

Advies betreffende samenstelling Vlaamse steekproef webtoegankelijkheid WCAG-richtlijnen

**Advies op vraag van Bart Somers,
viceminister-president van de Vlaamse
regering en Vlaams minister van Binnenlands
Bestuur, Bestuurszaken, Inburgering en
Gelijke kansen**

Datum van publicatie: 1 juli 2021

Contactpersoon: Johan Vermeiren | johan@noozo.be



Noozo | info@noozo.be | 02 274 00 31 | www.noozo.be
Vooruitgangstraat 323 bus 7, 1030 Brussel
Ondernemingsnr. 0474368206 | RPR Brussel

Inhoud

1. Samenvatting	3
2. Situering.....	4
2.1 De adviesvraag.....	4
2.2 Toepassing van de norm	5
Welke norm?	5
Toepassingsgebied	5
2.3 Organisatie van de monitoring	6
De steekproef.....	7
3. Advies over de adviesvragen	9
3.1 Drie concrete adviesvragen	9
3.2 Beantwoordt de voorgestelde lijst aan de wettelijke criteria? ..	10
Grootte van de steekproef.....	10
Spreiding over beleidsdomeinen.....	11
Diensten essentieel voor het publiek of specifiek gericht op personen met een handicap	12
3.3 Tegemoetkomen aan noden voor toegankelijkheid	14
3.4 Websites en apps gericht op personen met een handicap	15
4. Monitoring in de ruime zin.....	15
4.1 Inleiding	15
4.2 Wat adviseerden we eerder?	16
4.3 Wat adviseren we in dit advies?	16
4.4 Minimale en aanvullende rapportage	17
4.5 De toegankelijkheidsverklaring en het feedbackmechanisme ..	20
4.6 Monitoring is een schakel in het beleid.....	22
5. Bijlage: aanvullingen op de lijst van websites en apps ..	23
6. Eindnoten	24

1. Samenvatting

In 2021 controleert de Vlaamse overheid de toegankelijkheid van websites en apps van overheidsinstanties. Dit is een van de verplichtingen van de Europese richtlijn webtoegankelijkheid. Deze richtlijn legt op dat de overheid hierbij ook organisaties van personen met een handicap raadpleegt.

NOOZO – Vlaamse adviesraad handicap merkt dat de screening van websites grondig werd voorbereid. We waarderen deze aanpak. De overheid trekt een steekproef van een aantal websites die ze zullen doorlichten. **De grote lijnen van de steekproeftrekking zijn goed opgesteld. We hebben echter nog bijkomende opmerkingen:**

- ✓ **Breid de steekproef uit met 50% en zorg voor grotere diversiteit.** In de steekproef willen we een uitbreiding met
 - alle websites die nu reeds onder de toegankelijkheidsmonitor vallen,
 - meer websites van gemeentes en intercommunales,
 - scholen,
 - organisaties die essentiële diensten leveren of diensten gericht op personen met een handicap.
Het lijstje met opgenomen vzw's is te beperkt en te eenzijdig gericht op het verenigingsleven.
- ✓ Besteed tijdens de doorlichting extra aandacht aan websites met een **loketfunctie en de toegankelijkheid hiervan.**
- ✓ Er ontbreken een aantal **websites met belangrijke diensten voor personen met een handicap** op de domeinen welzijn en werk. Voeg deze sites toe aan de plannen voor doorlichting.
- ✓ Bereid de volgende rapportageperiode reeds voor door duidelijkheid te verschaffen over welke organisaties onder de richtlijn vallen. Communiceer aan hen en biedt **ondersteuning aan.**

NOOZO geeft nog verdere aanbevelingen over de manier waarop de monitoring verloopt:

- ✓ Speel kort op de bal. Gebruik de jaarlijkse monitoring om actief aan de slag te gaan met de websitebeheerders en wacht niet tot de driejaarlijkse rapportage.
- ✓ **Leerpunten uit het nazicht** van websites moeten ook leiden tot verbeteringen van de toegankelijkheid.
- ✓ Maak de **resultaten van de monitoring openbaar**. Bespreek ze met organisaties van personen met een handicap.
- ✓ Zorg voor een ruimere verspreiding en betere **uitwerking van de toegankelijkheidsverklaring** op websites van overheidsinstanties.
- ✓ Monitoring is slechts een deel van het toegankelijkheidsbeleid van websites. Een **instantie met een sterke trekkersrol** moet samen met websitebeheerders met deze resultaten aan de slag. Deze instantie moet ook **beleid uitwerken**.

2. Situering

2.1 De adviesvraag

Vlaanderen zorgde in 2018 voor de omzetting van de richtlijn EU 2016/2102 inzake de toegankelijkheid van de websites en mobiele applicaties van overheidsinstanties in het bestuursdecreet art. II. 16 en 17. De richtlijn legt een norm op om toegankelijke websites te behalen. Daarbij hoort ook monitoring en rapportage aan de Europese commissie.

De overheid organiseert een steekproef om de toegankelijkheid van websites na te gaan. De richtlijn bepaalt dat de lidstaten advies vragen over de samenstelling van de steekproef aan organisaties die mensen met een handicap vertegenwoordigen. De lidstaten moeten terdege rekening houden met dit advies.

De Vlaamse Regering vraagt NOOZO - Vlaamse adviesraad

handicap om een spoedadvies uit te brengen over de te screenen publieke websites en applicaties van de Vlaamse overheid en de Vlaamse Gemeenschap in bijlage op basis van de toegelichte criteria.

NOOZO is tevreden met deze adviesvraag en zo kan bijdragen tot een correcte uitvoering van de richtlijn webtoegankelijkheid. We maken van de gelegenheid gebruik om ook advies uit te brengen over:

- andere aspecten van het beleid webtoegankelijkheid,
- de uitvoering van de richtlijn.

2.2 Toepassing van de norm

Welke norm?

De criteria voor de toegankelijkheid van webcontent worden bepaald in de WCAG 2.1. In de WCAG worden 3 niveaus onderscheiden: A, AA en AAA. Aan elk niveau zijn een aantal criteria rond toegankelijkheid gekoppeld. Om niveau AA te halen moet een website aan 50 criteria beantwoorden. Het niveau AAA gaat een stapje verder en bevat meer criteria. **De Europese richtlijn verlangt toegankelijkheid op het niveau AA van de WCAG 2.1.**

Toepassingsgebied

In Vlaanderen moeten websites en de mobiele applicaties (verder apps genoemd) van de overheidsinstanties aan de normen voldoen. Het betreft alle onderdelen van de Vlaamse overheid, provinciale en lokale overheden en andere publieke instanties.

De normen zijn ook van toepassing voor bepaalde vzw's of stichtingen. Dit is het geval wanneer ze:

- diensten verstrekken die essentieel zijn voor het publiek,
- diensten leveren die specifiek gericht zijn op de behoeften van personen met een beperking.

Over welke vzw's gaat het?

- ofwel worden ze voor meer dan de helft gefinancierd door de Vlaamse overheid, een lokale overheid of een andere instelling met een publieke taak,
- ofwel hebben de Vlaamse overheid, een lokale overheid of een andere instelling met een publieke taak meer dan de helft van de stemmen in de raad van bestuur,
- ofwel staat hun beheer onder toezicht van de Vlaamse overheid, een lokale overheid of een andere instelling met een publieke taak.

Uitzonderingen:

- De verplichting geldt niet als de toepassing van de norm een onevenredige last met zich meebrengt voor de betrokken instantie.ⁱ
- Voor scholen en voorzieningen voor kinderopvang en buitenschoolse opvang is de verplichte norm alleen van toepassing op de wezenlijke online administratieve functies.
- Deze bepalingen zijn niet van toepassing op de websites en applicaties van de publieke omroepen.
- Ook ouder materiaal op het web, live-uitzendingen of erfgoed zijn onder bepaalde voorwaarden uitgesloten.ⁱⁱ

De overheidsinstanties publiceren een toegankelijkheidsverklaring op hun website of hun app. Hierin staat:

- in welke mate hun website of app de gestelde normen respecteert,
- info over het stellen van vragen en indienen van een klacht.

2.3 Organisatie van de monitoring

De Europese Commissie bepaalde de manier om toezicht te houden in uitvoeringsbesluit (EU) 2018/1524. Dit toezicht moet gebeuren via vereenvoudigde en diepgaande screenings. In België

coördineert de Federale Dienst voor Digitale Toegankelijkheid de aanpak voor de gewesten, gemeenschappen en federale overheid. Op 23 december 2021 (en daarna elke drie jaar) moet België een monitoringverslag bezorgen aan de Europese Commissie.

Een eenvoudige screening gebeurt op basis van veertien criteria die sterk doorwegen op de toegankelijkheid van de website. De homepage wordt doorgelicht en een steekproef van een aantal pagina's.

Een gespecialiseerd bureau voert een diepgaande screening uit. Zij controleren alle criteria op de homepage en een steekproef van pagina's van de website.

De methodiek voor screening is op Belgisch niveau afgesproken. De eenvoudige screening gebeurt voor Vlaanderen door de dienst diversiteitsbeleid. Deze dienst neemt ook de trekkersrol op voor de Vlaamse aanpak omtrent webtoegankelijkheid. De federale overheid zal zorgen voor de diepgaande screening en screening van de apps.

De steekproef

Voor de samenstelling van de periodieke controlelijst moet de overheid volgende criteria volgen:

- Bij de samenstelling van de steekproef voor websites wordt een diverse, representatieve en geografisch evenwichtige verdeling nagestreefd. Er is een minimum aan te screenen websites en apps bepaald volgens het bevolkingsaantal. België en Vlaanderen passen dit minimum toe. Voor Vlaanderen betekent dit:
 - 162 websites via een vereenvoudigde methode,
 - 12 websites via een diepgaande analyse,
 - 7 screenings van een applicatie op een smartphone.
- De steekproef omvat websites van de verschillende bestuurlijke niveaus in de lidstaten. Dit zijn:

- nationale websites,
- regionale websites,
- lokale websites,
- websites van andere publiekrechtelijke lichamen.
- De steekproef omvat websites die een zo goed mogelijke weergave zijn van de diversiteit aan diensten die overheidsinstanties aanbieden. Het gaat om:
 - Sociale bescherming,
 - Gezondheidszorg,
 - Vervoer,
 - Onderwijs,
 - Werkgelegenheid en belastingen,
 - Milieubescherming,
 - Recreatie en cultuur,
 - Huisvesting en gemeenschapsvoorzieningen,
 - Openbare orde en veiligheid,

Vlaanderen volgt deze lijst letterlijk.

- De lidstaten moeten advies vragen over de samenstelling van de steekproef aan organisaties die mensen met een handicap vertegenwoordigen. Vlaanderen vraagt advies aan NOOZO.

Europa bepaalt verder dat:

- “Om de sociale impact van het toezicht te vergroten, kan bij het nemen van de steekproef (...) onder meer rekening worden gehouden met de invloed van bepaalde websites en mobiele applicaties, de meldingen die via het feedbackmechanisme worden gemaakt, vorige toezichtresultaten, input van de handhavingsinstantie en bijdragen van nationale belanghebbenden.”
- De overheid moet het rapport inleveren tegen 23 december 2021.

- Volgend jaar gaat een tweede periode van monitoring in. Dan moet een doorlichting gebeuren voor minstens 10% van de websites en apps uit de vorige periode en minstens 50% nieuwe.

Bij de concrete toepassing van deze criteria voor de huidige steekproef hanteert Vlaanderen onderstaande criteria:

- Websites en apps uit alle bevoegdheidsdomeinen,
- Websites en apps die tegemoet komen aan belangrijke behoeften op het gebied van toegankelijkheid,
- Websites en apps die in het bijzonder gericht zijn op personen met een handicap,
- 50% van de nieuwe sites en 50% van de sites die al aan een audit zijn onderworpen.

Omdat voor het niveau van de Vlaamse overheidsadministratie de voorbije jaren de toegankelijkheidsmonitor van AnySurfer werd toegepast, worden de 50% herhaalde screenings toegepast op de websites van de Vlaamse overheidsadministratie. De nieuwe screenings gaan over lokale besturen, onderwijs en vzw's.

3. Advies over de adviesvragen

3.1 Drie concrete adviesvragen

De minister stelt drie concrete adviesvragen:

- In hoeverre is de Vlaamse adviesraad handicap NOOZO van mening dat de audit-lijsten voor de vereenvoudigde en diepgaande screenings in bijlage aan bovenstaande wettelijke criteria voldoen?
- Vervullen de websites een belangrijke behoefte op vlak van toegankelijkheid?
- In hoeverre zijn ze bijzonder gericht op personen met een handicap?

3.2 Beantwoordt de voorgestelde lijst aan de wettelijke criteria?

Grootte van de steekproef

NOOZO gaat ervan uit dat de Vlaamse overheid de berekeningen op basis van het aantal inwoners op een correcte manier maakte. We beoordelen dit niet.

De richtlijn laat toe dat de monitoring op een ruimer aantal websites en toepassingen gebeurt dan het minimumaantal.

De Vlaamse overheid voerde via toepassing van de toegankelijkheidsmonitor van AnySurfer bijna jaarlijks een screening uit op 150 websites van de Vlaamse overheidsadministratie. Er wordt nu gepland om 81 websites van de Vlaamse overheidsadministratie via eenvoudige screening door te lichten. Dit is de helft van de jaarlijkse AnySurfer doorlichting. Het is nuttig dat websites regelmatig feedback krijgen over hun toegankelijkheid. Negatieve evoluties worden zo gedetecteerd. Of het laat toe om positieve evoluties onder de aandacht brengen. Dit moedigt aan om overblijvende knelpunten aan te pakken. Wanneer de toegankelijkheidsmonitor niet zou voortgezet worden, pleit NOOZO ervoor om al deze websites mee te nemen in het nieuwe systeem.

De AnySurfer toegankelijkheidsmonitor is een lichter instrument dan de vereenvoudigde screening. De resultaten kunnen dus niet gebruikt worden voor de vereenvoudigde screening.

Voor de lokale overheden pleiten we voor een verdubbeling van het voorgestelde aantal. Het lijkt ons te weinig representatief om slechts 14 websites op een totaal van 300 gemeenten te testen. Er is geen enkele intercommunale of opdrachthoudende vereniging opgenomen. Een totaal van 30 (of 10% van het totale aantal), inclusief enkele intercommunales, is representatiever.

Bij de websites van scholen is enkel hoger onderwijs opgenomen. Er is geen doorlichting gepland van sites van

volwassenenonderwijs, kunstonderwijs, basisonderwijs en lagere scholen of ondersteunende organisaties zoals Steunpunt Inclusief Onderwijs (Siho).

Voor de vzw's is de steekproeftrekking te sterk op verenigingen gericht en te weinig op de ruimere welzijnssector en organisaties erkend door het VAPH.

Voor de volgende monitorcyclus stellen we een groter aantal diepgaande audits voorop.

Voor de vereenvoudigde screenings van 220 websites zijn nu 3 jobstudenten (voor een maand) voorzien. Wij pleiten voor een uitbreiding van 50% van de testcapaciteit. Dit verhoogt de representativiteit en kan de opvolging verbeteren.

Aanbeveling:

- ✓ NOOZO vindt het een goede steekproeftrekking maar pleit voor een grotere steekproef (+ 50%) met een aantal aanvullingen:
 - meer gemeenten en ook enkele intercommunales,
 - enkele bijkomende scholen,
 - een aantal uitbreidingen die elders in de tekst worden toegelicht.
- ✓ NOOZO adviseert om:
 - ofwel de toegankelijkheidsmonitor van AnySurfer voor de Vlaamse overheidsadministratie aan te houden parallel aan de screening voor de richtlijn,
 - ofwel het aantal websites voor de screening voor de richtlijn uit te breiden naar alle websites van de Vlaamse overheidsadministratie in de toegankelijkheidsmonitor.

Spreiding over beleidsdomeinen

Voor wat betreft de diversiteit aan diensten en spreiding over de domeinen merkt NOOZO op dat het domein cultuur ontbreekt bij de diepgaande screenings.

Het domein welzijn is sterk vertegenwoordigd. Een aantal essentiële websites voor werk ontbreken, zoals de website van het departement werk met aanvraag van de VOP en zorgkredieten.

Aanbeveling:

- ✓ NOOZO heeft geen fundamentele opmerkingen over de spreiding over de beleidsdomeinen. NOOZO adviseert om de lijst in bijlage aan de planning toe te voegen.

Diensten essentieel voor het publiek of specifiek gericht op personen met een handicap

Non-profit organisaties die minstens 50% zijn gesubsidieerd en diensten leveren essentieel voor het publiek of diensten specifiek voor personen met een handicap vallen ook onder de verplichting.

Het is duidelijk dat dit gaat over organisaties in de sectoren:

- energie,
- telecommunicatie,
- transport,
- audiovisuele diensten,
- post,
- onderwijs,
- waterlevering,
- afvalverwerking,
- gezondheidsdiensten en welzijn.

Deze vallen onder het criterium openbare dienstverplichting of behoren tot de rechten gegarandeerd in de grondwet.

Er bestaat onduidelijkheid over de sectoren sport en cultuur. Vanuit de lezing van art. 30 in het VRPHⁱⁱⁱ is het vreemd dat deze niet zouden gevat worden door de verplichting.

Voor een aantal diensten heeft de Vlaamse overheid een dienstverlener. Er wordt echter ook gebruik gemaakt van externe

dienstverleners waar de Vlaamse overheid expliciet naar verwijst en eventueel hun diensten financiert.

Voorbeelden hiervan zijn:

- De zorgkassen. Enkel de zorgkas van de Vlaamse overheid zelf is opgenomen.
- De uitbetalingsinstanties groeipakket
- Itsme voor controle van identiteit bij inloggen op een website (authenticatie)

Op basis van deze redenering is het lijstje met opgenomen vzw's te beperkt en te eenzijdig gericht op het verenigingsleven. De sectoren gezondheidszorg, welzijn, onderwijs (uitgezonderd hoger onderwijs), energie, afvalverwerking, ... ontbreken.

NOOZO beseft dat een uitbreiding met deze categorieën het aantal te screenen websites sterk doet toenemen. Het is zinvol om in een eerste fase de communicatie te doen aan deze organisaties dat zij onder de verplichtingen vallen. Het zou goed zijn om hun een vormingsaanbod over webtoegankelijkheid aan te bieden. Zo kunnen zij als nieuw te screenen websites worden opgenomen in de tweede rapportagecyclus.

Aanbeveling

- ✓ Het lijstje met opgenomen vzw's is te beperkt en te eenzijdig gericht op het verenigingsleven.
- ✓ Verduidelijk welke sectoren en organisaties wel en niet onder de verplichting vallen.
- ✓ Bereid de volgende rapportage periode reeds voor door te communiceren aan deze organisaties en hun een ondersteuningsaanbod te bieden.
- ✓ NOOZO adviseert om de lijst in bijlage aan de te screenen websites toe te voegen.

3.3 Tegemoetkomen aan noden voor toegankelijkheid

Noden voor toegankelijkheid liggen op:

- Vinden van toegankelijke informatie.
- Kunnen gebruik maken van digitale loketten.
Het doorgeven van info vanuit de burger verloopt via een online-toepassing met velden die men moet invullen of uploaden van documenten.
- Er wordt vaak gebruik gemaakt van invulformulieren in word of pdf. Deze moeten invulbaar zijn met de computer en digitaal te ondertekenen.
- Het kunnen opvolgen van eigen dossiers zoals in "mijn VAPH" en "mijn loopbaan", enz.

De richtlijn benadrukt het belang van interactieve delen van een website door screening van schoolwebsites en websites voor kinderopvang hiertoe te beperken.

Onder deze categorie valt ook het intranet van de Vlaamse overheid als werkgever. Centraal zijn hierbij zeker van belang het gemeenschappelijk personeelssysteem Vlimpers / Schakel en Facilipunt.

In de nabije toekomst komt de uitvoering van de European Accessibility Act (EAA). Vanaf dat moment krijgen de publieke omroep VRT en De Lijn extra verplichtingen opgelegd, waaronder webtoegankelijkheid. Ook de VRM krijgt een extra functie rond meldingen van toegankelijkheid. Hiervoor is een toegankelijke website belangrijk. Om een nulmeting te maken is het zinvol deze websites nu al expliciet aan de screening toe te voegen.

Aanbeveling:

- ✓ Spendeer extra aandacht aan de loketfuncties van websites.
- ✓ We voegen in een lijst in bijlage die websites (of delen ervan) toe die interactie met de burger of dossieropvolging organiseren

en volgens ons zeker belangrijk zijn om mee te nemen in de screening en periodieke opvolging.

- ✓ Voeg de sites van VRT, De Lijn en VRM toe aan de plannen voor doorlichting.

3.4 Websites en apps bijzonder gericht op personen met een handicap

Bij de verschillende deelrubrieken is duidelijk rekening gehouden met welke websites essentieel zijn voor het publiek of specifiek van belang zijn voor personen met een handicap.

We voegen aan de lijst nog enkele opvallende afwezigen toe.

- De organisaties die vanuit het VAPH middelen en/of erkenning ontvangen voor bepaalde diensten: bijvoorbeeld de erkende zorgverstrekkers, MDT's, DOP's, vrijetijdsinitiatieven, bijstandsorganisaties, adviescentra, ...
- NOOZO zelf en de organisaties aangesloten bij NOOZO en die voor meer dan 50% gesubsidieerd worden door een (optelsom) van overheden.
- Een aantal diensten in het kader van werk: gtb-vlaanderen, de werkplekarchitecten, dep WSE: loket voor VOP en zorgkredieten, ...

Aanbeveling

- ✓ Voeg een aantal afwezigen op de domeinen welzijn en werk toe.
- ✓ Voeg NOOZO en de aangesloten organisaties die beantwoorden aan de 50% subsidieregel toe.

4. Monitoring in de ruime zin

4.1 Inleiding

Het is duidelijk dat de Vlaamse overheid met deze opgezette monitoring minstens aan de rapportageplicht voor de richtlijn wil

voldoen. NOOZO heeft de indruk dat dit nauwgezet is voorbereid en drukt haar appreciatie hiervoor uit.

In dit deel en in het gehele advies formuleren we geen breed advies over webtoegankelijkheid. Het korte tijdsbestek van een spoedadvies zou het belang van het thema oneer aan doen.

Toch wil NOOZO wijzen op kansen die verder kunnen benut worden via monitoring.

4.2 Wat adviseerden we eerder?

In ons advies over toegankelijkheidsbeleid van 2020 gaan we kort in op het thema webtoegankelijkheid en de omzetting van de Europese richtlijn. We vinden de omzetting te beperkt.

We herhalen de aanbeveling tot een ambitieuze omzetting van de EU-richtlijn. Deze is minimaal omgezet. We vragen aan de Vlaamse overheid om bijkomende maatregelen te nemen. Concreet adviseerden we dat:

- er publieke monitoringgegevens moeten komen,
- het toepassingsgebied ruimer moet,
- er een sterker ondersteunend beleid nodig is,
- er effectieve handhaving wordt georganiseerd,
- er dialoog moet zijn tussen personen met een handicap en het beleid.

4.3 Wat adviseren we in dit advies?

Het volledige beleid over webtoegankelijkheid zou men kunnen vatten in de keten: draagvlak creëren, vorming en informeren, ondersteunen, reguleren, monitoren, bijsturen en handhaven. Een advies over heel de keten kunnen we op deze korte tijd onvoldoende kwaliteitsvol uitwerken.

We gaan niet in op het eerste deel van de keten: draagvlak creëren, vorming en informeren, ondersteunen en reguleren.

We beperken het advies tot het domein van monitoring.

- We adviseren in voorgaande tekst de kernvragen die in de adviesvraag worden gesteld.
- We gaan in op de ruimere aanpak van de monitoring, de doelstelling ervan en de bijsturing die hieruit moet volgen. Dus ook de toegankelijkheidsverklaring, klachten en handhaving.

4.4 Minimale en aanvullende rapportage

De terugkerende rapportage moet volgens de richtlijn minimum gaan over:

- Beschrijving van de steekproef, de monitoring en de resultaten,
- Een kwalitatieve analyse die inzicht geeft in de problemen,
- Evoluties in de toegankelijkheid,
- Beschrijving van het mechanisme voor feedback van de gebruiker en toepassing van het handhavingsmechanisme.

Men kan ook aanvullende elementen rapporteren:

- Websites en apps buiten het strikte toepassingsgebied,
- Info over welke websitetechnieken de toegankelijkheid verbeteren,
- Info over striktere criteria dan WCAG 2.1. AA,
- Wat men leert uit de feedback aan de websitebeheerders,
- Wat men leert uit de feedbackmechanismen vanuit de gebruikers,
- Wat men leert uit het overleg met de belanghebbenden,
- Wat men leert uit de toepassing van de uitzondering "onevenredige last".

De eerste keer moet ook gerapporteerd worden over:

- Hoe de raadpleging gebeurde voor personen waarvoor webtoegankelijkheid belangrijk is,

- Ontwikkelingen in het toegankelijkheidsbeleid en de bekendmaking hiervan,
- Leerpunten van de toetsing aan normen,
- Informatie over opleidings- en bewustmakingsactiviteiten.

Monitoring moet evolutie van de toegankelijkheid duidelijk maken. Daarom is het een goede keuze om van periode tot periode te kijken naar 50% reeds gescreende websites en 50% nieuwe websites.

Monitoring moet leerrijk zijn op het niveau van de website. Hoe is de evolutie van de toegankelijkheid doorheen de tijd? Op welke domeinen doen zich problemen voor? Wat zijn gebruikte technieken die helpen? De inhoud en de manier waarop de terugkoppeling van de screeningsresultaten aan de websitebeheerders gebeurt, is daarom van groot belang.

- Er moet een appel vanuit gaan naar de websitebeheerder om problemen op te lossen.
- Er moet een dialoog met een ondersteunende deskundige ontstaan om tot structurele webtoegankelijkheid te komen.

Om op een kostenefficiënte wijze tot toegankelijke websites te komen heeft een organisatie een beleid nodig.^{iv} Het is niet enkel de verantwoordelijkheid van de webmaster, maar ook van het management, aankoopbeleid, personeel- en vormingsbeleid, webredacteurs, ICT-mensen en alle werknemers van een organisatie. Repareren van ontoegankelijkheid is kostelijk en tijdrovend. Toegankelijkheid meenemen in alle processen in een organisatie maakt het veel haalbaarder en goedkoper. De huidige monitoring is beperkt tot het technische aspect van de websites. NOOZO pleit ervoor dat in de toekomst de monitoring wordt uitgebreid tot hoe het beleid voor webtoegankelijkheid in de organisatie wordt vorm gegeven.

Uit een screening kunnen ook zaken geleerd worden over knelpunten en sterke punten voor de realisatie van toegankelijkheid. Daarbij zijn er leerpunten per website als over de

websites heen. Deze inzichten moeten leiden tot een beleid voor verdere ondersteuning.

De volgende rapportages gebeuren om de drie jaar. In drie jaar tijd kan er veel veranderen. Daarom pleiten we ervoor om de jaarlijkse monitoring actief te gebruiken voor het aanpakken van verbeteringen. Ontoegankelijke websites mogen niet ontoegankelijk blijven.

Via een ruime invulling van monitoring en actieve aanpak van de resultaten kan de Vlaamse overheid invulling geven aan de voortschrijdende realisatie van toegankelijkheid. Dit is voorzien in het VN-verdrag inzake de Rechten van Personen met een Handicap.

Aanbeveling:

- ✓ 50% oude en 50% nieuwe websites is een goede keuze voor de periodieke screening.
- ✓ Gebruik de jaarlijkse monitoring om actief beleid te voeren en wacht niet tot de driejaarlijkse rapportage aan de EU.
- ✓ De monitoring op websitesniveau moet aanleiding geven tot een zoektocht naar structurele verbeteringen van de webtoegankelijkheid. De leerpunten worden terug overgedragen aan de monitoringinstantie.
- ✓ De eerste rapportage aan de EU moet al verder gaan dan wat minimum moet. Ook de minimale vereisten kan men op minimale en maximale manier invullen. We pleiten voor een ruime invulling.
- ✓ Breid de monitoring uit met organisatie-aspecten.
- ✓ Bespreek de leerpunten uit de monitoring en de rapportage met de adviesraden van personen met een handicap in de regio's en op federaal niveau.
- ✓ Maak de monitoring actief openbaar.

- ✓ Indien de federale overheid deze uitbreidingen niet volgt, verwachten we dat de Vlaamse overheid toch stappen zet op haar bevoegdheidsdomein.

4.5 De toegankelijkheidsverklaring en het feedbackmechanisme

Elke website moet een toegankelijkheidsverklaring hebben die men gemakkelijk kan terugvinden. Vlaanderen heeft het Europees model overgenomen.

De toegankelijkheidsverklaring moet bevatten:

- Voldoet de website volledig, gedeeltelijk of niet aan de vereisten.
- Waarom niet (volledig) voldaan wordt:
 - Niet naleving van de richtlijnen
 - Onevenredige last
 - Uitgesloten van de richtlijn
- Hoe de gebruiker aan toegankelijke alternatieven geraakt.
- Op basis van welk onderzoek de verklaring gebeurt en wanneer deze recent is aangepast.
- Bij wie men van de verantwoordelijke entiteit terecht kan voor feedback over ontoegankelijkheid of het bekomen van toegankelijke alternatieven.
- Hoe de klachtenprocedure verloopt? Bij de Vlaamse overheid is dit standaard bij de klachtenbehandelaar van de eigen entiteit. Wanneer dit niet volstaat kan men terecht bij de ombudsdienst van de Vlaamse overheid.

Er is geen systematische opvolging van info-vragen naar aanleiding van ontoegankelijkheid of klachten. Er zijn geen klachten bekend bij de Vlaamse ombudsdienst.

Het is leerrijk om een zicht te krijgen op de argumenten voor ontoegankelijkheid. Dit gaat zowel over “onevenredige last” als

andere redenen. Deze argumenten en een analyse ervan hoort thuis in een monitoring en rapportage die kan gebruikt worden tot algemene verbetering van het beleid.

Bij een steekproef van toegankelijkheidsverklaringen merken we op dat:

- Niet alle websites een toegankelijkheidsverklaring hebben.
- Niet op alle websites de toegankelijkheidsverklaring gemakkelijk te vinden is.
- De verklaring niet altijd een duidelijk zicht geeft op wat dit betekent voor de bruikbaarheid voor de gebruiker of welke delen van de website en dienstverlening hierdoor problematisch wordt.

AnySurfer biedt een aantal concrete tips. We stellen vast dat nog teveel verklaringen hier niet aan beantwoorden.

NOOZO is merkt op dat er geen meldingen van klachten gebeurden. Maar dit betekent niet dat er geen klachten zijn. Mensen zijn zich vaak niet bewust van hun rechten. Zij ervaren drempels om na een teleurstelling aan de slag te gaan en het probleem op te volgen door een klacht in te dienen. Er wordt uitgegaan van het mechanisme dat klachten aanleiding geven tot verbeteringen. Dit kan enkel werken als er ook meldingen van klachten gebeuren. Daarom kan je niet uitsluitend op dit mechanisme rekenen.

Aanbeveling:

- ✓ Zet de websites zonder toegankelijkheidsverklaring aan om dit te voorzien.
- ✓ Werk de toegankelijkheidsverklaringen sterk informatief uit.
- ✓ Moedig in de toegankelijkheidsverklaring het recht op informatie en gelijkwaardige dienstverlening aan.
- ✓ Maak een analyse van de argumenten voor ontoegankelijkheid.

4.6 Monitoring is een schakel in het beleid

Het beleid van de Vlaamse overheid richt zich momenteel op het aanbieden van een aantal instrumenten: info, vorming, een online netwerk van webmasters, screening en rapportage en het aanbod van webcomponenten die moeten helpen toegankelijke websites te bouwen. De verantwoordelijkheid voor toegankelijkheid wordt terecht bij de entiteiten gelegd. We missen echter de actieve aansporing om tot toegankelijkheid te komen.

- Wat gebeurt er als men jaar na jaar slecht scoort op de screenings?
- Hoe creëert men draagvlak?

Heel het beleid wordt momenteel getrokken door de dienst diversiteitsbeleid wiens bevoegdheid beperkt is tot de Vlaamse overheidsadministratie. Het toepassingsgebied is echter veel ruimer. Het Agentschap Binnenlands bestuur en het Agentschap Informatie Vlaanderen zijn betrokken partij. Voor toegankelijkheid koos de Vlaamse overheid ervoor om het agentschap Toegankelijk Vlaanderen "Inter" op te richten. Webtoegankelijkheid ontbreekt in hun opdracht en expertise.

Aanbeveling

- ✓ Er is een sterkere instantie met een trekkersrol nodig. Zij hebben expertise en gezag op het domein digitale toegankelijkheid om de resultaten van de monitoring te laten renderen voor stijgende toegankelijkheid.

5. Bijlage: aanvullingen op de lijst van websites en apps

In bijgevoegd gegevensbestand voegen we per categorie extra te screenen websites toe. We bevelen aan deze bij op te nemen.

Indien dit niet mogelijk is, hebben we in de bestaande lijst websites aangeduid die kunnen vervangen worden door de toegevoegde websites:

- websites die minder van essentieel belang zijn voor de burger of voor personen met een handicap,
- websites die het voorbije jaar een deskundige doorlichting kregen met als resultaat toegankelijk op het niveau AA.

Voor de eerste categorie “vereenvoudigde websites” verwijzen we naar de aanbeveling om deze lijst aan te vullen met reeds vroeger gescreende websites uit de toegankelijkheidsmonitor. Verder voegen we websites toe met een loketfunctie.

Voor de lokale besturen vragen we een uitbreiding naar 30 websites, inclusief websites van intercommunales.

Over kinderopvang zijn er geen toevoegingen.

Op het domein onderwijs vragen we toevoeging van enkele scholen uit het volwassenenonderwijs, secundair en lager onderwijs en ondersteunende diensten omtrent leren met een beperking.

Voor de vzw's doen we een aantal toevoegingen omdat ze specifiek van belang zijn voor personen met een handicap.

Voor de diepgaande audits vragen we aandacht voor websites met een loketfunctie en toevoegingen omdat ze specifiek gericht zijn op personen met een handicap.

Voor de apps stellen we enkele apps in vraag en stellen we enkele alternatieven voor.

6. Eindnoten

ⁱ De **onevenredigheid van de last** wordt beoordeeld op grond van de volgende criteria:

1° de omvang, de middelen en de aard van de betrokken overheidsinstantie;

2° de geraamde kosten en baten voor de betrokken overheidsinstantie in verhouding tot de geraamde voordelen voor personen met een beperking, rekening houdend met de frequentie en de duur van het gebruik van de specifieke website of mobiele applicatie.

ⁱⁱ **Artikel II.16** is niet van toepassing op de volgende content van websites en mobiele applicaties:

1° documenten die niet primair voor gebruik op het internet bestemd zijn en die in webpagina's zijn verwerkt en die zijn gepubliceerd voor 23 september 2018, tenzij de inhoud nodig is voor actieve administratieve processen in het kader van taken die de betrokken overheidsinstanties vervullen;

2° vooraf opgenomen, op tijd gebaseerde media, die gepubliceerd zijn vóór 23 september 2020;

3° live uitgezonden media van het type louter geluid, louter videobeeld, audio-video, audio of video in combinatie met interactie;

4° online kaarten en karteringsdiensten, als bij de kaarten die bestemd zijn voor navigatie, essentiële informatie op een toegankelijke, digitale wijze wordt verstrekt;

5° reproducties van stukken die in particulier of openbaar bezit zijn en die van historisch, artistiek, archeologisch, esthetisch,

wetenschappelijk of technisch belang zijn en deel uitmaken van verzamelingen die worden bewaard door culturele instellingen zoals bibliotheken, archiefinstellingen en musea, die niet volledig toegankelijk gemaakt kunnen worden omdat:

- a) de toegankelijkheidseisen onverenigbaar zijn met de bewaring van het stuk in kwestie of de authenticiteit van de reproductie;
- b) geautomatiseerde en kostenefficiënte oplossingen ontbreken om de tekst van manuscripten of andere stukken uit erfgoedcollecties te extraheren en om te zetten in inhoud die met de toegankelijkheidseisen strookt;

6° inhoud van websites die alleen beschikbaar is voor een beperkt aantal personen en die gepubliceerd is vóór 23 september 2019, tot dergelijke websites ingrijpend herzien worden;

7° inhoud die afkomstig is van derden en die niet door de betrokken overheidsinstantie wordt gefinancierd of ontwikkeld en evenmin onder haar gezag staat;

8° content van websites en mobiele applicaties die niet noodzakelijk is voor actieve administratieve processen en die niet is bijgewerkt of aangepast na 23 september 2019.

iii **Artikel 30 VRPH:** Deelname aan het culturele leven, recreatie, vrijetijdsbesteding en sport

De Staten die Partij zijn erkennen het recht van personen met een handicap om op voet van gelijkheid met anderen deel te nemen aan het culturele leven en nemen alle passende maatregelen om te waarborgen dat personen met een handicap :

toegang hebben tot cultuur in toegankelijke vorm;

toegang hebben tot televisieprogramma's, films, theater en andere culturele activiteiten in toegankelijke vorm;

toegang hebben tot plaatsen voor culturele activiteiten, zoals theaters, musea, bioscopen, bibliotheken en dienstverlening op het gebied van toerisme en zo veel als mogelijk toegang hebben tot monumenten en plaatsen van nationaal cultureel belang.

De Staten die Partij zijn nemen alle passende maatregelen om personen met een handicap de kans te bieden hun creatieve, artistieke en intellectuele mogelijkheden te ontwikkelen en gebruiken, niet alleen ten eigen bate maar ook ter verrijking van de maatschappij.

De Staten die Partij zijn nemen alle passende maatregelen in overeenstemming met het internationale recht om te waarborgen dat wetgeving ter bescherming van de intellectuele eigendom geen onredelijke of discriminatoire belemmering vormt voor de toegang van personen met een handicap tot cultuur.

Personen met een handicap hebben op voet van gelijkheid met anderen recht op erkenning en ondersteuning van hun specifieke culturele en taalkundige identiteit, met inbegrip van gebarentalen en dovencultuur.

Teneinde personen met een handicap in staat te stellen op voet van gelijkheid met anderen deel te nemen aan recreatie, vrijetijdsbesteding en sportactiviteiten, nemen de Staten die Partij zijn passende maatregelen om :

de deelname van personen met een handicap aan algemene sportactiviteiten op alle niveaus zo veel mogelijk aan te moedigen en te bevorderen;

te waarborgen dat personen met een handicap de kans krijgen handicapspecifieke sport- en recreatieactiviteiten te organiseren, ontwikkelen en daaraan deel te nemen en daartoe te bevorderen dat hen op voet van gelijkheid met anderen aangepaste training, instructieprogramma's en middelen worden verschaft;

te waarborgen dat personen met een handicap toegang hebben tot sport-, recreatie- en toeristische locaties;

te waarborgen dat kinderen met een handicap op voet van gelijkheid met andere kinderen kunnen deelnemen aan spel-, recreatie-, vrije tijds- en sportactiviteiten, met inbegrip van activiteiten in schoolverband;

te waarborgen dat personen met een handicap toegang hebben tot diensten van degenen die betrokken zijn bij de organisatie van recreatie-, toeristische, vrijetijds- en sportactiviteiten.

^{iv} Uit een Nederlands onderzoek blijkt : " ...dat de implementatie van de richtlijnen niet alleen een technische kwestie is maar vooral ook een organisatorische. Kort door de bocht: als organisaties digitale toegankelijkheid geen plek geven in hun (dagelijkse) werkprocessen dan slagen zij er niet in om de richtlijnen succesvol te implementeren, en hun individuele medewerkers evenmin." Zie: E.M. Velleman en I.R. Beenen, Nulmeting toegankelijkheid 2019, Websites en mobiele applicaties van Nederlandse overheidsinstellingen, p. 15