

## Position paper Ieder(in) - Rondetafelgesprek Digitale toegankelijkheid

### Over Ieder(in)

Ieder(in) is de koepelorganisatie van ruim twee miljoen mensen met een lichamelijke handicap, verstandelijke beperking of chronische ziekte. Ieder(in) maakt zich sterk voor een samenleving waarin iedereen kan meedoen en niemand wordt uitgesloten. Onze standpunten baseren wij grotendeels op het VN-verdrag Handicap. Artikel 9 in dit VN-verdrag beschrijft het recht op toegankelijkheid, waaronder van 'informatie- en communicatietechnologieën en -systemen.' Wij zetten ons dagelijks in om het recht op toegankelijke informatie en communicatie voor iedereen te realiseren: [Ieder\(in\)-websitedossier Digitale toegankelijkheid.](#)

### Hoe bereik je digitale inclusie?

Wij vinden digitale inclusie als begrip tegenstrijdig, want heel veel mensen kunnen niet meekomen met de digitale wereld. Tot [4,5 miljoen mensen bereikt de Rijksoverheid digitaal niet](#), bijvoorbeeld mensen die niet beschikken over digitale middelen of over digitale vaardigheden. Voor een grote groep mensen bestaat digitale inclusie dus niet. Wij spreken in deze context daarom liever over digitale toegankelijkheid en inclusieve dienstverlening. Dit bereik je niet alleen door burgers digitaal vaardig te maken. Het betekent ook dat informatie, diensten en producten zélf toegankelijk, begrijpelijk en gebruiksvriendelijk moeten zijn. Zorg daarom dat eindgebruikers met een beperking structureel worden betrokken bij het ontwerpproces. Dit is ook een verplichting vanuit het VN-verdrag Handicap. Daarnaast moet er altijd een analoog alternatief beschikbaar zijn.

### Voor wie is digitale toegankelijkheid en inclusieve dienstverlening belangrijk?

Voor iedereen in Nederland is het belangrijk dat digitale informatie, diensten en producten toegankelijk, gebruiksvriendelijk en begrijpelijk zijn. Steeds meer moeten wij onze zaken – bij de overheid, bedrijven en maatschappelijke organisaties – digitaal afhandelen. Voor naar schatting 4,5 miljoen mensen is digitale toegankelijkheid en inclusieve dienstverlening van extra belang, omdat zij anders niet zelfstandig kunnen meedoen in de samenleving. Onder andere voor:

- mensen met een psychische kwetsbaarheid (bijvoorbeeld autisme of dyslexie),

# ieder(in)

- mensen met een visuele beperking (bijvoorbeeld blind, slechtziend, kleurenblind),
- mensen met een auditieve beperking (bijvoorbeeld doof, slechthorend),
- mensen met een verstandelijke beperking,
- mensen met een beperkte handfunctie (bijvoorbeeld mensen met een spierziekte),
- mensen met een spraakbeperking,
- senioren met een vergelijkbare beperking,
- mensen die laaggeletterd zijn.

Terwijl de samenleving in rap tempo digitaliseert, zijn de belangen van mensen met een beperking en ouderen onvoldoende bekend en erkend. Te veel websites en apps voldoen nog niet aan de (technische) richtlijnen voor toegankelijkheid. Bovendien is alleen toegankelijkheid niet voldoende: websites en apps moeten ook gebruiksvriendelijk en begrijpelijk zijn. Deze zijn vaak in het geding, onder meer door de focus op betrouwbaarheid en veiligheid.

Wat Ieder(in) betreft is een verbetering en versnelling nodig bij de toegankelijkheid van digitale informatie, diensten en producten van de overheid, bedrijven en maatschappelijke organisaties.

## **Drie voorbeelden van digitale ongelijkheid waar actie nodig is**

### **1. Geen wetgeving voor de digitale toegankelijkheid in Onderwijs en Zorg**

Ieder(in) vindt het onbegrijpelijk dat er geen wetgeving is voor digitale toegankelijkheid voor de domeinen Onderwijs en Zorg. Onderwijs en Zorg vallen als sectoren namelijk buiten de [Europese Toegankelijkheidsrichtlijn](#) en buiten het [Besluit Digitale Toegankelijkheid Overheid](#). Onbegrijpelijk, omdat onderwijs en zorg twee hele belangrijke pijlers in de maatschappij zijn.

- Wat ons betreft moet er goede en duidelijke wetgeving komen voor digitaal toegankelijk Onderwijs en Zorg. Bijvoorbeeld door de sectoren Onderwijs en Zorg toe te voegen aan het Besluit Digitale Toegankelijkheid Overheid.

### **2. Gebrek aan regie op ketens van overheidsdienstverlening**

Wij zien bij de Overheid vaak een gebrek aan overzicht en dus regie op ketens van overheidsdienstverlening met digitale onderdelen. Bijvoorbeeld de Coronamelder-app.

Die was dankzij onze inbreng en van ervaringsdeskundigen weliswaar goed digitaal toegankelijk. Máár als je een notificatie kreeg, werd je verwezen naar een fysiek ontoegankelijke testlocatie op een afgelegen bedrijventerrein. Was je besmet met corona, dan werd je opgebeld: niet handig wanneer je doof bent of een spraakbeperking hebt, bijvoorbeeld wanneer je stembanden operatief zijn verwijderd vanwege keelkanker. Vervolgens als corona toegangsbewijs moest je een QR-code kunnen tonen, terwijl niet iedereen een mobiele telefoon of digitale vaardigheden heeft. We zien dit soort voorbeelden vaak, waarbij iemand wel verantwoordelijk is voor één schakeltje in de hele keten, maar niemand voor de hele keten als geheel.

- Maak daarom mensen ook verantwoordelijk voor ketens van overheidsdienstverlening, en niet alleen van de losse schakels.

### **3. Analoge alternatieven verdwijnen**

Een deel van de mensen zal nooit digitaal vaardig kunnen worden. Ook kunnen digitaal vaardige mensen die vaardigheid (tijdelijk of voorgoed) verliezen. In de steeds verdergaande digitalisering wordt deze grote groep mensen vergeten. Analoge alternatieven verdwijnen, bijvoorbeeld door sluiting van bankkantoren of er komen steeds meer winkels met alleen maar zelfscankassa's. Mensen moeten vaker betalen voor niet-digitale dienstverlening terwijl het digitale alternatief gratis wordt aangeboden.

- Er moeten altijd analoge en niet-digitale alternatieven beschikbaar zijn, die toegankelijk én gebruiksvriendelijk zijn.

### **Niets over ons zonder ons**

Een belangrijk uitgangspunt van het VN-verdrag Handicap is, dat overheden en beleidsmakers mensen met een beperking en hun vertegenwoordigende organisaties moeten betrekken bij het ontwikkelen, uitvoeren en evalueren van beleid. Ieder(in) en onze leden werken graag samen met u aan beter beleid en inclusieve en digitaal toegankelijke overheidsdienstverlening.

*Ieder(in), [www.iederin.nl](http://www.iederin.nl), juni 2024*