

Advies digitale inclusie

Advies op eigen initiatief aan Gwendolyn Rutten, Vlaams minister Binnenlands Bestuur, Bestuurszaken, Inburgering en Gelijke Kansen

Datum van publicatie: 22 december 2023

Contactpersoon: Veronique Deblon | veronique@noozo.be



VLAAMSE ADVIESRAAD HANDICAP

Noozo | info@noozo.be | 02 274 00 31 | www.noozo.be

Vooruitgangstraat 323 bus 7, 1030 Brussel

Ondernemingsnr. 0778291475 | RPR Brussel

Inhoudsopgave

1. Samenvatting	4
1.1 Vier voorwaarden voor digitale inclusie	5
1.2 Webtoegankelijkheid	6
2. Situering	7
2.1 NOOZO advies	7
2.2 Wat is digitale inclusie?	8
Aanbeveling	9
2.3 Waarom werken aan digitale inclusie?	9
Kansen	9
Rechten	10
Aanbeveling	11
2.4 Het huidige beleid	11
Duurzaam en transversaal	13
Aanbevelingen	14
3. Vier voorwaarden voor digitale inclusie	14
3.1 Digitale toegang	15
Betaalbaarheid	15
Autonomie	15
Veiligheid	18
Aanbevelingen	19
3.2 Digitale vaardigheden	19
3.3 Ondersteuningsnetwerk	22
Aanbeveling	22
3.4 Inclusion by design	23
Aanbeveling	24
4. Webtoegankelijkheid	24

4.1 Webtoegankelijkheid: Europees beleid en instrumenten.....	24
4.2 Webtoegankelijkheid in Vlaanderen	26
4.3 Toegankelijkheid van websites.....	26
Klachten	27
Voorbeeldfunctie	27
Continuïteit	28
Opleiding	28
Ervaringsdeskundigheid	28
Aanbevelingen	28
4.4 Monitoring van toegankelijkheid van websites..	29
Rapportage	30
Maak monitoring bruikbaar.....	31
Handhaving	32
Aanbevelingen	33

1. Samenvatting

- **“Ik heb thuis geen internetverbinding en geen computer omdat mijn bewindvoerder dit niet toelaat. Hij vindt dit te duur en hij denkt dat ik dit toch niet zal kunnen gebruiken. Maar ik wil dit wel. Ik heb het gevoel dat ik minder vlot op zoek kan naar een relatie. Zo zou ik minder moeite hebben met contacten leggen en onderhouden.” (Thomas, 26 jaar)**

Personen met een handicap die willen deelnemen aan het digitale leven, botsen op veel drempels.

NOOZO vraagt een duurzaam digitaal inclusiebeleid dat gericht is op de autonomie van personen met een handicap. We vragen om de knelpunten weg te werken die hen weerhouden om digitaal deel te nemen en om de kansen van digitalisering te benutten.

- ✓ Breng de digitale situatie van personen met een handicap in kaart. Verzamel hiervoor het nodige cijfermateriaal over de grootste digitale uitdagingen van personen met een handicap.
- ✓ Evalueer de uitkomst van digitale inclusieprojecten. Zet de goed werkende projecten om in duurzame initiatieven met structurele middelen.
- ✓ Voeg digitale inclusie toe aan de bevoegdheden van de minister van Digitalisering en maak een digitaal inclusiebeleid op. Betrek hierbij het middenveld handicap en voorzie een coördinerende rol voor Gelijke kansen.

De Vlaamse regering zal een partnerorganisatie met expertise in digitale inclusie erkennen. Deze organisatie voert beleid rond digitale inclusie uit.

- ✓ Garandeer dat de partnerorganisatie digitale inclusie voldoende expertise inschakelt over toegankelijkheid voor alle personen met een handicap. Stimuleer hiervoor samenwerking met het middenveld handicap.

- ✓ Geef personen met een handicap een rol bij het ontwerp, de ontwikkeling, de testfase en opvolging van digitale diensten en toestellen en van het digitaal inclusiebeleid en projecten.

1.1 Vier voorwaarden voor digitale inclusie

Deelname aan de digitale samenleving heeft vier voorwaarden. Je kan pas digitaal deelnemen als alle voorwaarden zijn vervuld.

- Toegang tot een kwalitatieve internetverbinding en een toestel,
- Digitale vaardigheden om je toestel te gebruiken en op websites te navigeren,
- Ondersteuningsnetwerk dat jou helpt,
- Inclusion by design: inclusieve dienstverlening, websites en producten,
 - ✓ Garandeer dat personen met een handicap toegang hebben tot digitale toestellen en een kwalitatieve internetverbinding. Verlaag hiervoor de financiële drempel.
 - ✓ Stimuleer bijvoorbeeld bedrijven die hun computerpark vernieuwen om hun oude digitale toestellen te schenken of aan een betaalbaar tarief te verkopen aan personen in een kwetsbare situatie.
 - ✓ Verzeker het recht op digitaal deelnemen van personen met een handicap die collectief samenwonen. Leg dit vast in regelgeving van voorzieningen voor personen met een handicap.
 - ✓ Investeer in de digitale vaardigheden van personen met een handicap. Zorg voor een handicapspecifiek aanbod aan opleidingen en ondersteuning aan een betaalbaar tarief.
 - ✓ Zet in op mediawijsheid, veiligheid en vertrouwen zodat personen met een handicap veilig en zonder angst het internet en sociale media kunnen gebruiken.
 - ✓ Subsidieer de werking van organisaties met digitale handicapspecifieke expertise. Zo kunnen digitaal kwetsbare personen met een handicap zich laten ondersteunen door organisaties met de juiste deskundigheid.

- ✓ Garandeer dat burgers steeds kunnen rekenen op fysieke dienstverlening. Dit moet altijd evenwaardig zijn aan de digitale dienstverlening, bereikbaar en zonder meerprijs.

1.2 Webtoegankelijkheid

De Europese Digitale Toegankelijkheidsrichtlijn verplicht alle overheidswebsites en applicaties toegankelijk te zijn. Drie jaar na de deadline voldoet de meerderheid van de Vlaamse overheidswebsites niet aan de vereisten.

- ✓ Maak alle overheidswebsites (volledig) toegankelijk volgens de webtoegankelijkheidsrichtlijnen (niveau AA van de WCAG).
- ✓ Verruim het toepassingsgebied van de Europese Digitale Toegankelijkheidsrichtlijn. Meer Vlaamse websites horen hierbinnen te vallen.
- ✓ Spoor bedrijven en organisaties aan om hun website toegankelijk te maken. Dit geldt ook voor bedrijven en organisaties die niet moeten voldoen aan de Europese Digitale Toegankelijkheidsrichtlijn.
- ✓ Maak duidelijk waar burgers terechtkunnen met klachten over webtoegankelijkheid.
- ✓ Neem webtoegankelijkheid op als vereiste in aanbestedingen van de Vlaamse overheid.
- ✓ Digitale toegankelijkheid hoort thuis in het curriculum van studenten webdesign. Zorg ervoor dat onderwijsinstellingen dit in hun opleidingen verwerken.

Binnen de Vlaamse overheid monitort dienst diversiteitsbeleid de websites die moeten voldoen aan de Europese Digitale Toegankelijkheidsrichtlijn.

- ✓ NOOZO vindt dat de bewaking van digitale toegankelijkheid toebehoort aan een dienst digitale communicatie of digitalisering. Zorg dat de monitoringinstantie voldoende middelen krijgt om expertise op te bouwen en geef ze

bevoegdheden om de resultaten van de monitoring te laten renderen.

- ✓ Maak de monitoringverslagen van de gecontroleerde websites en applicaties openbaar.
- ✓ Zorg voor een begrijpelijk en bruikbaar rapport na de controle van een website. Dit stelt webredacteurs in staat om structurele verbeteringen te doen.
- ✓ Gebruik de jaarlijkse monitoring om proactief beleid te voeren.
- ✓ Bespreek de monitoring en de rapportage met de adviesraden van personen met een handicap op alle beleidsniveaus. Zet binnen de eigen bevoegdheidsdomeinen de nodige stappen om de toegankelijkheid van websites in Vlaanderen te verbeteren.
- ✓ Zet in op handhaving. Voorzie sancties als eigenaars van websites de ontoegankelijkheid van hun website niet remediëren.

2. Situering

2.1 NOOZO advies

Dit advies kwam tot stand na een uitgebreid participatietraject binnen NOOZO. De werkgroep digitale inclusie verkende het thema. Zij formuleerde tijdens negen sessies de aanbevelingen. Daarnaast hielden we vier groepsgesprekken met personen met een handicap. We gebruikten laagdrempelige werkvormen om de ervaringen van een brede groep van personen met een handicap te verzamelen. Een deel van het traject gebeurde in samenwerking met Onze Nieuwe Toekomst. We konden rekenen op hun opgebouwde expertise¹ en ervaring, in het bijzonder voor personen met een verstandelijke handicap en personen in voorzieningen. De getuigenissen en quotes uit het advies werden uit onze contactmomenten verzameld. De namen zijn steeds verzonden.

Ter voorbereiding van het advies spraken we met experts van verschillende organisaties:

- Anysurfer, experts in toegankelijkheid van websites en digitale documenten,
- Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG), belangenbehartiger, kennisdeler en netwerkbouwer van en voor de lokale besturen,
- Mediawijs, Vlaamse Kenniscentrum Digitale en Mediawijsheid,
- Brussels Platform Armoede, netwerkorganisatie van 8 Brusselse verenigingen waar armen het woord nemen,
- Inter, agentschap toegankelijk Vlaanderen.

2.2 Wat is digitale inclusie?

Een belangrijk deel van het maatschappelijk leven speelt zich online af. Zo kan je online een doktersafspraak maken, je belastingaangifte indienen, aankopen doen en je sociale contacten onderhouden. Er zijn vier belangrijke voorwaarden om digitaal mee te kunnen doen.

- Digitale toegang via een internetverbinding en een digitaal toestel.
- Digitale vaardigheden, bijvoorbeeld je mailbox openen.
- Een ondersteuningsnetwerk, bijvoorbeeld buurtwerk.
- Digital inclusion by design, bijvoorbeeld een toegankelijke website.

Wie problemen ondervindt met één van deze voorwaarden, dreigt digitaal uitgesloten te worden. Het risico op digitale uitsluiting is voor iedereen verschillend. Sommige bevolkingsgroepen lopen meer risico dan anderen.ⁱⁱ

[Onderzoek van de Koning Boudewijnstichting](#) toont aan dat de toegang tot internet, digitale toepassingen en toestellen in België ongelijk verdeeld is. In 2021 had 92 procent van de huishoudens in België een internetaansluiting. Voor huishoudens zonder

internetverbinding is de kostprijs het grootste obstakel. Een groep personen bezit geen enkel toestel.ⁱⁱⁱ

39 procent van alle Belgen geeft aan geen of zwakke digitale vaardigheden te hebben. Tel je hierbij het percentage niet-gebruikers^{iv} op (7 procent), dan bevindt 46 procent van de Belgen zich in een digitaal kwetsbare positie.^v Deze groep wordt groter omdat lastig is om digitale vaardigheden te verwerven. Het vraagt geduld en wilskracht.

Bijkomend vraagt het inzet om digitale vaardigheden op peil te houden. De nood aan digitale vaardigheden evolueert mee met de ontwikkeling van nieuwe toestellen en technologieën. Er is een druk om je verworven digitale vaardigheden te onderhouden. Je moet blijven bijleren om mee te kunnen op de digitale trein.^{vi}

Onderzoekers baseren zich vaak op cijfermateriaal van Eurostat en Statbel. Op dit moment is er weinig cijfermateriaal over de digitale situatie van personen met een handicap. Het gebrek aan cijfermateriaal maakt het moeilijk om een correct beeld te vormen over de digitale toegang en vaardigheden van personen met een handicap. Er is nood aan cijfers die de digitale situatie van personen met een handicap in kaart brengen.

Aanbeveling

- ✓ **Breng de digitale situatie van personen met een handicap in kaart. Verzamel hiervoor het nodige cijfermateriaal over de grootste digitale uitdagingen van personen met een handicap.**

2.3 Waarom werken aan digitale inclusie?

Kansen

Digitalisering biedt mogelijkheden voor personen met een handicap. Zo kunnen digitale tools bepaalde drempels voor personen met een handicap verlagen of wegnemen. Soms kan het gebruik van digitale tools net het verschil maken zodat je wel kan participeren. Het kan gelden als redelijke aanpassing. De redelijke

aanpassing zorgt voor een evenwaardige deelname. Op deze manier kan digitalisering net inclusie, participatie en zelfstandigheid bevorderen.

Om de kansen voor personen met een handicap te illustreren, schetsen we kort enkele verhalen.

- “Sinds kort gebruik ik een screenreader. Die leest de teksten van mijn computerscherm voor. Zo kan ik zelf mijn mails beantwoorden en hoef ik niet de hulp van mijn broer te vragen.” (Charlotte, 32 jaar)
- “Na een fysieke vergadering ben ik telkens heel moe. In het verleden vermeed ik deze. Door online aan te kunnen sluiten vanuit mijn eigen comfortabele omgeving kan ik de prikkels filteren. Ik heb minder last van achtergrondgeluid. Zo heb ik meer ruimte om na te denken over de discussiepunten.” (Bjorn, 48 jaar)

Rechten

Personen met een handicap hebben recht op toegankelijkheid. Dat stelt zowel het VN-Verdrag Handicap als de [Europese verklaring over digitale rechten en beginselen voor het digitale decennium](#). Niet werken aan digitale inclusie leidt dus tot discriminatie.

In het **VN-Verdrag Handicap** wordt benadrukt (art. 9) dat Staten maatregelen moeten nemen om de toegang tot communicatie, informatie en communicatietechnologieën te verzekeren. Personen met een handicap horen dezelfde toegang te krijgen tot elektronische diensten, informatie en communicatie als anderen. Ze moeten zich op gelijke manier kunnen informeren.^{vii}

Artikel 21, dat gaat over de vrijheid van mening, meningsuiting en toegang tot informatie, stelt ook dat personen met een handicap recht hebben op tijdige en toegankelijke informatie, zonder extra kosten. Staten moeten ook private instellingen die diensten verlenen aan het publiek aanmoedigen om hun (digitale)

informatie en diensten toegankelijk te maken. Dit geldt bijvoorbeeld voor massamedia en informatieverstrekkers.

Alle burgers van **de Europese Unie** hebben het recht om deel te nemen aan de digitale openbare ruimte. Daarnaast hebben alle Europese burgers recht op een kwaliteitsvolle en betaalbare internetverbinding. Ze hebben ook het recht om digitale vaardigheden te leren. Daarbij moeten ze de kans krijgen om zowel de basis als gevorderde vaardigheden onder de knie te krijgen. Lidstaten moeten zorgen voor uitgebreide toegang tot informatie. Ten slotte moeten alle digitale overheidsdiensten toegankelijk zijn.

Lidstaten moeten de nodige maatregelen nemen om deze rechten voor alle burgers van de Europese Unie te waarborgen, zowel offline als online. De digitale transformatie van onze samenleving moet bijdragen tot inclusie. Het ontwerp, de ontwikkeling, de uitrol en het gebruik van technologische systemen moet inclusie ten goede komen.^{viii}

Aanbeveling

- ✓ Benut het potentieel van digitaal deelnemen voor personen met een handicap door blijvend te investeren in digitale inclusie.

2.4 Het huidige beleid

In september 2020 stelde de Vlaamse regering haar relanceplan Vlaamse Veerkracht voor. Met dit plan zetten beleidsmakers de grote lijnen uit om de welvaart en het welzijn in Vlaanderen te herstellen na de coronacrisis. Het plan heeft zeven speerpunten, waaronder de digitale transformatie en de ontwikkeling van digitale talenten. Verschillende beleidsdomeinen zetten met dit speerpunt in op digitale inclusie.

Enkele voorbeelden van acties die inzetten op digitale inclusie:

- **Digibanken**

Overheden, bedrijven, ... kunnen samen een digibank vormen. Dit is een plek waar (kwetsbare) mensen het internet kunnen gebruiken, vragen kunnen stellen of een opleiding kunnen volgen om te leren surfen. [Webpunt](#) organiseert dit bijvoorbeeld op verschillende plaatsen in Antwerpen.

Vlaanderen investeert 30 miljoen euro in lokale besturen om kwetsbare mensen en mensen in armoede toegang te verlenen tot computers en internet. Hierbij wordt onder andere gebruik gemaakt van de ondersteuning van de UiTPAS.

- **Iedereen digitaal: lokale besturen**

Lokale besturen worden aangemoedigd om een digitaal inclusiebeleid op te starten of te verbeteren. Ze krijgen hierbij hulp door kennis te delen en goede praktijken uit te wisselen. De lokale besturen kunnen een werking opstarten om digitale inclusie te realiseren. Hierbij zetten ze in op digitale toegang, vaardigheden en ondersteuning op maat.

- **City Deal e-inclusion by design**

Dit plan past inclusion by design toe op digitale dienstverlening van centrumsteden. Ze maken hun digitale dienstverlening zo gebruiksvriendelijk mogelijk door de gebruikers centraal te zetten.

- **Iedereen digitaal**

Sectoren, organisaties en voorzieningen die werken met kwetsbare jongeren, personen met een handicap of senioren worden met dit plan aangemoedigd om een digitaal inclusiebeleid te maken. Het doel is een bovenlokaal digitaal inclusiebeleid ontwikkelen.

Aandacht voor digitale inclusie werd duurzaam gemaakt door de herziening van het Gelijkekansenbeleid. Het zet in op vier doelstellingen om digitale inclusie te bevorderen:

- toegang tot internet, apparatuur en programma's,
- digitale vaardigheden van personen,
- een ondersteuningsnetwerk,

- toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van digitale dienstverlening.

NOOZO gaf recent [advies over het Gelijkekansendecreet](#). Wij zijn tevreden dat digitale inclusie op deze brede manier ingevuld wordt. Er is aandacht voor verschillende aspecten, zoals het belang van toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid.

De Vlaamse regering maakt in het nieuwe Gelijkekansendecreet plannen om een partnerorganisatie aan te duiden. Deze organisatie voert beleid rond digitale inclusie uit. NOOZO adviseerde al eerder dat deze organisatie voldoende aandacht moet hebben voor handicapdiversiteit. De organisatie moet oog hebben voor de verschillende noden van personen met een handicap.

NOOZO vraagt ook om kwetsbare groepen te betrekken bij het ontwerp, de ontwikkeling en de testfase van digitale toestellen en diensten en het digitaal inclusiebeleid, en de opvolging ervan. Betrek personen met een handicap en benut de handicapspecifieke expertise van verenigingen over digitale inclusie. Laat daarom de partnerorganisaties digitale inclusie samenwerken met organisaties uit het middenveld handicap.

Duurzaam en transversaal

De Vlaamse overheid ondersteunt lokale besturen bij de uitrol van hun lokaal digitaal inclusiebeleid. Lokale besturen kunnen projecten opzetten en indienen via een subsidieoproep. 160 lokale besturen gingen in op deze oproep.^{ix} Soortgelijke acties worden anders uitgevoerd door verschillende lokale besturen. Dit resulteert in een versnipperd beleid. De gemeente waar je woont, bepaalt je kansen tot digitalisering. Er is dus nood aan afstemming. NOOZO wil daarnaast dat het digitaal inclusiebeleid duurzamer en minder vrijblijvend ingevuld wordt. Dit kan door evaluatie van de projecten, waarbij goed draaiende projecten verankerd worden. Daarnaast is er nood aan een transversale invulling. Ieder beleidsdomein moet aandacht hebben voor digitale inclusie. Voeg digitale inclusie toe aan de bevoegdheden van de

minister van Digitalisering. In Luxemburg is digitale inclusie bevorderen één van de prioriteiten van de [minister van Digitalisering](#). Laat ook Gelijke Kansen een coördinerende rol spelen. Zij kunnen monitoren en opvolgen. Als zij gevoed worden door de doelgroep en partnerorganisaties kunnen ze de ervaringsdeskundigheid benutten en waken dat digitalisering op een goede en inclusieve manier gebeurt.

Aanbevelingen

- ✓ Evalueer de uitkomst van digitale inclusieprojecten. Zet de goed werkende projecten om in duurzame initiatieven met structurele middelen.
- ✓ Voeg digitale inclusie toe aan de bevoegdheden van de minister van Digitalisering en maak een digitaal inclusiebeleid op. Betrek hierbij het middenveld handicap en voorzie een coördinerende rol voor Gelijke kansen.
- ✓ Garandeer dat de partnerorganisatie digitale inclusie voldoende expertise inschakelt over toegankelijkheid voor personen met een handicap in al zijn diversiteit. Stimuleer hiervoor samenwerking met het middenveld handicap.
- ✓ Geef personen met een handicap een rol bij het ontwerp, de ontwikkeling, de testfase, de opvolging van digitale diensten en toestellen en van het digitaal inclusiebeleid en projecten.

3. Vier voorwaarden voor digitale inclusie

- “Ik heb thuis geen internetverbinding en geen computer omdat mijn bewindvoerder dit niet toelaat. Hij vindt dit te duur en hij denkt dat ik dit toch niet zal kunnen gebruiken. Maar ik wil dat wel. Ik heb het gevoel dat ik minder vlot op zoek kan naar een relatie. Zo zou ik minder moeite hebben met contacten leggen en onderhouden.” (Thomas, 26 jaar)

Persoonlijke situaties zijn vaak erg complex. NOOZO vraagt oog te hebben voor de combinatie van kwetsbaarheden waardoor

personen digitaal uitgesloten raken. Dit doe je door te werken aan een samenhangend digitaal inclusiebeleid dat inzet op de vier volgende voorwaarden.

3.1 Digitale toegang

Betaalbaarheid

Digitale toegang begint bij een kwaliteitsvolle en betaalbare internetverbinding en een bruikbaar toestel. Voor veel personen met een handicap is de kostprijs hiervan te hoog. Een betaalbare mobiele internetverbinding hoort hier ook bij. Dit is bijvoorbeeld belangrijk voor dove personen. Zij hebben veel mobiele data nodig om te videobellen. We vragen om dit op de agenda te plaatsen van de federale overheid.

Stimuleer bedrijven die hun computerpark vernieuwen om hun oude digitale toestellen te schenken of aan een betaalbaar tarief te verkopen aan personen met een handicap in een kwetsbare situatie. Werk hiervoor samen met het middenveld handicap om deze personen te bereiken. Een belangrijke opmerking hierbij is dat er kwaliteitseisen gesteld moeten worden. Software evolueert zo snel waardoor oudere pc's mogelijk niet meer geschikt zijn. Bovendien hebben sommige handicapspecifieke software net kwalitatieve pc's nodig.

Autonomie

- "Soms mag ik de laptop van de voorziening gebruiken. We delen deze laptop met de begeleiders en medebewoners. Daardoor weet ik nooit zeker of ik deze kan gebruiken wanneer ik hem nodig heb. De afspraak is dat we de laptop gebruiken in de leefgroep. Mijn nieuwsgierige medebewoners duiken geregeld achter me op en mengen zich in het gesprek. Ik heb geen privacy."^x (Katrien, 35 jaar).

Digitale toegang betekent ook dat je een motivatie nodig hebt. Je hebt een reden of motivatie nodig om de stap te zetten en digitaal mee te doen.^{xi} Personen met een handicap worden soms om verschillende drogredeven afgeraden digitaal deel te nemen.

Voorbeelden die we hoorden in onze gesprekken met ervaringsdeskundigen:

- Je krijgt voortdurend de boodschap dat surfen gevaarlijk is.
- Iemand anders zal het wel snel even voor jou doen.
- Je zal het toch niet kunnen, volgens anderen.
- Het recht om deel te nemen wordt je zonder enige toelichting ontnomen.

Ook waar personen met een handicap collectief wonen, moet er aandacht zijn voor digitale toegang en vaardigheden. In een voorziening is het voor personen met een handicap vaak niet vanzelfsprekend om digitaal deel te nemen. Uit gesprekken met Mediawijs en onze ervaringsdeskundigen kwamen een aantal drempels naar voor waar personen met een handicap tegen botsen. We sommen er enkele op:

- Te hoge kostprijs van een digitaal toestel.
- Gedeeld gebruik van digitale toestellen. Er moeten afspraken gemaakt worden over het gebruik.
- Sommige personen kunnen enkel surfen met assistentie. Ze zijn afhankelijk van de beschikbaarheden van de medewerkers.
- Beperkt aantal digitale toestellen in een voorziening.
- Beperkte internetverbinding in voorzieningen. Er is vaak enkel een internetverbinding in de gemeenschappelijke ruimte, niet op de kamers.
- Een gebrek aan privacy.
- Bezorgdheden over de gevaren van internet en sociale media.
- Er is geen ruimte in de drukke agenda. Digitale participatie wordt nog te weinig beschouwd als een waardevol aspect in het dagelijks leven van mensen met een beperking.
- Het netwerk beslist in belangrijke mate over de digitale middelen waarover iemand beschikt, welke digitale kanalen deze persoon al dan niet mag gebruiken en de ondersteuning

die voorhanden is. Het betreft hier zowel ouders, andere familieleden, bewindvoerders als begeleiders. Vanuit de beschermingsreflex, is dat niet altijd een goede zaak.

Sinds 2022 spoort Mediawijs voorzieningen aan om een digitaal inclusiebeleid uit te werken. NOOZO vindt dit terecht. Op dit moment spannen voorzieningen zich vrijblijvend in. De digitale kansen van bewoners hangen af van de voorziening waarin ze wonen. Personen met een handicap worden soms bewust digitale toegang ontzegd. In voorzieningen heerst er bijvoorbeeld soms een angstige houding tegenover mogelijke risico's die verbonden zijn aan internetgebruik. NOOZO benadrukt dat veiligheid en vertrouwen hand in hand gaan. We vragen dat de balans tussen veiligheid en autonomie steeds bewaakt wordt.

In onze steeds meer gedigitaliseerde samenleving is digitale toegang een basisbehoefte, en een noodzaak om het recht op autonomie te waarborgen. Zoek manieren om digitale inclusie te realiseren in voorzieningen, rekening houdend met de complexiteit en diversiteit van handicap. Een mogelijkheid hiertoe is het opnemen van een digitaal inclusiebeleid in de kwaliteitseisen van voorzieningen. Het digitaal inclusiebeleid kan als volgt opgenomen worden in de regelgeving:

- Voor meerderjarigen kan dit in het besluit van de Vlaamse regering betreffende de algemene erkenningsvoorwaarden en kwaliteitszorg van voorzieningen voor opvang, behandeling en begeleiding van personen met een handicap van 4 februari 2011.^{xii}
- Voor minderjarigen kan dit in het besluit van de Vlaamse regering van 26 februari 2016 houdende erkenning en subsidiëring van multifunctionele centra voor minderjarige personen met een handicap.^{xiii}

Daarnaast botsen medewerkers van voorzieningen op een gebrek aan tijd, ruimte en kennis om digitale inclusie op te nemen. We vragen om in iedere voorziening een aanspreekpunt digitale inclusie per groep bewoners te voorzien. Dit aanspreekpunt wordt

vrijgesteld van andere taken. Zo krijgt deze persoon de tijd en ruimte om digitale expertise op te bouwen en kunnen de bewoners rekenen op ondersteuning.

Veiligheid

- “Ik werd opgelicht. Ik had een GSM online geplaatst voor verkoop en werd gecontacteerd via de verkoopwebsite. De persoon die me contacteerde vroeg om mijn telefoonnummer. Tijdens een telefoongesprek met een mogelijke koper gaf ik mijn bankgegevens door. Even daarna was ik enkele duizenden euro's kwijt.” (Luna, 35 jaar)

Veel personen met een handicap maken zich zorgen over cyberveiligheid. NOOZO haalde in een eerder [advies over het Gelijkekansendecreet](#) aan dat veiligheid en vertrouwen twee belangrijke voorwaarden zijn om digitaal deel te nemen. Als deze twee factoren ontbreken is er geen sprake van digitale inclusie.

Bezorgdheden over de gevaren van sociale media en internetfraude houden personen met een handicap tegen om te surfen. Gebruikers zijn bang om fouten te maken en mijden daarom specifieke toepassingen. Andere personen wagen zich wel op het internet, maar voelen zich vaak onveilig. Er is bovendien onvoldoende garantie op bescherming wanneer het fout loopt. Getuigenissen tonen aan dat slachtoffers van internetfraude vaak in de kou blijven staan.^{xiv} Nog anderen kunnen de gevaren van het internet niet inschatten en zijn daarom extra kwetsbaar voor de gevaren. Er is nood aan aanklappende hulp op maat van de persoon.

Veiligheid en vertrouwen zijn geen individuele verantwoordelijkheden van een persoon. Bepaalde personen met een handicap kunnen hun vaardigheden verbeteren, maar blijven altijd kwetsbaar voor oplichting. Ze lopen meer risico om slachtoffer te worden.

Werken aan online veiligheid en vertrouwen kan op verschillende manieren. De nieuwe federale campagne is hier een voorbeeld van. Deze campagne geeft tips om fraude te herkennen. De

website en de e-learning zijn ontoegankelijk en niet bruikbaar voor iedereen. We gebruiken dit voorbeeld om aan te tonen dat personen met een handicap vaak vergeten worden bij dit soort initiatieven. NOOZO vroeg in een eerder advies om ook te zorgen voor sensibilisering over handicapspecifieke oplossingen die risico's beperken. Zet daarbij in op manieren voor personen met een handicap om fraude te herkennen en gegevens te beschermen.

Aanbevelingen

- ✓ Garandeer dat personen met een handicap toegang hebben tot digitale toestellen en een kwalitatieve internetverbinding. Verlaag hiervoor de financiële drempel.
- ✓ Verzeker het recht van personen met een handicap die collectief samenwonen op digitaal deelnemen. Leg dit vast in regelgeving van voorzieningen voor personen met een handicap.

3.2 Digitale vaardigheden

- "Digitale veranderingen volgen elkaar snel op. Dat vind ik lastig. Jonge mensen kunnen het wel nog leren, maar oudere mensen hebben het hier veel lastiger mee. Ik blijf achter."
(Ria, 58 jaar)

Specifieke vaardigheden zijn essentieel om digitaal deel te nemen. Het vraagt tijd, geduld en doorzettingsvermogen om deze vaardigheden aan te leren. Momenteel lopen er al heel wat mooie projecten van lokale besturen. Inwoners kunnen tijdens een (gratis) opleiding of vragenmoment digitale vaardigheden bijleren of specifieke vragen stellen. Deze opleidingen richten zich meestal op basisvaardigheden.

Personen met een handicap hebben vaak nood aan handicapspecifieke vaardigheden. Deze noden zijn breed en divers. Zo werken sommige blinde en slechtziende personen met een spraakweergaveprogramma dat de tekst op een scherm voorleest, een brailleleesregel of vergrotingssoftware. NOOZO is bezorgd dat de projecten van lokale besturen te weinig aandacht hebben voor deze handicapspecifieke noden. Zoek hiervoor een oplossing zodat

ook personen met een handicap de kans krijgen om digitale vaardigheden te leren.

We stellen voorop dat we verwachten dat er steeds kennis aanwezig moet zijn over basistoegankelijkheid tijdens deze opleidingen en vragenmomenten. We verwachten dat de juiste expertise steeds wordt bijgeschakeld, indien nodig. Er kan ook assistentie geboden worden, bijvoorbeeld bij het zoeken van de juiste opleiding of hulpmiddelen.

Heel wat private initiatieven hebben al kennis over handicapspecifieke digitale vaardigheden. Zo bieden organisaties zoals [Brailleliga](#), [KISP](#) en [VeBeS](#) betalend handicapspecifieke opleidingen aan. Benut deze expertise en zorg ervoor dat personen met een handicap deze opleidingen kunnen volgen. De opleidingen stellen personen met een handicap in staat om zich digitaal te versterken. Een breed en toegankelijk aanbod zorgt ervoor dat zij de opleiding kunnen kiezen die het best aansluit bij hun digitale noden.

NOOZO ziet potentieel in een gecombineerde oplossing om personen met een handicap toegang te geven tot (handicapspecifieke) digitale opleidingen en ondersteuning. De twee voorstellen vullen elkaar aan en zijn nodig om de gehele groep personen met een handicap te bereiken.

- De inzet van Rechtstreeks toegankelijke hulp (RTH)
- De ontwikkeling en uitrol van digicheques in Vlaanderen

Rechtstreeks toegankelijke hulp is er voor personen met een handicap met een beperkte nood aan ondersteuning. Je krijgt acht punten per kalenderjaar waarmee je rechtstreeks zorg kan aankopen aan een betaalbaar tarief. NOOZO stelt voor om private organisaties met handicapspecifieke opleidingen en ondersteuning in de lijst van aanbieders van RTH op te nemen. Zo kunnen personen met een handicap hun RTH-punten inzetten om deze opleidingen te volgen. RTH is niet voor alle personen met een beperking beschikbaar. Het is ook niet combineerbaar met een

persoonsvolgend budget (PVB) en een persoonlijk assistentiebudget (PAB).

De **invoer van 'digicheques'** kan hier een antwoord op bieden. Deze cheques zijn vergelijkbaar met de loopbaancheques die je kan inkopen bij de VDAB voor loopbaanbegeleiding. NOOZO ziet digicheques als tegoedbonnen om aan een betaalbaar tarief digitale opleidingen of ondersteuning in te kopen. De doelgroep betreft digitaal kwetsbare personen, zoals personen met een handicap, personen in kansarmoede en ouderen. Belangrijk hierbij is dat de cheques toegankelijk op een fysieke plek aangekocht kunnen worden. De digicheques moeten actief bekend gemaakt worden zodat de doelgroep op de hoogte is. NOOZO benadrukt het belang van gerichte communicatie naar personen met een handicap, en naar voorzieningen voor personen met een handicap.

Sommige lokale besturen bieden op dit moment al soortgelijke digicheques aan kwetsbare inwoners aan. Je kan bijvoorbeeld in de bibliotheek van Roeselare [een Digie bon](#) kopen. De bon geeft recht op 30 minuten advies en ondersteuning. Een IT-specialist komt aan huis je digitale problemen verhelpen. [Beego](#) werkt ook met digicheques. Via Beego huur je een informaticastudent in voor digitale ondersteuning. Deze twee voorbeelden kunnen een vertrekpunt zijn voor de uitwerking van digicheques.

Aandachtspunten hierbij zijn dat studenten in het weekend vaak niet beschikbaar zijn in de stad waar ze studeren. Daarnaast hebben zij naast technische kennis van digitale toepassingen, ook pedagogische kennis nodig en een juiste houding tegenover personen met een handicap.

Op dit moment bestaat niet voor alle handicapspecifieke noden een passend aanbod. Er is vooral voor blinde en slechtziende personen een aanbod van handicapspecifieke opleidingen. Voor andere groepen is het opleidingsaanbod beperkt of onbestaand. NOOZO hoopt dat het aanbod de vraag zal volgen. We stellen voor om dit te evalueren. Als het aanbod niet volgt, zijn aanvullende beleidsmaatregelen nodig.

Digitale vaardigheden gaan verder dan je toestel kunnen bedienen. Mediawijsheid is een belangrijk onderdeel. NOOZO ontvangt verschillende signalen over bezorgdheden rond privacy, cyberveiligheid, phishing, ... Mediawijsheid helpt je om autonoom te beslissen waar, hoe en wanneer je digitaal deelneemt. Handicapspecifieke mediawijsheid hoort dan ook een plaats te krijgen in digitale opleidingen en in het digitaal beleid.

- ✓ Investeer in de digitale vaardigheden van personen met een handicap. Zorg voor een handicapspecifiek aanbod aan opleidingen en ondersteuning aan een betaalbaar tarief.
- ✓ Zet in op mediawijsheid, veiligheid en vertrouwen zodat personen met een handicap veilig en zonder angst het internet en sociale media kunnen gebruiken.

3.3 Ondersteuningsnetwerk

Een goed ondersteuningsnetwerk biedt digitaal kwetsbare personen hulp en kan het verschil maken om digitale uitsluiting tegen te gaan. **Digitale ondersteuning mag niet verwacht worden van het persoonlijk netwerk van personen met een handicap.** Er rusten vaak al veel taken op de schouders van mantelzorgers. NOOZO vraagt daarom nadrukkelijk om te focussen op een professioneel ondersteuningsnetwerk. Organisaties met handicapspecifieke kennis kunnen deze ondersteuning opnemen. Heel wat organisaties hebben expertise over digitale inclusie opgebouwd. Zo zijn er organisaties die aan huis komen om digitale vaardigheden aan te leren. Ondersteuning van de werking van deze organisaties door de Vlaamse regering laat toe dat digitaal kwetsbare personen zich omringen met de juiste deskundigheid. Om deze deskundigheid te financieren verwijzen we naar de combineerde oplossingen: de inzet van rechtstreeks toegankelijke hulp en de ontwikkeling en uitrol van digicheques. (zie 3.2 Digitale Vaardigheden).

Aanbeveling

- ✓ Subsidieer de werking van organisaties met digitale handicapspecifieke expertise. Zo kunnen digitaal kwetsbare

personen met een handicap zich laten ondersteunen door organisaties met de juiste deskundigheid.

3.4 Inclusion by design

Inclusion by design betekent dat men inclusief denkt bij ontwikkeling van dienstverlening en digitale producten. Zo kan een zo breed mogelijke groep mensen er gebruik van maken. Van bij de ontwikkeling van een dienstverlening en product wordt er nagedacht over toegankelijkheid. Het is de verantwoordelijkheid van de dienstverlener om dit waar te maken.^{xv}

NOOZO benadrukt hierbij het belang van universeel ontwerp. Dit betekent dat je een dienstverlening ontwikkelt met de noden en verwachtingen van een zo groot mogelijke groep eindgebruikers in gedachten. Wat hierbij kan helpen, zijn representatieve gebruikerstesten.

Inclusion by design betekent ook mensen betrekken die niet online kunnen deelnemen. Onze samenleving is sterk gedigitaliseerd. Covid-19 zorgde nog voor een versnelling. Het beleid kan dit niet bijbenen. Ondanks investering in opleiding, zal honderd procent digitaal deelnemen niet voor iedereen haalbaar zijn. Dit kan om verschillende redenen zoals de juiste digitale vaardigheden niet kunnen verwerven en de complexiteit van bepaalde toepassingen.

NOOZO gelooft in de mogelijkheden van digitale inclusie, zonder verval in '[digi-dwang](#)'. Er is een afnemend aanbod van niet-digitale producten en dienstverlening. Dit dwingt burgers om gebruik te maken van digitale middelen. Wie hier niet in slaagt, dreigt uit de boot te vallen. Hou rekening met deze groep. De digitalisering mag niet betekenen dat niet-digitale dienstverlening uitgehold wordt. Persoonlijke dienstverlening moet beschikbaar en toegankelijk blijven, en zonder meerprijs. De dienstverlening moet ook evenwaardig zijn. Dit betekent dat het dezelfde mogelijkheden biedt als digitale dienstverlening.

Een belangrijke opmerking hierbij is dat persoonlijke dienstverlening geen excuus mag zijn om niet te werken aan de

toegankelijkheid van digitale toepassingen, websites en applicaties.

Enkele voorbeelden waar het misloopt:

- De [itsme-website](#) is ontoegankelijk. Door de ontoegankelijkheid mis je belangrijke informatie zoals van de Vlaamse overheidstoepassing Mijn burgerprofiel.
- Contactformulieren op websites dienen steeds schriftelijk ingevuld te worden. Er is meestal geen mogelijkheid om een bijlage of video toe te voegen. Dit is nochtans belangrijk voor een groep dove personen die Vlaamse Gebarentaal gebruiken. Zij kunnen hun vraag of opmerking makkelijker tonen via video of foto.
- Het [contactformulier](#) van Fluvius om een forfaitaire vergoeding aan te vragen bij een stroomstoring is ontoegankelijk. Hierdoor loop je de vergoeding mis.

Aanbeveling

- ✓ Garandeer dat burgers steeds kunnen rekenen op fysieke dienstverlening. Deze moet altijd evenwaardig zijn aan de digitale dienstverlening, bereikbaar en zonder meerprijs.

4. Webtoegankelijkheid

Webtoegankelijkheid is een belangrijk onderdeel van inclusion by design. In eerdere adviezen wees NOOZO al op het belang van toegankelijke websites.

4.1 Webtoegankelijkheid: Europees beleid en instrumenten

De Europese Digitale Toegankelijkheidsrichtlijn legt alle overheidswebsites en applicaties toegankelijkheidseisen op. Dit betreft websites en applicaties van de federale, Vlaamse, provinciale en lokale overheden. Ook sommige vzw's en stichtingen moeten voldoen aan de toegankelijkheidsrichtlijn. De

richtlijn is gebaseerd op de Web Content Accessibility Guidelines ([WCAG](#)). Deze internationale standaard heeft als doel dat websites en applicaties waarneembaar, bruikbaar, bedienbaar, verstaanbaar, begrijpelijk en robuust zijn.

Met de European Accessibility Act (EAA) worden deze toegankelijkheidsrichtlijnen ook opgelegd aan specifieke producten en diensten. Het gaat om:

- computers en besturingssystemen,
- geldautomaten, kaarten en incheckautomaten,
- smartphones,
- tv-apparatuur voor digitale televisiediensten,
- telefoniediensten en aanverwante apparatuur,
- audiovisuele mediadiensten zoals televisie-uitzendingen en aanverwante consumentenapparatuur,
- diensten voor personenvervoer door de lucht, per bus, per spoor en over het water,
- bankdiensten,
- e-boeken,
- e-commerce,

Vanaf juni 2025 moeten deze websites voldoen aan de WCAG. Hoewel er al hard gewerkt wordt achter de schermen, zijn wij **bezorgd dat veel websites in 2025 nog ontoegankelijk zullen zijn**. NOOZO vraagt de Vlaamse regering om tijdig alle sectoren aan te sporen.

Slimme toestellen kunnen het dagelijkse leven van personen met een handicap makkelijker maken. Enkele voorbeelden zijn spraakassistenten of een wasmachine die je op afstand kan bedienen. Een belangrijke voorwaarde is dat de toestellen toegankelijk zijn. We vragen om de federale overheid hierop attent te maken.

4.2 Webtoegankelijkheid in Vlaanderen

De Federale Dienst voor Digitale Toegankelijkheid checkt of websites die vallen onder de Europese Digitale Toegankelijkheidsrichtlijn voldoen aan de voorwaarden. Op Vlaams niveau controleert de dienst diversiteitsbeleid de Vlaamse websites die onder de richtlijn vallen. Aan de hand van 14 criteria scannen zij de homepage en enkele willekeurige webpagina's.

Overheden hadden de opdracht om hun websites toegankelijk te maken tegen september 2020. Voor applicaties (of apps) was de deadline vastgelegd op juni 2021. [Een jaarverslag](#) over de toegankelijkheid van websites en mobiele applicaties van overheidsinstanties in België toont aan dat ruim twee jaar later 45,6 procent van de gecontroleerde websites nog niet toegankelijk zijn. **Er is dus een grondige inhaalbeweging nodig.**

Om de toegankelijkheid te beoordelen van een website onderzoeken experts een aantal toegankelijkheidscriteria. Als een website meer dan 50 procent van de toegankelijkheidscriteria schendt, wordt die als ontoegankelijk bestempeld. NOOZO vindt deze drempel te laag. De volledige toegankelijkheid van websites is essentieel. Een ontoegankelijk detail kan ervoor zorgen dat de hele webpagina onbruikbaar is. We benadrukken dat de aanpak van deze ontoegankelijke details de toegankelijkheid sterk kan verbeteren.

4.3 Toegankelijkheid van websites

NOOZO vindt de omzetting van de Europese Digitale Toegankelijkheidsrichtlijn te beperkt. De Vlaamse websites blijven ontoegankelijk. De Vlaamse overheid moet extra maatregelen nemen om de toegankelijkheid van websites te garanderen.

Concreet adviseren we:

- Verruim het toepassingsgebied van de Toegankelijkheidsrichtlijn. Meer websites horen hierbinnen te vallen.

- Maak werk van een sterker ondersteunend beleid.
- Zorg voor effectieve en dwingende handhaving.
- Verzeker dialoog tussen personen met een handicap en hun verenigingen en het beleid.

In Frankrijk geldt de verplichting voor een toegankelijke website niet alleen voor overheden en organisaties van algemeen belang, maar ook voor bedrijven met een omzet van meer dan 250 miljoen euro.^{xvi} NOOZO steunt dit en vraagt om private spelers aan te moedigen om werk te maken van toegankelijke websites en applicaties.

Klachten

Momenteel zijn er een aantal meldpunten voor een klacht over een ontoegankelijke website of applicatie. Deze meldpunten zijn niet bekend genoeg. Voor burgers is het niet duidelijk waar ze terecht kunnen. NOOZO vraagt om een duidelijk meldpunt te voorzien waar een klacht steeds wordt opgevolgd wordt.

Na een klacht moeten eigenaars van websites aangesproken worden op de ontoegankelijkheid van hun website. Zo kan een klacht leiden tot een oplossing. Dit kan gestimuleerd worden door een termijn te zetten op de aanpak van het toegankelijkheidsprobleem. Hiervoor moeten zij die de klacht ontvangen kennis hebben van webtoegankelijkheid.

We zien in Nederland een goede praktijk. Daar kunnen burgers terecht op [de website van DigiToegankelijkheid](#) om een melding te doen van een ontoegankelijke applicatie of website.

Voorbeeldfunctie

Als de overheid webtoegankelijkheid wil stimuleren, is het noodzakelijk dat alle overheidswebsites toegankelijk zijn. Alleen dan kan de overheid een voorbeeldfunctie innemen. Zo kunnen andere websitebouwers zich hieraan spiegelen en zich laten inspireren. Een tweede stap kan zijn om bedrijven en organisaties aan te sporen tot het toegankelijk maken van hun website. Dit kan

via sensibilisering, bijvoorbeeld door de uitreiking van een award voor een toegankelijke website. In Nederland rijkt de Nationale Denktank bijvoorbeeld ieder jaar de [Web Accessibility Award](#) uit.

Continuïteit

Webtoegankelijkheid is een proces, geen project. Het loont meer om continu aan toegankelijkheid te werken, dan eenmalig. Dit vereist regelmatige opvolging van de toegankelijkheid van websites en applicaties, ook bij vernieuwing. Op dit moment is er geen garantie van continuïteit bij updates. Ontoegankelijkheid oplossen is moeilijker en duurder dan toegankelijkheid van bij het begin van het ontwerpproces te verzorgen. Toegankelijkheid zou een selectie criterium moeten zijn bij de aankoop van software. Zet duidelijk in aanbestedingen van de Vlaamse overheid dat toegankelijkheid een vereiste is. Hier behoren ook dienstverleners in opdracht van de overheid toe.

Opleiding

Toegankelijkheid hoort een verplicht onderdeel van het curriculum van webdesigners te zijn. Sensibiliseer onderwijsinstellingen hierover. Zo leren toekomstige websitebouwers vanaf het begin om oog te hebben voor een toegankelijke website.

Ervaringsdeskundigheid

NOOZO wil ook het belang van ervaringsdeskundigheid in de opleiding van webdesigners benadrukken. Stimuleer hogescholen en universiteiten om de studenten in contact te brengen met ervaringsdeskundigen. Zo bouwen studenten niet alleen expertise over webtoegankelijkheid op, maar krijgen zij ook inzicht in de noden van verschillende eindgebruikers met een handicap en in de gevolgen van ontoegankelijke websites.

Aanbevelingen

- ✓ Maak alle overheidswebsites (volledig) toegankelijk volgens niveau AA van de WCAG

- ✓ Verruim het toepassingsgebied van de Europese Digitale Toegankelijkheidsrichtlijn. Meer Vlaamse websites horen hierbinnen te vallen.
- ✓ Spoor bedrijven en organisaties aan om hun website toegankelijk te maken. Ook bedrijven en organisaties die niet moeten voldoen aan de Europese Digitale Toegankelijkheidsrichtlijn.
- ✓ Maak werk van een sterker ondersteunend beleid.
- ✓ Zorg voor effectieve en dwingende handhaving.
- ✓ Verzeker dialoog tussen personen met een handicap en hun verenigingen en het beleid.
- ✓ Maak duidelijk waar burgers met klachten over webtoegankelijkheid terecht kunnen.
- ✓ Neem webtoegankelijkheid op als vereiste in aanbestedingen.
- ✓ Digitale toegankelijkheid hoort thuis in het curriculum van studenten webdesign. Zorg ervoor dat onderwijsinstellingen dit in hun opleidingen verwerken.

4.4 Monitoring van toegankelijkheid van websites

De Vlaamse dienst diversiteitsbeleid controleert de Vlaamse websites die vallen onder de Europese toegankelijkheidsrichtlijn. Zij monitoren de webtoegankelijkheid in Vlaanderen. NOOZO stelt een aantal veranderingen voor.

NOOZO vindt dat de bewaking van digitale toegankelijkheid eerder toebehoort aan een dienst digitale communicatie. Zij stellen de bestekken op, sluiten contracten af met leveranciers, bepalen de huisstijl, ... De federale overheid gebruikt bijvoorbeeld een andere bevoegdheidsverdeling. Daar behoort monitoring toe aan de FOD Beleid en Ondersteuning.

Daarnaast benadrukt NOOZO dat de monitoring door een team van experts moet gebeuren. Centraliseer in dit team de kennis over webtoegankelijkheid. Zij hebben ook gezag en slagkracht nodig zodat toegankelijkheidsproblemen effectief worden opgelost. Daarnaast zien we ook een ondersteuningsrol voor dit team. Zo

kunnen webredacteurs van overheidswebsites bij hen terecht voor ondersteuning. Bij gebrek aan een duidelijk aanspreekpunt, dreigt een versnippering van kennis en tegenstrijdige adviezen. Dit bemoeilijkt het toegankelijk maken van websites. Maak dit ook bekend. Enkel als dit team bekend is bij de ambtenaren kunnen zij hun ondersteunende rol opnemen.

In Nederland kunnen webdesigners en webredacteurs van overheidsorganisaties rekenen op hulp via een [gespecialiseerde website](#). De website verzamelt alle informatie en toont hoe ze stap voor stap hun website toegankelijk kunnen maken. Het team van DigiToegankelijk geeft advies en diverse ondersteuning. Hier werd budget voor vrijgemaakt. Ze spreken met hen over hun toegankelijkheidsbeleid. Zo bevragen ze bijvoorbeeld of er een werknemer binnen de organisatie toeziet op de digitale toegankelijkheid.

Voorbeelden van ondersteuning:

- inschakelen van toegankelijkheidsadviseurs en -experts,
- trainingen, webinars en workshops,
- bewustmakingssessies voor bestuurders, directie en medewerkers.

Ze voorzien ook een [ondersteuningsplatform](#) waarbij ze ervaringsdeskundigen en overheden in contact brengen. Zij delen hun kennis en werken samen.

Rapportage

NOOZO adviseert om de rapportage over de gecontroleerde websites uit te breiden. Dit kan gaan over:

- Websites en apps buiten het strikte toepassingsgebied.
- Informatie over websitetechnieken die de toegankelijkheid verbeteren.
- Informatie over striktere criteria dan WCAG 2.1. AA,










- De leerpunten van rapporteurs uit de feedback aan de websitebeheerders.
- De leerpunten van rapporteurs de feedback van de gebruikers.
- De leerpunten van rapporteurs uit overleg met belanghebbenden.

Maak monitoring bruikbaar

NOOZO ontving zelf na de monitoring in 2021 een rapport over de webtoegankelijkheid van haar website. Dit rapport is moeilijk te begrijpen omdat het jargon en technische elementen bevat.

Daarnaast worden toegankelijke en ontoegankelijke elementen samen opgelijst. Dit is verwarrend. Het rapport maakt het dan ook moeilijk om correcties op een efficiënte manier door te voeren.

1.1.1 Niet-tekstuele content

BESCHRIJVING VAN DE TESTS	PAGINA'S	FOUTEN	VERWIJZING(EN)
Tekstalternatieven bieden voor de gebiedselementen van een image map	0	0	H24 
Geef een linktitel die de functie van de link voor een anker-element beschrijft	0	0	H30 
Gebruik het alt-attribuut op het img element	0	0	H37 
Gebruik een leeg alt-attribuut zonder titelattribuut op een img-element voor afbeeldingen die door assistentietechnologieën moeten worden genegeerd	0	0	H67 
Gebruik een alt-attribuut op een afbeelding die wordt gebruikt als een verzendknop	0	0	H36 
Lever een tekstequivalent voor het area-element van een afbeelding met aanklikbare zones	0	0	H24 
Combineer een afbeelding en een linktitel voor dezelfde bron in één enkele link	0	0	H2 
Gebruik de body van het objectelement	0	0	H53 
Geef een tekstequivalent voor het applet-element	0	0	H35 

Figuur 1 Screenshot van het toegankelijkheidsrapport van de NOOZO website

Wij vragen daarom om het rapport begrijpelijk en leerrijk te maken, zodat het bruikbaar is voor websitebeheerders. Alleen dan kan de ontoegankelijkheid opgelost worden, zeker omdat websites vaak beheerd worden door webredacteuren met weinig kennis van webdesign of toegankelijkheid. Zorg ook dat het rapport een

oproep bevat voor de websitebeheerder om problemen op te lossen.

Benadruk ook het belang van een goede toegankelijkheidsverklaring. In de toegankelijkheidsverklaring kunnen websitebezoekers terugvinden welke delen van de website voldoen aan de WCAG en welke niet.

NOOZO adviseert concreet:

- De monitoring op websitesniveau moet aanleiding geven tot een zoektocht naar structurele verbeteringen van de webtoegankelijkheid. De leerpunten worden terug overgedragen aan de monitoringinstantie.
- Bespreek de leerpunten uit de monitoring en de rapportage met de adviesraden van personen met een handicap op regionaal en 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.

Handhaving

Het webtoegankelijkheidsbeleid moet gericht zijn op vooruitgang. De toegankelijkheid van websites in Vlaanderen moet verbeteren. Het is niet genoeg om enkel te monitoren. NOOZO vindt het belangrijk om in te zetten op handhaving. Vandaag is het onduidelijk welke maatregelen genomen worden wanneer websites bij een volgende controle, na drie jaar, slecht scoren. Monitoring lijkt enkel de ontoegankelijkheid van websites in kaart te brengen, zonder garantie dat problemen rond toegankelijkheid worden opgelost. Voor NOOZO bestaat een toegankelijkheidsbeleid uit drie elementen: sensibiliseren, goede regelgeving en handhaving.

NOOZO geeft de voorkeur om problemen recht te zetten, maar vindt sancties nodig als overheden de ontoegankelijkheid van hun website niet aanpakken. Een sanctie kan een geldboete zijn, maar

evengoed de verplichting om een banner te plaatsen op de website om de ontoegankelijkheid aan te kaarten. Er kan een openbare lijst gepubliceerd worden waarop ontoegankelijke websites worden opgesomd.

In Frankrijk gebeurt de handhaving financieel. Alle websites en applicaties die binnen het toepassingsgebied liggen en niet voldoen aan de toegankelijkheidswet krijgen een geldboete van 20 000 euro.^{xvii}

In Nederland zorgt [DigiToegankelijkheid](#) voor controle en handhaving. Als een website of applicatie niet naar behoren toegankelijk is, dan wordt deze binnen de zes maanden onderzocht.

Nederlandse overheidswebsites zijn verplicht om blijvend te werken aan toegankelijkheid. Websites die voldoen aan alle 50 WCAG criteria krijgen een A status. Websites die hier nog niet voldoen, krijgen naargelang hun toegankelijkheidsniveau een B, C of D status. Deze websites hebben wel verplicht een toegankelijkheidsverklaring die ze ieder jaar moeten updaten. Daarin zijn ze verplicht aan te tonen dat ze ieder jaar vooruitgang boeken. Dat doen ze door een link te plaatsen naar een geldig toegankelijkheidsonderzoek.^{xviii}

Aanbevelingen

- ✓ De bewaking van digitale toegankelijkheid behoort toe aan een dienst digitale communicatie of dienst digitalisering. Zorg dat de monitoringinstantie voldoende middelen krijgt om expertise op te bouwen en geef ze bevoegdheden om de resultaten van de monitoring te laten renderen.
- ✓ Maak de monitoringverslagen van de gecontroleerde websites en applicaties openbaar.
- ✓ Zorg voor een begrijpelijk en bruikbaar rapport na de controle van een website. Dit stelt webredacteurs in staat om structurele verbeteringen te doen. De monitoring op websiteniveau moet aanleiding geven tot een zoektocht naar

structurele verbeteringen van de webtoegankelijkheid. De leerpunten worden terug overgedragen aan de monitoringinstantie.

- ✓ Gebruik de jaarlijkse monitoring om proactief beleid te voeren.
- ✓ Bespreek de monitoring en de rapportage met de adviesraden van personen met een handicap op alle beleidsniveaus. Zet binnen de eigen bevoegdheidsdomeinen de nodige stappen om de toegankelijkheid van websites in Vlaanderen te verbeteren.
- ✓ Zet in op handhaving. Voorzie sancties als eigenaars van websites de ontoegankelijkheid van hun website niet remediëren.

Eindnoten

ⁱ De Maesschalck, E. (2022). Hoe hou je mensen met een verstandelijke beperking aan boord van de digitale sneltrein? Sociaal.net. Geraadpleegd op 28 september 2024, van <https://sociaal.net/achtergrond/verstandelijke-beperking-digitalisering>

ⁱⁱ Mediawijs (2023). Digitale inclusie: is iedereen mee? Geraadpleegd op 20 december 2023, van <https://www.mediawijs.be/nl/digitaleinclusie#wat-is-digitale-uitsluiting>

ⁱⁱⁱ Koning Boudewijnstichting (2022). Digitale inclusie: barometer digitale inclusie. Geraadpleegd op 20 december 2023, van <https://www.calameo.com/read/0017742957d405f1ac67f?authid=l4CIRDRwpTGT>

^{iv} Niet-gebruikers zijn personen die nog nooit of sinds een jaar geen internet meer gebruiken.

^v Koning Boudewijnstichting (2022). Digitale inclusie: barometer digitale inclusie. Geraadpleegd op 20 december 2023, van <https://www.calameo.com/read/0017742957d405f1ac67f?authid=I4CIRDRwpTGT>

^{vi} Koning Boudewijnstichting (2022). Digitale inclusie: barometer digitale inclusie. Geraadpleegd op 20 december 2023, van <https://www.calameo.com/read/0017742957d405f1ac67f?authid=I4CIRDRwpTGT>

^{vii} Verenigde Naties (2006). Verdrag inzake de Rechten van Personen met een Handicap, artikel 9 Toegankelijkheid.

^{viii} Europese Unie (2023). Europese verklaring over digitale rechten en beginselen voor het digitale decennium 2023/C 23/01. Geraadpleegd op 28 september 2023, van https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/?uri=OJ:JOC_2023_023_R_0001

^{ix} Subsidie voor de uitrol van een lokaal e-inclusiebeleid. Geraadpleegd op 20 december 2023, van <https://www.vlaanderen.be/samenleven/subsidies/subsidie-voor-de-uitrol-van-een-lokaal-e-inclusiebeleid>

^x De Maesschalck, E. (2022). Hoe hou je mensen met een verstandelijke beperking aan boord van de digitale sneltrein? Sociaal.net. Geraadpleegd op 28 september 2024, van <https://sociaal.net/achtergrond/verstandelijke-beperking-digitalisering>

^{xi} van Dijk, J. (2005). The Network Society: Social Aspects of New Media. SAGE.

^{xii} Besluit van de Vlaamse Regering van 4 februari 2011 betreffende de algemene erkenningsvoorwaarden en kwaliteitszorg van voorzieningen voor opvang, behandeling en begeleiding van personen met een handicap. (2011).

^{xiii} Besluit van de Vlaamse Regering van 26 februari 2016 houdende erkenning en subsidiëring van multifunctionele centra voor minderjarige personen met een handicap. (2016).

^{xiv} Bulte, A. (2021). Nog nooit vielen zoveel mensen te prooi aan phishing: 'Dertig jaar lang was ik klant bij mijn bank, maar bij de eerste tegenslag lieten ze mij vallen'. De Morgen. Geraadpleegd op 20 december 2023, van <https://www.demorgen.be/nieuws/nog-nooit-vielen-zoveel-mensen-te-prooi-aan-phishing-dertig-jaar-lang-was-ik-klant-bij-mijn-bank-maar-bij-de-eerste-tegenslag-lieten-ze-mij-vallen~b4acb427/>

^{xv} Mediawijs (2023). Inclusion by design. Geraadpleegd op 20 december 2023, van <https://www.mediawijs.be/nl/dossiers/inclusion-design>

^{xvi} République Française (2019). Rendre les sites et services numériques accessibles à toutes et à tous. Geraadpleegd op 20 december 2023, van <https://accessibilite.numerique.gouv.fr/>

^{xvii} République Française (2019). Rendre les sites et services numériques accessibles à toutes et à tous. Geraadpleegd op 20 december 2023, van <https://accessibilite.numerique.gouv.fr/>

^{xviii} Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (2023). Wat is verplicht? Geraadpleegd op 20 december 2023, van <https://www.digitoegankelijk.nl/wetgeving/wat-is-verplicht#welkestatus>