



drempelvrij.nl

Het Nederlands kwaliteitskeurmerk voor aantoonbaar toegankelijk websites en apps

# Digitaal toegankelijke dienstverlening

---

Jaarverslag 2020

Versie 0.1  
2021-05-11  
SDdb2021/10



## Inhoud

1	Inleiding .....	3
1.1	Leeswijzer .....	3
2	Basisactiviteiten .....	3
2.1	Financiën .....	4
2.2	Publiciteit .....	5
2.3	Overleg en afstemming .....	5
3	Extra activiteiten.....	5
3.1	Juridische Adviescommissie .....	5
3.2	DDAI .....	5
3.3	Uitvoeringscapaciteit.....	5
4	Waarmerkenoverzicht 2020 .....	6
4.1	Aantal waarmerken .....	6
4.1.1	Aantal waarmerken per januari 2020.....	6
4.1.2	Aantal waarmerken per december 2020.....	6
4.2	Aantal waarmerken per inspectie-instelling .....	7
4.2.1	Aantal waarmerken per inspectie-instelling per januari 2020.....	7
4.2.2	Aantal waarmerken per inspectie-instelling per december 2020.....	7
4.3	Aantal waarmerken voor gemeenten.....	7
4.3.1	Aantal waarmerken voor gemeenten per januari 2020 .....	7
4.3.2	Aantal waarmerken voor gemeenten per december 2020 .....	7
5	Vooruitzicht 2021 .....	7



## 1 Inleiding

Stichting drempeelvrij.nl, hierna te noemen drempeelvrij.nl, beheert, initieert en voert een aantal (inter)nationale kwaliteitsregelingen uit waarmee de toegankelijkheid voor iedereen, in het bijzonder voor mensen met een functiebeperking en ouderen, kwaliteit en duurzaamheid van internet en internet gerelateerde dienstverlening centraal staat.

In 2020 heeft het aanbod van online dienstverlening via het web en applicaties een hoge vlucht genomen. Door de corona-maatregelen is de digitale samenleving in een stroomversnelling gekomen en zijn mensen nog meer dan voorheen afhankelijk van digitale diensten. Het overheidsbeleid t.a.v. participatie en zelfredzaamheid van iedere burger is verder doorgevoerd. Vanaf 23 september 2020 is het voor alle websites van Nederlandse overheidsinstanties verplicht om te voldoen aan de toegankelijkheidseisen. Hierover moet verantwoording worden afgelegd in een [toegankelijkheidsverklaring](#).

Voor drempeelvrij.nl is het regeringsbeleid en in bijzonder het Besluit digitale toegankelijkheid overheid een reden geweest om naast het middel van onafhankelijke inspecties van website, webapplicaties en mobiele applicaties waardoor het voor gebruikers zichtbaar is dat de informatie, communicatie en transactie op die website toegankelijk zijn, het Toegankelijkheidsregister uit te faseren en in samenwerking met preferred partners te starten met de Dutch Digital Accessibility Index, een platform van en voor gekwalificeerde digitale dienstverleners waarin tevens kennis en expertise over toegankelijke digitale dienstverlening wordt gedeeld.

In het kader van de nieuwe wet- en regelgeving heeft Stichting drempeelvrij.nl voor 2020 haar rol als beheer- en toezichtorganisatie op het terrein van de digitale toegankelijkheid verder geprofileerd en duurzaam gecontinueerd. Zo heeft drempeelvrij.nl een bijdrage geleverd aan de officiële Nederlandse vertaling van de W3C richtlijnen die vanaf 23 september 2020 gelden voor alle websites van (semi-)overheidsorganisaties.

Ook in 2020 heeft drempeelvrij.nl de nodige informatie verstrekt aan dienstverleners in zowel de publieke als private sector. Digitale toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid begint immers bij de bewustwording van iedereen. De burger in zijn diverse rollen wordt steeds afhankelijker van de digitale dienstverlening die fysieke dienstverlening vervangt. Maar in hoeverre kent iedere burger de rechten en plichten die hij aangaat met het instemmen van allerlei voorwaarden om van de digitale diensten gebruik te maken? Hoe navolgbaar is de gang van een digitaal ingevuld formulier en hoe wordt hierin de privacywetgeving nageleefd?

### 1.1 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 zijn de basisactiviteiten beschreven. In hoofdstuk 3 de extra activiteiten. In hoofdstuk 4 is de ontwikkeling van het waarmerk in de loop van het jaar 2020 zichtbaar gemaakt. En in het laatste hoofdstuk een vooruitblik 2021.

Een bijzonder woord van dank voor de inzet van vrijwilligers, VN-ambassadeurs, inspectie-instellingen en preferred partners. Mede door de gezamenlijke inspanning is de aantoonbare digitale toegankelijkheid een relevant onderwerp waaraan maatschappelijke organisaties en overheden voortdurend aandacht moeten besteden.

## 2 Basisactiviteiten

De meerwaarde van de waarmerkregeling voor digitale toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid is dat alle diensten en samenwerkingspartners voldoen aan de

standaard waarop Stichting drempeelvrij.nl toeziet. Door het register en het logo is de regeling voor iedereen zichtbaar, herkenbaar en navolgbaar.

Tot de basisactiviteiten behoren: formele beleidscyclus, bestuursondersteuning, (financiële) administratie, netwerkbeheer, dynamisch kwaliteitsonderhoud, faciliteren van expert communities, websiteregistratie en communicatie. Tot de websiteregistratie worden onder andere de inspecties van de inspectie-instellingen en het registeronderhoud gerekend.

In 2020 zijn de geplande basisactiviteiten als volgt ingevuld:

1. Via de waarmerkgeregeling voor alle burgers is het accent gelegd op twee focuspunten: het dynamisch beheer van de bestaande waarmerkgeregeling versie 2 en de inrichting van diensten om aan de gestelde eisen te kunnen voldoen, en de inrichting van DDAI. Beide punten hebben bijgedragen aan de verbetering van het imago van drempeelvrij.nl, het vergroten van het draagvlak. In 2020 heeft de uitgifte van het aantal waarmerken zich gestabiliseerd. Wel zijn aanzienlijk meer inspecties uitgevoerd die niet hebben geleid tot uitgifte van het waarmerk maar wel bijgedragen hebben aan de toegankelijkheid van websites.
2. De expert community Toegankelijkheid & Gebruiksvriendelijkheid, samengesteld uit een technische kring en een aanbieders- en gebruikerskring is in 2020 vier keer digitaal bijeen geweest. De vraagstukken die bij/door de expert communities T&G zijn ingebracht, dragen bij aan:
  - a. het verbeteren/updaten van de bestaande regelingen;
  - b. het verbeteren van de producten en diensten;
  - c. de kennis en (digi)vaardigheden van alle betrokken kringen.Een trend in 2020 is dat er meer vragen worden voorgelegd over de mogelijkheid voor deelonderzoeken; criteria zijn vastgesteld om content en techniek van een website apart te beoordelen. Leveranciers van digitale systemen kunnen een waarmerk ontvangen voor de techniek; de gebruikers hoeven bij gebruik van deze systemen alleen de content te laten beoordelen. Ook is besloten om aan te sluiten bij de internationale community en WCAG-EM te gebruiken als evaluatiemethode. Dit vergde enkele aanpassingen voor de uitvoering. Ook is het rapportformat aangepast zodat het ook naadloos kan worden gebruikt binnen het register toegankelijkheidsverklaringen.
3. In 2020 zijn trainingen drempeelvrij.nl gegeven aan medewerkers van het Ommelander Ziekenhuis in Groningen en aan Drentse gemeenten. Vanwege de corona-maatregelen vond deze laatste online plaats. Daarnaast zijn verschillende organisaties, gevraagd en ongevraagd, aangesproken op de toegankelijkheid van hun digitale informatie en uitgedaagd, onder andere door middel van een open brief, om deze te verbeteren.
4. Op verzoek van multinationale bedrijven is een Engelstalig factsheet gemaakt over het waarmerk drempeelvrij.nl, dat ook aansluit bij de Amerikaanse rehabilitatiewet section 508. Daarmee is het waarmerk internationaal beschikbaar.

## 2.1 Financiën

De financiële consequenties van het bestuursbeleid 2020 zijn beschreven in het financieel jaaroverzicht 2020. Gezien de omvang van de organisatie en de geringe omzet heeft het bestuur besloten om in 2020 geen samenstellingsverklaring te laten opstellen door een accountant.

Het financieel jaarverslag is gepubliceerd op [www.drempeelvrij.nl/over-de-stichting/anbi](http://www.drempeelvrij.nl/over-de-stichting/anbi).



## 2.2 Publiciteit

Voor de communicatie over de (beleids)ontwikkelingen op het gebied van de toegankelijkheid heeft vicevoorzitter Matt Poelmans zorggedragen voor actuele berichtgeving via de sociale media. De teksten voor de nieuwsberichten op de website zijn in overleg met bestuursleden en ambtelijk secretaris opgesteld en gepubliceerd.

Voor de berichtgeving wordt vanaf juni 2020 ook gebruik gemaakt van de website en digitale kanalen van DDAI, onder andere de maandelijkse nieuwsbrief.

## 2.3 Overleg en afstemming

Naar aanleiding van contact met [Stichting Toegankelijke Informatie \(STI\)](#) is digitale toegankelijkheid opnieuw gezamenlijk geagendeerd voor het overleg tussen OCW en de GEU. Dit heeft in 2020, mededoor de coronamaatregelen, nog niet het gewenste vervolg gekregen. Wel is duidelijk dat de leermiddelen toegankelijk moeten worden aangeleverd aan het onderwijs. Er zijn diverse initiatieven die dit bevorderen, onder andere Monitor Onderwijs 2, [ECIO](#) en [Inclusief publiceren](#).

## 3 Extra activiteiten

In het kader van de bredere doelstelling van de Stichting, namelijk het actief bevorderen van onbelemmerde toegang tot het internet en digitale diensten, is een activiteit verschoven naar 2021 en is een activiteit gerealiseerd.

### 3.1 Juridische Adviescommissie

Het voornemen van 2020 om een juridische Adviescommissie in te stellen, is door het ontbreken van capaciteit doorgeschoven naar 2021.

Het doel is om binnen de ICT wet- en regelgeving aandacht voor de toegankelijkheid te verankeren. Nu het systeem van VN-verplichtingen en wettelijke kaders steeds belangrijker wordt, is juridische kennis nodig ter ondersteuning en uitvoering van het beleid. Hiervoor worden experts benaderd en gezocht op het gebied van digitaal informatietechnologierecht en internetrecht. Hiervoor is in 2020 contact gezocht met ICT-recht.

### 3.2 DDAI

In nauwe samenwerking met preferred partner Cardan Technobility is in juni 2020 de website van DDAI gelanceerd. Aanbieders die toegankelijke websites, online documenten of mobiele apps kunnen maken, kunnen na accreditatie lid worden. Hiervoor is een accreditatiereglement geschreven en een accreditatiecommissie ingesteld. De accreditatie heeft betrekking op enerzijds het opleveren van of bijdragen aan digitaal toegankelijke producten en anderzijds op gevolgde trainingen en opleidingen. Ook aanbieders van die trainingen en opleidingen op het gebied van digitale toegankelijkheid kunnen lid worden van DDAI. Daarnaast is op de website van DDAI kennis en informatie over nieuwe ontwikkelingen te vinden en wordt de bewustwording over digitale toegankelijkheid vergroot door interviews met gebruikers en aanbieders. Eind 2020 zijn 9 geaccrediteerde leden en 2 aspirant-leden geregistreerd.

### 3.3 Uitvoeringscapaciteit

Voor de uitvoering van alle werkzaamheden zijn op contractbasis verschillende experts ingehuurd. Voor het realiseren van de basisactiviteiten was voor het (ambtelijk) secretariaat voor 2020 8 uur per maand beschikbaar; er is gerekend met gemiddeld 2 uur per week gedurende 42 weken. De ambtelijk secretaris is verantwoordelijk voor het (laten) uitvoeren van de geplande activiteiten.

Voor het onderhoud en beheer van de website zijn twee bureaus beschikbaar die op uurbasis betaald worden.

Voor de administratie is gebruik gemaakt van een programma en het wordt digitaal aangeleverd aan een commissie ter controle.

De bestuursleden van de Stichting hebben in diverse bijeenkomsten het belang van aantoonbare toegankelijkheid proactief onder de aandacht gebracht  
De klant- en cliëntcontacten zijn door de ambtelijk secretaris en de inspectie-instellingen gedaan.

Het bestuur heeft in 2020 vijf keer vergaderd:

28 februari

3 april

26 juni

18 september

20 november

Mede als gevolg van de corona-maatregelen heeft alleen de eerste vergadering 'live' plaatsgevonden.

## 4 Waarmerkenoverzicht 2020

In de onderstaande overzichten is het verloop van het aantal uitgereikte waarmerken weergegeven. Daarbij is duidelijk te zien dat in 2020 het aantal uitgereikte waarmerken zich heeft gestabiliseerd.

Er wordt eerst in algemene zin gekeken naar de ontwikkeling. Vervolgens per inspectie-instelling. Het laatste overzicht geeft inzicht in de ontwikkeling van het aantal waarmerken voor gemeenten.

### 4.1 Aantal waarmerken

In 2020 is het totaal aantal waarmerken vrijwel gelijk gebleven. Omdat de Webrichtlijnen zijn uitgefaseerd, zijn er geen waarmerken met drie sterren meer uitgegeven. In 2020 zijn de websites geïnspecteerd op basis van WCAG 2.1 niveau AA; daarmee voldoen ze ook aan de Europese standaard EN 301 549.

#### 4.1.1 Aantal waarmerken per januari 2020

versie	aantal
Drie sterren	4
Twee sterren	40
Waarmerk	3
<b>totaal</b>	<b>47</b>

#### 4.1.2 Aantal waarmerken per december 2020

versie	aantal
Twee sterren	45
Waarmerk	1
<b>totaal</b>	<b>46</b>



## 4.2 Aantal waarmerken per inspectie-instelling

In 2020 zijn twee inspectie-instellingen actief: Accessibility en Cardan Technobility. De derde inspectie-instelling, het Keurmerkinstituut, heeft in 2020 wel websites geïnspecteerd maar dit heeft nog niet geleid tot het kunnen toekennen van een waarmerk.

### 4.2.1 Aantal waarmerken per inspectie-instelling per januari 2020

inspectie-instelling	3 sterren	2 sterren	Waarmerk	totaal	
Accessibility		4	29	3	36
Cardan Technobility			11		11
<b>totaal</b>	<b>4</b>	<b>40</b>	<b>3</b>	<b>47</b>	

### 4.2.2 Aantal waarmerken per inspectie-instelling per december 2020

inspectie-instelling	2 sterren	Waarmerk	totaal
Accessibility	28	1	29
Cardan Technobility	17		17
<b>totaal</b>	<b>45</b>	<b>1</b>	<b>46</b>

## 4.3 Aantal waarmerken voor gemeenten

Het aantal gemeentelijke websites met een waarmerk is in 2020 licht toegenomen.

### 4.3.1 Aantal waarmerken voor gemeenten per januari 2020

versie	aantal
Drie sterren	2
Twee sterren	5
<b>totaal</b>	<b>7</b>

### 4.3.2 Aantal waarmerken voor gemeenten per december 2020

versie	aantal
Twee sterren	11
<b>totaal</b>	<b>11</b>

## 5 Vooruitzicht 2021

In 2021 zal Stichting drempeelvrij.nl haar rol als beheer- en toezichtorganisatie op het gebied van de digitale toegankelijkheid verder profileren en duurzaam continueren. Daarvoor wordt zoveel mogelijk samengewerkt en afgestemd met diverse relevante partijen.

Onderdeel hiervan is de accreditatie van opleidingen op het gebied van digitale toegankelijkheid in samenwerking met preferred partners, hogescholen en universiteiten.

Digitale burgerparticipatie, promotie van digitaal aantoonbare toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid en uitbreiding en aanpassing van de dienstverlening door drempeelvrij.nl moet leiden tot meer onafhankelijk aantoonbare digitale dienstverleners en websites/webapplicaties. Voor meer informatie, zie het activiteitenplan 2021:

[www.drempeelvrij.nl/over-de-stichting/stichting](http://www.drempeelvrij.nl/over-de-stichting/stichting)