



drempelvrij.nl

Het Nederlands kwaliteitskeurmerk voor aantoonbaar toegankelijk websites

# Digitaal deelnemen

---

Jaarverslag 2019

Versie 0.1  
2020-04-28  
SDdb2020/14



## Inhoud

1	Inleiding .....	3
1.1	Leeswijzer .....	4
2	Basisactiviteiten .....	4
2.1	Financiën .....	5
2.2	Publiciteit .....	5
2.3	Overleg en afstemming .....	5
3	Extra activiteiten.....	5
3.1	Juridische Adviescommissie .....	5
3.2	Toegankelijk stemmen .....	6
3.3	Uitvoeringscapaciteit.....	6
4	Waarmerkenoverzicht 2019 .....	6
4.1	Aantal waarmerken .....	6
4.1.1	Aantal waarmerken per januari 2019.....	7
4.1.2	Aantal waarmerken per december 2019.....	7
4.2	Aantal waarmerken per inspectie-instelling .....	7
4.2.1	Aantal waarmerken per inspectie-instelling per januari 2019.....	7
4.2.2	Aantal waarmerken per inspectie-instelling per december 2019.....	7
4.3	Aantal waarmerken voor gemeenten.....	7
4.3.1	Aantal waarmerken voor gemeenten per januari 2019 .....	7
4.3.2	Aantal waarmerken voor gemeenten per december 2019 .....	8
5	Vooruitzicht 2020 .....	8



## 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 2019 is het aanbod van dienstverlening via het web en applicaties verder toegenomen. Het overheidsbeleid t.a.v. participatie en zelfredzaamheid van iedere burger is verder ingevoerd. De inclusieve samenleving staat in 2019 hoog op de agenda van de regering. Dat de digitale dienstverlening een belangrijke rol hierin speelt, heeft iedereen onderkend. Dat de digitale dienstverlening toegankelijk en gebruiksvriendelijk moet zijn ook. Maar na de lippendienst is het toepassen en implementeren van wettelijke richtlijnen nog geen automatisme.

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, een verkenning te starten of en hoe het Toegankelijkheidsregister nog meer een plek kan worden van matchmaking van gekwalificeerde digitale dienstverleners en opdrachtgevers om toegankelijke digitale dienstverlening te realiseren. Dit in samenwerking met preferred partners.

In het kader van de nieuwe wet- en regelgeving heeft Stichting drempeelvrij.nl voor 2019 haar rol als beheer- en toezichtorganisatie op het terrein van de digitale toegankelijkheid verder geprofileerd en duurzaam gecontinueerd. Ook heeft drempeelvrij.nl andere mogelijkheden verkend om de digitale toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid vanuit haar rol en functie te realiseren. Bestaande en nieuwe stakeholders zijn benaderd om het draagvlak van de Stichting te updaten en (de)centraal beter te verankeren.

Vanaf 23 december 2018 is WCAG 2.1 verplicht gesteld. In deze nieuwe versie is onder andere meer aandacht voor de mobiele weergave van websites en zijn succescriteria toegevoegd om websites toegankelijker te maken voor gebruikers met cognitieve en visuele beperkingen. Op grond hiervan is de evaluatiedocumentatie aangepast en is een nieuw kader, voor het laten uitvoeren van inspecties onder het logo drempeelvrij.nl, toegepast.

Met het ingaan van de nieuwe wettelijke regeling 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?

In het najaar van 2019 is een begin gemaakt met het uitwerken en toepassen van de acht gebruikersgerichte principes voor ontwerp en verlenen van digitale publieke diensten zoals vastgelegd in de Tallinn-verklaring<sup>1</sup>. Hiervoor is aansluiting gezocht bij een paar grote digitale dienstverleners om zicht te krijgen hoe dit in aansluiting op de WCAG 2.1 binnen de bestaande processen een vast onderdeel kan zijn. Bij grote en middelgrote bedrijven heeft dit

---

<sup>1</sup> Alle lidstaten van de Europese Unie en EVA-landen ondertekenden de 'eGovernment Declaration' in Tallinn op 6 oktober 2017.



geleid tot het structureel opnemen van meervoudige beperkingsgebruikerspanels in de ontwerp-, bouw- en onderhoudsfasen.

## 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 2019 zichtbaar gemaakt. En in het laatste hoofdstuk een vooruitblik 2020.

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

## 2 Basisactiviteiten

De meerwaarde van de waarmerkregeling voor digitale toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid is dat alle diensten en samenwerkingspartners voldoen aan de standaard waarop Stichting drempelvrij.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 2019 zijn de geplande basisactiviteiten als volgt ingevuld:

1. Via de waarmerkregeling voor alle burgers is het accent gelegd op twee focuspunten: het dynamisch beheer van de bestaande waarmerkregeling versie 2 en de inrichting van diensten om aan de gestelde eisen te kunnen voldoen, en de uitwerking en implementatie van de 8 gebruikersgerichte principes voor ontwerp en verlenen van digitale publieke diensten, in het bijzonder voor mensen met een functiebeperking. Beide punten hebben bijgedragen aan de verbetering van het imago van drempelvrij.nl, het vergroten van het draagvlak maar in 2019 niet aan het verhogen van de uitgifte van het aantal waarmerken. Het is gezien de looptijd echter nog te vroeg om hier harde conclusies aan te verbinden.
2. De expert community Toegankelijkheid & Gebruiksvriendelijkheid, samengesteld uit een technische kring en een aanbieders- en gebruikerskring is in 2019 vier keer 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.De uitkomsten/bevindingen zijn op de website geplaatst als toelichting op het evaluatiedocument zodat voor iedereen de rationale van het besluit navolgbaar is. Een trend in 2019 is dat er meer vragen worden voorgelegd met betrekking tot leveranciers van digitale systemen. Vragen over CMS en videosystemen hebben geleid tot aanpassingen die de digitale toegankelijk niet belemmeren.



### 3. Waarmerkfrequentie voor 3 jaar

Om beter aan te sluiten bij de nieuwe Europese regelgeving en het Besluit digitale toegankelijkheid overheid, dat in september 2018 van kracht is geworden, en de marktontwikkelingen, is een waarmerkregeling ontwikkeld die drie jaar geldig is. Dit biedt eigenaren van digitale dienstverlening via mobiele en vaste devices de mogelijkheid om dienstverlening volledig toegankelijk te maken en te houden.

## 2.1 Financiën

De financiële consequenties van het bestuursbeleid 2019 zijn beschreven in het financieel jaaroverzicht 2019. Hierin is duidelijk onderscheid aangegeven tussen basisactiviteiten die gefinancierd zijn uit de inspectie-inkomsten en extra activiteiten die gefinancierd zijn door derden. Gezien de omvang van de organisatie en de geringe omzet heeft het bestuur besloten om in 2019 geen samenstellingsverklaring te laten opstellen door een accountant. Het financieel jaarverslag wordt zo spoedig mogelijk 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.

## 2.3 Overleg en afstemming

Naar aanleiding van contact met STI is digitale toegankelijkheid opnieuw geagendeerd voor het overleg tussen OCW en de GEU. Dit zal in 2020 een vervolg krijgen, mede afhankelijk van de status die STI wordt verleend.

drempeelvrij.nl heeft deelgenomen aan de EU consultatie over het Model accessibility statement en de Monitoring methodology and the arrangement for reporting by Member States waar ook aandacht wordt gevraagd voor het belang van toegankelijkheid voor de gebruikers. Daarnaast heeft drempeelvrij.nl proactief bijgedragen aan de vertaling van WCAG 2.1.

## 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, zijn een aantal activiteiten geconcretiseerd.

### 3.1 Juridische Adviescommissie

Het voornemen van 2019 om een juridische Adviescommissie in te stellen, is door het ontbreken van capaciteit doorgeschoven naar 2020.

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 informatierecht en internetrecht.



## 3.2 Toegankelijk stemmen

In 2019 is Nederland twee keer naar de stembus geweest: op 20 maart 2019 om de leden van Provinciale Staten en de waterschappen te kiezen en op 23 mei voor de Nederlandse leden van het Europees Parlement. In aanloop naar deze verkiezingen heeft drempelvrij.nl contact gezocht met stemwijzers en voorlichtingssite zodat deze digitaal voor iedereen beschikbaar zijn. Dit heeft geleid tot volledig toegankelijk diensten tot diensten waar door gebruikersgroepen is opgeroepen deze te negeren. Door diverse diensten heeft dit geleid tot overleg met diverse gebruikersgroepen om de dienstverlening de volgende verkiezing op orde te krijgen.

## 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 2019 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 client-contacten zijn door de ambtelijk secretaris en de inspectie-instellingen gedaan.

Het bestuur heeft in 2019 vijf keer vergaderd:

25 februari, Skype

15 april, bijeenkomst

1 juli, Skype

16 september, bijeenkomst

18 november, Skype

## 4 Waarmerkenoverzicht 2019

In de onderstaande overzichten is het verloop van het aantal uitgereikte waarmerken weergegeven. Daarbij is duidelijk te zien dat in 2019 het aantal uitgereikte waarmerken verder is teruggelopen.

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

Ook in 2019 is het totaal aantal waarmerken gedaald. Er zijn in 2019 geen nieuwe inspecties uitgevoerd op grond van WCAG 2.0/Webrichtlijnen (waarmerk drempelvrij met drie sterren). Vanaf 1 november 2019 was het mogelijk om te laten inspecteren op basis van WCAG 2.1. In 2019 is één website hierop geïnspecteerd.



## 4.1.1 Aantal waarmerken per januari 2019

versie	aantal
Drie sterren	13
Twee sterren	57
Waarmerk	3
<b>totaal</b>	<b>73</b>

## 4.1.2 Aantal waarmerken per december 2019

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

## 4.2 Aantal waarmerken per inspectie-instelling

In 2019 zijn twee inspectie-instellingen actief: Accessibility en Cardan Technobility. De derde inspectie-instelling, het Keurmerkinstituut, heeft in 2019 geen website geïnspecteerd.

### 4.2.1 Aantal waarmerken per inspectie-instelling per januari 2019

inspectie-instelling	3 sterren	2 sterren	Waarmerk	totaal
Accessibility	13	48	2	63
Cardan				
Technobility		9	1	10
<b>totaal</b>	<b>13</b>	<b>57</b>	<b>3</b>	<b>73</b>

### 4.2.2 Aantal waarmerken per inspectie-instelling per december 2019

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>

## 4.3 Aantal waarmerken voor gemeenten

Het aantal gemeentelijke websites met een waarmerk is in 2019 verder teruggelopen.

### 4.3.1 Aantal waarmerken voor gemeenten per januari 2019

versie	aantal
Drie sterren	2
Twee sterren	9
<b>totaal</b>	<b>11</b>



## 4.3.2 Aantal waarmerken voor gemeenten per december 2019

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

## 5 Vooruitzicht 2020

In 2020 zal Stichting drempelvrij.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.

Ook in 2020 zal de gebruiker centraal worden gesteld, zodat iedere burger digitaal kan deelnemen aan de samenleving. Digitale burgerparticipatie, promotie van digitaal aantoonbare toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid en uitbreiding en aanpassing van de dienstverlening door drempelvrij.nl moet leiden tot meer onafhankelijk aantoonbare digitale dienstverleners en websites/webapplicaties. Voor meer informatie, zie het activiteitenplan 2020: [www.drempelvrij.nl/over-de-stichting/stichting](http://www.drempelvrij.nl/over-de-stichting/stichting)