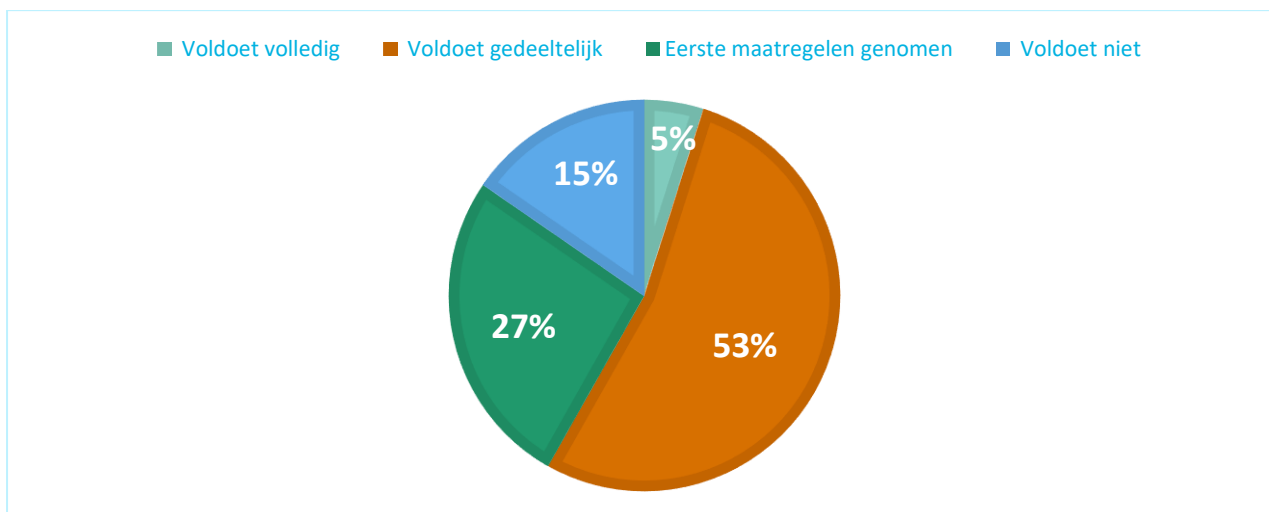


Digitoegankelijkheid onder de loep

Overheidswebsites spelen een belangrijke rol in de online dienstverlening. Burgers en ondernemers willen informatie opzoeken, een dienst of product aanvragen, contact opnemen, en andere zaken met de overheid regelen. Voor velen gaat dit allemaal soepel en zonder problemen. Maar er is ook een grote groep van miljoenen burgers die websites en apps niet goed kan gebruiken¹, bijvoorbeeld vanwege laaggeletterdheid en/of (tijdelijke) beperkingen en handicaps. Door websites en apps digitoegankelijk te maken wordt deze groep beter geholpen en wordt de overheidsdienstverlening dus inclusiever.

Binnen heel de EU is er op dit gebied nog veel werk aan de winkel. Eén van de aanbevelingen uit de meest recente *eGovernment benchmark van 2022*², uitgevoerd in opdracht van de Europese Commissie, luidt dan ook: “zorg voor waarneembare, bedienbare, begrijpelijke en robuuste websites voor personen met een handicap, aangezien slechts 16% van de [overheids]websites momenteel voldoet aan geselecteerde criteria voor digitoegankelijkheid”. In Nederland is er ook werk aan de winkel, blijkt uit het recent geïntroduceerde *Dashboard DigiToegankelijk*, waarin wordt bijgehouden in hoeverre websites van de Nederlandse overheidsorganisaties voldoen aan de (wettelijke) toegankelijkheidseisen.

Een ICTU-inventarisatie uit mei 2023³ leert namelijk dat van de 409 websites en apps waarvoor de 33 publieke dienstverleners uit de Staat 2022 verantwoordelijk zijn, er slechts 5 procent volledig aan de toegankelijkheidseisen voldoen. Zie *figuur 1*. Een grote groep (53 procent) voldoet gedeeltelijk, maar in 27 procent van de gevallen zijn slechts de eerste maatregelen genomen om de websites toegankelijk te maken. In 15 procent van de gevallen voldoet de site of app niet aan de wettelijke eisen. In *tabel 1* op de volgende pagina staat het volledige overzicht per organisatie.



Figuur 1 Digitoegankelijkheid binnen 33 publieke dienstverleners. Data opgehaald op 24 mei 2023.

¹ [Wat is digitale toegankelijkheid? | Digitoegankelijk](#)

² *eGovernment Benchmark 2022 Insight Report* (28 juli 2022). Capgemini, Sogeti, IDC & Politecnico di Milano, i.o.v. het directoraat-generaal Communicatienetwerken, Inhoud en Technologie van de Europese Commissie. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/egovernment-benchmark-2022>. Zie p. 9.

³ De actuele stand van zaken is aan verandering onderhevig en kan ingezien worden op het [Dashboard DigiToegankelijk](#). Hier is ook meer informatie te vinden over de verschillende categorieën.

Tabel 1 Toegankelijkheid websites en apps van uitvoeringsinstanties. Data opgehaald op 24 mei 2023.

Organisatie	Voldoet volledig	Voldoet gedeeltelijk	Eerste maatregelen genomen	Voldoet niet	Aantal websites/apps
Agentschap Telecom				2	2
Autoriteit Consument en Markt (ACM)	1			1	2
Belastingdienst	1	27	16		44
Centraal Administratie Kantoor (CAK)		2			2
Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR)			1	2	3
Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS)				1	1
Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA)		1	1	1	3
Centraal Justitieel Incassobureau (CIJB)		2			2
CIBG	1	20		4	25
Centrum Indicatiestelling Zorg		6			6
Dienst Justitiële Inrichtingen			3		3
Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO)		10	14		24
Huurcommissie		1			1
Kadaster		7	15	10	32
Kamer van Koophandel (KvK)	1			2	3
Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND)			1		1
Justis			3		3
Koninklijke Marechaussee			1		1
Koninklijk Nederlands Meteorologisch Instituut (KNMI)	1	15	2	3	21
Logius	3	13	4	4	24
Nationaal Archief			1		1
Nederlands forensisch instituut (NFI)			1		1
Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (NVWA)		1			1
Openbaar ministerie (OM)		4	1		5
Politie		2	1		3
Dienst Wegverkeer (RDW)		7			7
Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (RvIG)	1	1	3		5
Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO)	7	65	9	4	85
Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM)	1	2	2	1	6
Rijkswaterstaat	3	19	24	28	74
Staatsbosbeheer (SBB)		5			5
Sociale Verzekeringsbank (SVB)		3	5		8
Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV)		5			5
Totaal	20	218	108	63	409