én moet worden op andere terreinen, zoals het verbeteren van de fysieke bereikbaarheid van publieke gebouwen (denk hier bijvoorbeeld aan het gemeentehuis) en het publieke domein (stoepen, straten, pleinen et cetera), het verbeteren van offline communicatie en vooral ook in het meer toegankelijk maken van het openbaar vervoer, het onderwijs, de zorg, de media, en de arbeidsmarkt voor mensen met beperkingen.

Dr. Corrie Tijsseling (GGMD, Kentalis) zegt dat er winst geboekt is, maar dat er nog heel veel te winnen is. Ze maakt duidelijk dat veel mensen met een auditieve beperking vaak op relatief jonge leeftijd arbeidsongeschikt worden of het arbeidsproces verlaten. Het vraagt grote inspanningen om een plek op je niveau op de arbeidsmarkt te bemachtigen, maar vooral ook om het vol te houden. Op een gegeven moment eisen alle inspanningen hun tol en stappen mensen (vrijwillig, onvrijwillig) door de langdurige overbelasting uit het arbeidsproces. Ze wijst elders in het gesprek op de gebrekkige kwaliteit van de ondertiteling bij live programma's, daar valt nog veel in te verbeteren. Dat geldt ook voor de informatievoorziening van de spoorwegen. Nu staat er vaak op de borden: let op het omroepbericht. *'Dat is zo iets als for white's only, zo van jij hoeft deze informatie niet te hebben. Dan ga ik heel druk twitteren, ze kennen me inmiddels bij de NS.'*

Beeldend beschrijven lector Rick Kwekkeboom en onderzoeker Stefanie van Zal van de Hogeschool van Amsterdam hoe de hoofdstad met al zijn historische monumentale gebouwen en een groeiend bakfietsenleger vaak een onneembaar bastion is voor mensen met beperking. Kwekkeboom vertelt hoezeer ze had gemerkt toen ze haar enkel ernstig had verstuikt hoe ontoegankelijk Amsterdam eigenlijk wel niet was. Ook hier is hun punt: richt gebouwen en publieke ruimten zo in dat iedereen van de verbeterde toegankelijkheid profiteert. Richt de stoepen zo in dat ook een oudere met een rollator of een vader met een buggy ervan profiteert. En ze wijzen er op hoe vaak nog de 'invalideningang' ergens aan de achterkant van een gebouw ligt en je langs toiletten en vuilnisbakken een gebouw moet binnen zien te komen. *'Wat voor boodschap geef je mensen zo mee? Dat het hier niet voor jou bedoeld is?'* Zo zijn er tal van aspecten waar vaak te weinig over wordt nagedacht, zoals deur- en liftknoppen en schilderijen op stahoogte, ook hun eigen onderwijsinstelling is voor studenten met een beperking, bijvoorbeeld die gebruik maken van

<sup>11</sup> <https://accessibility.nl/>; <https://technobility.nl/>; <http://coalitievoorinclusie.nl>

een rolstoel, slecht te bereiken. En vooral ook het OV in Nederland is een horreur. Van Zal bekend dat zij en haar vrienden zelf de grootste moeite hebben met het systeem. Kwekkeboom vult aan: *'Mensen gaan de deur niet meer uit, omdat ze het OV niet meer snappen.'*, en *'En kunnen buschauffeurs op sommige momenten niet wat langzamer werken?'* Hun boodschap: toegankelijkheid is iets wat op alle mogelijke plekken tot stand moet komen en zit in een veelheid aan aspecten en facetten.

## Bijlagen

- Bijlage 1 Interviews met kennisdragers
- Bijlage 2 Praktijkgericht onderzoeksrapport Amsterdam
- Bijlage 3 Dissertatie Eric Velleman over organisatorische obstakels die overwonnen kunnen worden om te komen tot een toegankelijke overheidswebsite
- Bijlage 4 Quick wins dissertatie Eric Velleman om web toegankelijkheid van overheidswebsites te verbeteren
- Bijlage 5 Aanbevelingen uw winkelmandje is leeg (Accessibility)
- Bijlage 6 Kleurenblind
- Bijlage 7 Tekst schrijven in Taal voor allemaal (Xavier Moonen)
- Bijlage 8 Wetenschappers, ervaringsdeskundigen, belangenbehartigers, literatuur en websites



## Bijlage 1 Interviews met kennisdragers

### Geïnterviewde kennisdragers

- Xavier Moonen, Universiteit van Amsterdam
- Corrie Tijsseling, Geestelijke Gezondheidszorg en Maatschappelijke Zorg voor Doven en Slechthorenden (GGMD)
- Tineke Abma, Metamedia/Medical Humanities VU Medisch Centrum Amsterdam
- Alice Schippers, Disability Studies
- Paul van Trigt, Universiteit Leiden
- Rick Kwekkeboom en Stefanie van Zal, Amsterdams Kenniscentrum voor Maatschappelijke Innovatie (AKMI) van de Hogeschool van Amsterdam (HvA)
- Thea van der Geest, Hogeschool Arnhem-Nijmegen
- Eric Velleman, Stichting Accessibility

**Prof. Xavier Moonen, bijzonder hoogleraar Kennisontwikkeling over jeugdigen en Jongvolwassenen met Licht Verstandelijke Beperkingen en Gedragsproblemen aan de Universiteit Amsterdam (UvA). Daarnaast bijzonder lector Inclusie van mensen met een verstandelijke beperking, Zuyd Hogeschool in Heerlen.**

Moonen constateert dat online-communicatie voor mensen met beperkingen al veel winst heeft opgeleverd. Zo heeft de jongste generatie mobiele telefoons – met al hun apps en toepassingen – veel betekend voor mensen met beperkingen. *'Als er één groep is die daarvan in het bijzonder heeft geprofiteerd, zijn het mensen met een auditieve beperking.'* Hij voert momenteel het Taal voor allemaal-project uit voor de gemeente Amsterdam. In dit project wordt het hanteren van eenvoudige taal losgekoppeld van een bijzondere doelgroep als mensen met beperkingen, maar gekoppeld aan een veel bredere doelgroep mensen met laaggeletterdheid (waartoe ook veel mensen met (verstandelijke) beperkingen behoren. In het kader van dit project is samenwerking gezocht met de Stichting Lezen en Schrijven. Deze stichting richt zich op laaggeletterdheid en vervult een emancipatoire functie: begrijpelijk teksten aanbieden aan mensen en deze mensen aan het lezen krijgen en aan het leren krijgen, zodat hun taalvaardigheden verbeteren. De opdracht van Moonen is anders, namelijk: teksten begrijpelijk maken voor mensen die tekstuele informatie niet zo goed verstaan. Zijn werk is complementair aan dat van de Stichting Lezen en Schrijven. De stichting richt zich feitelijk op het aanbieden van teksten op taalniveau B1, het Amsterdamse project ook op de taalniveaus A1 en A2. Dit zijn de laagste taalniveaus van het Europese Referentiekader Talen, zie <http://www.erk.nl/docent/niveaubeschrijvingen/>. Moonen vertelt dat Duitsland het fenomeen 'leichte Sprache'<sup>12</sup> kent en het Verenigd Koninkrijk 'cvb' 'Easy to read English'. Nadeel van deze manier van het aanbieden van teksten, betoogt Moonen, is dat het excluserend kan zijn ('deze teksten zijn voor

---

<sup>12</sup> **Leichte Sprache** ist eine speziell geregelte einfache Sprache. Die sprachliche Ausdrucksweise des Deutschen zielt dabei auf die besonders leichte Verständlichkeit. Das Regelwerk wird von dem seit 2006 bestehenden deutschen Verein *Netzwerk Leichte Sprache* (bestehend seit 2013 herausgegeben. Es umfasst neben Sprachregeln auch Rechtschreibregeln sowie Empfehlungen zu Typografie und Mediengebrauch. Die Leichte Sprache soll Menschen, die aus unterschiedlichen Gründen über eine geringe Kompetenz in der deutschen Sprache verfügen, das Verstehen von Texten erleichtern. Sie dient damit auch der Barrierefreiheit. Ein ähnliches Konzept ist die weniger strikt geregelte und näher an der **Standardsprache** liegende **Einfache Sprache**, zu deren Zielgruppe neben Personen mit kognitiven Einschränkungen auch ausdrücklich Personen zählen, deren Erstsprache nicht Deutsch ist.



mensen met beperkingen en niet voor mij geschreven', zullen veel burgers denken). Hij spreekt van het risico van 'gehandicaptentaal'. Daarom de keuze in Amsterdam voor Taal voor allemaal. Dat betekent dat je teksten maakt die door zoveel mogelijk inwoners begrijpelijk en aantrekkelijk worden gevonden.

Hij benadrukt dat het belangrijk is om vanuit een empirisch, taalpragmatisch en emancipatoir perspectief naar eenvoudige teksten te kijken en niet vanuit een puur linguïstisch perspectief. Het is belangrijk om steeds het doel van teksten voor ogen te houden. Met het hertalen van teksten in een makkelijkere taal ben je er nog niet. Hij wijst er op dat simpele teksten niet noodzakelijk ook gelezen worden door de beoogde doelgroep. Hij benadrukt dan ook het belang van toetsing van dit soort vooronderstellingen (deze tekst is simpel, dus zal hij wel, et cetera). Ook een veronderstelling dat visuele vormen van communicatie in veel gevallen voor mensen met beperkingen verbale vormen van communicaties zouden kunnen vervangen, verdient zijns inziens toetsing per beoogde doelgroep. Moonen wijst ook op Europese richtlijnen, maar benadrukt dat het om *richtlijnen* gaat en niet om uitgewerkte receptkennis. Receptkennis is er niet. Elke tekst, elke situatie vraagt een concretisering van deze richtlijnen. *'Het is aan jou om in elke situatie te zorgen dat mensen met een beperking je begrijpen, hoewel er natuurlijk altijd een ondergrens is in het begrijpelijk maken van teksten.'*

Moonen beveelt aan dat in het geval van online communicatie doorkiessystemen zouden moeten worden vermeden ('toets 1 als u een vraag heeft over A, toets 2 als u een vraag heeft over B, toets 3 als u .... et cetera'). Moonen: *'Vermijd websites waar je je doorheen moet ploeteren. Werk niet met voortdurend doorlinken. De volgende stap, als er meer hulp nodig is, moet een echt mens zijn.'* Evenals Van Trigt wijst hij op het belang van expertkennis. In zijn visie heeft de deskundige het laatste woord als het gaat om de uiteindelijke keuze voor de inhoud en vormgeving van producten, hoe intensief ook mensen uit de doelgroep betrokken zijn bij het proces. *'De uiteindelijke beslissing ligt in handen van de expert.'* Feedback van de doelgroep is essentieel, maar de uiteindelijke weging ligt zijns inziens in handen van de deskundige. Idealiter, geeft hij aan, wordt online en offline communicatie in rondes of stappen verbeterd. In eerste instantie worden op basis van richtlijnen – waarin relevante wetenschappelijke kennis en ervaringskennis bij elkaar zijn gebracht – én met hulp van relevante doelgroepen eerste versies van online producten gemaakt. Vervolgens dienen deze eerste versies via toetsing verder geperfectioneerd te worden tot een bevredigend eindresultaat. Ook Moonen beveelt aan om met gelaagdheden te werken, dat wil zeggen dat onder een eenvoudige tekst, meer uitgebreide en complexe teksten kunnen worden aangeboden. Hij beveelt aan dat gemeenten de geletterdheid van hun bevolking in kaart brengen (categorieën A1, A2, B1, B2, C1, C2). *'Zorg dat je daar inzicht in krijgt. Karakteristiek voor superdiverse steden als Amsterdam is dat ze relatief meer inwoners met een geletterdheid op de lagere taalniveaus hebben dan het landelijke gemiddelde. Zeker in specifieke wijken die gekenmerkt worden door probleemaccumulatie.'*

**Dr. Corrie Tijsseling, werkzaam als onderzoekscoördinator bij Geestelijke Gezondheidszorg en Maatschappelijke Zorg voor Doven en Slechthorenden (GGMD) en als senior onderzoeker bij Koninklijke Kentalis, een organisatie die onderwijs en zorg biedt aan mensen met auditieve en/of communicatieve problemen.**

Tijsseling is opgeleid als theoretisch historisch pedagoog. Voordat ze bij GGMD en Kentalis ging werken was ze tien jaar werkzaam als docent bij de vakgroep pedagogiek van de universiteit Utrecht. Ze is ook voorzitter geweest van de landelijke belangenorganisatie Dovenschap, een onafhankelijke belangenorganisatie van dove mensen. Op de website van Dovenschap wordt de volgende definitie van 'dove mensen' gegeven: 'Onder dove mensen verstaan wij iedereen met een auditieve beperking, ongeacht taalkeuze (gesproken Nederlands en/of Nederlandse Gebarentaal), en ongeacht hulpmiddelenkeuze (geen, hoorapparaten, CI [cochleair implantaat] of anders). Andere benamingen zijn Doof, doof, plotsdoof, laatdoof, slechthorend en doofblind.'

Tijsseling geeft aan dat de groep doven en slechthorenden een heel diverse groep is. Zo maakt het een groot verschil of iemand doof geboren of doof geworden is. Niettemin blijkt uit onderzoek dat zowel doven als slechthorenden moeite hebben met begrijpend lezen (al zijn er natuurlijk onderling grote verschillen).<sup>13</sup> Tijsseling wijst erop dat er een groep is voor wie de Nederlandse Gebarentaal (NGT) de eerste taal is, en een groep die gesproken taal (deels) beheerst. Er is dus een groep met gesproken taal als eerste taal en een groep met gebarentaal als eerste taal. Ze wijst erop dat post-doven of laat-doven moeilijk NGT onder de knie krijgen. Zelf is ze waarschijnlijk slechthorend geboren en daarom 'volledig tweetalig'. Ze beheerst zowel gesproken taal als NGT. Gebarentaal was haar eerste taal, omdat haar ouders doof waren.

Kort schetst ze de emancipatie van de dovensamenleving in Nederland. Deze begon in de jaren zeventig en tachtig van de vorige eeuw, ook onder invloed van ontwikkelingen in het buitenland en in het voetspoor van andere emancipatiebewegingen ('*Deze kwam er nog een beetje achteraan.*'). Het onderwijs voor doven is nadien belangrijk verbeterd, volkshogescholen speelden daar een belangrijke rol in, en gebarentalen werden door wetenschappers als volledige taal erkent. Er zijn er honderden, vaak zijn er ook meerdere in één land ('*Dat heeft er aan bijgedragen dat mensen trots zijn op hun taal.*'). In 1977 werd ook de eerste onafhankelijke dovenorganisatie opgericht. In die jaren, vertelt Tijsseling, ging het voor de dovensamenleving ook al om toegankelijkheid of beter om 'toegang', samengevat in de drie T's: Teletekst op televisie, de Teksttelefoon én Tolken. Met de teksttelefoon konden doven en slechthorenden door het typen van tekst met elkaar communiceren over het vaste telefoonnet ('*zelfs mijn kinderen weten niet meer wat dat is*'), én er kwam een beroepsgroep van gebarentolken met een professionele opleiding, een beroepsvereniging en een beroepscode. '*Die drie zaken zijn heel belangrijk geweest.*' Eén van de elementen van de beroepscode is dat een tolk niet inhoudelijk bij het gesprek betrokken kan zijn. Ik word dan ook tijdens het interview door Tijsseling gecorrigeerd als ik de tolk een vraag wil stellen; dat is een inbreuk op de beroepscode. De officiële naam is tegenwoordig geen doventolk, maar tolk Nederlandse Gebarentaal. Het woord doventolk suggereert dat de tolk een begeleider is van de dove persoon. Zoiets wordt niet gesuggereerd bij bijvoorbeeld een Engelsman die geen Nederlands beheerst. Dan heet het 'tolk Engelse taal'. Het idee is toch al gauw dat mensen met een beperking hulpbehoevend zijn, om die reden is het woord doventolk ongelukkig en niet op zijn plaats.

---

<sup>13</sup> <http://vzh-online.nl/leesprofielen-voor-dove-en-slechthorende-volwassenen>

Tijsseling constateert dat vervolgens over de jaren heen twee zaken zijn veranderd. Ten eerste de opkomst van allerlei technische hulpmiddelen en ten tweede de attitude ten opzichte van dove mensen. Vooral de eerste ontwikkeling heeft enorm veel betekend. Technische hulpmiddelen zijn van grote betekenis geweest voor hun onafhankelijkheid. Ze noemt in het bijzonder de komst van de smartphone. *'Iedereen die doof is, zegt: hoe hebben we het ooit zonder kunnen doen? Je kunt alles opzoeken, je hoeft het niet meer te vragen, je hoeft niet meer moeizaam te communiceren, je kunt whatsappen. Geweldig.'* Hoewel ze jonge mensen veel gebruik ziet maken van sociale media, valt het haar op dat dove mensen handig zijn met internet, óók ouderen.

Ook de attitude van mensen van doven is veranderd. Toen ze 31 jaar geleden met haar dochter in een draagzak in de trein zat en zich tot de conducteur richtte, omdat er onduidelijkheid was over het juiste aankomst- of vertrekspoor, werd ze in lichte paniek naar een hokje afgevoerd (*'Dat je als doof iemand alleen reisde met een kind! Ik ben een hele tijd bezig geweest om van die conducteur af te komen.'*). Tegenwoordig, vertelt ze, hebben ze allemaal bij de spoorwegen een introductie gehad in hun opleiding hoe om te gaan met mensen met beperkingen. En het Nederlands Gebarentoelichtingscentrum heeft in samenwerking met de NS ook een app gemaakt met gebaren die te maken hebben met de trein. Op de televisie, zegt Tijsseling, zie je ook vaker doven- en gebarentolken. Televisieprogramma's worden ondertiteld (veel meer mensen dan 1,5 miljoen doven en slechthorenden in Nederland maken daar trouwens gebruik van) en in de ochtend om 7.00, 8.00 en 9.00 uur wordt het NOS journaal met gebarentolk uitgezonden (*'Mensen staan vroeg op om daar naar te kijken.'*). Ze wijst wel op de gebrekkige kwaliteit van de ondertiteling bij live programma's, daar valt nog veel in te verbeteren. Dat geldt ook voor de informatievoorziening van de spoorwegen. Nu staat er vaak op de borden: let op het omroepbericht. *'Dat is zoiets als for whites only, zo van jij hoeft deze informatie niet te hebben. Dan ga ik heel druk twitteren, ze kennen me inmiddels bij de NS.'*

Na de jaren zeventig en tachtig heeft zich een verdere verbreding van het concept toegankelijkheid voorgedaan, in de zin dat de maatschappelijke participatie en arbeidsparticipatie van mensen met een auditieve beperking steeds meer centraal is komen te staan. Er is winst geboekt, maar er valt nog heel veel te winnen. Tijsseling maakt duidelijk dat veel mensen met een auditieve beperking vaak op relatief jonge leeftijd arbeidsongeschikt worden of het arbeidsproces verlaten. Het vraagt grote inspanningen om een plek op je niveau op de arbeidsmarkt te bemachtigen, maar vooral ook om het vol te houden. Op een gegeven moment eisen alle inspanningen hun tol en stappen mensen (vrijwillig, onvrijwillig) door de langdurige overbelasting uit het arbeidsproces.

Tijsseling betoogt ten aanzien van het verbeteren van online bereikbaarheid dat het in essentie gaat om het vertalen van cruciale teksten in Nederlandse Gebarentaal (NGT). Niet alles hoeft te worden vertaald. *'De overheid is bang dat ze alles moet vertalen, maar daar hoeft ze niet bang voor te zijn, het gaat om cruciale informatie. De rest wijst zich dan wel.'* Ze merkt daarbij op dat het voor de gemeente Amsterdam relevant is om contact te zoeken met Stichting Welzijn Doven Amsterdam (SWDA). *'Die hebben altijd veel contact met gemeente Amsterdam, krijgen hun subsidies ervan. Dat is de eerste gesprekspartner voor dove Amsterdammers.'* Daarnaast benadrukt ze het belang van simpele taal. Haar ervaring is dat ambtenaren ingewikkeld schrijven. *'Je moet naar taalniveau B1 en B2, nu is het taalniveau vaak te hoog en de verpakking is belangrijk, ook de lay-out moet simpel zijn.'*

Ze benadrukt dat een toegankelijk gemeente hoge maatschappelijke kosten kan terugdringen. Vanuit haar werk bij GGMD weet ze dat mensen met beperkingen – bijvoorbeeld een verstandelijke beperking of andere problematiek – vaak slecht op de hoogte zijn van waar ze recht op hebben, bijvoorbeeld uitkeringen. Het gevolg is dat ze in financiële problemen komen en vervolgens in een

neerwaarts spiraal. *'Ze kloppen dan bij de GGMD aan of een andere organisatie, krijgen een maatschappelijk werker of een woonbegeleider toegewezen die gaat helpen. Allemaal extra kosten. Ik denk: veel kan je voorkomen. Ook woonoverlast bij burens. Als informatie duidelijker en toegankelijker is, voorkom je een heleboel problematiek en daarmee ook een heleboel kosten.'*

Tot slot geeft ze aan dat bij offline-contacten het houdingselement ongelofelijk belangrijk is, dat wil zeggen de manier waarop mensen met een auditieve beperking bejegend worden. Is de houding prettig, dan durven mensen gemakkelijker zaken te vragen. Ze legt uit dat mensen met een auditieve beperking altijd een zekere schroom hebben om te praten, omdat ze onzeker zijn of ze wel goed worden verstaan, omdat hun manier van praten anders is. Of ze zijn onzeker of zij een antwoord wel goed hebben begrepen. Bij onvriendelijke ongeduldige personen zijn ze geneigd hun mond te houden. *'Dat heb ik zelf ook, terwijl ik goed spreek, maar als ik het al moeilijk vind dan geldt dat zeker ook voor veel anderen.'* En ze voegt eraan toe: *'Amsterdam zou voor mensen met een auditieve beperking al veel toegankelijker zijn als taxi- en tramchauffeurs wat minder sacherijig zouden zijn!'* Ze wijst erop dat NS-personeel een training krijgt en bewust gemaakt wordt voor passagiers met een beperking. Ook ambtenaren zouden daar getraind in kunnen worden. Nu praten ze te vaak nog richting hun scherm of kijken ze op hun papieren bij het voeren van een gesprek. Ze legt uit dat geduld, de persoon in kwestie aankijken en rust belangrijk zijn bij offline-communicatie. Ten aanzien van online-communicatie geeft ze aan dat filmpjes in NGT kunnen helpen.

De dovengemeenschap in Nederland is nog steeds een hechte gemeenschap, legt ze uit, hoewel veel minder gescheiden van de rest van de samenleving dan in haar jeugd. Als er websites of voorzieningen zijn die heel toegankelijk zijn voor mensen met een auditieve beperking, zal dat dan ook heel snel bekend zijn binnen de dovengemeenschap, voorspelt ze.

Als laatste wijst zij ook op de aanwezigheid van ervaringsdeskundigen en in het bijzonder op de expertise van Eva Westerhoff, volgens haar dé expert op het gebied van online toegankelijkheid voor mensen met een beperking. Eva Westerhoff is zelf doof en een marketing communicatieadviseur met een specialisatie in digitale toegankelijkheid en inclusie voor mensen met een beperking. Op haar website geeft zij de volgende tips om om te gaan met mensen die niet of slecht horen:

- Praat rustig en kijk een doof/slechthorend persoon aan, zodat hij of zij kan liplezen (spraakafzien).
- Schrijf het op (met pen en papier, of op je mobiel).
- Zorg dat auditieve informatie ook visueel beschikbaar is in (eenvoudig) geschreven Nederlands en Nederlandse Gebarentaal.

**Prof. dr. Tineke Abma is als hoogleraar Participatie en Diversiteit en werkzaam bij de afdeling Metamedia/Medical Humanities van het VU Medisch Centrum in Amsterdam (VUmc). Zij is een van de initiatiefnemers van het Centrum voor Cliëntervaringen vanuit het Amsterdam UMC. De inclusie en maatschappelijke participatie van mensen in een kwetsbare situatie hebben haar bijzondere aandacht.**

Abma is als hoogleraar Participatie en Diversiteit nauw betrokken bij het Centrum voor Cliëntervaringen. In dit centrum staan de ervaringen van cliënten en mensen in kwetsbare situaties centraal. Mensen die – zoals Abma het ooit formuleerde – niet altijd worden gehoord of die het lastig vinden om stem te geven aan hun ervaringen of woorden te vinden voor hun ervaringen. En dat is ook het punt dat Abma als eerste maakt als haar de vraag wordt voorgelegd hoe online en offline communicatie verbeterd kunnen worden voor mensen met een beperking. Onze samenleving is, zegt ze, geënt op verbaliteit. Wie verbaal vaardig is, zowel waar het gaat om het adequaat kunnen uitdrukken, spreken en verstaanbaar maken, als het kunnen lezen en begrijpen van meer of minder ingewikkelde teksten, heeft een grote voorsprong op personen die deze vaardigheden in veel mindere mate beheersen. Haar onderzoek legt bloot dat er grote verschillen in 'verbaliteit' zijn en dat een te eenzijdige inzet op online communicatie deze verschillen eerder zal vergroten dan verkleinen. Ze waarschuwt ervoor dat een eenzijdige focus op digitale (online) communicatie als nieuwe vorm van uitsluiting gaat functioneren.

Abma's waarneming is, benadrukt ze verschillende malen, dat er grote groepen zijn die niet digitaal 'connected' zijn. In haar onderzoek in probleemwijken met veel kwetsbare bewoners komt ze veel personen tegen die niet weten hoe ze hun DigiD kunnen gebruiken en thuis ook niet beschikken over een goed functionerende smartphone, computer of tablet. Mensen hebben wel 'devices', maar oud en slecht functionerend. Ze ziet personen bij buurthuizen op de stoep staan, omdat daar wél up-to-date apparatuur en internet aanwezig is.

Dat is ook haar eerste aanbeveling aan de gemeente Amsterdam: train kwetsbare mensen in digitale geletterdheid op plaatsen waar zij zich vertrouwd voelen. Investeer daarin. En let op: mensen hebben niet de energie om generieke, niet op hun vragen afgestemde cursussen te volgen, dus sluit nauw aan bij waar zij behoefte aan hebben. Zorg voor gratis Wifi en vraag je bij alles wat je ontwikkelt af, of en hoe mensen met lage digitale vaardigheden toegang hebben tot de informatie. Maak daarbij bijvoorbeeld gebruik van de infrastructuur van in de wijk aanwezige buurthuizen, scholen en religieuze organisaties.

Ook in het verbeteren van de offline communicatie kunnen belangrijke stappen gezet worden. *'Ga je verhaal maar eens doen richting instanties als je verbale competenties beperkt zijn en je ook nog met beperkingen moet leven.'* Kwetsbare burgers en cliënten ervaren een grote sociaal-culturele afstand tot professionals die binnen een systeemwereld functioneren, targets moeten halen en hun tijd moeten bewaken. Hier ligt gelijk ook, betoogt ze, een grote opgave bij gemeentelijke organisaties om 'street level bureaucrats', dus ambtenaren die in direct contact staan met burgers, de discretionaire ruimte te geven om adequaat en met de juiste sensitiviteit het gesprek aan te gaan met mensen met beperkingen. En zorg er ook voor dat ambtenaren met de juiste competenties in de frontlinie werkzaam zijn.

Tot slot benadrukt ze dat het belangrijk is om online producten in nauwe samenwerking met de doelgroepen te ontwikkelen. In het Centrum voor Cliëntervaringen wordt nauwgezet met de inbreng



van cliënten en mensen in kwetsbare situaties projecten uitgevoerd. De expertise van dit centrum kan ook ingezet worden bij het maken van passende online producten.

**Dr. Alice Schippers, Directeur onderzoeker Disability Studies aan de Vrije Universiteit Amsterdam (VU)**

Schippers wijst er op dat in hoogontwikkelde samenlevingen als de onze uitsluitende normen over wat normaal ('normalcy') is functioneren. Mensen met beperkingen zijn binnen deze normatieve kaders snel afwijkend. *'Uiteindelijk houd je de man van 35 jaar die goed gezond is over die daar netjes in past, de rest wijkt af.'* Het zijn deze culturele mechanismen die binnen Disability Studies blootgelegd worden. Ze schetst hoe Disability Studies in de jaren tachtig in Nederland van de grond zijn gekomen als emancipatoir vakgebied in het spoor van (internationale) gender- en racestudies. Waarbij ze aangeeft dat als je naar deze emancipatiebewegingen kijkt, de groep mensen met beperkingen de groep is die steeds als laatste emancipeert. Dit geldt niet alleen voor Nederland, maar ook voor andere landen als bijvoorbeeld de VS. In deze nieuwe vakgebieden wordt veelal van dezelfde conceptuele kaders gebruik gemaakt. *'Het gaat over macht en in- en uitsluiting, vaak vanuit een constructivistisch paradigma.'*

Ze memoreert de standaard van de World Health Organization (WHO), die duidelijk maakt dat beperkingen voor een groot deel in interactie met de omgeving ontstaan. Dus als de online wereld gemakkelijk toegankelijker is of gemakkelijker toegankelijker kan worden gemaakt, dan vallen veel beperkingen weg. Ze wijst op de waarde van het concept 'quality of life', door haar vertaald met kwaliteit van het bestaan. Het geeft haar inziens een levenslang en levensbreed perspectief op mensen met een beperking. Dit brede duurzame perspectief dient volgens haar goed bewaakt te worden, omdat gemakkelijk in het beleid veel aspecten gematerialiseerd en opgeknipt worden in stukjes en itemlijsten. *'Het heeft ook te maken met de compartimentering in Nederland. We hebben arbeid ergens neergezet, zo ook de hokjes onderwijs, zorg, welzijn et cetera, maar mensen knippen hun leven niet op in stukjes.'* Ze wil ermee aangeven dat bereikbaarheid vorm krijgt in tal van aspecten. Ze betoogt dat het belangrijk is om deze verschillende aspecten te blijven zien, juist ook omdat bijvoorbeeld mensen met een verstandelijke beperking, bijvoorbeeld mensen met het syndroom van Down, ouder worden. Dat dwingt ons meer fundamenteel na te denken over de relevantie van aspecten als onderwijs en werk. *'Dat was vroeger niet nodig vond men, mensen werden niet ouder dan jongvolwassen. Waarom moesten ze naar school? was toen de gedachte.'* Ze geeft ermee aan dat 'toegankelijkheid' ook betekent onderwijs en arbeidsmarkt bereikbaar maken voor mensen met een beperking.

Ze aarzelt als ze de vraag krijgt voorgelegd of er sprake is van winst in de afgelopen 30 jaar voor mensen met een beperking. Is de samenleving voor hen meer toegankelijk geworden? Ze wijst op ideologische winst door een begrip als sociale inclusie, maar voegt daaraan toe dat *'the proof of the pudding is in the eating'* en dat de vertaalslagen die inhoud moeten geven aan sociale inclusie nog gebrekkig zijn. Ze geeft als voorbeeld het verminderen van taxivergoedingen. Je zou kunnen zeggen dat het mensen met een beperking dwingt gebruik te maken van het openbaar vervoer, waardoor ze in contact kunnen komen met 'gewone' mensen en niet apart gezet worden. Maar als nu het taxiritje nodig was voor een belangrijke afspraak waar je echt fit en op tijd moet arriveren? Ze maakt duidelijk hoe vermoeiend het OV kan zijn voor mensen met een beperking en wat er niet al vooraf door hen georganiseerd moet worden. *'Die persoon is al moe voordat hij überhaupt in de trein en tram stapt! En hebben buschauffeurs wel aandacht voor ze?, want die moeten op tijd rijden en worden daar ook op afgerekend. Let wel: het organiserend vermogen van mensen met een beperking is fenomenaal. Ongelofelijk hoe ze alles weten te plannen, maar bedenk dat ze meer tijd en energie nodig hebben dan jij en ik voor alledaagse zaken. Kom ze daarin tegemoet.'* Ze vertelt over een onderzoek dat vanuit Disability Studies gedaan is naar de inspanningen die mensen met een beperking verrichten



om hun baan of studie vol te houden. *‘Als je ziet hoe mensen hun hele sociale netwerk moeten inzetten om alleen maar hun baan te kunnen volhouden, die hebben dan geen tijd en energie over om een huishouden te doen.’* Voorts wijst ze er op dat mensen met een beperking vaak leven in situaties van financiële krapte en armoede. Ze zitten vaak in langdurige uitkeringssituaties en maken extra kosten die te maken hebben met hun beperking.

Terugkerend wijst ze er in het gesprek op dat bereikbaarheid meer is dan betere fysieke toegankelijkheid en online toegankelijkheid. De kern zit in mensen met beperkingen het gevoel geven dat ze ertoe toen en erbij horen. Dat vraagt van iedereen – overheid, werkgevers, buschauffeurs, collega’s et cetera – een inspanning. Zo heeft de organisatie Disability Studies bijvoorbeeld veel mensen met een beperking in dienst. Dat betekent dat er binnen deze organisatie relatief veel tijd besteed wordt aan het bedenken hoe zaken het beste te organiseren en te accommoderen zijn. De realiteit is wel dat veel *‘kleine organisaties geen HR-manager hebben die dingen kan organiseren of alle regels in Nederland kent op het gebied van mensen met beperkingen.’* Op dit punt valt er ook nog veel te winnen, zegt ze, maar *‘waar een wil is, is een weg.’*

Schippers vindt het meer toegankelijk maken van de online wereld voor mensen met een beperking van cruciaal belang. *‘De samenleving wordt steeds meer online en dus is het steeds belangrijker geworden om je online te kunnen bewegen, juist ook voor mensen met een beperking.’* De aanvliegroute dient volgens haar vandaag de dag te zijn bij het verbeteren van online bereikbaarheid: hoe kan ik optimaal gebruik van de verschillende mogelijkheden om beperkingen te compenseren? Uit eigen ervaring heeft ze een sprekend voorbeeld dat duidelijk maakt hoezeer online communicatie de wereld van iemand met een beperking kan vergroten. *‘Ik ken iemand uit mijn geboortedorp. Hij kampt met een hernia, met chronische vermoeidheid, hij mankeert lichamelijk van alles én hij heeft een licht verstandelijke beperking. Ooit had hij in het kader van de Wmo een beetje ondersteuning, nu is dat teruggebracht naar nul. Hij woont in een aanleunwoningachtige variant van een voorziening mensen met een licht verstandelijke beperking. Een keertje in de week kan hij naar een soort huiskamer gaan, maar hij is elke dag op facebook te vinden. Hij begint de ochtend op facebook met het rondsturen van het weerbericht. Hij maakt muziek, post muziek. Ik kijk er vaak op en stuur hem dan een bericht. Hij heeft door sociale media, facebook in dit geval, een sociaal netwerk opgebouwd. Mag ik een keer mee als rijder op een vrachtauto?, vraagt hij op facebook. Later post hij een foto met hem als rijder. Zijn wereld is vergroot, terwijl zijn ondersteuning was ingekrompen. Hij is ouder dan ik! Dus zeg niet dat online communicatie vooral voor jonge mensen is!’* Ze voegt daaraan toe dat ze vaak ziet dat mensen die gelabeld worden als personen met een cognitieve of verstandelijke beperking vaak goed in staat zijn om zich te handhaven in een online wereld.

Ze wijst voorts op een onderzoek vanuit Disability Studies bij een organisatie die digitale ondersteuning aan het ontwikkelen is. Het is volgens haar een nieuwe beloftevolle vorm van online-communicatie. Het gaat om Digicontact dat vanuit Stichting Philadelphia Zorg wordt aangeboden. Het is een vorm van ondersteuning die juist voor mensen met beperkingen interessant kan zijn, zeker voor hen die door hun beperking sterk aan huis zijn gebonden. De ondersteuning van DigiContact vindt plaats op afstand via beeldbellen. Je kunt met je iPad of computer 24 uur per dag contact maken. Het enige dat iemand hoeft te doen, is de knop 'maak verbinding' aanklikken. Vervolgens komt een professionele begeleider in beeld, die luistert en waar mogelijk helpt en ondersteunt. Mensen kunnen ook gewoon bellen zonder beeld, als ze dat prettiger vinden. De ondersteuning wordt dag en nacht aangeboden. Schippers voegt er aan toe dat DigiContact vaak aangeboden wordt *naast* de face-to-face vorm, dus niet in de plaats van.



Schippers heeft geen specifieke onderzoeksliteratuur paraat specifiek gericht op hoe online communicatie technisch te verbeteren is. Ook zij wijst op recente wetgeving en Europese richtlijnen, maar vooral ook op aanwezige ervaringskennis bij personen die deskundig zijn op deelgebieden. Als voorbeeld noemt ze een collega met wie ze samenwerkt (*'opereert op het snijvlak van wetenschap en ervaringsdeskundigheid'*). Ze is (ervarings)deskundig op het terrein van autisme, bezit een eigen bureau en houdt zich als journalist en onderzoeker bezig met schrijven en informatievoorziening voor o.a. sociale media. In dit verband wijst Schippers ook op de belangenbeweging Autminds voor deze doelgroep en naar het congres over autisme dat in 2018 voor het derde jaar georganiseerd is voor en door mensen met autisme. Ze vertelt dat congresdeelnemers gebruik kunnen maken van buttons als 'spreek mij aan', 'je kan mij aanspreken als je het even hebt gevraagd' en 'spreek mij liever niet aan'. Bovendien is er op het congres een ruimte waar deelnemers zich even kunnen terugtrekken om tot rust te komen. Ze wil ermee duidelijk maken dat er mogelijkheden zijn om mensen met een beperking (in dit geval mensen met een autistiestoornis) te kunnen helpen, maar je moet er wel voor open staan en ook bereid zijn je als persoon of organisatie aan te passen.

Tot slot benadrukt Schippers dat binnen Disability Studies en binnen activiteiten die gericht zijn op deze groep zich vanaf de start een traditie heeft ontwikkeld om de doelgroep zelf daarbij nauw te betrekken (*'nothing about us without us'*). Dat zou ook moeten gelden voor alles wat bedacht en gemaakt wordt op het domein van online communicatie waarin gestreefd wordt naar meer toegankelijkheid voor mensen met beperkingen.

**Dr. Paul van Trigt, Universiteit Leiden, Postdoctoraal researcher. Institute for History, Leiden University**

Van Trigt is historicus en schreef de dissertatie *Blind in een gidsland: Over de bejegening van mensen met een visuele beperking in de Nederlandse verzorgingsmaatschappij, 1920-1990*. Hij werkt nu aan de Universiteit Leiden in een internationaal vergelijkend historisch project over het VN-beleid voor en door mensen met een handicap. Van Trigt is historicus en doet zelf geen empirisch onderzoek naar online bereikbaarheid, maar zegt wel de overtuiging én de ervaring te hebben dat op het terrein van online bereikbaarheid nog belangrijke stappen kunnen worden gezet. Hij schetst de opkomst van het sociale model in reactie op het medische model in het denken over (zorg aan) mensen met beperkingen. Hij wijst erop dat de aandacht voor betere online en offline bereikbaarheid mede voortvloeit uit dit sociale model. Het is de samenleving die beperkingen oplegt en 'maakt' (handicap als sociale constructie). Betere online en offline bereikbaarheid construeert minder beperkingen. Van Trigt kent als historicus geen specifieke wetenschappelijke studies die verslag doen van onderzoek naar het optimaliseren van online bereikbaarheid. Bovendien: de groep mensen met beperkingen is breed (lichamelijk, verstandelijk, auditief, visueel) daarom is er zijns inziens niet één allesomvattend expertisecentrum in Nederland. Wél is er de organisatie *Ieder(in)*. *Ieder(in)* is de koepelorganisatie van mensen met een lichamelijke handicap, verstandelijke beperking of chronische ziekte. *Ieder(in)* maakt zich sterk voor toegankelijke informatie, juist ook op websites (contrast, lettergrootte).

Van Trigt wijst op de aanwezigheid van Europese richtlijnen en normen. In Nederland is mogelijk ook de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte (2003) van belang en het VN-verdrag (2006) dat Nederland in 2016 ratificeerde. Zie Algemene norm toegankelijkheid (1 januari 2017), zie Besluit Digitale Toegankelijkheid (in werking 23 september 2018). Zie Europese richtlijnen; in het bijzonder de Europese standaard EN 301 549 voor de toegankelijkheid van websites en mobiele applicaties van de overheid (in werking 22 december 2016), bevat ook de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0. Zie ook richtlijnen World Web Consortium (W3C). In Nederland bekend als Drempels weg en Drempels vrij.

Hij benadrukt wel: ondanks wetgeving en richtlijnen moeten deze op tal van plekken nog in praktijken uitkristalliseren. Niet alleen op het punt van online bereikbaarheid is zijns inziens nog veel te verbeteren, dit geldt ook voor het optimaliseren van offline contacten en de fysieke bereikbaarheid in het algemeen. Er zijn zeker initiatieven in Nederland gericht op het verbeteren van de fysieke bereikbaarheid voor mensen met een beperking. Van Trigt wijst o.a. op de prijsvraag 'Who Cares' van de Rijksbouwmeester. Toch: '*accessibility and design for all*' is zeker nog niet breed ingedaald in alledaagse praktijken van architecten. Van Trigt betoogt dat de 'awareness' ten aanzien van toegankelijkheid in golven komt; hij wijst op belangrijke piekmomenten, zoals het internationale jaar van gehandicapten in 1981 en andere momenten waarop de Verenigde Naties (VN) met belangrijke incentives kwam. Mogelijk zorgt de recente Nederlandse ratificatie van het VN-verdrag voor deze bewustheid en daaruit voortvloeiend voor betere toegankelijkheid. Zijn overtuiging: er is nog een wereld te winnen op de sporen van fysieke bereikbaarheid en online en offline communicatie.

Van Trigt heeft interessante ervaringskennis met het zelf maken van een online product. Hij maakt momenteel met de doelgroep zelf een historische erfgoed-website over geschiedenis van mensen met een beperking aan de hand van historische objecten, gebeurtenissen en personen. Titel website: DisPLACE ('de website met verhalen over leven met een beperking'). Bij het maken ervan werkt hij samen met mensen met verschillende beperkingen. Hij schreef voorts met een ervaringsdeskundige

(met een verstandelijke en visuele beperking) een beleidsadvies voor ZonMw in het kader van het programma Gewoon bijzonder van het Nationaal Programma Gehandicaptten.<sup>14</sup> Zijn wenk: werk aan het verbeteren van online bereikbaarheid met de betrokkenen zelf – houdt het klein en overzichtelijk en laat mensen vanuit verschillende perspectieven meekijken en probeer een optimum van verstaanbaarheid te bereiken voor zoveel mogelijk mensen. En voorkom dat je bij het verbeteren van online en offline communicatie/toegankelijkheid gaat 'praten over'. Hij heeft positieve ervaringen met deze vorm van samenwerking. Hij vertelt dat het ook gebruikelijk is in het institutionele veld van mensen met een beperking om hen te betrekken bij activiteiten (*'nothing about us without us'*).

Zijn ervaring is dat het samenwerken met mensen met een beperking in essentie niet anders is dan werken met mensen zonder beperkingen. Ook in de samenwerking met 'gewone' mensen is de communicatie niet altijd even optimaal en kan er vaak sprake zijn van gedoe. Een belangrijk leerpunt waar hij op wijst, is dat samenwerking met mensen met beperkingen extra tijd kost. Voor wie inclusief wilt werken is het reserveren van extra tijd cruciaal. Maar de investering is het meer dan waard, benadrukt hij. Een ander ervaringsfeit van hem is dat simpel schrijven ook een kwestie van doen en oefenen is (*'Op een gegeven moment zit je in de juiste modus'*). En: uiteindelijk profiteert iedereen ervan. Eenvoud en simpelheid worden door alle categorieën burgers gewaardeerd. Zijn ervaring bij het maken van de beleidstekst voor ZonMw en het maken van de website is dat *'uiteindelijk iedereen die helderheid fijn vindt'*.

Hij maakt de website met een websitebouwer die de opdracht interessant vindt, omdat hij er veel van leert en mogelijk straks commercieel kan profiteren van specifieke opgebouwde expertise. Van Trigt geeft aan dat zo werkende weg door websitebouwers expertise wordt opgebouwd. Van Trigt wijst er met grote nadruk op dat het bij het verbeteren van bereikbaarheid en toegankelijkheid niet alleen gaat om de perfecte techniek en het perfect toegankelijke gebouw, maar vooral ook om bejegening. Bij communicatie zou dat ook centraal moeten staan. Zowel online als offline communicatie moet voor mensen met een beperking uitnodigend zijn. Dat mensen zich uitgenodigd voelen om er kennis van te nemen en op een prettige manier aangespoord worden tot verdere communicatie. Hij wijst op een aantal maatschappelijke ontwikkelingen zoals vergrijzing en het groter worden van verschillen tussen zelfredzamen en mensen die dat in veel mindere mate zijn. Deze ontwikkelingen maken investeringen in simpele gebruiksvriendelijke websites maatschappelijk extra relevant. Ofwel: er is een veel bredere groep die baat heeft bij versimpeling.

Van Trigt werkt bij de website met gelaagdheden. Onder een korte eenvoudige tekst met een kernachtige inhoud kan een verwijzing staan naar een meer uitgebreide tekst of nog dieper naar een wetenschappelijk artikel. Dat adviseert hij ook makers van andere informatieve websites.

Tot slot wijst hij op het belang van het gericht inzetten van expertkennis. Voor de vormgeving van de website DisPLACE is daarom gekozen voor een websitebouwer die mooie producten maakt. Ervaringsdeskundigheid en een toegankelijk design garanderen namelijk niet altijd esthetisch verantwoorde websites.

---

<sup>14</sup> Met Alice Schippers, Henriëtte Sandvoort, Judith Jansen en Hettie Dersjant.

**Dr. Rick Kwekkeboom, lector aan het Amsterdams Kenniscentrum voor Maatschappelijke Innovatie (AKMI) van de Hogeschool van Amsterdam (HvA)**

**Drs. Stefanie van Zal, eveneens werkzaam bij het AKMI van de HvA**

**Beiden doen onderzoek naar verschillende aspecten van de inclusieve stad.**

Kwekkeboom benadrukt in het gesprek de grote mogelijkheden van adequate online toegankelijkheid voor mensen met een beperking ('nog een wereld te winnen'). Bovendien: toegankelijkheid is voor iedereen prettig. Ze houdt haar studenten dan ook voor: als je streeft naar toegankelijkheid dan heeft iedereen daar voordeel van, ook voor mensen die zich zonder beperkingen kunnen redden, is toegankelijkheid een zegen.

In het gesprek memoreert ze recent onderzoek van het SCP waarin wordt geclaimd dat de toename van digitalisering de wereld voor mensen met een beperking ontoegankelijker heeft gemaakt. Zij heeft juist tegenovergestelde ervaringen: door het ontwikkelen van websites en apps op hun niveau is de wereld voor hen juist een stuk groter geworden. Je kunt er niet omheen, betoogt ze, dat de wereld 'an sich' is gedigitaliseerd. Waarom zou je de groepen die 'iets' hebben daarvan buitensluiten? Het is juist een vorm van emancipatie voor hen als je digitale producten kunt maken waarmee ze uit de voeten kunnen. Ze vindt het onacceptabel als er twee werelden gecreëerd worden: een digitale wereld voor mensen die al hun 'faculties' hebben, en een niet-digitale wereld voor mensen die één of enkele 'faculties' ontberen. *'Dat is een grote onrechtvaardigheid.'*

En er zijn volgens haar een groeiend aantal mogelijkheden. Ze wijst op de website Steffie die gemaakt is in nauwe samenwerking met mensen met een beperking ([www.steffie.nl](http://www.steffie.nl)). *'Welkom op mijn website. Ik ben Steffie en ik leg moeilijke dingen op een makkelijke manier uit. Bijvoorbeeld reizen met de OV-chipkaart, hoe je gezonde keuzes maakt en wat het ondersteuningsplan is. Veel plezier!'* De website geeft uitleg over digitaal bankieren, het OV en informatie middels eenvoudige onderliggende websites over zaken als gezondheid, vrije tijd, liefde, eten en drinken, geld, reizen en computeren.

Die nieuwe mogelijkheden ziet ze ook uit de handen van haar studenten komen. Ze vertelt vol trots over haar studenten die op de Hogeschool van Amsterdam bij het vak zorgtechnologie o.a. apps ontwikkelen voor mensen met een verstandelijke beperking, games voor mensen met een visuele beperking, dan wel een simpele handleiding 'Hoe je te gedragen in sociale situaties' voor mensen met een verstoord autisme spectrum. *'Dat is voor hen lastig, moet ik iemand een hand geven?, dat soort zaken.'* Ze voegt daaraan toe dat je niet producten moet ontwikkelen als de doelgroep zelf niet kan aangeven wat hij nodig heeft, maar als je dat wel in goed overleg kan doen, je ze er geweldig mee kan helpen. *'Het ritselt in de ICT wereld van de toepassingen!'* Ook ziet ze allerlei interessante vormen van E-health opkomen, internettechnologie die ingezet wordt om de gezondheidszorg te ondersteunen. Ze wijst in het bijzonder op de hoge vlucht die deze vorm van hulpverlening in de geestelijke gezondheidszorg neemt. Juist voor mensen met beperkingen die vaak praktische en persoonlijke barrières moeten overwinnen om buiten de deur deze zorg te krijgen, is dat een uitkomst. Ze nuanceert: natuurlijk kan deze online zorg de face-to-face contacten in de zorg niet volledig vervangen, zo nodig moet er altijd een gesprek met een hulpverlener mogelijk blijven.

Ondanks de digitale winst die ze bespeurt voor het meer toegankelijk maken van de wereld voor mensen met een beperking, kan én moet er nog veel gebeuren, vooral ook waar het de fysieke toegankelijkheid betreft. Beeldend beschrijven Kwekkeboom en haar collega Stefanie van Zal hoe het Amsterdam met al zijn historische monumentale gebouwen en een groeiend bakfietsenleger vaak een onneembaar bastion is voor mensen met beperking. Kwekkeboom vertelt hoezeer ze had gemerkt

toen ze haar enkel ernstig had verstuikt hoe ontoegankelijk Amsterdam eigenlijk wel niet was. Ook hier is hun punt: richt gebouwen en publieke ruimten zo in dat *iedereen* van de verbeterde toegankelijkheid profiteert. Richt de stoepen zo in dat ook een oudere met een rollator of een vader met een buggy ervan profiteert. En ze wijzen erop hoe vaak nog de 'invalideningang' ergens aan de achterkant van een gebouw ligt en je langs toiletten en vuilnisbakken een gebouw moet binnen zien te komen. *'Wat voor boodschap geef je mensen zo mee? Dat het hier niet voor jou bedoeld is?'* Zo zijn er tal van aspecten waar vaak te weinig over wordt nagedacht, zoals deur- en liftknoppen en schilderijen op stahoogte, ook hun eigen onderwijsinstelling is voor studenten met een beperking, bijvoorbeeld die gebruik maken van een rolstoel, slecht te bereiken. En vooral ook het OV in Nederland is een horreur. Van Zal bekennt dat zij en haar vrienden zelf de grootste moeite hebben met het systeem. Kwekkeboom vult aan: *'Mensen gaan de deur niet meer uit, omdat ze het OV niet meer snappen.'* en *'En kunnen buschauffeurs op sommige momenten niet wat langzamer werken?'* Hun boodschap: toegankelijkheid is iets wat op alle mogelijke plekken tot stand moet komen en zit in een veelheid aan aspecten en facetten.

Stefanie van Zal vertelt over het onderzoek dat vanuit de HvA is verricht naar de fysieke en sociale toegankelijkheid van buurthuizen. Eén van de uitkomsten was dat sociaal werkers in wijkteams en buurthuizen veel minder dan professionals in de zorg inzicht en fingerspitzengefühl meekrijgen hoe om te gaan met mensen met beperkingen. Er is sprake van een grote handelingsverlegenheid. Van Zal: *'Het omgaan met mensen met een psychiatrische beperking vonden ze eng, met mensen met een verstandelijke beperking lastig en mensen met een fysieke beperking vonden ze zielig, want die zaten in een rolstoel en hun gebouw was daar vaak niet goed voor uitgerust.'* Van Zal vertelt dat de insteek van de meeste sociaal werkers oké was in de zin dat ze hen niet anders wilden behandelen dan andere bezoekers en dat de 1 op 1 communicatie vaak ook niet het grootste probleem was, maar dat het probleem vooral zat bij hoe ze te betrekken bij activiteiten met anderen. Er zijn vaak harde sociale grenzen die de integratie van mensen met beperkingen frustreren. *'Het allermoeilijkste is een patience-clubje waar iemand met een beperking zit, om dat te begeleiden en te integreren.'* Het onderzoek legt bloot dat het moeilijk is voor sociaal werkers om een klimaat te realiseren waarin ook mensen met beperkingen zich uitgenodigd voelden en anderen hen bij op een vanzelfsprekende wijze bij activiteiten betrekken. Het gevolg: mensen met beperkingen mijden buurthuizen. En dan is de reactie: waarom moet ik het buurthuis toegankelijk maken en fysiek aanpassen als bijna niemand van deze groep hier komt? De enkeling die er dan komt *'tillen we wel naar boven'*. Van Zal: *'bedenk je hoe dat voelt'*. Van Zal signaleerde in het onderzoek dat er aan de ene kant beleidsinitiatieven werden ondernomen om de toegankelijkheid in het sociaal domein te vergroten, maar er ook ontwikkelingen waren die daar afbreuk aan deden. Van Zal: *'De receptie met de receptiemedewerker verdween, locaties veranderden en dan brokkelt alles ook weer af, ik heb gezien dat het ook achteruit kan gaan.'*

Kwekkeboom en van Zal staan ook nog kort stil bij een tweede onderzoek. Ze hebben voor de gemeente Amsterdam een E-learning module gemaakt voor de complexe categorie met 'niet herkenbare beperkingen'. In het kader daarvan is de module ook getest bij loketmedewerkers. Van Zal vertelt dat medewerkers zich daardoor meer bewust geworden zijn van mensen die zich agressief en onbeschoft gedragen en hen met meer geduld, souplesse en begrip bejegen, omdat er wellicht sprake is van iemand met een psychische beperking. Ofwel: het helpt ze in hun werk, ze voelen zich prettiger in hun werk (*'het ligt niet aan mij'*) en zo is ook de dienstverlening verbeterd. Hun voorbeeld maakt duidelijk dat je met gerichte training de offline communicatie van de gemeente naar een hoger niveau kan brengen.

Tot slot benadrukken Kwekkeboom en Van Zal dat het belangrijk is om als gemeente Amsterdam de ingezette lijn vast te houden om hun online dienstverlening te verbeteren – juist ook vanuit

emancipatie-overwegingen. Maak de informatie vindbaar, leesbaar, begrijpelijk, maar betrek ook de doelgroepen zelf erbij, geven ze aan, niet alleen om producten bij ze uit te testen, maar om ze samen met hen te ontwikkelen. Ze wijzen op de opkomst van het benutten van ervaringsdeskundigheid. Zo wordt ook steeds meer onderzoek gedaan met mensen met een beperking die op gelijke basis met onderzoekers opereren. Vroeger kregen ze een plaatsje in een klankbordgroep of hadden ze een bescheiden adviesrol, nu doen ze volwaardig mee bij de opzet, uitvoering en rapportage van onderzoeken.

**Dr. Thea van der Geest is lector Media Design bij het onderzoekscentrum IT+ Media van de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen. Haar expertise op het gebied van mensgericht ontwerpen van IT en media komt voort uit een brede en lange ervaring met sociaal-wetenschappelijk onderzoek naar acceptatie, gebruik en effecten van IT-en media-toepassingen. Zij is een pleitbezorger voor Design for all en Human centered design.**

In 2015 heeft Thea voor de gemeente Amsterdam een onderzoek naar communicatievormen voor gebruikers van dienstverlening uitgevoerd (*De kanalen van Amsterdam*, kern: verschillende vormen van contact open houden, meerdere kanalen maar ook meerder communicatiemodaliteiten, gesproken, chatfuncties, niet alleen formulier, maar ook bejegening).

Thea is ook lid van de stuurgroep Begrijpelijke Overheid gericht op direct duidelijk communiceren en gebruik van begrijpelijke taal. De campagne is gestart in oktober 2018 ([www.directduidelijk.nl](http://www.directduidelijk.nl)).

### ***Wat zijn hobbels die een toegankelijke overheidswebsite in de weg staan?***

#### ***Er moet een trekker zijn op hoog niveau***

Er zijn een aantal hobbels. Bij sommige organisaties is aandacht voor toegankelijkheid niet veel meer dan lippendienst. Je moet niet alleen je website toegankelijker maken of brieven leesbaarder maken, maar je moet binnen je organisatie een cultuurverandering doorvoeren, daar moet iemand aan trekken. Dat moet iemand zijn op hoog niveau. Neem gemeente Enschede als voorbeeld, daar zat toentertijd een wethouder, Jeroen Hatendoorn, die heeft gewoon op een gegeven moment gezegd, bijvoorbeeld juridische brieven over geschillen, bezwaarprocedures, ... die gaan niet de deur uit voor ik ze zelf gelezen heb. Gewoon naar kijken, niet als een jurist, maar kan ik het als een leek begrijpen. Ambtenaren werden gewoon teruggestuurd als de tekst niet begrijpelijk was. Je moet beleid hebben waarin het niet alleen maar mooi gezegd is om de burger centraal te stellen of zo te communiceren dat het voor iedereen passend is, maar dat het ook daadwerkelijk gedaan wordt en bewaakt wordt. Dat is punt 1.

#### ***Eenvoudig en leesbaar schrijven***

Punt 2. Ik denk dat veel mensen denken dat begrijpelijk of eenvoudig leesbaar schrijven makkelijk is, maar het is veel moeilijker, je hebt dus ook een soort vaardigheden nodig, helemaal dwars door de organisatie heen. Van de receptioniste of baliemedewerker tot aan de jurist aan de andere kant, daar zie ik het ook regelmatig fout gaan, ook bij gemeenten. Wie weet nou wat je moet doen?

#### ***Niet alleen maar gebruikers erbij betrekken, maar stel ze centraal***

Mijn derde punt: gebruikersgericht ontwerpen echt omarmen en in de dagelijkse praktijk uitvoeren, je moet mensen aannemen die begrijpelijk kunnen communiceren (of dat aanleren), je moet een bepaald onderwerp nemen, bijvoorbeeld schuldhulpverlening, waar een grote risicogroep zit wat betreft toegankelijkheid en begrijpelijkheid. En dan nieuwe ontwerpen en systemen samen met die mensen op gaan zetten. Of andersom, elke keer als je iets nieuws op de website wilt plaatsen, zul je dat met de gebruikers moeten testen, of het inderdaad vanuit hun perspectief begrijpelijk is. Permanent gebruikersonderzoek, op verschillende momenten in het proces. Als er iets uitkomt wat bedoeld is voor een relatief grote groep, dan zou je dat eerst moeten testen met gebruikers, voordat je het daadwerkelijk integreert. Je moet steeds checken of deze communicatie wel werkt. Dat kost veel tijd, en dat is misschien een andere hobbel, omdat ambtenaren, ik noem maar wat, bijvoorbeeld een X aantal casussen per dag moeten afhandelen. Wat is het makkelijkste als je onder tijdsdruk staat, je kijkt even naar je vorige brief die je verstuurd hebt, wat gegevens wijzigen, en die stuur je weer weg



onder tijdsdruk. Je moet ook gewoon tijd nemen en krijgen om deze brief aan te passen aan wensen, behoeften en vaardigheden van de gebruiker, van de mensen voor wie hij bedoeld is. En dat kost tijd, dat moet je inbouwen in je proces.

In die gebruikerspanels zou je dus heel goed mensen op moeten nemen die representatief zijn voor de gehele doelgroep, die bijvoorbeeld een visuele beperking hebben, hoewel de behoeften van iemand die visueel beperkt is helemaal niet overeen hoeft te komen met iemand die laaggeletterd is, of anderstalig, niet dat je dat met honderd mensen moet gaan doen.

Je moet je ook realiseren dat hoewel er steeds meer digitale mogelijkheden zijn, er altijd mensen zullen zijn, tot hoog opgeleiden toe, die daar helemaal niet mee overweg kunnen. 'Is me veel te ingewikkeld, alles is al zo ingewikkeld geworden' en 'Gewoon puur omdat de verandering moeilijk is'. Daarnaast zitten er relatief veel mensen met weinig geld onder chronisch zieken en gehandicapten, zij zijn relatief vaak afhankelijk van een uitkering. Ik weet niet hoe het nu is, maar tien jaar geleden kreeg je die handige en toegankelijke smartphone echt niet vergoed, terwijl deze groepen wel grote consumenten zijn van overheidsdiensten. Zij moeten vaak veel zaken afhandelen met de (gemeentelijke) overheid, om toegang te krijgen tot voorzieningen. Je sluit ze onbedoeld uit als je de toegang tot die voorzieningen moeilijk maakt, het formulier waar je de voorziening mee aan kan vragen, niet iedereen heeft een handige neef of partner die dat even voor je kan regelen.

### ***Internet of things***

Door IT ondersteunde toegang tot diensten, dat is mijn vakgebied. Zorg dat je website toegankelijk is en de ondersteunde dienst toegankelijk is. We kijken ook naar 'internet of things', waarbij de IT niet alleen in een computer of laptop zit, maar ook misschien in de omgeving zit. Bijvoorbeeld bij het provinciehuis in Arnhem zij wij een project aan het doen voor mensen met visuele beperkingen en laaggeletterden. Daarbij richten wij het provinciehuis in met bakens, blokjes die je overal in het provinciehuis kan ophangen. Die bakens die loodsen je eigenlijk – door het gebouw heen – naar de plek waar je moet zijn, in plaats van dat iemand mee moet lopen om te zorgen dat je de lift kan vinden. Die bakens, blokjes, communiceren met jouw telefoon ... ga hier rechtdoor, linksaf, er komt een trapje aan et cetera. Er is een soort technologie ingebouwd in de omgeving en daar is een heleboel mee te doen, dat soort ontwikkelingen. Aan de ene kant kunnen we de uitingen van de technologie toegankelijk maken en aan de andere kant kunnen we de omgeving met behulp van de technologie toegankelijker maken.

Bij dit project in het provinciehuis hebben we niet alleen maar gekeken naar toepassingen voor blinden en slechtzienden. Die bakens activeren een bestandje op je telefoon, dat zou een gesproken bericht kunnen zijn, maar dat kan bijvoorbeeld ook een plaatje zijn ... voor een laaggeletterde waarin wordt gezegd ... 'hier ben je naar onderweg'. We zijn bij dit onderzoek ook met laaggeletterden bezig en we hebben ook geprobeerd om mensen met autisme te betrekken. Ook die groep vindt het heel erg moeilijk om in een complexe omgeving – want dat is het provinciehuis – om daar te kiezen welke kant ze op moeten ... We hebben helaas maar één proefpersoon met een autismoernis gevonden die ons wilde helpen om vast te stellen wat nou de echte behoeften zijn.

### ***Niet iedereen redt zich vanzelf***

Ik denk wel dat gemeenten beter zijn gaan nadenken over dat het niet vanzelfsprekend is dat iedereen zich altijd zelf redt, dat er gewoon gevallen zijn waar niet-digitale communicatie nodig is of het handigste werkt. De gemeente Tilburg heeft bijvoorbeeld ingevoerd dat als de WOZ waarde afwijkt van wat er vorige jaren is vastgesteld, dan sturen ze niet zomaar die brief, dan bellen ze eerst op om



uit te leggen waarom het afwijkt. Dat doen ze niet bij de hele groep waar het een procentje afwijkt, maar daar waar er flinke wijzigingen zijn. Sinds ze zelf eerst het contact hebben gezocht, is het aantal bezwaarschriften tegen die WOZ flink gedaald. Ik denk dat overheden vaker zouden moeten zeggen: is het wel zo goed om alleen die informatie te sturen? Ze zouden van te voren moeten denken: in welke gevallen is een andere aanpak handiger, kom even langs, of wij komen het brengen. Ik denk dat je daar meer over zou moeten nadenken als overheid. Bij welke groepen en in welke situatie zou dat een heel goed alternatief zou zijn?

Dat blijkt ook uit mijn onderzoek *De kanalen van Amsterdam* uit 2015. Er zijn een heleboel mensen die dat persoonlijk contact niet willen, maar er zijn ook groepen die dat juist wel willen, een grote groep laaggeletterden, maar er zijn ook hoogopgeleiden die dat prettig vinden. Verschillende contactkanalen onderhouden, dit soort zaken zijn vaak weggesneden om dienstverlening efficiënter te maken. Veel persoonlijke contacten zijn verdwenen, die kosten namelijk relatief veel geld, je kunt dan maar één persoon tegelijk bedienen. Maar bedenk wel, het niet verlenen van contact op maat kost ook veel geld, maar dat zien we niet zo goed. Bijvoorbeeld de kosten van een formulier dat nog een keer terug moet en nog een keer. Het devies is dus: leer je gebruiker kennen.

### ***Op het gebied van toegankelijke dienstverlening wordt heel veel ontwikkeld***

In de wereld van usability en accessibility wordt er aan de techniek kant ontzettend veel ontwikkeld en uitgetoet, bijvoorbeeld die bakens. Maar er wordt niet systematisch gekeken of deze manier beter is dan een andere manier, dat soort vergelijkend onderzoek wordt gewoon niet zoveel gedaan. Ik zou het best graag willen doen. Als onderzoeker heb ik lang bij de Universiteit Twente gezeten, nu werk ik in Arnhem als lector Media design bij de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen (HAN). Daar zitten 2.600 studenten in die informatica, communicatie, multimedia opleiding, 2.600 handige techneuten, dat zijn de mensen die de dienstverlening van morgen maken. Ik ondersteun de docenten die gebruikersonderzoek in hun onderwijs centraal stellen. Integreer dat in je ontwerp, vanaf dag 1 dat je een ontwerpidee hebt, toegankelijk bouwen, de mogelijkheden die er zijn, bijvoorbeeld spraaktechnologie, gebruik van kunstmatige intelligentie. Realiseer je altijd dat je ontwerpt voor 'gewone' gebruikers, dus niet alleen voor mensen als de student zelf, hoogopgeleid, in technologie geïnteresseerd, maar ook voor non technici en laagopgeleiden.

### ***Zet gebruikers centraal***

Wat we proberen in de verschillende specialisaties, maar in elk geval in het profiel Interaction Design, is te ontwerpen vanuit de vraag: hoe zorg je dat je ontwerp doet wat het moet doen. En zet daarbij de gebruikers centraal. In het Interaction Design profiel zit ontwerpondersteunend onderzoek vanuit gebruikersperspectief in alle vier de jaren van de opleiding. Wij zijn het aan het uitbreiden voor andere profielen, de web en apps ontwikkelaars, en aan de ICT-kant. Daar ben ik nog een beetje zendingwerk aan het doen. Voor hbo-ICT'er is het niet zo vanzelfsprekend. De focus lijkt voor studenten te liggen op het leren van programmeertalen, maar ook daar zeggen we: uiteindelijk moet jouw systeem ook toegankelijke applicaties opleveren, bijvoorbeeld ook werkplekapplicaties, want de werkplek moet ook toegankelijk zijn, dus als jij het zo bouwt dat het ingewikkeld wordt (voor de gebruiker), dan bewijs je je opdrachtgever een hele slechte dienst. Aan de IT-kant, is het gebruikersperspectief nog wat verder weg. Aan de mediakant staat het gebruikersperspectief voorop. Dat zijn de mensen die de voorkant van IT-systemen ontwerpen. Maar voor hen die aan de achterkant werken, proberen we in het onderwijs duidelijk te maken dat zij zich ook altijd ervan bewust moeten zijn dat zij voor een diverse doelgroep aan het ontwikkelen zijn, dat het toegankelijk moet zijn in de zin van dat het aan wettelijke eisen moet voldoen.

### ***Deens voorbeeld gebruikersperspectief centraal***

Ik vind dat de Deense overheid, nu misschien iets minder, maar zeker een aantal jaren geleden, heel erg nadrukkelijk het belang van gebruikers, inclusief het belang van gebruikers die niet zo voor de hand liggen, vooropgesteld hebben. Østegard Madsen, dat is een Deense onderzoeker die gepromoveerd is op overheidsdienstverlening rondom uitkeringen. Hij werkte samen met mensen die afhankelijk waren van die uitkeringen, echt vanuit het perspectief wat betekent de overheidsregeling nou voor een alleenstaande moeder die in aanmerking komt voor een toeslag. Hoe gaat dat nou precies? Hij heeft veel met focusgroepen gewerkt, die elkaar hielpen de formulieren en de diensten te gebruiken. Dat vond ik een heel interessant proefschrift. De Deense overheid heeft nog een paar dingen gedaan die ik interessant vind, omdat ik binnen een soortgelijk project hetzelfde doe. De Denen hebben bijvoorbeeld voor de hele overheidsdienstverlening persona's ontwikkeld. Zij hebben een soort analyse gemaakt van hun dienstverlening en daaruit 12 persona's afgeleid die samen staan voor de Deense burgers. Die personages zijn uitgangspunt en toetssteen bij alle overheids-digitalisering. Dan heb je het gebruikersonderzoek echt een sleutelplek gegeven, de gebruiker niet alleen 'erbij betrekken', maar echt centraal stellen.

Als je wilt weten wat goede toegankelijke websites zijn, moet je dat niet aan mij vragen, maar aan de gebruikers. Zij hebben het perspectief om dat goed te kunnen te beoordelen vanuit hun wensen, verwachtingen en doelen waarvoor ze op de website (moeten) zijn. En als je een website ontwikkelt, moet je die ook met hen testen. Niet alleen beoordelend bekijken, maar ook daadwerkelijk de gevraagde acties uitvoeren: wat gebeurt er als ik dit formulier invul? In onze onderzoeksfaciliteiten in Arnhem gebruiken wij dan ook bijvoorbeeld apparatuur die de oogbewegingen in de gaten houdt. Waar kijkt de gebruiker naar, wat zien ze over het hoofd? Wordt de begeleidende tekst gelezen? Wordt het plaatje dat het een en ander moet verduidelijken wel gezien?

De kwaliteit van een website is afhankelijk van waarom je (als gebruiker) de website bezoekt. Als ik mijn paspoort aanvraag, hoef ik geen superfijne beleving te hebben, ik wil gewoon efficiënt geholpen worden. Klaar, veilig en snel.

Wat ik zelf een goede ervaring vond, was toen ik bezig was met zonnepanelen. Ik heb subsidie aangevraagd via internet. Ik heb toen een formulier ingevuld en kreeg meteen een bericht terug waarin stond: op grond van wat u ingevuld heeft, denken wij dat u dit en dat aan subsidie ontvangt, het definitieve besluit met betrekking tot uw aanvraag wordt volgende week genomen, over twee weken krijgt u het geld gestort. Toen dacht ik: dat is precies wat ik wilde, niet alleen overzichtelijk wat ik voor gegevens aan moest leveren, maar ook de feedback van dat ik het formulier goed had ingevuld en dat er aangegeven werd wat ik van hen kon verwachten. Dat vind ik een heel belangrijk kwaliteitscriterium voor overheidsdiensten. Ik denk dat het veel te vaak niet duidelijk is of je het goed gedaan hebt. Dat is cruciaal, zeker voor mensen die niet veel ervaring hebben met wat ze aan het doen zijn: een vorm van terugkoppeling. Niet alleen: we hebben het ontvangen, maar je hebt het ook goed gedaan. Dit is wat we van jou verwachten en dit is wat jij van ons mag verwachten. Ik vind dat een belangrijk kwaliteitscriterium, daar ontbreekt het nog wel eens aan.

### ***Zorg dat je ambtenaren begrijpelijke taal onder de knie krijgen***

Het zit niet alleen in de organisaties die je ondersteunt, maar ook in de professionals, in ons geval van de begrijpelijke overheid, de schrijvende of communicerende ambtenaar. Ik zit in de stuurgroep Begrijpelijke Overheid. Samen met onder andere bijvoorbeeld de Taalunie, Stichting Lezen & Schrijven. We zijn samen met de overheid een campagne Direct duidelijk gestart ([www.directduidelijk.nl](http://www.directduidelijk.nl)). Die is op 31 oktober live gegaan, een aantal gemeenten hebben zich daar al aan verbonden, onder andere Etten-Leur, Oss en Enschede. Die gemeenten hebben toegezegd dat

ze de richtlijnen voor Direct duidelijke overheidscommunicatie integraal gaan uitvoeren. Ze beloven dat ze voor 2019 een genre of één situatie kiezen waar ze zich op gaan richten, waarbij ze ook echt vaststellen of het bij gebruikers gewerkt heeft aan het eind van 2019. Amsterdam is ook gevraagd, Utrecht, Den Haag, Rotterdam, Arnhem en Nijmegen zijn er ook mee bezig. Als iets dat de moeite waard is om onder de aandacht te brengen bij de gemeente Amsterdam, is dat ze ook kunnen profiteren van de wijsheid die bijvoorbeeld in Den Haag en Rotterdam is opgedaan, dat er allemaal materialen zijn voor het begrijpelijk communiceren via de website van Direct duidelijk. Er staan op de website ook filmpjes van teksten voor de bewerking en na de bewerking. Bijvoorbeeld een brief van de gemeente die burgers niet begrijpen. Na bewerking begrijpen ze die wel. Ik denk dat het belangrijk is als gemeente om die te link te leggen en niet alleen binnen je eigen gemeente bezig te zijn, maar ook te profiteren van elkaar. Het betreft nu in eerste instantie de overheid. Ik ben nu bezig het initiatief uit te breiden naar de zorg, zoals instellingen voor mensen met verstandelijke beperkingen. We hebben die website ingericht samen met mensen uit Etten-Leur en Oss. Die zijn al tien jaar bezig om een beter begrijpelijke overheid te worden en begrijpelijke communicatie voor hun gemeente te regelen. Toen ze begonnen konden ze nergens iets vinden van hoe zo'n beleid er uit zou moeten zien. De website Direct duidelijk bevat zulke materialen.

Ik denk dat iedere gemeente op zich van goede wil is, zeker als je het geluk hebt dat er een wethouder is die zich erachter zet, zoals nu in Nijmegen het geval is. Ik denk dat je gebruikersonderzoek helpt de business case aan te tonen. Dat het voor wethouders belangrijk is dat ze kunnen laten zien dat ze niet alleen maar geld toeschuiven naar projecten, maar dat ze daarmee ook aantoonbaar tijd of ellende besparen. Daarvoor moet je uiteindelijk wel onderzoek doen om vast te stellen wat het nou precies oplevert. Er is dus voor ons als onderzoekers nog veel werk te doen, we zijn nog niet helemaal klaar.

Fijn om te horen dat Amsterdam weer bezig is met het thema toegankelijkheid en dus met de kwaliteit van hun dienstverlening voor alle burgers.

## **Dr. Eric Velleman; stichting Accessibility, technisch directeur en toegankelijkheidsexpert**

Eric Velleman is technisch directeur en toegankelijkheidsexpert. Hij heeft meer dan twintig jaar gewerkt bij Bartiméus met visueel gehandicapten en onderzoek gedaan naar toegankelijkheid, gebruikersvriendelijkheid en gebruikersprofielen voor mensen met een handicap en ICT.

Eric Velleman werkt mee aan de ontwikkeling van diverse internationale (W3C) documenten ten aanzien van de toegankelijkheid. Hij adviseert de Europese Commissie op het gebied van de web-toegankelijkheid. Hij werkt mee aan de Europese harmonisatie van webtoegankelijkheidstoetsingen.

Eric was initiatiefnemer en projectleider van het Waarmerk drempelvrij.nl en is voorzitter van het inspectie instellingen overleg van drempelvrij. Hij was in opdracht van drempelvrij en het ministerie van BZK verantwoordelijk voor de Web richtlijnen norm voor het Waarmerk drempelvrij. Bij Accessibility leidt hij een projectteam dat innovatieve 'proof of concepts' ontwikkelt. Eric houdt zich bezig met alle aspecten van toegankelijkheid inclusief games, televisie en multimedia. Hij geeft internationaal lezingen en presentaties en neemt als expert deel aan de totstandkoming van internationale standaarden en wet- en regelgeving. Eric Velleman is directeur en onderzoeker voor stichting Accessibility. [bron: [www.accessibility.nl](http://www.accessibility.nl)]

Eric is ervan overtuigd dat websites toegankelijk te maken zijn voor alle groepen handicaps. Technisch is de sky de limit. Hij stelt wel dat er dan méér nodig is dan alleen het afvinken van de 50 WCAG2.1-AA normen/richtlijnen. Het is een combinatie van een toegankelijke website+ (in combinatie met overige digitale toepassingen en (digitale) hulpmiddelen voor gebruikers) én een achterliggende organisatie die toegankelijkheid uitstraalt, waar de processen zodanig zijn ingericht dat deze een toegankelijke website ondersteunen.

Een website toegankelijk maken is één, je organisatie 'toegankelijkheidsproof' maken is twee, je klanten doorgronden, wat zijn hun behoeften, wensen, mogelijkheden is drie. Of beter, waar hiervoor 1, 2, 3 staat, moet je lezen als 3, 2, 1: eerst de behoeften, mogelijkheden en wensen van je klanten kennen, dan je organisatie inrichten op een klantengerichte toegankelijke organisatie en tot slot het inrichten van een toegankelijk website.

Eric stelt dat het mainstreamen van toegankelijke organisatieprocessen essentieel is voor het succesvol inrichten van een toegankelijke website voor alle groepen.

Zoals hierboven al vermeld: technisch zijn er geen obstakels meer om websites volledig toegankelijk te maken voor alle gebruikersgroepen, dus ook voor alle mensen met een beperking, van welke aard dan ook. Dat is de winst van technische ontwikkelingen van de afgelopen decennia: de winst is te halen in hearts en minds van medewerkers in organisaties die verantwoordelijk zijn voor de inrichting van die websites. En wat de toekomst betreft, gekeken naar klantbehoeften: Eric verwacht veel van processen die kennis over klanten, die op allerlei wijzen al in verschillende systemen is opgeslagen, verzamelt en dat door de analyses daarvan een optimale gepersonifieerde klantdienstverlening mogelijk is (gebruik maken van de mogelijkheden van big data).

In december 2018 is Eric gepromoveerd op het thema 'De implementatie van standaarden voor toegankelijkheid door Nederlandse gemeenten'. In het proefschrift onderbouwt hij op basis van wetenschappelijk onderzoek dat om digitale toegankelijkheid bij gemeenten succesvol te implementeren er een aantal organisatorische factoren van groot belang zijn. Er is een direct verband tussen het borgen van deze organisatorische processen en het succesvol implementeren van digitale

toegankelijkheid. In deze rapportage is daar een apart hoofdstuk aan gewijd. Technische en organisatorische aanbevelingen zijn in aparte bijlagen weergegeven.

## Bijlage 2 Praktijkgericht onderzoek Amsterdam

# Gemeente Amsterdam

*bereikbaar +  
begrijpelijk =  
betrouwbaar*

***Praktijkgericht onderzoek***

## 1 Aanleiding

De gemeente Amsterdam wil haar dienstverlening voor mensen met een beperking optimaliseren. Het onderzoek van Movisie en Inclusionlab focust op het verbeteren van online en offline dienstverlening voor mensen met een zintuiglijke beperking, bijzonder cognitief vermogen en laaggeletterden.

De gemeente Amsterdam krijgt middels deze onderzoeksrapportage inclusief aanbevelingen inzicht in wat werkt én wat niet werkt bij online en offline klantcontact voor mensen met een beperking (fysiek, zintuiglijk, cognitief). Deze resultaten en aanbevelingen kunnen gebruikt worden voor het plan van aanpak voor toegankelijke dienstverlening waarbij digitale inclusie een belangrijk aandachtspunt is.

De onderzoeksrapportage is gebaseerd op:

- wetenschappelijke en praktijkgerichte onderzoeksliteratuur via literatuurdatabases van relevante universiteiten en kenniscentra;
- on- en offline onderzoek naar best practices in relevante vakliteratuur en websites van universiteiten en kenniscentra;
- consultatie van relevante experts en ervaringsdeskundigen.

### Visie online en offline dienstverlening

De nationale en lokale overheid is er voor de burger. Als gebruiker van overheidsregelingen moet de aangeboden informatie bereikbaar en bruikbaar zijn. Begrijpelijke communicatie is een voorwaarde om als inwoner de gemeente te kunnen vertrouwen. Je weet wat de overheid van jou verwacht en wat zij aan jou kan bieden.

Op dit moment hebben veel Nederlanders moeite om o.a. brieven, formulieren en websites van de overheid te begrijpen. Nadelige gevolgen van onbegrijpelijke overheidsuitingen zijn aanzienlijk. Duidelijke communicatie is essentieel voor het maatschappelijke functioneren van met name de ruim twee miljoen laaggeletterden die Nederland in 2018 telt.

De Nationale Ombudsman formuleert vier uitgangspunten die van belang zijn voor de overheid die digitaliseert.<sup>15</sup> Inclusionlab neemt in haar visievorming deze uitgangspunten over:

1. Neem verantwoordelijkheid.
2. Wees toegankelijk.
3. Wees oplossingsgericht.
4. Wees gebruiksvriendelijk.

De maatschappij digitaliseert. De overheid gaat daarin mee. Voor veel burgers en overheidsinstanties is digitalisering een positieve ontwikkeling. Maar er zit ook een andere kant aan digitalisering: er is een aanzienlijke groep burgers die niet digitaal vaardig is en moeilijk of niet mee kan als het gaat om communicatie met de overheid. De gemeentelijke dienstverlening moet dus ook offline doorgaan.

*'Er is ook behoefte aan persoonlijk contact. De dienstverleners moeten welwillend zijn om te helpen. Zij moeten ook meer bereid zijn om mee te denken in oplossingen zoeken.'*

*- Ed Sanders, ervaringsdeskundige -*

---

<sup>15</sup> Ombudsvisie digitale overheid: <https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/2017/ombudsvisie-digitale-overheid-overheid-communiceer-met-burgers-op-het-netvlies>.



## 2 Onderzoeksmethode

Het praktijkgericht onderzoek biedt handvatten aan de medewerkers van de gemeente Amsterdam om een plan van aanpak voor het optimaliseren van dienstverlening voor mensen met een beperking op te zetten. Er zijn landelijke koepelorganisaties, belangenbehartigers, stichtingen, gemeenten en ervaringsdeskundigen betrokken bij het verzamelen van goede voorbeelden en het formuleren van aanbevelingen. De benaderde partijen hebben de juiste kennis en kunde om voor de gewenste handvatten te zorgen. Zij werken samen met de doelgroep van dit onderzoek of horen zelf bij de doelgroep.

### Benaderde organisaties

Vereniging van Nederlandse gemeenten (VNG) [www.vng.nl/](http://www.vng.nl/)

Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN) [www.vgn.nl](http://www.vgn.nl)

Ieder(in) [www.iederin.nl/](http://www.iederin.nl/)

Coalitie voor Inclusie [www.coalitievoorinclusie.nl/](http://www.coalitievoorinclusie.nl/)

PGOsupport [www.pgosupport.nl](http://www.pgosupport.nl)

Vereniging LFB [www.lfb.nu/](http://www.lfb.nu/)

Stichting Buitengewoon Actieve Breinen (BAB) [www.stichting-bab.nl/](http://www.stichting-bab.nl/)

Frion [www.frionzorg.nl/](http://www.frionzorg.nl/)

Stichting Lezen & Schrijven [www.lezenenschrijven.nl/](http://www.lezenenschrijven.nl/)

Genootschap Onze Taal [www.onzetaal.nl/](http://www.onzetaal.nl/)

Ministerie van Algemene Zaken, Dienst Publiek en Communicatie

[www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-algemene-zaken/organisatie/organogram/dienst-publiek-en-communicatie](http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-algemene-zaken/organisatie/organogram/dienst-publiek-en-communicatie)

Gemeente Maastricht [www.gemeentemaastricht.nl/](http://www.gemeentemaastricht.nl/)

Artups [www.artups.nl/](http://www.artups.nl/)

Solgu [www.solgu.nl/](http://www.solgu.nl/)

Gemeente Utrecht [www.utrecht.nl](http://www.utrecht.nl)

KPP: Koos Pelsser Producties

Bij het benaderen van ervaringsdeskundigen hebben wij rekening gehouden met diversiteit, d.w.z. van zintuiglijke beperking tot bijzonder cognitief vermogen. Er zijn 15 ervaringsdeskundigen betrokken bij het onderzoek.

De organisaties en de ervaringsdeskundigen hebben van het onderzoeksteam een vragenlijst ontvangen. De vragenlijst is aangepast, zodat mensen met een licht verstandelijke beperking deze ook kunnen begrijpen. Voor de vragenlijsten zie bijlage A aan het eind van deze bijlage.

### Analyse

Het onderzoeksteam heeft de antwoorden van de benaderde organisaties en ervaringsdeskundigen geanalyseerd. Het uitgangspunt bij het formuleren van de conclusies en aanbevelingen is praktijkgericht: hoe kan de gemeente Amsterdam de genoemde voorbeelden en bevindingen het best gebruiken om haar dienstverlening te optimaliseren?

## **Resultaat**

De resultaten en aanbevelingen zijn geformuleerd rond vier thema's:

1. Omgaan met mensen met een beperking.
2. Bereikbaarheid en bruikbaarheid van online informatie.
3. Begrijpelijke taal in online en offline communicatie.
4. Direct duidelijk – heldere overheidscommunicatie.

### 3 Omgaan met mensen met een beperking

Sinds 14 juli 2016 is in Nederland het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap<sup>16</sup> (verder VN-verdrag) van kracht. Het VN-verdrag moet ertoe leiden dat de inclusie van mensen met een beperking in de samenleving de norm wordt. Dit betekent dat de Rijksoverheid en lokale overheden ervoor moeten zorgen dat mensen met een beperking volwaardig kunnen deelnemen aan de samenleving, op alle terreinen.

Het College voor de Rechten van de Mens<sup>17</sup> is toezichthouder op de naleving van het VN-verdrag. Jaarlijks publiceert het College een rapportage met de stand van zaken op dit gebied en aanbevelingen voor de regering. De maatschappij is nog lang niet voldoende ingericht om mensen met een beperking volledig te laten deelnemen aan de samenleving. Dat blijkt uit de rapportage van het College gepubliceerd in december 2017<sup>18</sup>. De terreinen waar het College de meeste problemen signaleert zijn arbeid, zelfstandig wonen, toegankelijkheid en onderwijs.

Volgens Collegevoorzitter Adriana van Doijeweert er is meer behoefte aan inclusie: *'Eén op de acht mensen in Nederland heeft een beperking. Dit kan lichamelijk zijn, zoals motorisch, visueel of aan het gehoor, maar ook psychisch of verstandelijk. Dit is een enorme groep. Wij moeten er als samenleving voor zorgen dat zij volwaardig kunnen deelnemen aan de maatschappij.'*

#### **'Nothing about us without us'**

Gemeenten zijn als onderdeel van de staat ook verplicht het VN-verdrag uit te voeren. Een van de belangrijkste uitgangspunten van het VN-verdrag is dat de doelgroep betrokken wordt bij het maken van beleid. Zij weten immers als geen ander welke drempels er zijn en hoe deze weggenomen kunnen worden. Daarom is het van belang dat zij al vanaf het begin van de beleidsontwikkeling volledig worden betrokken. Daarbij dient onder andere gelet te worden op de diversiteit van de doelgroep. Want iemand in een rolstoel heeft baat bij het plaatsen van een drempelplaat, maar voor blinden en slechtzienden zijn juist straatnaambordjes in braille nuttig.

#### **Toegankelijkheid**

Toegankelijkheid omvat meer dan de fysieke leefomgeving, hoewel deze toegankelijkheid ook essentieel is. Maar het gaat ook over de toegankelijkheid tot vervoer, informatie en communicatie. Zo zijn lange brieven vol ambtelijk taalgebruik lastig te begrijpen door mensen met een (licht) verstandelijke beperking (en personen die de Nederlandse taal nog niet onder de knie hebben). Het gebruik van internet (en de toegang tot de zich daar bevindende informatie) is vaak problematisch voor blinden en slechtzienden.

Het VN-verdrag is ook van toepassing met betrekking tot dienstverlening door de gemeenten. Hierbij gaat het over lagere balies voor inwoners in een rolstoel, zodat ook zij de baliemedewerker goed kunnen zien, communicatie in eenvoudige taal of door het gebruik van pictogrammen. Ook is er inmiddels een wettelijke verplichting tot een toegankelijke website: vanaf 2019 voor nieuwe websites, vanaf 2020 ook voor bestaande websites en vanaf 2021 voor mobiele apps.

---

<sup>16</sup> VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap: [www.rijksoverheid.nl/documenten/brochures/2016/12/23/vn-verdrag-inzake-de-rechten-van-personen-met-een-handicap](http://www.rijksoverheid.nl/documenten/brochures/2016/12/23/vn-verdrag-inzake-de-rechten-van-personen-met-een-handicap)

<sup>17</sup> College voor de Rechten van de Mens: [www.mensenrechten.nl/nl](http://www.mensenrechten.nl/nl)

<sup>18</sup> Rapportage implementatie VN-verdrag: [www.mensenrechten.nl/nl/publicatie/38166](http://www.mensenrechten.nl/nl/publicatie/38166)

## **Amsterdam doet mee**

De gemeente Amsterdam neemt het uitgangspunt 'Nothing about us without us' mee in haar beleidsontwikkeling. Het is van belang dat gemeenten een breed netwerk hebben van inwoners met een beperking die hierdoor inspraak hebben op het beleid.

### **3.1 Programma Train de trainer**

De gemeente Amsterdam is verantwoordelijk voor de inrichting en uitvoering van het dienstverleningsproces en neemt hiervoor verantwoordelijkheid. De gemeente wil bereikbaar zijn voor iedereen. Zij wil dat haar diensten bruikbaar zijn. Dat leidt tot betrouwbaarheid. Iedere bewoner van Amsterdam is uniek. Elke beperking is uniek. Wie kan de ambtenaar beter uitleggen hoe het is om met een beperking te leven en benadering door anderen te ervaren, dan de mensen met een beperking zelf?

#### *Informatiebron: VNG*

#### ***Maartje van Boekel, projectleider Iedereen doet mee! VN-verdrag en Kerstin Leidorf, beleidsmedewerker Inclusieve Samenleving***

Goed dat jij betrokken bent bij het onderzoek in Amsterdam. En dat er werk wordt gemaakt van het klantcontact. Daarbij moet ik zeggen dat wij geen overzicht hebben van het klantcontact in gemeenten. Ik wilde je verwijzen naar de uitkomsten van het onderzoek van de rijksinspecties van het Toezicht Sociaal Domein. Maar zij hebben ook onderzoek gedaan in Amsterdam, dus die informatie is bekend, neem ik aan.

We kennen het goede initiatief van de gemeente Maastricht. Zij hebben een train de trainer-training ingezet, waarmee mensen met een beperking worden getraind om de medewerkers van de gemeente te trainen. Het gaat dan om bewustwording aan beide kanten, om het contact te verbeteren. De brochure is te vinden in onze toolbox, via [www.vng.nl/iedereen-doet-mee](http://www.vng.nl/iedereen-doet-mee), onder factsheet en dan de onderste link. Voor meer informatie kan je ook contact opnemen met Uschi Prick, via [uschiwehrens@gmail.com](mailto:uschiwehrens@gmail.com).

Tijdens de zoektocht naar goede voorbeelden hoe de gemeente Amsterdam haar dienstverlening voor mensen met een beperking kan optimaliseren is het onderzoeksteam via de VNG het goede initiatief van de gemeente Maastricht tegengekomen. Maastricht heeft het programma train de trainer ingezet, waarmee mensen met een beperking worden getraind om de medewerkers van de gemeente te trainen. Het gaat dan om bewustwording aan beide kanten om het contact te verbeteren.

#### *Informatiebron: Artups*

#### ***Uschi Prick, trainer***

De gemeente Maastricht wil de komende jaren veel plannen realiseren om de stad inclusiever te maken. De gemeente gaat op verschillende manieren met het VN-verdrag aan de slag. Eén van die manieren is het trainen van de eigen ambtenaren. Zodat zij beter bewust worden van hoe zij (kunnen) omgaan met allerlei verschillende mensen. En ook zodat zij begrijpelijker teksten leren schrijven. Het project is opgezet via de Lokale Coalitie voor Inclusie en wordt begeleid door Uschi Prick van Artups<sup>19</sup>.

*Deze stad is er voor iedereen: programma en draaiboek*

<https://maastrichtvooredereen.nl/wp-content/uploads/2018/02/Train-de-trainer-Bewustwording-Bejegening-Programma-en-draaiboek.pdf>

---

<sup>19</sup> Artups: [www.artups.nl](http://www.artups.nl)

Mensen met een beperking gaan in gesprek met ambtenaren in het kader van een inspiratie-bijeenkomst. Heel open. Om van elkaar te leren. Denk aan onderwerpen als: wat is dat eigenlijk, een beperking? Hoe herken je dat iemand 'een beperking' heeft? Moet je dat kunnen herkennen? En wat doe je met die kennis? Moet je mensen anders benaderen of juist niet? Wat is handig voor ons, als medewerker van de gemeente? Je weet waar je aan toe bent.

Resultaat inspiratiesessie:

- Meer begrip voor mensen met een beperking.
- Meer inzicht in wat een beperking in dagelijks functioneren en communiceren betekent.
- Door de inspiratiesessie, kunnen de ambtenaren ook zelf aangeven waar zij in de bejegening van mensen met een beperking tegenaan lopen.
- Meer begrip terug krijgen van mensen met een beperking en samen oplossingen bedenken over verbeteringen in bejegening en communicatie.
- En uiteindelijk prettiger en meer aangepast dienstverlening kunnen toepassen.

In Maastricht is het VN-verdrag ook de aanjager van beleid en activiteiten op het gebied van inclusie. *'Al ruime tijd vóór de ratificatie ervan overigens'*, vertelt Karin Martens, senior beleidsmedewerker welzijn en zorg, wiens taak het is om het VN-verdrag te implementeren.<sup>20</sup> Om te kijken waar Maastricht op dat moment stond en wat er moet veranderen om de situatie te verbeteren, heeft de Lokale Coalitie voor Inclusie in 2014 een nulmeting gehouden. Het is een proces waarin de gemeente samen met de Lokale Coalitie voor Inclusie werkt en waarin de eerste stappen al zijn gezet, ook binnen de gemeente zelf. Zo gaan mensen met een beperking gemeentelijke gebouwen screenen op toegankelijkheid. Ambtenaren gaan naar inspiratiebijeenkomsten over het bejegenen van mensen met een beperking. Een stimuleringsregeling moet de toegankelijkheid van horeca, winkels en onderwijsinstellingen vergroten. Samen met de betrokken doelgroep onderzoekt de gemeente hoe de communicatie van de gemeente beter op de uiteenlopende behoeften van burgers kan worden afgestemd. En op 8 maart 2018 is de nieuwe website [www.maastrichtvooriedereen.nl](http://www.maastrichtvooriedereen.nl) officieel gelanceerd, waarop alle inclusie-activiteiten van de gemeente een plek krijgen.

### **Train de trainer in Amsterdam**

Het uitvoeren van het programma Train de trainer kan een belangrijke bijdrage leveren aan het optimaliseren van de dienstverlening voor mensen met een beperking. De gemeente Amsterdam zou hiermee ook aan de slag kunnen gaan.

Verwachte resultaat voor mensen met een beperking:

- De mensen met een beperking worden erbij betrokken en tot co-trainer opgeleid.
- Tijdens een training leren mensen met een beperking op een andere manier naar hun eigen beperking en dagelijkse frustraties te kijken.
- Zij leren ook op een positieve manier met ambtenaren in dialoog te gaan.

Verwachte resultaat voor de ambtenaren:

- Ambtenaren gaan niet OVER mensen met een beperking in gesprek, maar MET mensen met een beperking.
- Via opdrachten krijgen ambtenaren een andere kijk op leven met een beperking. De invloed die het op je dagelijks leven heeft.

---

<sup>20</sup> VN-verdrag voor de rechten van mensen met een handicap is een stok achter de deur: <https://vng.nl/vn-verdrag-voor-rechten-van-mensen-met-een-handicap-is-een-stok-achter-de-deur>

- Zij gaan samen met de co-trainers kijken naar oplossingen en (nieuwe) omgangsvormen.

### 3.2 Op gelijke voet communiceren

#### *Informatiebron: leder(in)*

#### **Thijs Hardick, beleidsmedewerker mobiliteit & toegankelijkheid en implementatie VN-verdrag**

leder(in) stelt – conform het VN-verdrag – de burger centraal. Als gemeente doe je recht aan de diversiteit van jouw inwoners door het gebruiken van de gewenste communicatiemiddelen. Een goed voorbeeld is de communicatiemethode van de Sociale Verzekeringsbank. Mocht een klant een brief sturen, ontvangt zij of hij ook een brief als antwoord. Is de organisatie via e-mail benaderd? Het antwoord is ook via e-mail gestuurd. In het geval van een telefonisch verzoek staat de Sociale Verzekeringsbank te woord. De klant wordt niet doorverwezen naar de website om een formulier in te vullen.

Een van de belangrijkste lobbypunten van leder(in) rond digitalisering is om naast toegankelijke digitale communicatie ook alternatieve kanalen te behouden en waar nodig uit te breiden. In de vorm van telefoon, loket, papieren formulieren etc. Omdat je met digitale kanalen al gauw zo'n 20% van de inwoners niet bereikt omdat zij niet digitaal vaardig zijn, die vaardigheid verliezen, de taal niet machtig zijn of niet over internet beschikken. leder(in) wijst naar de uitspraak van Arre Zuurmond, Gemeentelijke Ombudsman Amsterdam: *'IT geeft zicht op de administratieve werkelijkheid, niet op de werkelijke werkelijkheid.'* Hij dwingt de overheid om zich in te leven in de burger. Die gaat namelijk teveel uit van de burger 1.0: een burger die kan lezen, die digitaal vaardig is, die zelfredzaam is. Terwijl het merendeel van de mensen die bij hem aanklopt, ver onder dat niveau zit.<sup>21</sup>

Door alles te digitaliseren sluit je (onbedoeld) minstens 20% van jouw inwoners uit. De mededelingen van de gemeente zullen mensen via digitale kanalen niet bereiken. Gebruik lokale media, kranten en blijf telefonisch en persoonlijk bereikbaar.

---

<sup>21</sup> De sociale dienst van de toekomst volgens de Ombudsman <https://www.wigo4it.nl/nieuws/de-sociale-dienst-van-de-toekomst-volgens-de-ombudsman/>

## 4 Bereikbaarheid en bruikbaarheid van online informatie

Dit hoofdstuk is een samenvatting van de bevindingen van ervaringsdeskundigen. De ervaringsdeskundigen met zintuiglijke beperking, in dit geval blinde mensen, wijzen nadrukkelijk naar de Stichting Accessibility als expertisecentrum op het gebied van online toegankelijkheid. Je kan op hun website alle toegankelijkheidsrichtlijnen<sup>22</sup> voor websites vinden.

*'Wanneer uw website voldoet aan bovengenoemde richtlijnen kunt u uw klantencontact naar ieders tevredenheid met alle 'soorten' mensen online laten verlopen. Het wiel hoeft tenslotte maar één keer uitgevonden te worden.'*

- Marcel Westra, ervaringsdeskundige -

### 4.1 Bereikbaarheid

*Informatiebron: Marcel Westra, ervaringsdeskundige – gesprek gevoerd*

Marcel is betrokken geweest bij het verdiepingsonderzoek Meest Toegankelijke Gemeente 2018, uitgevoerd door Inclusionlab. Hij heeft de websites van de vijf genomineerde gemeenten – Ermelo, Goes, Hardenberg, Katwijk, Zwolle – op toegankelijkheid voor blinden en slechtzienden getest.

De gemeente moet voor iedereen bereikbaar zijn. Het gebouw moet bereikbaar zijn voor mensen met een rolstoel, scootmobiel, een blindenstok of begeleid door een hond. De informatie moet bereikbaar zijn voor slechtzienden, doven, met bijzonder cognitief vermogen of laaggeletterden. De bevindingen van Marcel Westra zijn gericht op de bereikbaarheid van online informatie.

#### Goede voorbeelden

Wanneer een website voldoet aan de genoemde richtlijnen zijn er geen obstakels meer voor online klantencontact, is de mening van de ervaringsdeskundige die blind en afhankelijk van spraaksoftware is.

Hieronder enkele websites waar hij zelf gebruik van maakt omdat deze goed toegankelijk zijn:

[www.nl.optelec.com](http://www.nl.optelec.com)

[www.woerden.nl/](http://www.woerden.nl/)

[www.visio.org/nl-nl/home](http://www.visio.org/nl-nl/home)

[www.bartimeus.nl](http://www.bartimeus.nl)

[www.oogvereniging.nl/](http://www.oogvereniging.nl/)

[www.passendlezen.nl/iguana/www.main.cls?surl=home](http://www.passendlezen.nl/iguana/www.main.cls?surl=home)

Er zijn goede voorbeelden omdat zij de richtlijnen hebben gehanteerd. Hij kan navigeren op gebied, kopniveau, de afbeeldingen hebben als naam een omschrijving van de afbeelding in plaats van een 'code' van zo'n 40 karakters (een verademing als je gebruik maakt van spraaksoftware), de invoervelden zijn met sneltoetsen makkelijk te vinden en zijn goed gelabeld.

#### Maatregelen en verbeteringen

De beste maatregel is het doorvoeren van de toegankelijkheidsrichtlijnen. Alles is wat Marcel betreft, voor het online gedeelte, hierop terug te voeren. De site van het UWV<sup>23</sup> is inmiddels redelijk tot goed

<sup>22</sup> Webtoegankelijkheid: <https://www.accessibility.nl/over-toegankelijkheid/wat-is-webtoegankelijkheid>

<sup>23</sup> UWV: <https://www.uwv.nl/particulieren/>



toegankelijk. Dit geldt ook voor de site van [mijnoverheid.nl](http://mijnoverheid.nl). Zij zijn druk bezig deze sites te 'finetunen'. Ervaringsdeskundige Ed Sanders die blind is, is blij met de digitale brieven van de belastingdienst.

Met deze maatregelen houd je de doelgroepen zelfstandiger, actiever en meer geïnformeerd. Dat levert een bijdrage aan de eigenwaarde. Daarnaast lijkt Marcel een goed toegankelijke website kostenbesparend te werken en voor commerciële bedrijven kan het omzetverhogend zijn.

### **Optimaal klantencontact**

Een optimaal online klantencontact hoeft dankzij de richtlijnen geen enkel probleem meer te zijn. Voor het deel mensen dat niet over internet beschikt of laaggeletterd is, zal er altijd een telefonische mogelijkheid moeten blijven. Misschien zou er voor extreme gevallen, wanneer het telefonisch niet lukt, een spreekuur moeten zijn of misschien zelfs wel de mogelijkheid van een huisbezoek.

Laat dit eventuele spreekuur of huisbezoek dan wel doen door een deskundig iemand met beslissingsbevoegdheid. Zo wordt voorkomen dat men met aanvragen of verzoeken zinloos/kansloos een beroep doet op het ambtelijke apparaat.

Merel (laaggeletterd) (naam gefingeerd) over optimaal klantcontact:  
*'Niemand in mijn omgeving weet dat ik niet goed kan lezen. Ik schaam me ervoor. Mensen denken dan gelijk dat ik dom ben. Als ik op internet een telefoonnummer zoek, hoop ik altijd dat de contactgegevens bovenaan in een hoek of onderaan in een balk staan. Als dat niet zo is, zoek ik naar het woord contact of telefoon. Maar de termen lopen vaak uiteen. Vaak word ik aan de telefoon door bedrijven en mijn gemeente verwezen naar een online formulier of webpagina. Dan moet ik dus zeggen dat ik dat niet kan lezen. En krijg vaak te horen: dan moet iemand dat even voor je doen en veel verbazing, want ik ben gewoon Nederlandse. Maar je wilt niet altijd allerlei mensen jouw privé informatie vertellen en ze je laten helpen bij het lezen en schrijven met zo'n formulier. Ik werd laatst heel blij van een dame die zei: goh, dat lijkt me heel lastig voor u, hoe kan ik u nu het beste helpen? Uiteindelijk heeft zij het formulier ingevuld, naar mij toegestuurd en hoefde ik alleen nog mijn handtekening te zetten bij het vak dat ze gemarkeerd had met een rode streep. Ik heb het nog even laten checken door mijn moeder, want je bent wel zelf verantwoordelijk voor wat je tekent, maar mijn moeder scheelde het zo ook veel tijd.'*

## **4.2 Bruikbaarheid**

### *Informatiebron: Suzanne van den Bercken-Boonacker, ervaringsdeskundige*

Suzanne is lid van het onderzoeksteam van de Stichting Inclusionlab. Zij werkt met spraaksoftware. Hieronder een samenvatting van haar bevindingen over online dienstverlening van een aantal bedrijven, een gemeente en apps.

Iedereen moet gebruik kunnen maken van de gemeentelijke diensten. Na het bereiken van het gebouw met een rolstoel, scootmobiel, een blindenstok of begeleid door een hond moet je ook vrij kunnen bewegen en gebruik maken van de aangeboden diensten. Na het bereiken van de informatie door slechtzienden, doven, met bijzonder cognitief vermogen of laaggeletterden moet je de informatie ook kunnen gebruiken. De inhoud moet goed begrijpelijk zijn.

**Coolblue** <https://www.coolblue.nl/>

- Zij bieden uitgebreide selectiecriteria in de zoekfunctie, zodat je niet al te snel verdwaald raakt in het aanbod aan producten en goed kunt filteren. Je moet wel veel keuzes maken, maar het eindoverzicht is daardoor overzichtelijk.
- Bij veel moeilijke, technische termen staat een ? waar je meer uitleg kunt krijgen (bijv. waar moet je over denken als je een processor x of y moet kiezen).
- Zij bieden contact via whatsapp, telefoon, chat en e-mail en hebben door het land een aantal winkels waar je face-to-face terecht kunt. Veel keuze voor kanalen dus.
- De digitale chat is goed toegankelijk, net als de website.
- De telefoonlijn heeft weinig keuzemenu gedoe.
- Medewerkers zijn duidelijk te verstaan en geduldig, leggen op jouw niveau uit en beantwoorden je vragen.

Suzanne (expert, blind, informatieverwerkingsproblematiek) en Marja (gefingeerde naam, blind) over Coolblue:

*Een hele fijn site. Je kunt goed kiezen in welke categorie je producten wilt zien en ze dan overzichtelijk vergelijken. Goede ervaringen met de combinatie chat (via whatsapp of online) en website. Suzanne: 'Bij de zoektocht naar een nieuwe laptop heb ik uitgelegd wat mijn wensen zijn, bijv. dat de laptop heel licht moet zijn en sterk vanwege het draaien van computeraanpassingen. De medewerker stelde aanvullende vragen, 1 per bericht. En legde termen die ik niet begreep helder uit. Daarna stuurde hij een link naar een pagina waar 3 laptops vergeleken worden. Het was een helder overzicht, waarin ik kon zien dat laptop a 600, laptop b 700 en laptop c 900 euro kostte. Ook de andere verschillen in snelheid, gewicht etc. kon ik goed zien. Ik gaf aan dat laptop a niet voldeed omdat ... en dat laptop c dit of dat miste. Hij kwam met een aangepaste vergelijking en stuurde weer een link. Het heeft mij enorm gescheeld dat ik niet zelf al die selecties moest maken, maar daar online hulp bij had, zonder dat ik mijn aandacht over een telefoon en een website moest verdelen.*

**Microsoft** <https://www.microsoft.com/nl-nl/overnederland/default.aspx>

- Een uitgebreide database met hulpvragen, waar bij elke vraag/instructie ook duidelijke screenshots zitten van hoe het er op je scherm uitziet en waar je precies moet klikken. Suzanne vindt dat een mooi voorbeeld van dat je met foto's/beelden kunt instrueren.
- Er is een chat mogelijkheid (wel wat verstopt). Minder mooi is dat je van alles invult op de chat (versie van de software, welk programma, je probleem etc.), maar vervolgens wordt alles nog een keer gevraagd in de chat.
- Er is mogelijkheid om op afstand met je mee te kijken op je computer. Of zelfs het bedienen van het systeem over te nemen.
- Minpunt is dat bellen goed verstopt zit en niet alle medewerkers duidelijk zijn in hun antwoorden. Er is duidelijk sprake van scripts afhandelen. Van die minpunten leren we ook.

**Gemeente Nieuwegein** <https://www.nieuwegein.nl/>

- Gemeente Nieuwegein heeft een drempelvrije website met steeds meer digitaal in te vullen formulieren. Formulieren zijn dan nog niet altijd goed toegankelijk (vooral de pdf). Als je erover belt, krijg je meestal een e-mailadres waar je heen kunt mailen of stelt men voor het formulier uit te printen en met de hand in te vullen. Verbeterpunt, maar bereidheid om anders te werken.
- Er wordt gewerkt via 14030 telefoonnummer waar je de naam van je gemeente moet inspreken. Station niet te passeren voor mensen die stotteren of ander taal/spraakprobleem hebben.
- Er wordt meestal duidelijk aangegeven binnen hoeveel tijd je wordt geïnformeerd, teruggebeld etc. Medewerkers maken dat helaas niet altijd waar.

- Voor elke wijk is een wijkcoördinator die bij mensen thuis kan komen om knelpunten te bespreken en te helpen oplossen.

### **Belastingdienst** <https://www.belastingdienst.nl>

Suzanne (blind, problemen met informatieverwerking):

- Technisch is de website van de belastingdienst goed toegankelijk. Er zijn wel vaak te veel keuzes die in hun formulering wat op elkaar lijken, waardoor het wat gokken is welke optie je nu moet hebben. Het taalgebruik is voor veel mensen (zeker in de brochures) niet altijd te behappen. Concrete voorbeelden van wat regels in de praktijk betekenen zijn er vaak niet.

Jan (gefingeerde naam, Asperger):

- Het is duidelijk dat je moet kiezen tussen privé of zakelijke dingen. De zoekfunctie levert vaak zoveel resultaten op dat ik niet weet welke ik moet kiezen. Ik zou willen dat ik met ze kon chatten, zodat ik de link kan delen van de pagina waar ik op ben en waar ik vastloop.

Jelle (motorisch beperkt):

- De website heeft veel formulieren om te downloaden. Vaak zitten er nog pdf-documenten tussen die je dan niet digitaal kunt invullen, maar moet uitprinten, met de pen invullen en dan per post opsturen. Dat schrijven is nu juist mijn probleem. De pdf-formulieren zijn met mijn computeraanpassingen niet altijd goed in te vullen. Pdf's zijn niet goed toegankelijk.

### **Apps**

Weinig organisaties gebruiken een app en waar dat gebeurt is de app vaak niet goed toegankelijk met VoiceOver en is de app erg summier. Voorbeelden zijn de gemeente Nieuwegein en de app Mijn DSW. Vaak zijn de apps vooral om info te zenden, niet om te kunnen contacteren. Ook volgens ervaringsdeskundige Ed Sanders moeten apps toegankelijker worden gemaakt.

### **Pdf-documenten**

Suzanne van den Bercken over pdf-documenten: *'Steeds meer websites zijn redelijk toegankelijk. Maar bij formulieren draait het er toch nog regelmatig op uit dat je niet digitaal kunt ondertekenen, maar moet uitprinten en tekenen om dan op te sturen of in te scannen en op te sturen. Dat werpt drempels op voor blinden, slechtzienenden, senioren, laaggeletterden, mensen met motorische problemen en zelfs mensen met een psychische beperking. In pdf-documenten is het helemaal lastig. Pdf-formulieren zijn bijna nooit goed toegankelijk gemaakt. Technisch kan het. Maar buiten dat dat geen gebruikelijke kennis is bij de meeste communicatiemedewerkers zijn ook veel mensen met computeraanpassingen (voorleessoftware bijvoorbeeld) niet vertrouwd met de technieken die ze moeten gebruiken om goed gemaakte pdf-formulieren in te vullen. Het is een beetje van: Ik kan met mijn auto rijden, ik ken het navigatiesysteem en de radio, maar als er een lampje gaat branden, moet ik wel in de handleiding zoeken waar dat voor is en wat ik er mee moet. Voor de auto kun je dan naar de garage of de wegwacht bellen, bij die digitale formulieren is het altijd de vraag: ligt het aan mijn gebrek aan kennis over mijn software of is het document niet goed toegankelijk gemaakt? En waar moet ik dan hulp vragen? Formulieren in html verdienen de voorkeur boven pdf.'*

### **Chatfunctie**

Suzanne van den Berken over chatfunctie: *'Veel mensen geven aan blij te zijn met whatsapp en chat mogelijkheden via online media, maar het wel lastig te vinden dat gesprekken vaak met lange tussenpauzes verlopen.'*

Hans (gefingeerde naam, slechthorend) over chatfunctie: *‘Soms kun je dingen alleen telefonisch regelen. Bijna geen enkel bedrijf en weinig overheidsinstanties hebben een teksttelefoon of instant communicatie via whatsapp of chat. Het begint wel te komen. Ik moet dan mailen. Het antwoord kan wel een dag op zich laten wachten. Dat is trouwens ook bij whatsapp, een reactie binnen een uur, maar ook dat wordt niet altijd waar gemaakt. Ook aan de telefoon heb je een wachtrij, maar voor mij loopt communicatie altijd langzamer dan voor anderen en wisselt dan halverwege de contactpersoon omdat iemand anders die dag de mailbox afhandelt, dat vind ik heel naar. Ik zou graag een mogelijkheid hebben om een bericht te sturen via een chat of whatsapp of sms dat ik contact wil in gespreksvorm, maar dat het niet telefonisch kan. Zodat ik een instant whatsapp gesprek heb en niet telkens een uur op een volgend bericht hoeft te wachten.’*

### 4.3 Filmpjes in gebarentaal

**Informatiebron:** *Signo Ergo Sum* <https://www.facebook.com/signoergosum/>

**Lise Hinderks, voorzitter Signo Ergo Sum, ervaringsdeskundige**

Lise komt niet vaak websites tegen die goed zijn en volledig voor doven. Wat betreft klantcontact ziet zij wel veel vooruitgang bij grote organisaties, omdat daar de mogelijkheid om te chatten is. Bijvoorbeeld bij UWV, ABN AMRO, Rabobank. Ook gezondheidscentra of ziekenhuizen zijn prettig omdat die nu zo'n e-consult aanbieden. Lise vindt het merkwaardig dat er veel websites op hoog opgeleiden gericht zijn. Omdat veel doven de Nederlandse taal minder goed beheersen, zijn die hierdoor vergeten. Filmpjes in gebarentaal zouden dan veel beter zijn. Of in eenvoudig geschreven Nederlands. Visuele cues helpen vaak ook. Lise kan helaas geen voorbeeld noemen waarvan zij denkt: die is perfect goed aangesloten op dove en slechthorende mensen. Misschien zijn die er wel, maar heeft zij het nog niet langs zien komen.

### 4.4 Gewenste dienstverlening

**Informatiebron:** *Ed Sanders, ervaringsdeskundige – gesprek gevoerd*

Ed Sanders is medewerker klantenservice DAS Rechtsbijstandverzekering en vrijwilliger bij de Mensenbieb [www.mensenbieb.nl/](http://www.mensenbieb.nl/).

#### **Online dienstverlening**

Ed gebruikt websites om informatie binnen te halen. Voor informatie-uitwisseling is er een chatfunctie, maar dat kost te veel moeite. Ed zou liever bellen of whatsapp gebruiken. Elke website is anders. Als je iets snel wilt vinden, moet je de telefoon pakken. Er is een speciaal nummer voor blinden en slechtzienden. Iedere abonnee heeft een speciale code en je wordt doorverbonden om in plaats van voor een hoger tarief voor gewoon gesprekstarief te bellen. Dit is mede gefinancierd door de Oogvereniging. Apps moeten ook toegankelijker worden gemaakt.

#### **Klantcontact breed**

Blinden hebben meer tijd nodig om een website te lezen. Als er een brief komt van de gemeente, laat Ed het door iemand anders voorlezen. Hij is wel blij met de digitale brieven van de belastingdienst.

#### **Verandering in dienstverlening**

Organisaties willen alles automatiseren. De houding van de medewerkers is: je moet alles zelf weten. Zij zijn niet behulpzaam. Zij leggen de verantwoordelijkheid bij de klant neer.

### **Wens m.b.t. dienstverlening**

Ed heeft behoefte aan persoonlijk contact. De dienstverleners moeten meer welwillend zijn om te helpen. Zij moeten ook meer bereid zijn om mee te denken in oplossingen zoeken. De serviceverleners kunnen wat aardiger worden.

## **4.5 Ervaringen van mensen met een buitengewoon actief brein**

*Informatiebron: Stichting BAB*

**Roderik Plas, ervaringsdeskundige**

Persoonlijk ken ik niet één goed voorbeeld.

Verder kijkend naar de vragen, kan ik alleen maar constateren dat ik hiermee niet echt kan helpen, omdat ik er over het algemeen geen problemen mee heb. Ik kan deze wel naar anderen doorsturen om te vragen.

**Gabrielle Folkers, ervaringsdeskundige, klantenservice medewerker**

Ik ken geen goede voorbeelden.

Mijn grootste ergernis als het gaat om (online) klantcontact met publieke en/of commerciële organisaties is dat men er met communicatietrucjes voor zorgt dat jij snel ophangt en het gevoel hebt dat je probleem is gehoord, maar dat lost je probleem niet op. Daar kom je dan pas later achter.

Ik ken geen goede voorbeelden uit de praktijk van maatregelen die getroffen zijn door overheidsinstellingen of bedrijven om online klantcontact met mensen met een beperking goed te laten verlopen.

De overheidsinstellingen en bedrijven moeten ervoor zorgen dat medewerkers de tijd krijgen om zich op de oplossing van jouw probleem te richten en niet zozeer op zo genoemd positieve communicatie (ook belangrijk, maar niet het hele verhaal).

## **4.6 Overzichtelijke en begrijpelijke tekst**

*Informatiebron: Frion Zorg*

**Ilse Glzenburg en Leonie Dorenbos**

Ilse en Leonie, medewerkers van Frion, hebben met 7 ervaringsdeskundigen de vragenlijst doorgenomen. Frion is er voor mensen met een verstandelijke beperking. Rond de 1.000 mensen krijgen ondersteuning van Frion. De volwassenen die de vragenlijst hebben beantwoord, functioneren op de leeftijd van 5 à 12 jarigen.

De gevraagde personen komen via hun telefoon en/of iPad op internet. De meeste populaire website is YouTube. Facebook en Instagram zijn ook vaak gebruikt.

*'Plaatjes en filmpjes zijn duidelijk. En als ik iets intyp op YouTube dan komt het woord ook al in beeld.'*

*- M., ervaringsdeskundige -*

De meningen over Google verschillen. Voor een aantal mensen is er te veel tekst. Dat maakt het onoverzichtelijk. Anderen kunnen wel hun weg vinden. Het is in ieder geval noodzakelijk dat er op een

website duidelijk staat aangegeven wat zij waar kunnen vinden. Eventueel met foto's erbij. Wenselijk: plaatjes, filmpjes en geen tekst.

*'Soms staan er moeilijke woorden. Dat is wel lastig.'*

- S., ervaringsdeskundige -

Voor meer informatie zie de interviews van Ilse en Leonie.

**Informatiebron: PGOsupport**

**Karin Hoek, adviseur leren en ontwikkelen**

Mooi project waar je mee bezig bent. Ik heb je verzoek even intern doorgestuurd, omdat ikzelf je vragen niet goed kan beantwoorden. Doe mijn best om zelf of via een collega begin volgende week een reactie te sturen.

**Anke Groenen, senior adviseur**

Onderstaande mail kreeg ik van mijn collega Karin doorgestuurd. We hebben een aantal tips verzameld. Een aantal goede voorbeelden van toegankelijke websites zijn de website van de Oogvereniging [www.oogvereniging.nl](http://www.oogvereniging.nl), Ieder(in) [www.iederin.nl](http://www.iederin.nl) en ook onze eigen website [www.pgosupport.nl](http://www.pgosupport.nl).

En ben je bekend met de LFB: <https://lfb.nu/>? Wellicht hebben zij ook nog goede tips.

**Informatiebron: LFB Wolvega**

**Wouter Ykema, ervaringsdeskundige**

Wouter van de Vereniging LFB heeft onze vragen ook beantwoord. Hij kon geen goed voorbeeld van online dienstverlening benoemen. In het geval van klantcontact breed dienstverlening kon Wouter ook geen goed voorbeeld geven. Hij geeft wel advies:

- Eenvoudige taal en voor laaggeletterden symbolen gebruiken.
- Kijken naar de tekst of die te moeilijk is geschreven.

## 4.7 Aanbevelingen

Op 31 oktober 2018 had de Vaste Tweede Kamer Commissie van Binnenlandse Zaken een Algemeen Overleg met de staatssecretaris van BZK over digitale overheid. De Landelijke Cliëntenraad<sup>24</sup> heeft een brief<sup>25</sup> aan de leden van de Commissie gestuurd. Hierin formuleert de Cliëntenraad haar zorgen over het eenzijdig doorontwikkelen van de digitale dienstverlening. Zij vinden dat er ook een doelstelling moet worden ontworpen voor mensen die niet mee kunnen komen op de digitale snelweg. De aanbeveling van het onderzoeksteam is om naar de aandachtspunten van de Cliëntenraad te kijken en in overleg met de Tweede Kamer Commissie over mogelijke oplossingen na te denken.

De gemeente Amsterdam kan haar website door een expertisecentrum op online toegankelijkheid laten testen. Tegelijk kan een team van ervaringsdeskundigen opgericht worden. Het team bestaande uit vijf leden met verschillende beperkingen kan de website op bereikbaarheid en bruikbaarheid testen. Het gebruik van begrijpelijke tekst is vereist om de deelname aan de samenleving voor de

<sup>24</sup> Landelijke Cliëntenraad <http://www.landelijkeclientenraad.nl/Home>

<sup>25</sup> Brief aan de Vaste Tweede Kamer Commissie van Binnenlandse Zaken [http://www.landelijkeclientenraad.nl/Content/Downloads/LCR\\_TK\\_18-0078\\_TK\\_cie\\_BZK\\_over\\_AO\\_digitale\\_overheid%20.pdf](http://www.landelijkeclientenraad.nl/Content/Downloads/LCR_TK_18-0078_TK_cie_BZK_over_AO_digitale_overheid%20.pdf)



inwoners mogelijk te maken. Door deze werkmethode te gebruiken hanteert de gemeente het uitgangspunt van het VN-verdrag 'Nothing about us without us'.



## 5 Begrijpelijke taal in online en offline communicatie

Voor veel burgers is het taalgebruik van de overheid te moeilijk. Zij kunnen er niet uit afleiden wat hun rechten zijn en wat de overheid van hen verwacht. De inwoners van de gemeente kunnen zelf het initiatief nemen om hun leesvermogen te verbeteren. Hiervoor krijgen zij ondersteuning van gespecialiseerde organisaties. Vanuit de landelijke en de plaatselijke overheid moet er actie worden ondernomen om overheidsuitingen begrijpelijker te maken. Op dit gebied zijn er ook recente ontwikkelingen.

### 5.1 Verbeteren van leesvermogen

Onze samenleving wordt sterker als iedereen kan meedoen. Taal- en digitale vaardigheden zijn hiervoor essentieel. Als je moeite hebt met deze basisvaardigheden, vind je minder snel een baan, kun je minder gezond leven en heb je minder grip op je geldzaken. Stichting Lezen & Schrijven<sup>26</sup> zet zich daarom samen met partners in om laaggeletterdheid te voorkomen en te verminderen.

2,5 miljoen volwassenen in Nederland hebben grote moeite met lezen, schrijven en/of rekenen (Algemene Rekenkamer, 2016). Vaak hebben zij ook moeite met digitale vaardigheden. Om laaggeletterdheid te voorkomen en te verminderen is het samenwerkingsprogramma Taal voor het Leven<sup>27</sup> ontwikkeld. De Taal voor het Leven-aanpak wordt uitgevoerd door Stichting Lezen & Schrijven in samenwerking met honderden partnerinstellingen, en gefinancierd door de ministeries van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW), Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) en Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). De gemeente Amsterdam zou aandacht aan het programma Taal voor het Leven kunnen besteden.

### 5.2 Begrijpelijke voorbeeldteksten

*Informatiebron: Stichting Lezen & Schrijven*

**Kirstin Poot, Relatiemanagement en Partnerships**

Hartelijk dank voor je mail. Ik heb hier intern even navraag gedaan bij een aantal collega's die zich ook bezighouden met dit thema. Ik kreeg onderstaand advies voor je:

Voor online dienstverlening heb ik een link naar een website van VNG Realisatie. Het onderdeel 'webteksten voor Toptaken op gemeentelijke websites' is samen met L&S (Mariet Hattink) opgesteld. Zij kan hier het beste contact over opnemen met Leonie Brouwer van VNG, zij heeft ook met het OPL-traject met VNG meegedaan.

<https://www.vngrealisatie.nl/onderwerpen/online-dienstverlening>

<https://www.vngrealisatie.nl/producten/webteksten-voor-toptaken-gemeentelijke-websites>

Hoor graag van je, mocht je er met Leonie Brouwer niet uitkomen. Ik heb je mail ook nog door-gestuurd aan mijn collega's in de regio Amsterdam, wellicht dat zij nog direct bij je terugkomen ook.

Het is belangrijk dat webteksten voor iedereen helder en begrijpelijk zijn. Alleen dan kan gemeentelijke dienstverlening via de website succesvol zijn. Daarom maakte VNG Realisatie samen met gemeenten en de Stichting Lezen & Schrijven heldere voorbeeldteksten.

---

<sup>26</sup> Stichting Lezen & Schrijven: <https://www.lezenenschrijven.nl/>

<sup>27</sup> Taal voor het Leven: <https://www.lezenenschrijven.nl/wat-wij-doen/programmas/taal-voor-het-leven/>

Gemeenten werken voortdurend aan verbetering van dienstverlening aan inwoners en ondernemers. In het kader van de digitalisering hebben zij zich eerst gericht op de diensten en producten die het meest digitaal worden aangevraagd: de toptaken. Daarbij gaat het niet alleen om een overzichtelijke, begrijpelijke gemeentelijke website, maar ook het stroomlijnen van de interne werkprocessen en koppeling van brongegevens. Bij deze plaats- en tijdonafhankelijke dienstverlening staan gemak en veiligheid voorop. De webteksten voor toptaken voor gemeentelijke websites zijn gebaseerd op de topdiensten en -producten op gemeentelijke websites. Gemeenten kunnen de teksten downloaden om te gebruiken op hun eigen website.<sup>28</sup>

### 5.3 Richtlijnen voor leesbaarheid

*Informatiebron: Koos Pelsser Producties*

#### **Koos Pelsser, promotor toegankelijkheid voor iedereen**

Dat valt me nog niet mee: het vinden van goede voorbeelden. Wat ik heb, is waar ik zelf aan meegewerkt heb. Richtlijnen voor de leesbaarheid van teksten (inclusief begrijpelijkheid) en de webrichtlijnen voor de overheid: <https://www.digitaleoverheid.nl/dossiers/webrichtlijnen/>.

De Rijksoverheid is in 2017 gestopt met het faciliteren van de toegankelijkheid van websites in de vorm van beoordelingsscans. Datzelfde geldt voor [drempeelvrij.nl](http://drempeelvrij.nl). Jammer, want hoewel maar zo'n 20% van een website digitaal gescand kon worden, kon op die manier wel een indicatie worden gekregen.

De toegankelijkheid van (een klein deel van) websites is nog te beoordelen via bijvoorbeeld [validator.w3.org](http://validator.w3.org) of [wave.webaim.org](http://wave.webaim.org). Er bestaan commerciële initiatieven die willen ondersteunen bij het toegankelijk maken van sites, bijvoorbeeld [iacobien.nl](http://iacobien.nl). Maar daar doel je volgens mij niet op.

Het resultaat valt me nu weer erg tegen. Als ik kijk naar de WCAG-certificeringen door Drempeelvrij, dan gaat het om een klein aantal gecertificeerde sites.

Misschien zijn er verder goede 'spiegelpraktijken', maar ik ken ze niet. Wat dat betreft zal het onderzoek van Movisie het een en ander boven tafel kunnen brengen.

Mijn conclusie (en die is niet van vandaag of gisteren): op het gebied van digitale toegankelijkheid worden veel mooie voornemens geuit, die maar relatief weinig concreet worden gemaakt. Verder zet men te veel/te snel in op digitaliseren. Er zijn genoeg mensen die zelfs niet zonder hulp met fysieke informatie om kunnen gaan.

Tips voor de gemeente Amsterdam:

- Maak in de communicatie naar/met mensen met een zintuiglijke beperking/laaggeletterden vooral duidelijk wat de gemeente wel en niet kan bieden.
- In een aantal gevallen zal persoonlijk contact nodig blijven (anders dan ooit gedacht werd, zal 'digitaal' voorlopig niet alle communicatiebehoefte kunnen ondervangen).
- Handhaaf voorlopig de fysieke info en maak duidelijk hoe/waar die te krijgen is.
- Optimaliseer de website.
- Instrueer de medewerkers op klantgerichtheid, rechtstreekse benadering, geduld en vriendelijkheid.

---

<sup>28</sup> Voorbeeldteksten <https://www.vngrealisatie.nl/producten/webteksten-voor-toptaken-gemeentelijke-websites>

- Laat voorgenomen maatregelen steeds toetsen, om te voorkomen dat de gemeente nét de plank mislaat.

## 5.4 Gemeente Utrecht werkt aan begrijpelijke taal

*Informatiebron: Solgu, Utrecht*

**Annelies de Jong, directeur**

Goede voorbeelden van online klantcontact:

1. <https://www.utrecht.nl/contact/>

Overigens zou dit wel getest moeten worden bij mensen met een verstandelijke beperking of laaggeletterden, misschien is dit wel gedaan. Informatie kun je krijgen bij Paulien Baaij ([p.baaij@utrecht.nl](mailto:p.baaij@utrecht.nl)) of Corine van Veldhuizen ([c.van.veldhuisen@utrecht.nl](mailto:c.van.veldhuisen@utrecht.nl)). Laatste is hoofd publieksdienstverlening.

2. <https://www.utrecht.nl/contact/melding-klacht-bezwaar/>

*Onleesbare brief gehad?*

Hebt u van ons een brief, nieuwsbrief of wijkbericht gekregen met moeilijke woorden of onbegrijpelijke zinnen? Dat kan beter! Stuur uw brief als voorbeeld naar ons op. Maak van het hele document een kopie of foto. Zet eventueel een cirkel om de moeilijk geschreven teksten. Stuur ons de kopie of foto met uw tips en opmerkingen.

E-mail: [datkanbeter@utrecht.nl](mailto:datkanbeter@utrecht.nl)

Post: gemeente Utrecht, Publieksdienstverlening, Antwoordnummer 3376, 3500 VP Utrecht (geen postzegel nodig)

Afgeven: bij uw wijkbureau of bij de receptie van het stadskantoor

*Informatiebron: Gemeente Utrecht*

**Paulien Baaij, programmasecretaris publieksdienstverlening**

Het allerbelangrijkste voor een toegankelijke website is om als redactie rigoureuus aan begrijpelijke taal te werken. Dat is vooral een interne strijd in de organisatie: informatiebronnen die content aanleveren en dan vragen waarom wij de teksten eenvoudiger maken. 'Maar dat hoeft bij deze content toch niet?' Wij leggen dan altijd uit dat mensen met een beperking zelf moeten kunnen kiezen welke content ze willen bekijken en dat wij dat niet voor hen mogen bepalen. Maar het is een strijd waar je een hele lange adem voor nodig hebt. Het taalniveau op de website van de gemeente Utrecht is B1.<sup>29</sup> De redactie is opgeleid om B1 te schrijven en doet dit zeer vakkundig. Ook zorgen zij zelf voor voldoende bijscholing.

De afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling van de gemeente Utrecht heeft een website gemaakt, [uabc.nl](http://uabc.nl), die expliciet op laaggeletterden en mensen met een licht verstandelijke beperking is gericht. Als je wilt inloggen in het online loket <https://pki.utrecht.nl/Loket/start.do>, kom je terecht op een tussenpagina voor DigiD. Daar hebben zij een link op staan naar [uabc.nl](http://uabc.nl). Daar is namelijk onder andere een uitleg van DigiD te vinden. Het mooie van dit voorbeeld is dat je mensen helpt met iets op de plek en het moment dat zij er tegenaan lopen.

Vanuit Gastvrij Utrecht initiëren zij diverse workshops en activiteiten op het gebied van klantcontact en ook specifiek gericht op mensen die wat meer hulp nodig hebben bij dienstverlening. De gemeente

---

<sup>29</sup> <https://www.utrecht.nl/>

Utrecht is momenteel bezig met het maken van een communicatiestrategie hierop, zodat het een vast onderdeel wordt dat onder de aandacht is bij de medewerkers in de publieke dienstverlening.

Zij werken hiervoor veel samen met partijen van buitenaf die de specifieke kennis over verschillende doelgroepen hebben. Voorbeelden:

- Pharos [www.pharos.nl](http://www.pharos.nl) geeft trainingen op het gebied van beeldtaal en effectieve communicatie om de medewerkers te leren om een boodschap ook begrijpelijk te maken voor laaggeletterden.
- Samendementievriendelijk [www.samendementievriendelijk.nl](http://www.samendementievriendelijk.nl) geeft workshops over dementie, de bewustwording ervan en tips om ermee om te gaan.
- Humanitas [www.humanitas-dmh.nl](http://www.humanitas-dmh.nl) organiseert LVB Xperiences, om de bewustwording te vergoten over mensen met een licht verstandelijke beperking.
- Stichting Accessibility [www.accessibility.nl](http://www.accessibility.nl) organiseert workshops over het bewustzijn over begrijpelijke en toegankelijke websites voor mensen met een fysieke beperking. Onlangs heeft een blinde collega de website live getest tijdens de workshop.
- Taal doet meer [www.taaldoetmeer.nl](http://www.taaldoetmeer.nl) heeft een Taalcafé georganiseerd om kennis te maken met de inwoners in Utrecht met een taalachterstand/laaggeletterden.
- Stichting Lezen & Schrijven [www.lezenenschrijven.nl](http://www.lezenenschrijven.nl) heeft bij ons brieven gecheckt op begrijpelijkheid voor laaggeletterden.
- SOLGU [www.solgu.nl](http://www.solgu.nl) helpt de gemeente met workshops om te ervaren hoe het is om het Stadskantoor te betreden als je een lichamelijke beperking hebt.
- Abrona [www.abrona.nl](http://www.abrona.nl) heeft bij de gemeente Utrecht een mystery visit georganiseerd met LVB'ers.

Het fijne van deze instanties is dat zij anderen ook echt willen helpen om dienstverlening te verbeteren. Elk met een eigen doelgroep, maar zij zijn bereid om te helpen. Dat maakt de samenwerking met deze partijen erg prettig.

## 5.5 Aanbevelingen

Het advies van de gemeente Utrecht is om de afdelingen die klantcontact hebben te betrekken bij het ontwikkelen van het plan van aanpak voor toegankelijke dienstverlening. Waar lopen zij tegen aan, wat hebben zij nodig? Gezamenlijk een visie of strategie erop maken, levert veel draagvlak op. En dan niet alleen op de onderwerpen/doelgroepen, maar ook op de manier waarop er dan iets georganiseerd kan worden. De Programmasecretaris publieksdienstverlening probeert zich aan te sluiten bij o.a. werkoverleggen en bestaande trainingsdagen van deze afdelingen.

Zoek de juiste partijen uit die je echt kunnen helpen. De gemeente Utrecht wordt veelal ondersteund door stichtingen. Zij hebben geen andere intrinsieke motivatie dan het oprecht verder helpen van de organisatie op het gebied van dienstverlening. Het is niet eenvoudig om voet aan de grond te krijgen en het vergt veel voorbeelden, het benoemen van voor- en nadelen, maar het is het zeker waard. Maar doe het niet alleen, zorg voor draagvlak!

Utrecht biedt zowel online als offline dienstverlening aan. De medewerkers hebben het gemerkt dat beiden meer aansluiten bij de verwachtingen van de inwoners van deze gemeente.

## 6 Direct duidelijk

De initiatieven van de Stichting Lezen & Schrijven verdienen ruime steun, maar deze zijn niet voldoende om het probleem van contact leggen met de burger op te lossen. Minstens zo noodzakelijk is het dat de overheid zelf zo helder mogelijk communiceert. De oplossing voor problemen in de overheidscommunicatie is dus tweedelig: versterken van vaardigheden van mensen én begrijpelijker taal gebruiken.<sup>30</sup>

*Informatiebron: Genootschap Onze Taal*

**Rutger Kiezebrink, taaladviseur**

Aanbevolen artikel over overheidscommunicatie

*Opinie: Direct duidelijk, overheid moet klare taal spreken* <https://www.dvhn.nl/Meningen/Opinie/Opinie-Direct-duidelijk-overheid-moet-klare-taal-spreken-23228143.html>

Zoals voorbeelden uit het buitenland laten zien, is bestuurlijke en politieke wil, van bovenaf, een noodzakelijke voorwaarde voor succes. Vanuit de landelijke en de plaatselijke overheid moet er actie worden ondernomen om overheidsuitingen begrijpelijker te maken. Om dat te bevorderen is het Nederlands-Vlaams Netwerk Begrijpelijke Overheid aan de slag gegaan met de voorbereiding van een campagne onder de noemer Direct duidelijk. De ambitie is om in het Nederlandse taalgebied een aantoonbare en duurzame verbetering te bereiken in de communicatie tussen overheid en burgers.

### 6.1 Campagne Direct duidelijk

*Informatiebron: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties*

**Conferentie In de knoop of in verbinding?**

Bestuurlijke en politieke wil is een noodzakelijke voorwaarde voor succes. Om dat te bevorderen is het Nederlands-Vlaams Netwerk Begrijpelijke Overheid<sup>31</sup> aan de slag gegaan met de voorbereiding van een campagne onder de noemer Direct duidelijk. De ambitie is om in het Nederlandse taalgebied een aantoonbare en duurzame verbetering te bereiken in de communicatie tussen overheid en burgers. Het Netwerk Begrijpelijke Overheid is een initiatief van de Taalunie<sup>32</sup> en het ministerie van Binnenlandse Zaken.

Op woensdag 31 oktober 2018 is de campagne 'Direct duidelijk' gelanceerd van het Nederlands-Vlaams Netwerk Begrijpelijke Overheid. Dit gebeurde tijdens de conferentie 'In de knoop of in verbinding?'. Het doel van de campagne is om de overheidscommunicatie in het Nederlandse taalgebied begrijpelijker te maken. Andrea Schouw-Naphegyi, lid van het onderzoeksteam van Inclusionlab is aanwezig geweest.

*'De overheid moet begrijpelijk en toegankelijk zijn voor iedereen. Daarom starten het Netwerk Begrijpelijke Overheid en @minbzk de campagne #directduidelijk voor heldere #overheidscommunicatie. Sluit u zich aan? Ga naar [directduidelijk.nl](https://directduidelijk.nl).'*

*- Raymond Knops, staatssecretaris BZK -*

<sup>30</sup> *Opinie Direct duidelijk:* <https://www.dvhn.nl/Meningen/Opinie/Opinie-Direct-duidelijk-overheid-moet-klare-taal-spreken-23228143.html#>

<sup>31</sup> Netwerk Begrijpelijke Overheid: <http://taalunieversum.org/inhoud/netwerk-begrijpelijke-overheid-nbo>

<sup>32</sup> Taalunie: <http://taalunie.org/>

De overheid wordt er bewust van gemaakt dat procedurele rechtvaardigheid vaak onderschat is. Om voor rechtvaardigheidsgevoel en vertrouwen in de overheid op nationaal en lokaal niveau te zorgen, moeten de inwoners betrokken zijn bij beleidsvorming en uitvoering. Het proces heeft zijn eigen waarde: je legt contact met elkaar, benoemt het probleem en zoekt samen een oplossing.

## 6.2 Informatie op maat in het buitenland

*Informatiebron: Ministerie van Algemene Zaken, Dienst Publiek en Communicatie  
Kristel Dirkx, programmamanager Mens Centraal*

Dienst Publiek en Communicatie (DPC) ondersteunt alle departementen en uitvoeringsorganisaties van de Rijksoverheid in de communicatie met publiek en professionals. Opdrachtgever van DPC is de VoRa. Dit is een overleg waarin de directeurs communicatie van de Rijksoverheid vertegenwoordigd zijn. In opdracht van de VoRa heeft het onderzoeksbureau Ferro Explore<sup>33</sup> in 2016 een beknopt onderzoek uitgevoerd met als doel inzicht te krijgen in hoe buitenlandse overheden omgaan met het thema 'Informatie op Maat' en welke lessen hieruit te leren zijn om de Nederlandse publieksinformatie nog meer 'op maat' te maken. Daarbij hebben zij zich gericht op de landen Engeland, Denemarken en Estland. De reden van de keuze was dat deze drie een breed palet laten zien: Estland is heel sterk in digitale communicatie, Engeland heeft een zeer professionele, gecentraliseerde voorlichting en Denemarken is juist sterk in decentrale communicatie.

### Overkoepelende conclusies

Er zijn twee belangrijke assen als het gaat om de wijze waarop 'informatie op maat' wordt ingevuld:

- De eerste as heeft betrekking op de mate waarin de digitale dienstverlening volwassen is en vanuit het perspectief van de burger wordt ingezet.
- De tweede as heeft te maken met de wijze waarop de overheidsinformatie is georganiseerd, vanuit een centrale strategie of decentraal. Hoewel centrale en decentrale aansturing op zichzelf niet iets zegt over de mate waarin de informatie 'op maat' is, blijkt het wel een belangrijke variabele die leidt tot enkele inzichten.

Uit het onderzoek komen enkele duidelijke factoren die een volwassen digitale service bepalen. De eerste factor is het bestaan van een goed geregelde infrastructuur:

- Er is een goede structuur voor het meerdere keren kunnen gebruiken van data, waarbij zowel de wettelijke als technische kant ook afgestemd is op de privacywetgeving.
- Er is optimale transparantie, dat wil zeggen dat de burger inzicht heeft in en zelfs invloed heeft op wie welke bestanden kan gebruiken.
- Er is een geaccepteerd digitaal identificatiemiddel.
- Er is een hoog veiligheidslevel.

Een ander aspect is dat de digitale dienstverlening idealiter samenwerkt met private partijen. In Denemarken en Estland bijvoorbeeld werken de banken en de overheid nauw samen en gebruiken ze ook dezelfde infrastructuur. Dat maakt de digitale voorzieningen ook aantrekkelijker, omdat er meer gebruiksdoelen zijn.

---

<sup>33</sup> <https://www.ferro-explore.nl/>

Belangrijke tweede constatering is dat de 'digitaal volwassen' landen niet zozeer centraal alle diensten digitaliseren. Wel is er centraal een 'ecologie' ontwikkeld. Dat wil zeggen, een stelsel bestaande uit regelgeving en technische faciliteiten waarop overheden en private partijen kunnen aansluiten. Een derde constatering is dat de succesvolle landen allemaal één kanaal hebben voor het doen van digitale transacties, en niet zoals in Nederland verschillende websites en verschillende kanalen.

Een vierde constatering is dat de meest volwassen digitale landen pragmatisch omgaan met de verhouding tussen 'digitale' en 'niet-digitale' diensten. Daarbij wordt er een heel bewuste keuze gemaakt voor digitale of juist niet-digitale oplossingen door een afweging te maken tussen efficiency (kosten), gebruiksgemak en de ervaring van de burger. Zo kan een rationele afweging worden gemaakt. Dit houdt ook in dat er minder 'krampachtig' wordt omgegaan met 'digitaal' of juist 'niet-digitaal'. In sommige gevallen kan nadrukkelijk een kanaal open worden gehouden voor niet-digitale subgroepen naast een overige digitale aanpak.

Als Nederland een stap wil maken richting volwassen digitale dienstverlening, is het van belang dat hier echt een heldere keuze voor wordt gemaakt, en dat een aantal basisvoorzieningen centraal wordt geregeld. Voor meer informatie kan de gemeente Amsterdam contact opnemen met DPC en het onderzoek *Informatie op maat in het buitenland* bestuderen.

Voor meer informatie zie onderzoeken:

- *Informatie op maat en (participerend) burgerschap* en
- *Informatie op maat in het buitenland*

### **6.3 Aanbevelingen**

De gemeente Amsterdam kan zich aanmelden bij het netwerk voor duidelijke overheidstaal. Dat doe je door de *Direct duidelijk*-deal te ondertekenen: <https://www.directduidelijk.nl/sluit-je-aan>.

Centrale en decentrale overheidscommunicatie is nauw aan elkaar verbonden. Informatie-uitwisseling en kennisdeling is een voorwaarde ervan om de burger te bereiken en daardoor voor toegankelijke dienstverlening te zorgen.



## **Bijlage A: Vragenlijsten**

### **1. Vragenlijst gestuurd aan belangenbehartigers**

#### ***Online dienstverlening***

1. Ken je één of meer goede voorbeelden van online klantcontact (websites in combinatie met andere vormen van digitale communicatie), publiek en/of commercieel, met mensen met een beperking/laaggeletterden?
2. Zo ja, kan je daar de website(s) van noemen?
3. Zo ja, kan je aangeven waarom jij het een goed voorbeeld vindt?

#### ***Klantcontact breed***

4. Ken je zelf één of meer goede voorbeelden uit de praktijk, publiek en/of commercieel, van maatregelen die getroffen zijn om klantcontact met mensen met een beperking/laaggeletterden goed te laten verlopen?
5. Zo ja, kan je aangeven waarom je het goede voorbeelden vindt?
6. Heb je daar contactgegevens van? Hoe kunnen wij daar meer informatie over achterhalen?

#### ***Adviezen***

7. Heb je persoonlijke adviezen aan/tips voor de gemeente Amsterdam over het goed organiseren van klantcontact met mensen met een beperking/laaggeletterden?
8. Zo ja, waarom vind je deze tips belangrijk?
9. Zijn deze tips eenvoudig in de praktijk te realiseren? Wat moet daarvoor gedaan worden?

### **2. Vragenlijst gestuurd aan ervaringsdeskundigen, zintuiglijke beperking en bijzonder cognitief vermogen**

#### ***Online dienstverlening***

1. Ken je één of meer goede voorbeelden van online klantcontact met mensen met een beperking? Publiek en/of commercieel.
2. Zo ja, kan je de websites benoemen?
3. Kan je ook – per website – aangeven waarom jij het een goed voorbeeld vindt?

#### ***Klantcontact breed***

4. Wat is voor jou de grootste ergernis als het gaat om (online) klantcontact met publieke en/of commerciële organisaties?
5. Kan je zelf één of meer goede voorbeelden uit de praktijk noemen van maatregelen die getroffen zijn door overheidsinstellingen of bedrijven om online klantcontact met mensen met een beperking goed te laten verlopen?
6. Zo ja, kan je ons de namen daarvan geven?
7. Zo ja, kan je aangeven waarom jij het goede maatregelen vindt?
8. Zo ja (en zo nee) wat zouden in jouw opinie overheidsinstellingen of bedrijven moeten doen om een optimaal online en offline klantcontact te realiseren? Welke obstakels moeten (nog) worden overwonnen?

### **3. Vragenlijst gestuurd aan ervaringsdeskundigen, licht verstandelijke beperking**

#### ***Online ervaring***

1. Zoek je wel eens iets op internet op?
2. Wat zoek je dan op?
3. Begrijp je dan wat er staat?
4. Wat vind je er duidelijk aan?
5. Welke websites waren dat dan?
6. Ben je ook wel eens websites tegen gekomen die niet duidelijk zijn?
7. Wat vond je er onduidelijk aan?
8. Hoe heb je dat toen opgelost?
9. Weet je nog welke websites dat waren?
10. Wat vind je belangrijk op een website?

### **Bijlage 3 Dissertatie Eric Martin Velleman over organisatorische obstakels die overwonnen kunnen worden om te komen tot een toegankelijke overheidswebsite**

Gemeenten in Nederland leveren veel inspanningen en steken veel energie in het toegankelijk maken van websites voor hun inwoners met een beperking. Toch slagen zij daar massaal en collectief – tot nu toe – niet in, blijkt uit allerlei auditrapporten, uitgevoerd door de stichting Accessibility (1). In zijn proefschrift verdiept Eric Velleman zich in de vraag wat daarvan de oorzaken kunnen zijn en geeft hij handreikingen voor het verbeteren van de toegankelijkheid. Hij richt zich daarbij niet zozeer op de toegankelijkheidseisen zelf, maar eerder hoe gemeenten proberen de toegankelijkheidseisen te implementeren ... en daar diverse potentiële knelpunten 'belemmeringsfactoren' aan te wijzen (identificeren) die een volledige implementatie in de weg staan (2).

Onderstaande verhandeling komt rechtstreeks en soms bewerkt uit zijn proefschrift.

De belangrijkste onderzoeksvraag in zijn proefschrift luidt:

'Welke organisatorische factoren beïnvloeden belemmering en/of juist ondersteuning bij de implementatie van web toegankelijkheidsnormen op websites van lokale overheden in Nederland?' (3)

Eric identificeert allerlei invloedrijke implementatieprocessen als kennis (4) en bewustzijn van toegankelijkheidsregels binnen de (gehele) organisatie; trainingsbudget om kennis op te vijzelen; betrokkenheid topmanagement; verdeling van verantwoordelijkheden; publicatieprocessen (wie – met kennis van toegankelijkheidsregels – plaatst content op website); monitoring en rapportage (inclusief feedbackmogelijkheden voor gebruikers); betrekken van gebruikers (uit de doelgroep) voor ontwikkeling en aanpassing; betrekken van gebruikers (mensen met een handicap, externe deskundigen, experts andere gemeenten) bij testen dus nog voor publicatie; keuze voor CMS, gebruik van hulpmiddelen en in hoeverre spelen organisaties in op de telkens nieuwere toepassingen die op de markt komen die toegankelijkheid kunnen verbeteren (5).

Op basis van zijn onderzoek komt hij met de volgende aanbevelingen voor verbetering van implementatie processen:

#### **1. Veel gemeenten hebben een verkeerd beeld van de toegankelijkheid van hun eigen website. Zorg ervoor dat je een juist beeld hebt van de huidige status door de daadwerkelijke toegankelijkheid van de website te monitoren (inclusief handmatige evaluatie).**

De organisatie moet regelmatig toezichtinformatie verstrekken, afhankelijk van het dynamische karakter van de website. Deze informatie moet de resultaten van handmatige evaluatie omvatten, aangezien hulpmiddelen (automatische software die websites op toegankelijkheid onderzoeken) slechts een klein aantal succescriteria kunnen uitmaken (6). Organisaties kunnen leden van hun webteam faciliteren om de nodige kennis en vaardigheden te ontwikkelen of om een derde partij te betrekken.

## **2. Zorg dat alle medewerkers binnen de organisatie die informatie aanleveren of plaatsen kennis hebben van web toegankelijkheid.**

Het ontwikkelen van bewustzijn en kennis omvat het organiseren van de beschikbaarheid van informatie en vaardigheden, meestal verworven door middel van onderwijs, opleiding en/of ervaring. Organisaties zouden meer moeten doen om dit te stimuleren, omdat de huidige situatie een tekort vertoont. Deze informatie moet het wettelijke en organisatorische kader en gedetailleerde kennis van de normen omvatten, afhankelijk van de specifieke ta(a)k(en) van een persoon of afdeling.

## **3. Organisaties moeten ook specifiek aandacht besteden aan de voordelen van de implementatie van web toegankelijkheid.**

Literatuur laat zien dat de implementatie van toegankelijke technologieën helpt gehandicapte en niet-gehandicapte gebruikers beter presteren op websites. Auteurs rapporteren aanzienlijke gebruikers-, economische en reputatievoordelen voor organisaties. Dit kan zijn: hogere beoordelingen van gebruikers, vertrouwen en kan het moreel van de werknemer zelfs stimuleren om voor uw organisatie te werken. Niet veel organisaties (of hun werknemers) lijken hiervan op de hoogte te zijn (7).

## **4. Zorg ervoor dat mensen die aan inhoud werken, weten dat de website documenten, films, audio en andere media bevat die online op uw website worden aangeboden.**

Zo zijn pdf-documenten van 82 procent van de gemeenten niet toegankelijk gemaakt. Afhankelijk van de inhoud van het document, kan de oplossing eenvoudig zijn. Alle leden van het webteam en andere werknemers die op de website kunnen publiceren, moeten worden opgeleid en hun kennis regelmatig worden bijgewerkt.

## **5. Gebruik hulptools voorzichtig.**

Veel gemeenten bieden tools aan zowel de bezoekers van hun website als aan hun webteam. Besef dat tekst-naar-spraak-engines zoals ReadSpeaker en Browsealoud niet noodzakelijk zijn om te voldoen aan de normen voor personen met (langdurige) handicaps. Ze kunnen nuttig zijn voor andere groepen zoals nieuwkomers, mensen met een tijdelijke beperking en laaggeletterden. Webteams die tools zoals SiteImprove of andere monitoringtools gebruiken om hen te ondersteunen bij de implementatie van de web toegankelijkheidsnormen, moeten beseffen dat slechts een zeer beperkt aantal succescriteria automatisch kan worden gemeten met een tool. Websites die deze tools gebruiken, scoren niet beter in de audits, maar het kan redelijk zijn om te denken dat monitoringtools kunnen helpen om de toegankelijkheid op de agenda te houden en continu overzicht te bieden. Ook monitoren ze een aantal succescriteria die gerelateerd zijn aan het werk van content-editors. Dit en het feit dat ze veel andere dingen meten die verband houden met het bewerken en beheren van inhoud, kunnen hun populariteit wellicht helpen verklaren. Tegelijkertijd kunnen monitoringtools ook een vals gevoel van conformiteit bieden. Meer dan één respondent gaf aan dat ze toegankelijkheid hebben met hun monitoringtool en een tekst-naar-spraak-tool op hun website. Maar daarmee is toegankelijkheid nog niet gewaarborgd.

## **6. Zorg voor (top)managementcommitment.**

Stel een topman aan om web toegankelijkheid te implementeren. Organisaties met zo'n persoon scoren hoger op de auditresultaten. Zodra de topmanagementbetrokkenheid aanwezig is, is het besef van urgentie om web toegankelijkheid te implementeren, groter bij managers en beleidsmakers.

Gemeenten die een (top)managementpersoon hebben aangesteld voor web toegankelijkheid hebben vaker een plan geschreven door het management om web toegankelijkheid te implementeren en te onderhouden. Ze hebben ook vaker een beleidsplan dat toegankelijkheid van het web aanpakt. De organisatie moet ervoor zorgen dat managers niet alleen zijn getraind en op de hoogte van web toegankelijkheid, maar ook verantwoordelijkheid nemen.

### **7. Betrek gebruikers met een handicap en uw eigen werknemers.**

Zorg ervoor dat u het webteam en (gehandicapte) gebruikers betreft bij het ontwerpen, ontwikkelen, testen en continu monitoren van de (nieuwe) (functionaliteit van een) website.

In vrijwel alle gemeenten is het webteam betrokken bij het ontwerp en de ontwikkeling van de website of van nieuwe functionaliteit. Gemeenten scoren vaker hogere auditresultaten als er een interne medewerker is die specifiek verantwoordelijk is voor het controleren van de web toegankelijkheid van de website en nieuwe functionaliteit. In de meeste gemeenten zal dit een lid zijn van het webteam met de andere leden.

### **8. Zorg voor een feedbackfunctionaliteit.**

Organiseer een functionaliteit op uw website waar gebruikers feedback kunnen geven (zowel uw eigen webteam, ontwikkelaars en andere interne leveranciers en mensen met een handicap). Voor mensen met een handicap is de feedbackfunctionaliteit vereist door de EU-richtlijn. De functionaliteit kan een eenvoudig formulier op uw website zijn. Zorg ervoor dat dit formulier toegankelijk is en geef informatie over de tijdlijn en wat u gaat doen met de input.

### **9. Geef een toegankelijkheidsverklaring.**

Geef een duidelijk toegankelijkheidsverklaring. De respondenten (47 procent) onderschrijven het belang van het publiekelijk melden van de web toegankelijkheidsstatus. In maart 2018 was echter slechts 6 procent van alle toegankelijkheidsverklaringen voltooid. Zorg ervoor dat de inhoud van de verklaring is aangepast aan de doelgroep (mensen met een handicap). De EU, de Nederlandse regering en W3C / WAI werken allemaal aan sjabloon Accessibility Statements.

### **10. Ondersteuning bieden voor toegankelijke inhoud en functionaliteit.**

De organisatie moet haar werknemers voldoende ondersteunen om ervoor te zorgen dat leveranciers toegankelijke inhoud en functionaliteit aanbieden. Dit kan gepaard gaan met aanpassingen aan de organisatiestructuur van de contentvoorziening en met de levering van nieuwe functionaliteit van de website. Zowel inhoud als functionaliteit kunnen van binnen en buiten de organisatie afkomstig zijn. Het webteam is mogelijk niet de enige aanbieder van inhoud. Andere afdelingen, andere organisaties, maar ook gedeelde teams met andere gemeenten, parttimers, enzovoort bieden inhoud en functionaliteit. Zorg ervoor dat alle betrokkenen op de hoogte zijn met betrekking tot web toegankelijkheid en duidelijke afspraken maken over de levering, de acceptatie, de interpretatie en de toepassing van de web toegankelijkheidsnormen. Dit vereist procedures binnen de organisatie en afspraken met externe leveranciers (slechts 1 gemeente heeft dat benaderd in de vorm van een Service Level Agreement (SLA)).

### **11. Web toegankelijkheidsvereisten bij inkoop.**

Literatuur geeft aan dat het eisen van web toegankelijkheid tijdens de inkoopfase een belangrijke succesfactor is voor de implementatie van web toegankelijkheid. Gemeenten die inkoopregels gebruiken om web toegankelijkheid te implementeren scoren betere auditresultaten.

## **12. Kies verstandig uw CMS en hulpmiddelen.**

Er is een verband tussen de top 5 CMS's en de auditresultaten. Het kan handig zijn om zowel mensen met een handicap als het webteam bij het inkoopproces te betrekken. Ze kunnen voorbeelden van een product testen voordat het contract wordt ondertekend. Dit kan voorkomen dat gebruikers hun CMS of andere toolset ervaren als niet-helpend. Respondenten zijn redelijk tevreden over hun CMS. Ze zeggen dat hun CMS het gemakkelijk maakt om toegankelijke webpagina's te maken (62 procent) of zelfs een volledig conforme website (42 procent). *Tegelijkertijd klagen ze over de capaciteit en het gebrek aan kennis bij de leverancier.*

## **13. Controleer vóór publicatie.**

Gemeenten die inhoud controleren voor publicatie (59 procent) scoren hogere auditresultaten.

## **14. Wijs verantwoordelijkheden toe en evalueer de prestaties.**

Het aanwijzen van een persoon om de toegankelijkheid continu te bewaken en een (top)manager over het onderwerp aan te stellen, ondersteunt het opstellen van plannen, het gebruik van regels en audits en het besef van urgentie met betrekking tot de implementatie van web toegankelijkheid.

## **15. Web toegankelijkheid opnemen in een (beleids) plan.**

Waar gemeenten werken met een formeel proces voor de website, is web toegankelijkheid ook vaker een specifieke vereiste voor de ontwikkeling van de website.

## **16. Breng wijzigingen aan in beleid, procedures, regels en voorschriften (indien nodig).**

Dit omvat interne en externe aanbestedingsregels en -procedures, interne procedures voor kwaliteitsborging, beleidsplannen, strategieën (met betrekking tot de EU en nationale regelgevingstermijnen voor de implementatie), functieomschrijvingen en ander beleid, procedures, regels en voorschriften, die moeten worden gewijzigd om web toegankelijkheid te bevorderen.

## **17. Zorg voor voldoende budget voor implementatie van web toegankelijkheid.**

De begroting moet in de eerste plaats worden toegewezen aan monitoring, opleiding en hulpmiddelen. Voor sommige organisaties kan het nodig zijn om budget toe te wijzen om te betalen voor externe toegankelijkheidsservices (bijvoorbeeld voor video- en pdf-toegankelijkheid).

## **18. Zorg ook voor voldoende tijd voor implementatie van web toegankelijkheid (meestal gerelateerd aan het beschikbare budget).**

## **19. Deel web toegankelijkheidsexpertise.**

Werk zoveel mogelijk samen met andere gemeenten, dit betekent minder uitgaven en tegelijkertijd een groter gedeeld budget genereren. Dit budget kan dan worden gebruikt om de kosten van een toegankelijkheidsexpert, monitoring, audits en/of opleiding te dekken. Momenteel delen vooral kleinere gemeenten de expertise op het gebied van web toegankelijkheid. Grotere gemeenten hebben meer personen in hun webteam, een hoger jaarlijks budget voor web toegankelijkheid en delen hun werknemers en informatie minder vaak. Het zou goed zijn om dit op grotere schaal te doen en best practices te delen, ervaringen te monitoren, op te leiden, enz. Overheids- en overkoepelende organisaties zouden kunnen samenwerken met CMS en leveranciers van hulpmiddelen om de

ontwikkeling van kant-en-klare oplossingen zoals de hamburgermenu, editors en formulieren mogelijk te maken.

## Resumerend

Het is al eerder gemeld: uit de audits blijkt dat geen enkele website volledig voldoet aan de normen voor web toegankelijkheid. Bij het vergelijken van de jaarlijkse monitoring van toegankelijkheid van websites van overheden in Nederland is het echter duidelijk dat er vooruitgang wordt geboekt. Waar de meeste auteurs de compliantietheorie gebruiken om de implementatie van web toegankelijkheid te bestuderen, maakt Eric Velleman in zijn proefschrift gebruik van de adoptie- en implementatietheorie met een duidelijke focus op processen die de initiatie en implementatie van innovaties binnen e-overheidsorganisaties ondersteunen of belemmeren.

Gedurende vele jaren was de aanpak van de implementatie van web toegankelijkheid gericht op compliance (8), meten of de wet en de normen zijn toegepast, en meestal concluderen dat het doel nog niet is bereikt. De compliance-aanpak voor web toegankelijkheid is vooral gericht op individuen binnen organisaties. Zoals hierboven is geconcludeerd, tonen onderzoeken over de afgelopen 10 jaar aan dat deze aanpak niet de vereiste resultaten heeft opgeleverd met betrekking tot de daadwerkelijke implementatie van web toegankelijkheid. *'Het kan zelfs de individuen demoraliseren die actief de volledige implementatie nastreven, terwijl ze voortdurend moeten horen dat ondanks hun harde werk het doel van volledige conformiteit nog steeds niet is bereikt.'* Misschien kan het individu niet slagen. Zoals Rogers zegt: *'Een individu kan pas een nieuw idee aannemen als een organisatie het eerder heeft geadopteerd'*.

Wat betekent dit voor compliance-theorie van organisaties? Voor het permanent controleren of de website aan de wettelijke normen en richtlijnen voldoet? Informatie over die status is nog steeds belangrijk, maar er moet verder worden gekeken dan het individu in de organisatie en naar zuiver normatieve aspecten, omdat deze alleen niet lijken uit te leggen waarom organisaties niet in staat zijn om web toegankelijkheidsnormen volledig toe te passen, zoals de wet dat voorschrijft.

Het model dat Eric Velleman in zijn proefschrift gebruikt lijkt een betere aanpak, omdat het kijkt naar het implementatieproces van web toegankelijkheidsnormen in gemeenteorganisaties. Het richt zich niet op de individuen en op de resultaten, maar beschrijft de organisatieprocessen, hun indicatoren, aspecten die de initiatie en implementatie van innovaties binnen e-overheidsorganisaties ondersteunen of belemmeren.

Wat kan de organisatie doen om de adoptie en implementatie binnen de innovatieprocessen te ondersteunen? Met behulp van adoptie- en implementatietheorie is het mogelijk om een empirische benadering te gebruiken waarbij de feitelijke factoren die een rol spelen in het proces van web toegankelijkheidsimplementatie worden waargenomen. In dit proces wordt implementatie gezien als een continue (niet-lineaire) activiteit. Dit past goed bij de levenscyclus van websites en mobiele applicaties.

-----  
<sup>1</sup> Voor zijn proefschrift heeft Eric Velleman 69 gemeentewebsites geaudit. Wel jammer dat er geen overzicht is van welke gemeenten hebben deelgenomen.

<sup>2</sup> The implementation of web accessibility standards by Dutch municipalities. Factors of resistance and support. Proefschrift. Eric Martin Velleman, 2018



<sup>3</sup> Door de manier waarop Eric Velleman zijn onderzoek heeft aangepakt, met behulp van een vragenlijst en gedetailleerde handmatige web toegankelijkheidsaudits van de 69 deelnemende gemeenten, heeft hij – naast aanbevelingen om organisatorische processen te verbeteren ook geïnterviewd hoe gemeenten – technisch gezien – op snelle wijze ‘quick wins’ de toegankelijkheid van hun websites kunnen verbeteren. Deze technische quick wins staan in een aparte bijlage vermeld.

<sup>4</sup> Veel gemeenten geven in de audit aan dat zij de toegankelijkheidsregels vaak technisch ingewikkeld vinden. Eric meldt dat er veel middelen zijn (onder meer door de W3C / WAI) die de richtlijnen en succescriteria in minder technische termen uitleggen, inclusief voorbeelden van de impact voor mensen met een handicap en implementaties van beste praktijken.

Er zijn ook documenten over volwassenheidsmodellen voor de organisatie, eenvoudige controles, enz. Er zijn middelen die verschillende rollen behandelen, zoals redacteurs van web inhoud, managers en beleidsmakers.

Hij pleit er voor om een overzicht van deze documenten te geven en een vertaling van de belangrijkste bronnen in de Nederlandse taal. De vertalingen kunnen specifiek op gemeenten zijn gericht. (Dit zou de rijksoverheid moeten faciliteren).

<sup>5</sup> Eric meldt ook dat overheidsverplichtingen een positieve invloed op het implementatieproces. Daarnaast geven respondenten, wanneer buurgemeenten verder zijn met de implementatie van web toegankelijkheid, aan dat dit een positieve invloed heeft op de implementatie van de normen. Naast bewustwording en training om de standaarden uit te leggen aan mensen in verschillende rollen (ontwikkelaar, content editor, communicatiemanager, beleidsbepaler), kan het ook goed zijn om meer informatie te verschaffen over web toegankelijkheid in de Nederlandse taal. Dit zou een taak kunnen zijn voor de centrale overheid. Het kan gedeeltelijk worden gedekt door het vertalen van officiële W3C-documenten die al online zijn. Maar het kan ook een meer uitgebreide hulpbron zijn, specifiek voor gemeenten. Deze bronnen zijn meestal beschikbaar, maar verspreid over internet.

<sup>6</sup> Software die websites automatisch op toegankelijkheid toetst zijn nog niet volledig betrouwbaar, soms missen zij zaken. Organisaties, gemeenten moeten daarom niet alleen vertrouwen op toepassing daarvan, handmatige toegankelijkheidstoetsen door experts moet voor noodzakelijke aanvulling zorgen. Velleman, p.211

<sup>7</sup> Eén voorbeeld dat dit ondersteunt: Effects of accessible website design on nondisabled users: age and device as moderating factors. Schmutz S, Sonderegger A, Sauer J, Ergonomics 2018 May; 61(5): 697-709

<sup>8</sup> Velleman, The Implementation of web accessibility, p.228

## **Bijlage 4 Quick wins dissertatie Eric Velleman om web toegankelijkheid van overheidswebsites te verbeteren**

In de meeste literatuur wordt aandacht besteed aan naleving (is de wet van toepassing, zijn de normen van toepassing) en op acceptatie door individuen. In dit proefschrift staat een andere benadering centraal, namelijk organisatorische implementatieprocessen en indicatoren die de toepassing van web toegankelijkheidsnormen door gemeenten ondersteunen of juist weerstaan. Het verkennende 'start- en implementatiemodel voor web toegankelijkheidsinnovaties' dat in dit proefschrift wordt gebruikt, helpt om deze organisatorische processen van resistentie en ondersteuning van de implementatie van web toegankelijkheid te identificeren. Het model wordt toegepast op web toegankelijkheid met behulp van een vragenlijst en gedetailleerde handmatige web toegankelijkheidsaudits van de 69 deelnemende gemeenten.

Naast de auditresultaten en hun correlatie met de processen, biedt deze procedure ook een lange lijst van fouten in de web toegankelijkheid. Dit biedt de mogelijkheid om te zoeken naar 'quick wins'. Die quick wins – op basis van onderzoek – om web toegankelijkheid te verbeteren, staan hieronder weergegeven. Deze lijst staat los van de lijst met aanbevelingen om organisatorische processen te verbeteren.

### **Content gerelateerde quick wins**

#### **1. Gebruik kopopmaak voor koppen.**

Meestal, wanneer web inhoud-editors een kop willen gebruiken, kunnen ze de koptekst selecteren en vervolgens een voorinstelling gebruiken voor koppen in hun CMS (bijvoorbeeld: h1 - h6 of kop1, kop2). Hulptechnologie die mensen met een beperking gebruiken (ontwikkeld voor verschillende soorten beperking) kan heading-opmaak herkennen en melden dat de tekst een kop is. Dit helpt mensen met een handicap een tekst te begrijpen. Met behulp van hun ondersteunende technologie kunnen ze ook navigeren van kop naar kop als een snelle manier om inhoud op een webpagina te vinden.

#### **2. Gebruik lijstopmaak voor lijsten.**

Meestal, wanneer web inhoud-editors een lijst met opsommingstekens of een genummerde lijst willen maken, kunnen ze een voorinstelling gebruiken in hun CMS. Dit is een knop met bullits of cijfers. Hulptechnologie kan vervolgens aangeven dat de tekst een lijst is (inclusief het aantal items en subitems, enz.). Maak geen eigen lijsten met '-' of '\*' enz., zonder lijstopmaak te gebruiken.

#### **3. Voeg beschrijvingen toe aan afbeeldingen.**

Door beschrijvingen toe te voegen aan afbeeldingen (zoals foto's, grafieken, diagrammen, audio, video, afbeeldingen en animaties), kan de inhoud van de afbeeldingen worden gelezen voor personen met een handicap. Dit helpt personen die deze afbeeldingen niet kunnen lezen. Veel van de gecontroleerde websites (62 procent) falen voor dit succescriterium. De meeste CMS bieden de mogelijkheid om een dergelijke beschrijving toe te voegen (voor afbeeldingen wordt dit gewoonlijk het 'alt-attribuut' genoemd).

#### **4. Gebruik geen 'klik hier' of 'meer' voor links.**

Geef links een beschrijving die werkt wanneer ze uit de context worden gelezen. Hulptechnologieën kunnen de gebruiker een overzicht bieden van de links op een pagina, zodat ze sneller en gemakkelijker kunnen navigeren. Gebruik geen 'klik hier' of 'lees verder' voor links.

#### **5. Maak uw pdf-documenten vanaf het begin toegankelijk.**

Velen lijken te negeren dat kantoordocumenten die van een website kunnen worden gedownload, ook onder de toegankelijkheidsnormen vallen. Er is veel informatie over het online beschikbaar maken van kantoordocumenten zoals pdf. Voor pdf kan dit meestal rechtstreeks worden gedaan vanuit Word, Open Office of met behulp van Adobe Acrobat Pro. De meest voorkomende fouten in pdf-documenten zijn het ontbreken van paginatitels en het ontbreken van taalaanduiding. Zowel de paginatitels als de taal van de pagina kunnen worden toegevoegd met Adobe Acrobat Pro of rechtstreeks in Open Office of Word.

### **Technologie-gerelateerde quick wins**

#### **6. Gebruik labels.**

Gebruik label- of titelelementen om tekstlabels te koppelen aan tekstvelden en andere formulierelementen. Hulptechnologie kan dit gebruiken om de informatie voor de gebruiker te herkennen en te presenteren.

#### **7. Gebruik voldoende contrast.**

Zorg voor voldoende contrast op de webpagina (inclusief pdf en andere kantoordocumenten). Verhoog het contrast van tekst in foutmeldingen en plaatsaanduidingstekst in tekst (zoals voor zoeken en in formulieren). Controleer ook het contrast van de knoppen en zorg ervoor dat de voettekst op de website voldoende contrast heeft.

#### **8. Ondersteuning formaat wijzigen van tekst.**

Zorg ervoor dat alle inhoud op uw webpagina's nog steeds waarneembaar is wanneer u de grootte van de tekst tot 200 procent wijzigt. Controleer ook of tekst in tekstvelden, labels enz. van grootte verandert.

#### **9. Geef skip-links op.**

Zorg ervoor dat u skip-links op uw webpagina's hebt om blokken inhoud te omzeilen die op meerdere pagina's worden herhaald (bijvoorbeeld: navigatiemenu's, reclameframes, etc.). Controleer ook of de eerste skip-link altijd naar de hoofdinhoud van de pagina gaat. Denk er aan dat dit niet altijd zichtbaar is en dat op de meeste webpagina's de skip-koppelingen alleen weergegeven als een gebruiker de tabtoets gebruikt.

#### **10. Zorg voor toegankelijkheid van het toetsenbord.**

Zorg ervoor dat alle elementen op uw webpagina's en documenten met het toetsenbord kunnen worden bereikt en bediend. U kunt dit testen met behulp van de tabtoets en de spatiebalk.

#### **11. Zorg voor een zichtbare cursor (waar bevind ik mij op de webpagina?).**

De cursor moet zichtbaar zijn wanneer u (met een toetsenbord) door een webpagina laveert. Zorg ervoor dat dit ook werkt met menu-items, tekstvelden, knoppen, enz. Controleer ook of de volgorde correct (logisch) is.

**12. Leg uit wat er mis gaat in een formulier.**

Als een gebruiker een fout maakt in een formulier, moet de feedback een tekst zijn die de gebruiker vertelt (1) dat er een fout is opgetreden en (2) waar deze kan worden gevonden. Dit bespaart een persoon die blind is het opnieuw moeten doorlopen van het volledige formulier. Indien gewenst kan dit worden gecombineerd met andere signalen zoals kleurgebruik of een asterisk.

**13. Gebruik geen dubbele id's.**

Controleer of id's niet twee keer zijn gebruikt op dezelfde webpagina. Id's zijn als telefoonnummers. Ze worden tamelijk nutteloos als ze niet uniek zijn. Hulptechnologie kan ze gebruiken om inhoud te vinden en te herkennen en de gehandicapte gebruiker te helpen. Dubbele id's kunnen problemen veroorzaken voor het begrip van de hulptechnologie van een website.

**14. Maak je 'hamburgermenu' (openklapbare lijst met verwijzingen) toegankelijk.**

Uit de audits blijkt dat 'hamburgermenu's' veel problemen veroorzaken voor de toegankelijkheid. Zij zijn een van de redenen voor falen op 54 procent van de websites in de audit. Veel hamburgermenu's (17 procent van de websites) zijn niet toegankelijk met alleen een toetsenbord. Om dit te testen, kan men de tabtoets gebruiken om door het menu te bladeren. Tijdens het uitproberen of dit werkt, kan men ook controleren of er een zichtbare focus is, dat wil zeggen dat men kan 'zien' waar men zich bevindt op de webpagina. Veel hamburgermenu's (52 procent van de websites) missen de indicatie van de status of de openklapbare lijst in- of uitgeklapt is.

## **Bijlage 5 Aanbevelingen en opmerkingen uit onderzoek bedrijfswebsites (Uw winkelmandje is leeg, Accessibility, 2018), gecategoriseerd volgens de principes waarneembaar, bedienbaar, begrijpelijk en robuust.**

### **Principe 1: Waarneembaar**

#### ***Alternatieve tekst***

Blinde en slechtziende bezoekers laten de informatie op een website door hun computer via de screenreader voorlezen. Informatie zoals afbeeldingen, knoppen en invoervelden in formulieren, moeten daarom een goed tekstueel alternatief of naam hebben.

#### ***Ondertiteling voor doven en slechthorenden bij video***

Als op een site een geluidsfragment of een video zonder geluid staat, moet deze van een alternatief worden voorzien, zoals een beschrijvende tekst, zodat de informatie voor iemand die doof of blind is begrepen kan worden.

#### ***Ondertiteling bij opgenomen video en live video***

Bij een video is ondertiteling (leesbare tekst onderin het beeld) erg belangrijk als je niet kunt horen. Bij video zit vaak de belangrijkste informatie in het geluid en niet in het beeld. Doorgaans is toevoegen van ondertiteling voldoende.

#### ***Audiodescriptie bij opgenomen video***

Bij een video is soms audiodescriptie (beschrijvende extra hoorbare informatie) nodig voor mensen met een visuele beperking. In video's wordt dan bijvoorbeeld iets in beeld gebracht dat belangrijke informatie overbrengt, maar niet te horen is: denk aan bijvoorbeeld een tekstbalkje met de naam of functie van een geïnterviewde.

#### ***Info en relaties***

Het is belangrijk dat informatie, structuur en relaties die worden overgebracht door presentatie ook op een andere manier beschikbaar zijn. Denk aan het goed aangeven van een koppenstructuur of een sterretje bij een verplicht veld in een formulier.

#### ***Betekenisvolle volgorde***

Als de volgorde waarin content wordt getoond belangrijk is voor de betekenis (denk aan een lijst van items), dan is het belangrijk dat dit ook wordt aangegeven in de code, zodat dit door hulpapparatuur aan de gebruiker kan worden doorgegeven.

#### ***Zintuiglijke eigenschappen***

Als zintuiglijke informatie wordt gebruikt (denk bijvoorbeeld aan knoppen met een blauwe pijl om naar de vorige of volgende pagina te gaan), let op dat gebruikers die dit niet kunnen zien, begrijpen wat de bedoeling is. In dit geval: voeg de tekst 'volgende pagina' en 'vorige pagina' toe.

#### ***Kleurgebruik***

Informatie die alleen wordt overgebracht door kleur, kan door mensen die geen kleuren kunnen zien, niet worden begrepen. Zorg dus dat je naast kleur ook vorm gebruikt. Voorbeeld: een rood kruisje en groen vinkje.

### ***Automatische spelende video en geluid***

Omdat blinde bezoekers met voorleessoftware de website laten voorlezen, kan geluid dat automatisch afspeelt zeer storend zijn. Het geluid zit dan de spraakcomputer in de weg. Dit geldt vooral bij geluid dat langer dan 3 seconden duurt.

### ***Kleurcontrast***

Het is met name voor slechtziende en kleurenblinde gebruikers belangrijk om voldoende contrast te bieden tussen de tekstkleur en de achtergrondkleur, zodat de tekst goed kan worden gelezen.

### ***Schaalbare tekst***

Voor slechtziende gebruikers is het belangrijk dat tekst op een internetpagina vergroot kan worden (vaak via control-muiswiel) voor een betere leesbaarheid.

### ***Afbeeldingen van tekst***

Voor bezoekers met een visuele beperking is het belangrijk dat tekst als echte tekst op een internetpagina wordt geplaatst en niet als een afbeelding. Deze tekst kan eenvoudig worden voorgelezen door hulpsoftware en schaal automatisch mee met vergroten.

## **Principe 2: Bedienbaar**

### ***Toetsenbordtoegankelijkheid en toetsenbordval***

Mensen die blind of zeer slechtziend zijn, maar ook mensen met een beperkte handfunctie kunnen (vaak) geen muis gebruiken. Het is dus belangrijk dat een internetpagina ook met het toetsenbord te bedienen is. Een veel voorkomend probleem zijn bijvoorbeeld formulieren waar de verzendknop niet te bedienen is zonder muis.

Het is daarnaast belangrijk dat met het toetsenbord vrij door een pagina kan worden genavigeerd. Een typisch probleem is dat bij (complexe) interfaces de cursor/focus wordt 'gegijseld' en men vast komt te zitten binnen een element op een pagina (denk aan bijvoorbeeld een kaartapplicatie).

### ***Timing aanpasbaar***

Mensen met een beperking hebben soms meer tijd nodig om door een pagina te navigeren. Op sommige websites en/of pagina's (zoals formulieren) zit vanwege de veiligheid een tijdsbegrenzing om deze in te vullen of om ingelogd te blijven. Het is belangrijk dat deze tijd verlengd kan worden.

### ***Pauzeren van automatische beweging***

Bewegende, knipperende, scrollende of automatisch actualiserende content zoals sliders kunnen bezoekers afleiden bij het gebruik van de rest van de pagina. Het is belangrijk dat men deze beweging kan stoppen of pauzeren.

### ***Flitsende content***

Mensen kunnen een epileptische aanval krijgen van lichtflitsen. Zorg dat webpagina's niets bevatten dat meer dan drie keer flitst in een seconde.

### ***Skiplinks***

Gebruikers met screenreaders weten vaak niet wat er verder allemaal op de pagina staat. Ze beginnen elke keer bovenaan de pagina en moeten elke keer het hele menu door. Het is daarom belangrijk om een manier te geven (skiplinks) om dit over te kunnen slaan.

### ***Paginatitels***

De paginatitel staat vaak bovenaan in het tabblad van je browser. Het is belangrijk om te zorgen dat de paginatitel uniek is op een pagina én beschrijvend is voor de pagina zelf. Bij spraaksoftware is het doorgaans het eerste wat wordt voorgelezen. Men kan zo bij het lezen van de titel al begrijpen wat te verwachten op de pagina eronder.

### ***Focus volgorde***

Iemand die via het toetsenbord over een pagina navigeert, springt van element naar element. Het is belangrijk dat dit in een logische volgorde gebeurt.

### ***Tekst van een link (linkdoel)***

Met hulpapparatuur kunnen gebruikers een overzicht van links op een pagina opvragen. Het is belangrijk dat elke link 'zelfverklarend' en uniek is, zodat duidelijk is wat het doel van de link is. Een veelgemaakte fout zijn de diverse 'lees meer' links op een pagina.

### ***Meerdere manieren***

Het is belangrijk om ervoor te zorgen dat iedere pagina op de website op minstens twee verschillende manieren te bereiken is. Dit helpt bezoekers met verschillende type beperkingen om content op de website te vinden op een andere manier dan de standaard navigatie.

### ***Koppen en labels***

Goede koppen zijn essentieel om de structuur van een pagina te begrijpen en de inhoud te kunnen doorgronden. Blinde bezoekers kunnen met hun hulpapparatuur bijvoorbeeld een overzicht opvragen van alle koppen op de pagina en op die manier snel een beeld krijgen van de inhoud. Het is dus belangrijk dat kopteksten een goede beschrijving geven van het onderwerp. Hetzelfde geldt voor labels in formulieren. Duidelijke beschrijvingen in labels zorgen ervoor dat het helder is wat er in het formulier ingevuld moet worden.

### ***Zichtbaarheid van de focus***

Als men met het toetsenbord navigeert, is het belangrijk dat wordt aangegeven waar men is op de pagina: de focus van de pagina. Vaak wordt deze indicator weergegeven met een kader om het element waar op dat moment de focus op staat.

## **Principe 3: Begrijpelijk**

### ***Taal***

Taal is erg belangrijk voor mensen die een screenreader gebruiken. Dit komt omdat bij verschillende talen bepaalde klanken, letters of woorden anders door de computer worden uitgesproken. Zo geeft het uitspreken van Nederlandse tekst door een screenreader die op Engels staat veel problemen met de uitspraak.

### ***Taalwisselingen***

Het kan natuurlijk voorkomen dat er op een website ook andere talen gebruikt worden. Dit hoeft geen probleem te zijn zolang de verandering van taal in de code is aangegeven.



### ***Gedrag bij verandering van focus***

Het is belangrijk dat een gebruiker niet zonder waarschuwing de focus verandert zonder dat de gebruiker iets doet. Denk aan het zonder waarschuwing verplaatsen naar een andere pagina of deel op de pagina.

### ***Bij input***

Het is belangrijk dat een gebruiker niet zonder waarschuwing in een andere context terecht komt. Denk aan het zonder waarschuwing naar een ander soort pagina springen na het invullen van bijvoorbeeld een invulformulier.

### ***Consistente navigatie en identificatie***

De consistentie van de navigatie en de naamgeving zijn belangrijk om gebruikers een beeld te geven van de website en waar ze naartoe gaan binnen de website. Het is erg verwarrend als een pagina meerdere verschillende namen heeft.

### ***Foutmeldingen***

Wanneer een gebruiker iets fout invult in een formulier is het belangrijk om goede aanwijzingen te krijgen om je fout te verbeteren.

### ***Labels of instructies***

Het is voor de gebruiker belangrijk om instructie te krijgen als men iets moet uitvoeren en invoervelden duidelijk benoemd zijn. Denk aan 'vul hier uw achternaam in' of 'klik op de verstuur button als u het formulier heeft ingevuld'.

### ***Fout suggestie***

Als een gebruiker een fout maakt bij het invullen van een formulier en deze wordt automatisch herkend, zorg dan dat er direct een suggestie verschijnt.

### ***Foutpreventie***

Als een gebruiker data invoert met bijvoorbeeld juridische of financiële gevolgen is het belangrijk dat deze ter controle kunnen worden bekeken voor deze definitief wordt ingestuurd. Dit is met name belangrijk voor mensen met een visuele beperking.

## **Principe 4: Robuust**

### ***Parsen***

Webpagina's worden geprogrammeerd in zogenaamde HTML-code. Browsers zijn in het algemeen redelijk vergevingsgezind bij fouten in deze code, maar hulpapparatuur is vaak meer kritisch en kan 'struikelen' over pagina's met fouten in de grammatica. Er zijn gratis online tools waarmee eenvoudig tests kunnen worden uitgevoerd. Ook zoekmachines kunnen eenvoudiger webpagina's bekijken als deze correct zijn opgemaakt.

### ***Naam, rol, waarde***

Op internetpagina's worden vaak zelf geprogrammeerde elementen gebruikt. Het is dan belangrijk dat deze zich hetzelfde 'gedragen' als het origineel: de naam, rol en waarde moeten hetzelfde gedrag vertonen. Ze worden, als ze goed zijn geprogrammeerd, door hulpapparatuur zoals schermlezers als

zodanig gezien en behandeld. Denk hierbij aan bijvoorbeeld een uitklapmenu of het gebruik van speciaal vormgegeven selectieboxen.

### **Overzicht handmatig onderzochte websites**

Overzicht van de websites die handmatig onderzocht zijn per branche.

#### ***Webwinkels***

- [www.bol.com](http://www.bol.com)
- [www.coolblue.nl](http://www.coolblue.nl)
- [www.mediamarkt.nl](http://www.mediamarkt.nl)
- [www.wehkamp.nl](http://www.wehkamp.nl)
- [www.ah.nl](http://www.ah.nl)
- [www.zalando.nl](http://www.zalando.nl)
- [www.marktplaats.nl](http://www.marktplaats.nl)
- [www.ebay.nl](http://www.ebay.nl)
- [www.thuisbezorgd.nl](http://www.thuisbezorgd.nl)
- [www.postnl.nl](http://www.postnl.nl)

#### ***Energiebedrijven***

- [www.nuon.nl](http://www.nuon.nl)
- [www.eneco.nl](http://www.eneco.nl)
- [www.essent.nl](http://www.essent.nl)
- [www.delta.nl](http://www.delta.nl)
- [www.engie-energie.nl](http://www.engie-energie.nl)

#### ***Reizen***

- [www.neckermann.nl](http://www.neckermann.nl)
- [www.D-reizen.nl](http://www.D-reizen.nl)
- [www.booking.com](http://www.booking.com)
- [www.tui.nl](http://www.tui.nl)
- [www.sunweb.nl](http://www.sunweb.nl)

## **Bijlage 6 Kleurenblind – op basis van gesprek van Jeroen Veltheer met ervaringsdeskundigen Meindert van Goor en Saar Muller**

Het mag duidelijk zijn dat voor de vormgeving van digitale dienstverlening het kleurgebruik voor deze doelgroep dus bijzondere aandacht behoeft. Praktische adviezen:

1. Test ontwerpen op geschiktheid door ze naar zwart/wit te transformeren.
2. Gebruik de TNO kleurenblindheidsimulator.
3. Altijd 'dubbel coderen' (kleurfuncties + tekst).

Een eerste vuistregel is dat als je iedereen wilt bedienen je moet zorgen dat er behalve kleurverschil ook altijd contrastverschil is. Het is op je computer makkelijk te simuleren: zet de kleur in een plaatje helemaal uit. Als je dan nog verschil ziet tussen twee kleuren heb je een goede kans dat de kleurenblinden ook het verschil zien. Met kleuren werkt het zo, dat als je bijvoorbeeld het rood weghaalt, paars en blauw hetzelfde zijn.

TNO zou beschikken over een kleurenblindheidsimulator. Desgevraagd kon TNO ons niet direct helpen. Hij zou niet 'te koop' zijn en de betrokken mensen zouden niet meer werkzaam zijn. De vraag is genoteerd via mail ingestuurd. Tot dusver heb ik alleen een artikel over het onderwerp ontvangen als reactie.

Op internet zijn ook tools te vinden als: <https://www.color-blindness.com/coblis-color-blindness-simulator/> Het is niet duidelijk hoe valide deze zijn. Dat zou je nader moeten bestuderen.

In 2006 is een Nederlandse praktijkrichtlijn (NPR 7022) tot stand gekomen over functioneel kleurgebruik en kleurzienstoornissen. Deze praktijkrichtlijn geeft zowel toelichting op, als aanwijzingen voor het verantwoord gebruik van kleur, in al die toepassingen waar kleur wordt gebruikt als medium voor de codering van informatie. Hierbij is er voor het eerst aandacht voor een dubbele codering naast een code in kleuren. Tevens zijn 12 kleuren geselecteerd – de zogenaamde NEN-kleuren – die voor kleurenblinden minder problemen opleveren. Dit is de eerste norm op het gebied van kleurblindheid, een wereldprimeur! Het NEN is nu bezig om deze norm ook op Europees niveau ingevoerd te krijgen. De praktijkrichtlijn is hier te verkrijgen (€ 40) <https://www.nen.nl/NEN-Shop/Norm/NPR-70222006-nl.htm>. Na aanschaf kan je beoordelen wat het precies inhoudt en wat je er aan hebt. Dat is nog niet gebeurd.

### **Borgen / afdwingen aandacht voor kleurenblindheid**

Van Goor heeft de ervaring dat als er al aan kleurenblinden wordt gedacht, de aandacht hiervoor te laat in het ontwikkelproces van producten/diensten wordt ingezet. Ontwerpen zijn dan vaak al gemaakt, met daarmee gepaard gaande hoge kosten. Terugdraaien of een stap terug in het proces levert dan vaak grote discussies op die niet altijd in het voordeel van de kleurenblinde uitpakken.

*Dringend advies is dus om al bij de aanbesteding van de ontwikkeling en vormgeving van vormen van digitaal klantcontact of producten van de dienstverleners aantoonbare kennis of besef te eisen en de toets hierop in het ontwikkelproces te organiseren.*

### **Vormverwachtingen rond kleurgebruik volgen**

Lastig is natuurlijk dat juist groen en rood signaalkleuren zijn (stoplichten, verkeersborden, ...). Het is dus vreselijk handig en verstandig om andere algemene conventies m.b.t. kleurgebruik – zoals dat het rode licht boven zit en het groene onder – strikt te hanteren. Zuiver rode kruisen boven de snelweg helpen 2% van de mannelijke kleurenblinden dus niet om de goede baan te kiezen. Een normaal verkeersbord kan wegvallen als je er geen rand omheen maakt in een contrasterende kleur.

Desgevraagd naar goede voorbeelden van 'digitaal klantcontact' voor kleurenblinden, kreeg ik tot dusver geen concrete verwijzingen.

Tot slot waarschuwt de heer van Goor voor foute kleuradviezen vanuit de 'blindenwereld'. Zo zouden er op de website van Bartiméus foute voorbeelden staan voor kleurenblinden. Dus aandacht voor de kwaliteit van tips en adviezen is belangrijk in deze materie.

## Bijlage 7

### Een tekst vertalen of hertalen in Taal voor allemaal ©

Versie 2 – 5 november 2018

**Prof. dr. Xavier Moonen, drs. Enid Reichrath, met dank aan Ann-Kathrin Berg van Zentrum für leichte Sprache Mainz**

#### Introductie

Taal voor allemaal © (Tva ©) is een aanpassing van het taalgebruik en de presentatie van een informatieproduct, zodat alle lezers de informatie tot zich kunnen nemen. Ook lezers met (zeer) lage taalvaardigheden.

Afhankelijk van de lezersgroep voor wie je schrijft bepaal je welke variant van Tva © nodig is: Taal voor allemaal, Taal voor allemaal+ of een combinatie van beiden die eventueel aangevuld wordt met tekstfragmenten op een hoger taalniveau. Dat is het zogenaamde B1 niveau van het Europese referentiekader voor talen<sup>1</sup>.

De variant Tva baseert zich op het taalniveau A1 van het Europese referentiekader. Tva+ baseert zich op het taalniveau A2 van het Europese referentie kader.

De toepassing van Taal voor allemaal © (Tva en Tva+) is gebonden aan regels, waarbij tijdens de vertaling, of hertaling van een bestaande tekst speciale aandacht besteed wordt aan het niveau en de structuur van de tekst en de opmaak en presentatie van de tekst. De bestaande tekst noemen we brontekst.

Taal voor allemaal © richt zich ten eerste op het gebruik van woorden, zinnen, getallen en het niveau van de tekst.

Ten tweede gaat het over het gebruik van beeldmateriaal. Beeldmateriaal moet direct ondersteunend zijn voor het tekstbegrip en de bedoeling van de tekst verduidelijken.

Een derde vereiste van Taal voor allemaal © is dat ten minste 5 mensen uit de beoogde lezersgroep of -groepen de concepttekst beoordelen op leesbaarheid en begrijpelijkheid en de aantrekkelijkheid van de presentatie van de tekst.

Zij rapporteren terug wat de bedoeling van de tekst is, waar de tekst over gaat en wat ze van de tekst begrepen hebben. Ook rapporteren zij over de vraag of ze de opmaak van de concepttekst aantrekkelijk genoeg vinden en prettig leesbaar vinden.

Op basis van hun feedback kunnen, met inachtneming van de gebruikte versie van regels van Taal voor allemaal © de tekst en de opmaak aangepast worden.

---

<sup>1</sup> Voor uitleg over het Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment, en de taalniveaus A1, A2 en B1 zie de bijlage.

Toepassing van Taal voor allemaal © leidt tot een nieuw tekstproduct zowel qua inhoud als qua vormgeving. De vormgeving van dit nieuwe tekstproduct moet daarom vanaf het eerste begin al worden mee overwogen. Zo vroeg als mogelijk communiceren met de verantwoordelijke grafische ontwerper, en rekening houden met de feedback van de beoogde lezersgroep, bespaart uiteindelijk veel tijd en moeite.

Duidelijke afspraken over (verantwoordelijkheid voor de) coördinatie van tekst en vormgeving zijn enorm belangrijk voor het maken van teksten in Taal voor allemaal ©. Het betreft immers een totaalproduct. Dit geldt ook voor digitale producten die in Taal voor allemaal © worden gemaakt of vanuit een bestaande vorm worden aangepast in Taal voor allemaal ©.

Zo moeten de teksten op het internet eenvoudig te vinden zijn en zeer gebruiksvriendelijk zijn voor de beoogde doelgroep(en). Tijdig overleg met een programmeur, website beheerder en verantwoordelijke voor de web content is belangrijk. Denk hierbij ook aan de Europese richtlijnen voor toegankelijke websites, de zogenaamde Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.1).

### **VN Verdrag**

In 2016 werd in Nederland het VN verdrag inzake de rechten van personen met een beperking van kracht werd. In het kader van dit verdrag hebben alle mensen het recht op informatie die op een voor hen begrijpelijke manier geformuleerd is. Alle voor hen relevante informatie zou in een voor hen te begrijpen versie beschikbaar moeten zijn.

### **Stap 1 van Taal voor allemaal ©**

Dit document gaat verder alleen over het schrijfproces, de eerste stap van Taal voor allemaal ©. Daarbij moet je je voortdurend vragen stellen over het al dan niet toevoegen van beeldmateriaal.

Voeg alleen beeldmateriaal toe dat ondersteunend is aan de inhoud en bedoeling van de tekst. Het toevoegen van beeldmateriaal is stap 2 van Taal voor allemaal ©.

Na het schrijven en eventueel toevoegen van beeldmateriaal doorloop je nog de volgende stappen:

1. Druk de concepttekst, inclusief beeldmateriaal in het beoogde formaat af en laat hem door minimaal 5 representanten van de beoogde lezersgroep volledig lezen.
2. Verwerk de resultaten van de feedback van de lezersgroep in de definitieve versie.

## **Vertalen of hertalen**

Een tekst kan vertaald of hertaald worden.

**Vertalen** is het omzetten van de brontekst in Tva of Tva+ naar een bepaald leesniveau, zonder de tekst in te korten.

Het volledig vertalen van een tekst is een keuze wanneer de hele tekst voor de beoogde lezersgroep(en) op enig moment beschikbaar moet zijn. Deze tekst kan de lezer eventueel met hulp, tot zich nemen. Soms is een tekst, zeker als die meerdere bladzijdes beslaat, niet bedoeld om "zo maar" te lezen, maar om indien nodig geraadpleegd te worden. Denk bijvoorbeeld aan een klachtenregeling van een organisatie.

De vertaling kan langer zijn dan de brontekst vanwege de taalregels van Taal voor allemaal ©.

Dit komt vooral door de specifieke eisen aan de lay-out zoals de lettergrootte, grotere regelafstand, het plaatsen van nieuwe zinnen op een nieuwe regel, of de extra woorduitleg en eventueel het ingevoegde beeldmateriaal ter verduidelijking van de tekst.

Indien mogelijk is het raadzaam om het concept van de vertaalde versie van de brontekst voor te leggen aan de auteur van de brontekst. Het doel hiervan is om te overleggen of de vertaalde tekst volledig is en of de bedoeling van de brontekst in de vertaalde versie behouden is.

**Hertalen** is het beperken van een brontekst tot de essentie van de boodschap, al dan niet getrapt in verschillende leesniveaus, met gebruikmaking van Tva en/of Tva+. Hierbij wordt tegemoet gekomen aan kenmerken van de beoogde lezers met (zeer) lage taalvaardigheden zoals (in de regel) een beperkte aandachtspanne en gebrek aan interesse en gering doorzettingsvermogen om lange teksten te gaan lezen. Hertalen leidt tot het schrappen van (veel) tekst waardoor de brontekst wordt ingekort.

Let er op dat je de tekst niet enkel samenvat door alleen de noodzakelijk geachte tekstfragmenten van de oorspronkelijke tekst te selecteren en in een logisch verband op te schrijven. Dit betekent dat lezers met (zeer) lage taalvaardigheden geconfronteerd blijven met woorden en zinsconstructies die (te) moeilijk voor hen zijn. Ook wordt de tekst bij een samenvatting niet (altijd) ondersteund door beeldmateriaal.

Bij hertalen vat je als het ware wel samen, maar je past de tekst ook aan met gebruikmaking van de regels van Taal voor allemaal © (Tva en/of Tva+), eventueel ondersteund door beeldmateriaal.

Bij het inkorten van een brontekst is het belangrijk dat er geen voor de lezer relevante informatie verloren gaat. Het is van belang dat de hertaler neutraal is en de hertaling niet gekleurd wordt door de eigen mening van de hertaler. De feitelijke juistheid van een hertaalde tekst moet gewaarborgd blijven ondanks de lees-technische vereenvoudiging ervan.



Indien mogelijk is het raadzaam om het concept van de hertaling van de brontekst voor te leggen aan de auteur van de brontekst. Het doel is om te overleggen of de hertaalde tekst volledig is en of de bedoeling van de brontekst in de hertaling behouden is.

De hertaling kan langer zijn dan de behouden onderdelen van de brontekst vanwege de taalregels van Taal voor allemaal ©. Dit komt vooral door de specifieke eisen aan de lay-out zoals de lettergrootte, grotere regelafstand, het plaatsen van nieuwe zinnen op een nieuwe regel, of de extra woorduitleg en eventueel het ingevoegde beeldmateriaal ter verduidelijking van de tekst.

## **Vertalen**

Bij het vertalen van een brontekst zet je de hele tekst om, zonder deze in te korten.

### **Stappen bij het vertalen van een brontekst**

Het vertalen van een brontekst naar Taal voor allemaal © (Tva of Tva+) vereist de volgende stappen:

1. Voorbereiden
2. Structureren
3. Daadwerkelijk vertalen

Hieronder staan bij iedere stap een aantal tips en aanwijzingen.

#### **1. Voorbereiden**

Bepaal wie je lezersgroep is: is dat een groep met een uniform leesniveau? Zo ja vertaal de tekst dan op dat leesniveau. Of betreft het een groep met lezers op allerlei leesniveaus (gemengde groep)? Kies dan voor een vertaling op het niveau van de groep met het laagste leesniveau.

#### **2. Structureren**

- (Her)lees de brontekst enkele keren en markeer de belangrijke inhoud. Als er veel verschillende onderwerpen worden geadresseerd, kun je met verschillende kleuren werken.
- Bepaal bij elk tekstdeel wat de functie en het type van de tekst is; is het bijvoorbeeld een boodschap, besluit, opmerking, verzoek of toelichting.
- Bepaal per tekstdeel wat de boodschap aan de lezers precies is.
- Bepaal voor het hele stuk wat de kernboodschap is.
- Controleer de brontekst op niet echt noodzakelijke zinnen en zinconstructies. Markeer wat weg zou kunnen en wat met extra uitleg verduidelijkt moet worden.
- Controleer de brontekst op onnodig moeilijke woorden. Markeer welke je straks door eenvoudigere woorden wilt vervangen.
- In deze fase moet ook onderzocht worden welke details nog onduidelijk of niet specifiek of concreet zijn. Bijvoorbeeld: wie wordt bedoeld met 'men' of met 'we' in een tekst? Markeer deze en ga, indien nodig bij de auteur of bij anderen, na wat concreet bedoeld wordt.

### 3. Daadwerkelijk vertalen

- De gemarkeerde zinnen uit de vorige stap worden zo vertaald, dat hun essentie weergegeven wordt. Bij voorkeur wordt de brontekst niet woord voor woord vertaald. De regels van Tva © of Tva+ © dienen gebruikt te worden.
- Zorg dat de vertaalde tekst een logische opbouw krijgt, maar verwacht niet van de beoogde lezer dat die logische opbouw altijd herkend wordt.
- Vooral bij informatieve teksten is het belangrijk om te controleren of het belangrijkste eerst wordt vermeld (niet alle beoogde lezers zullen een tekst helemaal tot het einde lezen).
- De tekstdoorloop mag geen onduidelijke "sprongen" vertonen. Een goede structuur van de hertaalde tekst, met duidelijke kaders of tussenkopjes voorkomt dat de lezer afgeleid wordt.
- Vaak ontbreekt in de brontekst belangrijke uitleg of toelichting of ontbreekt door passief taalgebruik belangrijke informatie. Bij Tva © is het persoonlijk maken van de tekst een belangrijke stap. Hierdoor kan verduidelijkt worden wat ieders in de tekst besproken rol is en wat van wie (dus ook van de lezer) verwacht wordt.
- De vertaler moet zich steeds de vraag stellen: 'Als ik dit op deze manier formuleer, klopt dan nog wat er nu staat?'
- De vertaler stelt zichzelf de vraag of alle relevante 5W/1H-vragen in de tekst beantwoord worden (wat, wie, wanneer, waar, waarom en hoe). Nog ontbrekende informatie moet worden toegevoegd zodat de lezer niet met onbeantwoorde vragen blijft zitten. Op internet kan gezocht worden naar alternatieve formuleringen voor woorden of zinnen. Kijk ook eens bij: <https://www.zoekeenvoudigewoorden.nl> voor inspiratie op A2-niveau.

### Hertalen

Bij het hertalen van een brontekst is het belangrijk dat de tekst zo wordt ingekort en vereenvoudigd dat de beoogde groep lezers de tekst kan bevatten en verwerken. Maar de kern van de informatie mag niet verloren gaan.

Door de hertaling worden gekozen tekstfragmenten misschien langer dan die van de brontekst vanwege de taalregels van Taal voor allemaal ©. Dit komt door de specifieke eisen aan de lay-out zoals de lettergrootte, grotere regelafstand, het plaatsen van nieuwe zinnen op een nieuwe regel, of de extra woorduitleg. Daar komt mogelijk bij het invoegen van beeldmateriaal. Maar let op: als dit er voor zorgt dat de tekst té lang wordt (daarvan is als vuistregel sprake als het de lengte van 1 A4 overschrijdt), zullen veel beoogde lezers de tekst niet gaan lezen en is zorgvuldig overdenken van wat behouden kan worden en wat toch nog weg kan uiterst belangrijk.

## Stappen bij het hertalen van een brontekst

Het hertalen van een brontekst naar de regels van Tva © of Tva+ © vereist de volgende stappen:

1. Voorbereiden
2. Structureren
3. Daadwerkelijk hertalen

Hieronder staan bij iedere stap een aantal tips en aanwijzingen.

### 1. Voorbereiden

- Bepaal wie je lezersgroep is: is dat een groep met een uniform leesniveau? Zo ja, welk niveau ongeveer? Of betreft het een groep met lezers op allerlei leesniveaus (gemengde lezersgroep)? Het leesniveau bepaalt voor welke variant van Taal voor allemaal © je straks kiest: Tva of Tva+, of een combinatie van beide niveaus eventueel uitgebreid met teksten op B1 niveau<sup>2</sup>.
- Bij een gemengde lezersgroep kies je voor een getrapte aanpak. Hierbij formuleer je:
  - De kern in Tva (A1)
  - Nadere toelichting in Tva+ (A2)
  - Uiteenzettingen in B1
- Maak een inschatting van eventuele voorkennis van de beoogde lezers over het onderwerp van de tekst.

### 2. Structureren

- (Her)lees de brontekst enkele keren en markeer de belangrijke inhoud. Als er veel verschillende onderwerpen worden geadresseerd, kun je met verschillende kleuren werken.
- Bepaal bij elk tekstdeel wat de functie en het type van de tekst is; is het bijvoorbeeld een boodschap, besluit, opmerking, verzoek of toelichting.
- Bepaal per tekstdeel wat de boodschap aan de lezers precies is.
- Bepaal voor het hele stuk wat de kernboodschap is. In die kernboodschap:
  - Wordt de lezer duidelijk aangesproken en aangemoedigd om (door) te lezen. De lezer begrijpt: 'Dit gaat over mij'.
  - Staat het belangrijkste wat de lezer moet weten of eventueel moet doen.
  - Staan contactgegevens van een zogenaamd 'echt mens', zodat de lezer direct contact op kan nemen bij vragen en uitkomt bij een persoon en niet bij een (ingewikkeld) keuzemenu.
- Controleer de brontekst op zinnen en zinconstructies die de kernboodschap niet ondersteunen en derhalve weggelaten kunnen worden. Markeer wat weg zou kunnen en markeer wat met extra uitleg verduidelijkt moet worden.
- Controleer de brontekst op moeilijke woorden. Markeer welke je straks door eenvoudigere woorden wilt vervangen.

---

<sup>2</sup>Zie de bijlage

- Bij een gemengde lezersgroep: maak een indeling in de kern van de tekst en in noodzakelijke aanvullende informatie en bepaal zo welke informatie uit de brontekst in Tva omgezet moet worden en welke informatie in Tva+ en welke informatie eventueel kan blijven zoals al geformuleerd.
- In deze fase moet ook onderzocht worden welke details nog onduidelijk of niet specifiek of concreet zijn. Bijvoorbeeld: wie wordt bedoeld met 'men' of met 'we' in een tekst? Markeer deze en ga, indien nodig bij de auteur of bij anderen, na wat concreet bedoeld wordt.

### 3. Daadwerkelijk hertalen

- De gemarkeerde zinnen uit de vorige stap worden zo hertaald, dat hun essentie weergegeven wordt. Bij voorkeur wordt de brontekst niet woord voor woord hertaald. De regels van Tva en/of Tva+ dienen gebruikt te worden.
- Zorg dat de hertaalde tekst een logische opbouw krijgt. Verwacht overigens niet van de beoogde lezers met (zeer) lage taalvaardigheden dat die logische opbouw altijd herkend wordt.
- Vooral bij informatieve teksten is het belangrijk om te controleren of het belangrijkste eerst wordt vermeld (niet alle beoogde lezers zullen een tekst helemaal tot het einde lezen).
- De tekstdoorloop mag geen onduidelijke "sprongen" vertonen. Een goede structuur van de hertaalde tekst, met duidelijke kaders of tussenkopjes voorkomt dat de lezer afgeleid wordt.
- Vaak ontbreekt in de brontekst belangrijke uitleg of toelichting of ontbreekt door passief taalgebruik belangrijke informatie. Bij Taal voor allemaal © is het persoonlijk maken van de tekst een belangrijke stap. Hierdoor kan verduidelijkt worden wat ieders in de tekst besproken rol is en wat van wie (dus ook van de lezer) verwacht wordt.
- De hertaler moet zich steeds de vraag stellen: 'Als ik dit op deze manier formuleer, klopt dan nog wat er nu staat?'
- De hertaler stelt zichzelf de vraag of alle relevante 5W/1H-vragen in de tekst beantwoord worden (wat, wie, wanneer, waar, waarom en hoe). Nog ontbrekende informatie moet worden toegevoegd zodat de lezer niet met onbeantwoorde vragen blijft zitten. Op internet kan gezocht worden naar alternatieve formuleringen voor woorden of zinnen. Kijk ook eens bij: <https://www.zoekeenvoudigewoorden.nl> voor inspiratie op A2-niveau.

## **Bijlage: Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment**

Om het taalniveau van een persoon vast te kunnen stellen is een Europees referentiekader ontwikkeld: het Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment (Council of Europe, 2001).

Het Europees Referentiekader is in 1998 in opdracht van de Raad van Europa opgesteld (<https://www.niow.nl>).

Het voornaamste doel van dit referentiekader is om taalvaardigheid te meten en te evalueren en de samenwerking tussen onderwijsinstellingen uit verschillende landen te verbeteren (Arikan, 2015; Yalatay & Gürocak, 2016).

Het referentiekader geeft een transparante en transnationale basis voor wederzijdse erkenning van kwalificaties en het beschrijven van vereiste niveaus van taalvaardigheid voor bijvoorbeeld toelatings- en examenvereisten (Arikan, 2015). Daarmee wordt de onderlinge vergelijking tussen verschillende kwalificatiesystemen vergemakkelijkt. Tevens beschrijft het Europees referentiekader de richtlijnen van de vaardigheden spreken, schrijven, luisteren en lezen (Arikan, 2015; Yalatay & Gürocak, 2016).

Er zijn drie hoofdniveaus: A, B en C. Deze zijn alle drie weer onderverdeeld in twee subniveaus: A is de basisgebruiker (A1/A2: beginner), B is de zelfstandige gebruiker (B1/B2: gevorderd) en C is de vaardige gebruiker (C1/C2: vergevorderd). Zie tabel 1.

Een nadere beschrijving van de taalniveaus A1, A2 en B1 en de relatie met lezen, praten en luisteren en schrijven staat na tabel 1. De belangrijkste verschillen tussen deze niveaus staan vervolgens samengevat in tabel 2.

Tabel 1: Europese taalniveaus ([www.erk.nl](http://www.erk.nl))

	Begrijpen		Spreken	
	Luisteren	Lezen	Praten	Gesprekken voeren
<b>A1</b>	Begrijpt vertrouwde uitdrukkingen en eenvoudige zinnen als er heel langzaam en duidelijk gesproken wordt.	Kan vertrouwde namen, woorden en zeer eenvoudige zinnen begrijpen in standaardteksten als mededelingen, posters, catalogi.	Kan zich uitdrukken in losse woorden en in korte, eenvoudige zinnen over concrete zaken uit de eigen leef- of werkomgeving.	Kan deelnemen aan eenvoudige gesprekken in situaties die veel voorkomen in het dagelijks leven en op de werkplek.
<b>A2</b>	Begrijpt de belangrijkste punten van korte en eenvoudige boodschappen en aankondigingen als er langzaam en duidelijk gesproken wordt.	Kan korte en eenvoudige teksten lezen over concrete onderwerpen uit de eigen werk- of leefomgeving.	Kan in eenvoudige bewoordingen een beschrijving geven van mensen, leef- en werkomstandigheden, dagelijkse routines enzovoort.	Kan korte gesprekken voeren in standaard-situaties. Kan vragen stellen en beantwoorden en ideeën en informatie uitwisselen over vertrouwde onderwerpen in voorspelbare, alledaagse situaties.
<b>B1</b>	Begrijpt feitelijke informatie over veel voorkomende onderwerpen uit dagelijks leven en werk.	Kan feitelijke teksten over onderwerpen uit de eigen werk- of leefomgeving lezen met een redelijke mate van begrip.	Kan een eenvoudige uiteenzetting geven over vertrouwde onderwerpen uit de eigen leef- en werkomgeving.	Kan met redelijk gemak deelnemen aan gesprekken over onderwerpen uit het dagelijkse leven, gericht op het onderhouden van sociaal contact en het regelen van zaken.

### De Taalgebruiker op het niveau A1

Een taalgebruiker op het niveau van A1 heeft een zeer basaal repertoire van woorden en eenvoudige zinnen die gerelateerd zijn aan zijn<sup>3</sup> eigen situaties en aan zeer specifieke situaties die voor hem relevant en bekend zijn. Deze taalgebruiker kan omgaan met zeer korte, afgebakende taaluitingen. Hij kan gebruikelijke alledaagse uitdrukkingen begrijpen en gebruiken. Hij indiceert tijd door uitdrukkingen zoals 'volgende week', 'afgelopen vrijdag' en '3 uur'.

<sup>3</sup> Ter bevordering van de leesbaarheid wordt over de taalgebruiker steeds in mannelijke vorm geschreven. Overal waar 'hij' en 'hem' staat kan ook 'zij' en 'haar' worden gelezen.

#### Lezen

Wat betreft lezen begrijpt de taalgebruiker op het A1-niveau gebruikelijke woorden, namen en heel eenvoudige zinnen, bijvoorbeeld op posters of aankondigingen. Hij kan woorden of groepen van woorden met elkaar in verband brengen in rechtlijnige verbanden via 'en' of 'dan'. Hij kan een globaal idee krijgen van de inhoud van eenvoudig informatiemateriaal en korte eenvoudige beschrijvingen, met name als deze ondersteund worden door beeldmateriaal.

#### *Praten en luisteren*

Wat betreft mondelinge interactie, doet de taalgebruiker op A1-niveau dit op een eenvoudige manier. Het succes van de interactie is afhankelijk de gesprekspartner. Deze moet bereid en kundig zijn om de boodschap of vraag te herhalen of op een andere manier te formuleren of wat langzamer te spreken. De gesprekspartner moet ook bereid zijn om de taalgebruiker te helpen te formuleren wat hij of zij bedoelt op een sympathieke wijze. Deze taalgebruiker kan eenvoudige vragen stellen en beantwoorden over onderwerpen die er voor hem of haar toe doen of die bekend voor hem zijn. En hij kan enkelvoudige, korte aanwijzingen opvolgen. Hij kan op eenvoudige directe vragen reageren die geen gezegden, uitdrukkingen of beeldspraak bevatten.

#### *Schrijven*

Wat betreft schrijven (bijvoorbeeld het invullen van formulieren) kan de A1 taalgebruiker korte boodschappen formuleren en persoonlijke gegevens invullen. Deze taalgebruiker heeft een basaal vocabulaire bestaande uit een beperkt aantal woorden die gerelateerd zijn aan specifieke situaties.

De taalgebruiker op het taalniveau A1 kan beschouwd worden als iemand die zeer laaggeletterd is. We spreken ook wel van iemand met zeer lage taalvaardigheden.

### **De taalgebruiker op het niveau A2**

Een taalgebruiker op het niveau van A2 kan zinnen en veel gebruikte uitdrukkingen begrijpen die gerelateerd zijn aan de meest relevante onderwerpen. Zoals bijvoorbeeld over persoonlijke informatie, familie, winkelen, werk, de omgeving. Deze taalgebruiker kan eenvoudige en routinematige taken vervullen waarvoor eenvoudige en directe informatie-uitwisseling nodig is. Hij kan in eenvoudige bewoordingen aspecten beschrijven over zijn achtergrond, directe omgeving en onderwerpen die met de eigen directe situatie te maken hebben. Hij gebruikt in zijn communicatie basale zinsconstructies met veel gebruikte woorden of groepen van woorden over eenvoudige alledaagse situaties. Hij hanteert sommige eenvoudige regels voor zinsopbouw en woordgebruik correct, maar maakt systematisch basale fouten.

De iets gevorderde A2 taalgebruiker begrijpt voldoende om eenvoudige routinematige informatie-uitwisseling zonder veel inspanning te volgen.

#### *Lezen*

Wat betreft lezen kan de taalgebruiker op het A2-niveau zeer korte eenvoudige teksten lezen. Hij kan specifieke, voorspelbare informatie vinden in eenvoudige gebruikelijke informatiematerialen, zoals advertenties, in menukaarten, brochures en brieven. En hij kan korte eenvoudige persoonlijke brieven lezen.



Deze taalgebruiker kan groepen van woorden met elkaar verbinden via eenvoudige verbindingswoorden als 'en', 'maar', en 'omdat'. Hij heeft voldoende vocabulaire om met alledaagse situaties om te gaan en over alledaagse onderwerpen te lezen.

Hij begrijpt alledaagse tekens en vermeldingen, bijvoorbeeld in het openbaar zoals op straat, in een restaurant en het station en op het werk zoals route-aanduidingen, instructies en veiligheidswaarschuwingen.

### *Praten en luisteren*

Wat betreft mondelinge interactie kan de taalgebruiker op A2- niveau reageren op eenvoudige en routinematige taken. Dit vereist een eenvoudige en directe informatie-uitwisseling over bekende onderwerpen en activiteiten. Zoals over werk en vrije tijd. Deze taalgebruiker kan omgaan met korte sociale interacties, maar heeft doorgaans onvoldoende begrip om de conversatie zelfstandig gaande te houden. Hij kan vragen beantwoorden en reageren op eenvoudige stellingen. Deze taalgebruiker begrijpt wat tegen hem gezegd is als dit op een duidelijke, langzame en directe manier gebeurt in een alledaagse conversatie. De gesprekspartner moet bereid zijn om zijn informatie te herhalen of anders te formuleren. In een formeel gesprek kan hij zeggen wat hij van dingen vindt, als hij daar op een directe manier naar gevraagd wordt.

Er zijn ook A2 taalgebruikers die op een iets hoger niveau functioneren. Deze taalgebruiker interacteert vrij gemakkelijk in gestructureerde situaties en korte conversaties, waarbij de gesprekspartner hem indien nodig helpt. Hij kan vragen stellen en beantwoorden en ideeën en informatie uitwisselen over bekende onderwerpen in voorspelbare alledaagse situaties. Hij begrijpt voldoende om zonder grote inspanning met anderen eenvoudige en routinematige informatie uit te wisselen. Hij begrijpt over het algemeen duidelijke mondelinge boodschappen over alledaagse onderwerpen die direct met hem te maken hebben, maar er moet wel ruimte zijn voor herhaling en herformulering door de gesprekspartner. In een formeel gesprek kan deze taalgebruiker veranderingen van onderwerp volgen wanneer dat langzaam en duidelijk gebeurt. Hij kan zijn mening geven over praktische problemen als dit direct gevraagd wordt.

### *Schrijven*

Wat betreft schrijven kan de A2 taalgebruiker korte en eenvoudige aantekeningen en berichten schrijven die te maken hebben met onderwerpen die direct van belang zijn, van toepassing zijn op zijn leven. Hij kan een zeer eenvoudige persoonlijke brief schrijven, bijvoorbeeld om iemand voor iets te bedanken. Hij schrijft in korte, basale zinnen. Kan de meest gebruikelijke verbindingswoorden gebruiken (en, maar, omdat) om zinnen aan elkaar te koppelen voor het schrijven van een verhaal of een opsomming. Het schrijven van een coherente tekst is moeilijk. De taalgebruiker op het taalniveau A2 kan beschouwd worden als iemand die laaggeletterd is. We spreken ook wel van iemand met lage taalvaardigheden.

## **De taalgebruiker op het niveau B1**

De taalgebruiker op het B1 niveau wordt ook wel de 'zelfstandige gebruiker' genoemd.

Een taalgebruiker op het niveau van B1 kan de belangrijkste zaken begrijpen uit een duidelijk en gebruikelijk informatieproduct over gangbare zaken als werk, school, vrije tijd, enz. Hij begrijpt teksten die voornamelijk bestaan uit veelgebruikte of werk gerelateerde taal. Deze taalgebruiker kan zich over het algemeen mondeling prima manifesteren (gesproken taal). Hij kan ervaringen, gebeurtenissen, dromen, wensen en ambities beschrijven en begrijpen en kan korte redematies en toelichtingen geven op meningen en plannen. Deze taalgebruiker beheerst elementair vocabulaire, maar maakt nog wel grote fouten wanneer complexere gedachten verwoord worden of wanneer het over onbekende zaken gaat.

De gevorderde B1 taalgebruiker kan langere teksten scannen en de voor hem gewenste informatie eruit halen. En hij kan uit verschillende tekstdelen informatie verzamelen om een specifieke opdracht uit te voeren. Hij kan iets op verschillende manieren formuleren om herhalingen te voorkomen. Aarzelingen ontstaan wanneer de woordenschat tekortschiet.

### *Lezen*

Wat betreft lezen kan de taalgebruiker op het B1-niveau 'recht- toe- recht- aan'-teksten met overwegend feiten over bekende onderwerpen of onderwerpen van zijn interesse goed begrijpen. Hij kan een serie van korte eenvoudige elementen in een tekst logisch met elkaar verbinden.

Deze taalgebruiker kan relevante informatie vinden en begrijpen in brieven, brochures en korte officiële documenten. Hij heeft een idee van de betekenis van ongebruikelijke woorden als die in een bredere context geplaatst worden en als die gaan over onderwerpen van zijn interesse.

De gevorderde B1 taalgebruiker kan hoofdconclusies, of de hoofdboodschap, uit de tekst halen wanneer deze tekst een duidelijke en herkenbare opbouw en indeling kent. Hij kan een redenering volgen zonder alle details te onthouden.

### *Praten en luisteren*

Wat betreft mondelinge interactie kan de taalgebruiker op B1-niveau overweg met de meeste situaties. Hij kan duidelijk gesproken taal in alledaagse gesprekken volgen, maar zal soms vragen om herhaling van bepaalde woorden of zinsdelen.

Hij kan onvoorbereid deelnemen aan een gesprek over onderwerpen die voor hem bekend zijn, of waar hij interesse in heeft, of die te maken hebben met het eigen dagelijks leven zoals over familie, hobby's, werk, reizen, recente gebeurtenissen.

Voor de gesprekspartner is het van belang om zoveel mogelijk moeilijke woorden, jargon, te vermijden en om duidelijk te articuleren.

Wanneer deze taalgebruiker praat, koppelt hij zinnen op eenvoudige wijze (gebruik van meervoudige zinnen). Hij kan nader uitleg geven over waarom hij bepaalde meningen of plannen heeft. Hij kan een verhaal vertellen en zijn reactie daarop verwoorden.

Deze taalgebruiker bezit voldoende vocabulaire om zich uit te drukken, soms met aarzeling, soms met een woordenvloed. Hij kan samenhangend verder vertellen, ook als hij even moet pauzeren om het juiste woord of vervoeging van een woord, te zoeken. Soms vindt hij het moeilijk om precies te verwoorden wat hij bedoelt. Hij kan emoties verwoorden.

Hij kan een eenvoudig face-to-face gesprek beginnen, op gang houden en afsluiten. Hij kan herhalen wat zijn gesprekspartner heeft verteld ter wederzijdse bevestiging. Discussiëren is lastig, maar is wel mogelijk als het over bekende feiten of oplossingen voor een praktisch probleem gaat en wanneer de discussie strak geleid wordt.

De gevorderde B1 taalgebruiker kan met enig zelfzekerheid over bekende en ook onbekende onderwerpen communiceren waarin hij interesse heeft of die aan zijn werk gerelateerd zijn. Hij kan informatie uitwisselen, controleren en bevestigen en kan omgaan met minder gebruikelijke/routinematige situaties. Hij kan uitleggen waarom iets een probleem vormt of uitleggen hoe iets werkt. Hij kan zijn gedachten verwoorden over wat abstractere (culturele) onderwerpen zoals boeken, films en muziek.

### *Schrijven*

Wat betreft schrijven kan de B1 taalgebruiker eenvoudige samenhangende teksten schrijven over onderwerpen die bekend zijn of waar hij interesse in heeft. Hij kan persoonlijke brieven schrijven en daarin ervaringen en gevoelens formuleren. De tekstelementen zijn met elkaar verbonden. Uitgebreid zaken beargumenteren en uiteenzetten of van verschillende kanten beschouwen is moeilijk.

De veelzijdige taalgebruiker op het niveau B1 voldoet aan het minimale taalniveau dat door de overheid is vastgesteld als eindniveau vmbo of niveau mbo-2/3, ofwel niveau 2 F (2 Wet referentieniveaus Nederlandse taal en rekenen 29 april 2010).

### **Bronnen**

Arikan, A. (2015). The CEFR and reading: A document analysis. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 199, 501-504. doi: 10.1016/j.sbspro.2015.07.538

Council of Europe. (2001). *A Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment*. Cambridge: Cambridge University Press.

Language Policy Unit (2001). *Common European Framework of Reference for Languages, learning, teaching, assessment*. Strasbourg.

Yalıtay, S., & Gürocak, F. Y. (2016). Is CEFR Really over There? *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 232, 705-712. doi: 10.1016/j.sbspro.2016.10.096

[www.erk.nl](http://www.erk.nl)

Tabel 2: belangrijkste zaken behorend bij taalniveau A1, A2 en B1

	<b>A1</b>	<b>A2</b>	<b>B1</b>
<b>Algemeen</b>	Basaal vocabulaire	Basale zinsconstructies, maar tevens basale fouten in zinsopbouw en woordgebruik	Beheerst elementair vocabulaire, fouten bij verwoorden van complexere gedachten of wanneer het over onbekende zaken gaat
	Korte, afgebakende taaluitingen	Begrijpt zinnen en veel gebruikte uitdrukkingen	Begrijpt belangrijkste zaken uit gebruikelijk en duidelijk informatieproduct over gangbare onderwerpen
	Rechtlijnige verbanden tussen woorden via 'en' of 'dan'	Verbindt groepen van woorden via de verbindingswoorden 'en', 'maar', 'omdat'	Koppelt zinnen op eenvoudige wijze: gebruik van meervoudige zinnen
	Alleen over bekende onderwerpen	Alleen over relevante onderwerpen van toepassing op eigen leven: werk, familie, winkelen, omgeving, persoonlijke situatie	Over alle gangbare onderwerpen
	Geen gezegden, uitdrukkingen, beeldspraak		Kan langere teksten scannen en voor hem gewenste informatie eruit halen
			Kan iets op verschillende manieren formuleren; aarzelt als woordenschat tekortschiet
			Kan redenering volgen zonder alle details te onthouden
<b>Lezen</b>	Bekende woorden en eenvoudige zinnen	Zeer korte eenvoudige teksten	Kan teksten met overwegend feiten over bekende of interessante onderwerpen goed begrijpen
			Kan korte eenvoudige tekstelementen logisch verbinden
	Globaal idee van eenvoudig informatiemateriaal en van korte eenvoudige beschrijvingen	Kan voorspelbare informatie vinden in eenvoudige en gebruikelijke informatiematerialen	Kan relevante informatie, de hoofdboodschap, vinden en begrijpen, ook in korte officiële documenten wanneer het document duidelijk en herkenbaar is opgebouwd
	Ondersteuning van beeldmateriaal	Begrijpt alledaagse vermeldingen zoals instructies en route-aanduidingen	Heeft een idee van ongebruikelijke woorden als deze in een context staan en gaan over onderwerpen van interesse

	A1	A2	B1
<b>Praten en luisteren</b>	Kan eenvoudige vragen stellen en beantwoorden	Kan reageren op eenvoudige en routinematige aanwijzingen	Kan overweg met de meeste mondelinge interacties
		Kan omgaan met korte sociale interacties	Kan onvoorbereid deelnemen aan een gesprek over bekende onderwerpen of die interesseren; zal soms vragen om herhaling of verduidelijking
	Gesprekspartner moet herhalen, herformuleren en langzamer spreken	Gesprekspartner zorgt voor eenvoudige, duidelijke en directe informatie-uitwisseling, indien nodig herhaalt de gesprekspartner zijn boodschap	Gesprekspartner vermijdt jargon en moeilijke woorden en articuleert duidelijk
	Gesprekspartner moet helpen de gedachten te formuleren	Niet zelfstandig gesprek gaande houden	Kan eenvoudige face-to-face gesprek beginnen, op gang houden en afsluiten
		Kan mening geven over praktische problemen als dit direct gevraagd wordt	Kan zich samenhangend uitdrukken, soms aarzelend
			Discussiëren is lastig, maar mogelijk over bekende onderwerpen en wanneer strak geleid
<b>Schrijven</b>	Korte boodschappen schrijven	Korte en eenvoudige berichten schrijven met korte en basale zinnen	Eenvoudige samenhangende teksten schrijven
	Persoonlijke gegevens invullen	Persoonlijke brief schrijven	Persoonlijke brief schrijven met daarin ervaringen en gevoelens
		Gebruikt de verbindingswoorden 'en', 'maar', 'omdat' om zinnen aan elkaar te koppelen	Verbindt tekstelementen met elkaar
		Schrijven van coherente tekst is moeilijk	Uitgebreid beargumenteren en beschouwen is moeilijk

Eigen bewerking op basis van: Language Policy Unit. Common European Framework of Reference for Languages (2001)



### **Auteurs**

Prof. Dr. Xavier Moonen: [x.m.h.moonen@uva.nl](mailto:x.m.h.moonen@uva.nl)

Drs. Enid Reichrath: [enid@toetsenmetenweten.nl](mailto:enid@toetsenmetenweten.nl)

## Bijlage 8 Onderzoek Gemeente Amsterdam: overzicht wetenschappers, belangenbehartigers, ervaringsdeskundigen, literatuur en websites

### (Wetenschappelijke) experts

Naam	Korte schets	Gesproken
Dr. Paul van Trigt	Universiteit Leiden, Postdoctoral researcher. Institute for History, Leiden University.	V
Dr. Alice Schippers	Directeur onderzoeker. Disability Studies Vrije Universiteit Adam (VU).	V
Prof. Xavier Moonen	Bijzonder hoogleraar Kennisontwikkeling over jeugdigen en Jongvolwassenen met Licht Verstandelijke Beperkingen en Gedragsproblemen, Universiteit Amsterdam.	V
Dr. Corrie Tijsseling	Onderzoekscoördinator Geestelijke Gezondheidszorg en Maatschappelijke Dienstverlening (GGMD). [doven en slechthorenden]	V
Drs. Miriam Zaagsma	(genoemd door Alice Schipper) Projectleider DigiContact, Philadelphia.	V
Dr. Rick Kwekkeboom	Lector Amsterdams Kenniscentrum voor Maatschappelijke Innovatie (AKMI) van de Hogeschool van Amsterdam (HvA).	V
Drs. Stefanie van Zal	Docent Amsterdams Kenniscentrum voor Maatschappelijke Innovatie (AKMI) van de Hogeschool van Amsterdam (HvA).	V
Prof. mr. Jenny Goldschmidt	Hoogleraar mensenrechten, Universiteit van Utrecht. (Ex)voorzitter Coalitie voor inclusie.	V
Dr. Eric Velleman	Directeur / onderzoeker accessibility.nl, Universiteit Twente.	V
Dr. Thea van der Geest	Onderzoeker, Han Lectoraat.	V
Prof. dr. Tineke Abma	Hoogleraar Participatie en Diversiteit Vrije Universiteit Amsterdam (VU).	V

### Belangenbehartigers / praktijkkenners

Organisatie en contactpersoon	Korte schets	Geraadpleegd
VNG, Kerstin Leidorf	Beleidsmedewerker Inclusieve Samenleving	V

<b>VNG</b> , Maartje van Boekel	Projectleider Iedereen doet mee! VN-verdrag	V
<b>VNG</b> , Leonie Brouwer	Betrokken bij programma webteksten voor toptaken gemeentelijke websites	V
<b>ArtUp</b> , Uschi Prick	Betrokken bij (bejegenings)trainingsprogramma voor medewerkers Maastricht	V
<b>Stichting Lezen &amp; Schrijven</b> , Marriët Hattink	Betrokken bij programma webteksten voor toptaken gemeentelijke websites	V
<b>Stichting Lezen &amp; Schrijven</b> , Kirstin Poot, Relatiemanagement	Goed voorbeeld: online dienstverlening website van VNG Realisatie	V
<b>Stichting BAB</b> , Roderik Plas, Vrijwilliger, ervaringsdeskundige	Voorlichting en participatie vanuit ervaringsdeskundigheid, voor en door mensen met een buitengewoon actief brein	V
<b>Frion</b> , Ilse Glazenburg en Leonie Dorenbos, medewerkers Frion	Ondersteuningsorganisatie voor mensen met een verstandelijke beperking Interviews met mensen met een verstandelijke beperking	V
<b>Solgu</b> (stedelijk overleg lichamelijk gehandicapten Utrecht), Annelies de Jong, Directeur	Goede voorbeelden van online klantcontact	V
<b>PGOsupport</b> , Karin Hoek, Adviseur leren en ontwikkelen	PGOsupport is kennis- en adviespartner voor partijen die zich inzetten voor cliëntgerichte zorg en welzijn.	V
<b>PGOsupport</b> , Anke Groenen, Senior adviseur	Een aantal goede voorbeelden van toegankelijke websites	V
<b>VGN (Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland)</b> , Jan Visscher, beleidsmedewerker		V
<b>LFB</b> , Wouter Ykema	door en voor mensen met een verstandelijke beperking	V
<b>Genootschap Onze Taal</b> , Rutger Kiezebrink, Taaladviseur	Aankondiging campagne BZK en Nederlands-Vlaams Netwerk Begrijpelijke Overheid 'Direct duidelijk'	V
<b>Ministerie van Algemene Zaken, Dienst Publiek en Communicatie</b> , Kristel Dirckx, Programmamanager Mens Centraal	(Internationale) onderzoeken 'Informatie op maat'	V



<b>Koos Pelsser Producties</b> , Koos Pelsser, Promotor toegankelijkheid voor iedereen	Richtlijnen voor de leesbaarheid van teksten (inclusief begrijpelijkheid)	V
<b>Ieder(in)</b> , Thijs Hardick, beleidsmedewerker mobiliteit & toegankelijkheid en implementatie VN-verdrag	Netwerk voor mensen met een beperking of chronische ziekte	V
<b>Gemeente Utrecht</b> , Paulien Baaij, Programmasecretaris publieksdienstverlening	Specifiek voor mensen met een verstandelijke beperking of laaggeletterden.	V
<b>Stichting Drempelvrij.nl</b> , bestuurder Marijke van Grafhorst en medewerker Cockie Gerritsen	Het Waarmerk drempelvrij.nl is het Nederlandse kwaliteitsmerk voor toegankelijke websites. Stichting drempelvrij.nl beheert en controleert de kwaliteit van het waarmerk en het gebruik van het logo.	V
<b>Blind Color</b> , Meinard van Goor	Onafhankelijke belangenorganisatie voor kleurenblinden in Nederland	V
<b>Hoor Friesland</b> , coördinator Egbertsje Spliethof (opgeheven november 2018)	Hoor Friesland is een belangenorganisatie voor en door slechthorenden en doven in Friesland.	V
<b>Stichting GebruikersplatVorm GGZ Drenthe</b> , Cor Bras	Belangenorganisatie voor psychiatriepatiënten die niet aan een instelling verbonden zijn in Drenthe	V

### Ervaringsdeskundigen

Naam	Korte schets	Gesproken
<b>Marcel Westra</b>	Ervaringsdeskundige: blind, digikundige	V
<b>Ed Sanders</b>	Medewerker klantenservice DAS Rechtsbijstandverzekering: blind	V
<b>Gabrielle Folkers</b>	Ervaringsdeskundige: autisme	V
<b>Suzanne van Bercken</b>	Blind, coördinator Coalitie voor Inclusie	V
<b>Ingrid van Kranen</b>	Blind, VN-ambassadeur Vught, demonstratie Webbox 3	V
<b>Eva Westerhoff</b>	Doof, VN-ambassadeur, customer journey expert bij de ING	V
<b>Meinard van Goor</b>	Kleurenblind, Blind color, VN-ambassadeur	V

<b>Peter Kurvers</b>	Autisme, techneut, VN-ambassadeur, namens leder(in) lid van de UWV Cliëntenraad	V
<b>Jelle Koopmans</b>	lees- en schrijfmoeilijkheden, VN ambassadeur, www.pcleesmevoor.nl	V
<b>Cor Bras</b>	Ex psychiatrie, voorzitter GebruikersplatVorm GGZ, VN ambassadeur	V
<b>Andrea Naphegyi</b>	Motorisch beperkt, Inclusionlab	V
<b>Joy Moonen-van der Stel</b>	Motorisch beperkt, Inclusionlab	V
<b>Vier ervaringsdeskundigen</b>	Die om privacy redenen gefingeerde namen gekregen hebben (Hans, Merel, Marja, Jan)	V

## Literatuur

### **(Onderzoeks)rapporten, boeken, dissertaties, scripties, inaugurele redes**

- Bommeljé, Y., & Keur, P. (2013). *De burger kan het niet alleen. Digitale dienstverlening die past bij digitale vaardigheden van burgers*. Den Haag: SDU uitgevers.
- Buursink, E. (2015). *Maak het eenvoudig! richtlijnen toegepast op een website, De invloed op de begrijpelijkheid en de usability, gemeten bij mensen mét en mensen zonder een verstandelijke beperking*. afstudeerscriptie. Enschede: Universiteit Twente.
- Deursen, A. van., Dijk, J. van., & Bolan, D. (2007). *Elektronische publieke dienstverlening in de toekomst*. Enschede: Universiteit Twente.
- Geest, T. van der. (2014). *De kanalen van Amsterdam*. Enschede: Universiteit Twent, Center for e-Government Studies, in opdracht van de gemeente Amsterdam.
- Geest, T. van der. (2017). *Digitale diensten voor iedereen*, Rede bij de installatie als lector Media Design Hogeschool van Arnhem en Nijmegen Faculteit Techniek Centrum IT + Media. Arnhem: Hogeschool van Arnhem en Nijmegen.
- Geest, T. van der., Kolk, H. van der., & Velleman, E. (2016). *Datamodel open data webtoegankelijkheid*, Onderzoeksrapport. Center for e-Government Studies – Enschede: Universiteit Twente.
- Gruijter, M. de., Meulen Kamp, T., Lammertink, Y., Hal, L. van., & Stoutjesdijk, F., in samenwerking met Kok, L. (2019). *Vragen en antwoorden over het inzetten van ervaringsdeskundigheid van mensen met een chronische ziekte of beperking*. Utrecht: Verwey-Jonker instituut.
- Moonen, X. (2015). *Is inclusie van mensen met een verstandelijke beperking vanzelfsprekend? Over een inclusieve samenleving in verbondenheid met mensen met een verstandelijke beperking en sociaal kwetsbare mensen met beperkte cognitieve vaardigheden*. Inaugurele rede, Lectoraat Inclusie van Mensen met een Verstandelijke Beperking. Heerlen: Zuyd Onderzoek.
- Oudenampsen, D., & Flikweert, M. (2010). *Kleurenblind. een onnodige handicap. Maatschappelijke belemmeringen voor kleurenblinden*. Utrecht: Verweij Jonker instituut, in opdracht van het bureau Blind Color.
- Pulin, G. (2009). *Design Meets Disability*. Bosen: The MITT press.

- Trigt, P. van. (2013). *Blind in een gidsland. Over de bejegening van mensen met een visuele beperking in de Nederlandse verzorgingsmaatschappij, 1920-1990*, Proefschrift. Amsterdam: Vrije Universiteit.
- Velleman, E. (2016). *Monitor 2016, Toegankelijkheid Websites Nederland*. Utrecht: Stichting Accessibility, in opdracht van stichting Bartiméus.
- Velleman, E. (2018 A). *The implementation of web accessibility standards by Dutch municipalities. Factors of resistance and support*. Proefschrift. Enschede: Universiteit Twente.
- Velleman, E. (2018 B). *Uw winkelmandje is leeg. Onderzoek naar de toegankelijkheid van websites van private aanbieders van goederen en diensten*. Utrecht: Stichting Accessibility, in opdracht van College voor de Rechten van de Mens.
- Walraven, J. & Noothoven van Goor, M. (2005). Inclusive colour design; accommodating the colourblind. Abstract of presentation at INCLUDE 2005, London
- Wilmink, M. (2008). *Invloedrijke factoren bij de realisatie van een toegankelijke overheidswebsite*, afstudeerscriptie. Enschede: Universiteit Twente.

## Artikelen

- Budding, T., Faber, B., & Gradus, R. (2018). Digitalisering gemeenten neemt langzaam toe. Empirische analyse. In: *ESB ruimtelijk*: 562-564.
- Chee Wei Phang, C., Sutanto, J., Kankanhalli, A., Li, Y., Tan, B., & Hock-Hai, T. (2006). Senior Citizens' Acceptance of Information Systems: A Study in the Context of e-Government Services. In: *IEEE Transactions on Engineering Management* v53 n4: 555-569.
- Federici, S., e.a. (2005). Checking an integrated model of web accessibility and usability evaluation for disabled people. In: *Disability & Rehabilitation* 27: 781-790.
- Følstad, A. (2017). Users' design feedback in usability evaluation: a literature review. In: *Human-centric Computing and Information Sciences* v7 n1: 1-19.
- Loos, E. (2010). Nieuwe media in oude handen: naar een toegankelijke digitale informatievoorziening. In: Frissen, V., & Slot, M. (Eds.). *De duurzame informatiesamenleving*. Gorredijk: Media Update Vakpublicaties: 109-121.
- Paris, M. (2006). Website accessibility: a survey of local e-government websites and legislation in Northern Ireland. In: *Universal Access in the Information Society*, 4: 292-299.
- Pribeanu, C., Fogarassy-Neszly, P., & Pătru, A. (2014). Municipal web sites accessibility and usability for blind users: preliminary results from a pilot study, in: *Universal Access in the Information Society : International Journal* v13 n3: 339-349.
- Schmutz, S., Sonderegger, A., & Sauer, J. (2018). Effects of accessible website design on nondisabled users: age and device as moderating factor. In: *Ergonomics* 61(5): 697-709.
- Trigt, P. van., Kool, J., & Schipper, A. (2016). Humanity as a Contested Concept: Relations between Disability and 'Being Human'. In: *Social Inclusion* 2016, Volume 4, Issue 4: 125-128
- Williams, P. (2013). Web site usability testing involving people with learning disabilities using only images and audio to access information. In: *Journal of Research in Special Educational Needs* v13 n2: 142-151.

### Websites

- [https://disabilitystudies.nl/sites/disabilitystudies.nl/files/programme\\_friday\\_july\\_20th.pdf](https://disabilitystudies.nl/sites/disabilitystudies.nl/files/programme_friday_july_20th.pdf)
- <https://www.digitaleklantreis.nl>
- <https://www.digitaleoverheid.nl>
- <https://www.nationaleombudsman.nl/dossier/dossier-digitalisering>
- <https://www.digitoegankelijk.nl>
- <https://www.rathenau.nl/nl/digitale-samenleving/zo-maken-we-de-digitale-bits-beschaafd>
- <https://www.pcleesmevoor.nl>