

Digitale toegankelijkheid

De toegankelijkheid van de gemeentelijke website en ervaringen van inwoners

Oktober 2025

Inhoudsopgave

Leeswijzer.....	3
Afkorting - snel helder.....	4
Samenvatting.....	5
Bestuurlijke nota.....	6
Conclusies en aanbevelingen.....	7
Conclusies.....	7
Aanbevelingen.....	8
Bestuurlijke reactie.....	10
Nawoord.....	11
Nota van bevindingen.....	12
H1 Inleiding.....	13
1.1 Aanleiding.....	13
1.2 Afbakening van het onderzoek.....	14
1.3 Doel- en vraagstelling.....	14
1.4 Normenkader.....	15
H2 Ervaringen van inwoners.....	16
2.1 Ervaringen van inwoners.....	16
2.2 Digitale toegankelijkheid vanuit het oogpunt van maatschappelijke partners.....	20
2.3 Mystery e-mails.....	21
H3 Digitale toegankelijkheid: regelgeving en beleid.....	22
3.1 Wet- en Regelgeving Digitale Toegankelijkheid en	

Overheidsdigitalisering.....	22
3.2 Richtinggevend kader VNG: Digitale Agenda - van 2020 naar 2028. 24	
3.3 Beleid in Opsterland.....	25
H4 - Digitale toegankelijkheid in de praktijk.....	31
4.1 Van beleid naar uitvoering.....	31
4.2 Beleid en uitvoering in relatie tot wet- en regelgeving.....	32
4.3 Status van de KPI's voor de Visie Online dienstverlening.....	33
4.4 Beschikbare middelen.....	35
4.5 Het belang van fysiek en telefonisch contact met de gemeente.....	35
H5 Monitoring en evaluatie van de digitale toegankelijkheid.....	37
5.1 Continue monitoring van de website.....	37
5.2 WCAG 2.1/2.2 inspecties van de website.....	38
5.3 Monitoring van de aan de visie Online Dienstverlening gelinkte KPI's.....	39
5.4 Onderzoek naar de gemeentelijke dienstverlening in Opsterland.... 39	
H6 Beantwoording onderzoeksvragen en toetsing aan het normenkader.... 41	
6.1 Beantwoording onderzoeksvragen.....	41
6.2 Toetsing aan het normenkader.....	46
Bijlage 1 Geïnterviewde personen.....	48
Bijlage 2 Geraadpleegde documenten.....	48
Bijlage 3 Overzicht casussen + uitkomsten.....	49
Bijlage 4 Overzicht mystery e-mails.....	51
Bijlage 5 Normenkader.....	53

Leeswijzer

Dit rapport is opgebouwd uit twee delen: een bestuurlijke nota en een nota van bevindingen. De bestuurlijke nota kan zelfstandig worden gelezen en bevat de kern van de onderzoeksbevindingen. Daarnaast zijn hier de conclusies en aanbevelingen van de rekenkamer opgenomen, de bestuurlijke reactie van het college daarop en een nawoord van de rekenkamer..

De nota van bevindingen is het feitelijk onderzoeksrapport waarop de bestuurlijke nota is gebaseerd. Deze begint in hoofdstuk 2 met een weergave van ervaringen van inwoners met de digitale toegankelijkheid van de gemeente. Vervolgens wordt in hoofdstuk 3 geschetst aan welke wet- en regelgeving en beleid de gemeente zich dient te houden. In hoofdstuk 4 is beschreven hoe dit in de praktijk in Opsterland is georganiseerd. Ook heeft de rekenkamer onderzocht hoe de gemeentelijke organisatie de digitale toegankelijkheid monitort en evalueert, deze bevindingen vindt u terug in hoofdstuk 5. Hoofdstuk 6 geeft antwoord op de onderzoeksvragen en bevat de toetsing aan het normenkader: elke onderzoeksvraag heeft een of meerdere normen aan de hand waarvan de rekenkamer zich een oordeel heeft gevormd over de situatie in de gemeente Opsterland.

De uitkomst van deze toetsing is visueel weergegeven aan de hand van de zogeheten stoplichtmethode, inclusief schriftelijke toelichting, waarbij:



staat voor 'niet voldaan'



staat voor 'deels voldaan'



Staat voor 'voldaan'

Afkortingen – snel helder

In dit rapport worden diverse afkortingen gebruikt. Om het lezen makkelijker te maken, staat hieronder een overzicht met de belangrijkste afkortingen, de volledige naam en een korte uitleg.

IDO – Informatiepunt Digitale Overheid

Fysiek loket (bijv. in bibliotheek) waar inwoners hulp kunnen krijgen bij digitale overheidszaken.

WCAG 2.1 / 2.2 – Web Content Accessibility Guidelines

Internationale richtlijnen voor digitale toegankelijkheid van websites en apps.

WDO – Wet digitale overheid

Wet die sinds 2023 bepaalt dat overheden digitale toegankelijkheid moeten waarborgen en verklaren.

EAA – European Accessibility Act

Europese wet (2025) die digitale diensten en producten voor iedereen toegankelijk moet maken.

Zivver – (merknaam, geen afkorting)

Beveiligde e-maildienst voor gemeenten, met versleuteling en tweefactorauthenticatie.

KPI – Key Performance Indicator

Meetbare prestatie-indicator om voortgang en resultaten te volgen.

SPUK – Specifieke uitkering

Rijksbijdrage die gemeenten voor een bepaald doel ontvangen, zoals voor de IDO's.

Samenvatting

De Rekenkamer heeft onderzocht hoe toegankelijk de digitale dienstverlening van de gemeente Opsterland is voor haar inwoners. Dit onderzoek is gedaan omdat raadsleden signalen kregen dat sommige inwoners moeite hebben met het gebruik van de website en andere digitale middelen van de gemeente. Het doel was om te onderzoeken hoe inwoners de digitale toegankelijkheid van de gemeente ervaren en na te gaan hoe het beleid en de uitvoering van de gemeente op dit onderwerp eruit zien.

Uit het onderzoek blijkt dat de hoofdwebsite van de gemeente (www.opsterland.nl) voldoet aan de wettelijke normen. Inwoners ervaren de digitale toegankelijkheid van de gemeente wisselend.. Het feit dat ze ook makkelijk kunnen bellen met de gemeente of langs kunnen komen op het gemeentehuis wordt gewaardeerd. Sommige informatie is lastig te vinden, formulieren zijn soms ingewikkeld en externe websites die gebruikt worden voor bepaalde onderwerpen, zoals het melden van een probleem in de openbare ruimte of het doen van een check of een kapvergunning nodig is, hebben een negatieve invloed op de digitale toegankelijkheid van de gemeente blijkt uit het onderzoek.

Het beleid van de gemeente is beknopt en verouderd. Het is daarom onduidelijk of het beleid nog aansluit bij de nieuwste wetten en regels. Er zijn geen duidelijke uitvoeringsplannen waarin staat hoe de gemeente haar doelen wil bereiken. De uitvoering gebeurt vooral via losse projecten. Monitoring gebeurt wel, bijvoorbeeld via WCAG-inspecties en technische controles van de website door de gemeente zelf, maar bredere doelen zoals de KPI's uit het beleid worden niet systematisch gevolgd of gemeten.

Aanbevelingen die volgen uit dit onderzoek zijn onder andere om het beleid te vernieuwen en navolgbaar aan te laten sluiten bij de huidige wetgeving. Ook is het belangrijk om een duidelijk uitvoeringsplan te maken, zodat iedereen weet wat er moet gebeuren en wanneer. De rekenkamer beveelt aan dat de gemeente meer gestructureerd meet en rapporteert of de doelen worden gehaald en om de resultaten van die metingen te gebruiken om de dienstverlening verder te verbeteren.

Verder is het belangrijk dat de gemeente zorgt dat de digitale dienstverlening echt voor iedereen toegankelijk is, met eenvoudige taal, goede ondersteuning en alternatieve contactmogelijkheden. Het inzetten van ervaringsdeskundigen kan de gemeente helpen bij het inzichtelijk maken van knelpunten en het oplossen ervan.

Bestuurlijke nota

Conclusies en aanbevelingen

In dit onderzoek is nagegaan hoe de gemeente Opsterland de digitale toegankelijkheid georganiseerd heeft, en hoe inwoners de digitale toegankelijkheid ervaren, inclusief inwoners met een visuele beperking. Uit de bevindingen blijkt dat ondanks dat de gemeente voldoet aan de WCAG 2.1 normen voor de hoofdwedbsite, inwoners de digitale toegankelijkheid wisselend ervaren. Voor relatief eenvoudige taken gaat het gebruik van de website goed maar bij complexere taken lopen inwoners vaker vast. De gemeente reageert goed en snel op emails en whatsapps en inwoners vinden de mogelijkheid om bij de gemeente langs te komen of te bellen fijn. Tegelijkertijd is het beleid verouderd en ontbreekt het aan een structurele en samenhangende uitvoering en monitoring. Hoewel de gemeente dus wel voldoet aan de formele WCAG 2.1 normen, is er uit dit onderzoek gebleken dat er nog ruimte is om de toegankelijkheid in beleid en in de praktijk verder te versterken en beter te borgen voor álle inwoners. De onderzoeksresultaten leiden tot de volgende conclusies en aanbevelingen.

Conclusies

1. Opsterland heeft aandacht voor de toegankelijkheid van digitale dienstverlening maar het beleidskader vraagt vernieuwing

De gemeente Opsterland heeft beleid en maatregelen geïmplementeerd om digitale toegankelijkheid te bevorderen, zoals vastgelegd in het Informatiebeleidsplan, de Visie online dienstverlening en de toegankelijkheidsverklaring. Alleen het informatiebeleidsplan is door de raad vastgesteld, de visie online dienstverlening door het college. De gemeente streeft ernaar dat informatie vindbaar, begrijpelijk en 24/7 digitaal beschikbaar is, en dat de website voldoet aan WCAG 2.1 niveau AA. Ook het gebruik van chat en WhatsApp vergemakkelijkt directe communicatie met inwoners. De (beleids)documenten zijn verouderd. Periodieke actualisering, waarbij een directe link gelegd wordt met dan geldende wet- en regelgeving, is nodig om zichtbaar te blijven voldoen aan de wettelijke eisen en de dienstverlening continu te verbeteren.

2. De (digitale) dienstverlening wordt door inwoners gewaardeerd en tegelijkertijd kan de toegankelijkheid nog beter

Inwoners van Opsterland ervaren de toegankelijkheid van de digitale dienstverlening over het algemeen wisselend.

Ze waarderen vooral dat ze makkelijk kunnen bellen of persoonlijk langs kunnen komen wanneer dat nodig is. Er zijn knelpunten, vooral voor mensen met een visuele beperking, taalachterstand of oudere inwoners die minder digitaal vaardig zijn. Sommige informatie is lastig vindbaar, teksten kunnen complex zijn en bepaalde digitale formulieren sluiten niet altijd aan bij de behoeften van deze groepen. Ook lopen inwoners sneller vast bij complexe taken, waarbij gebruikgemaakt wordt van externe websites, dan bij simpele taken zoals het aanvragen van een rijbewijs.

3. Uitvoering van het beleid vraagt om meer structuur

De uitvoering van het digitale toegankelijkheidsbeleid van de gemeente Opsterland is deels uitgewerkt in visiedocumenten, maar gebeurt vooral projectmatig en zonder samenhangend uitvoeringsplan. De gemeente kiest in de visie en in de praktijk bewust voor een efficiënte “slimme volger”-strategie en beschikt over voldoende middelen om aan wettelijke eisen te voldoen. Tegelijkertijd blijft de uitvoering versnipperd, is niet altijd duidelijk of en hoe doelstellingen gerealiseerd worden en zijn sommige doelen nog niet of slechts gedeeltelijk bereikt. De nadruk op laagdrempelig fysiek en telefonisch contact wordt breed gewaardeerd door inwoners en is een belangrijk onderdeel van de toegankelijkheid van de gemeente als inwoners digitaal vastlopen.

4. Monitoring is aanwezig, met ruimte voor meer integraliteit

Met behulp van continue monitoring van de website en periodieke WCAG-inspecties houdt de gemeente de kwaliteit van de hoofdwebsite en digitale systemen in de gaten. Maar het ontbreekt aan structurele monitoring van de doelstellingen en KPI's uit de visie Online Dienstverlening. Hierdoor is niet altijd duidelijk in hoeverre de gestelde ambities daadwerkelijk worden behaald. Ook vindt er slechts in beperkte mate onderzoek plaats onder gebruikers van de verschillende digitale diensten van de gemeente.

Aanbevelingen

1. Update de beleids- en visiedocumenten, waarbij inzichtelijk wordt gemaakt hoe het beleid voldoet aan de dan geldende wet- en regelgeving. Laat deze documenten door de raad vaststellen.
2. Stel bij de update van de beleids- en visiedocumenten een integraal uitvoeringsplan op waarin ambities, middelen, verantwoordelijkheden en termijnen concreet worden vastgelegd. Hiermee ontstaat meer samenhang en sturing in de uitvoering, en wordt beter zichtbaar waar voortgang wordt geboekt en waar bijsturing nodig is. Blijf in de uitvoering zorgen voor voldoende ondersteuningsmogelijkheden voor inwoners die minder digitaal vaardig zijn door de eerder genoemde fysieke en telefonische

toegankelijkheid van de gemeente te behouden en het inzetten van IDO's en organisaties zoals Code Hans en Humanitas.

3. Zorg voor een structurele en meer integrale aanpak van monitoring en evaluatie. Dat betekent dat naast de verplichte WCAG-inspecties ook de bredere KPI's uit de visie Online Dienstverlening regelmatig moeten worden gevolgd en gerapporteerd. Maak daarbij zichtbaar welke verbeteringen voortkomen uit de monitoring, zodat resultaten en effecten inzichtelijk worden. Maak bij het inrichten van de monitoring ook structureel gebruik van ervaringen van inwoners met het digitale aanbod van de gemeente. Gebruikerstesten door ervaringsdeskundigen bieden informatie die niet op een andere manier te verkrijgen is en een belangrijke rol speelt in het optimaliseren van de digitale toegankelijkheid.

Bestuurlijke reactie

Aan de Rekenkamer
t.a.v. mevrouw H. Vervoort

Uw kenmerk:	Uw brief van:	Ons kenmerk:	Behandeld door:	Telefoon:	Bijlagen:
	12 september 2025	0086231911	Gino Damen	(0512) 386 222	

Onderwerp:
Bestuurlijke reactie Rekenkameronderzoek naar
digitale toegankelijkheid Opsterland

Beetsterzwaag, 7 oktober 2025
Verzonden op: 9 oktober 2025

Geachte leden van de rekenkamer,

Aanleiding

U heeft onderzoek gedaan naar de digitale toegankelijkheid van de dienstverlening van de gemeente Opsterland. Dat is een goede zaak omdat steeds meer diensten ook digitaal zijn af te nemen.

Positief en waardevol

Uw rapport geeft een goed beeld van de huidige stand van zaken rondom digitale dienstverlening. Het onderzoek richt zich vooral op de ervaren beleving en de manier waarop de daarvoor gebruikte systemen worden beheerd.

Wij herkennen ons in het door u geschetst beeld dat de gemeente Opsterland belangrijke stappen heeft gezet en dat er veel goed gaat.

Zo voldoet onze hoofdwebsite volledig aan de wettelijke WCAG 2.1 AA-normen en is daarmee toegankelijk ingericht voor al onze inwoners. Daarmee behoren wij tot de groep gemeenten in Nederland die daadwerkelijk volledig voldoen aan de wettelijke eisen. Gezien het feit dat landelijk nog een aanzienlijk deel van de gemeentelijke websites verbeteringen moet doorvoeren, is dit een prestatie waar we trots op zijn. Daarnaast kunnen inwoners inmiddels een groot aantal producten en diensten volledig online aanvragen en regelen. Dit maakt onze digitale dienstverlening breed toegankelijk en gebruiksvriendelijk.

Inwoners waarderen bovendien dat de gemeente naast de door u onderzochte digitale kanalen ook goed bereikbaar blijft via telefoon en de publieksbalie. Het onderzoek bevestigt dat juist die combinatie van digitaal én persoonlijk contact de toegankelijkheid versterkt.

Reactie op de aanbevelingen

Het college kan zich in essentie vinden in de aanbevelingen 1, 2 en 3 uit het onderzoeksrapport. Deze aanbevelingen zijn van toegevoegde waarde en leiden tot verbetering van de digitale dienstverlening. Dit wordt hieronder nader toegelicht

- Actualiseren van beleid
Aanbeveling 1: Update de beleids- en visiedocumenten, waarbij inzichtelijk wordt gemaakt hoe het beleid voldoet aan de dan geldende wet- en regelgeving. Laat deze documenten door de raad vaststellen.
In 2026 actualiseren we ons beleidsdocument digitale toegankelijkheid en dienstverlening. Waar nodig zal de actuele wet- en regelgeving zijn verwerkt. De kaders voor digitale toegankelijkheid zijn vooral in landelijke wet- en regelgeving vastgelegd. Hierin heeft de gemeente een beperkte vrijheid hoe ze dit implementeert. Omdat het vooral om uitvoerende vrijheden gaat is het college van mening dat het beleid op dit vlak daarom door het college kan wordt vastgesteld. Uiteraard zullen we het geactualiseerd beleid ter informatie naar de gemeenteraad sturen.
- Integraal uitvoeringsplan
Aanbeveling 2a: Stel bij de update van de beleids- en visiedocumenten een integraal uitvoeringsplan op waarin ambities, middelen, verantwoordelijkheden en termijnen concreet worden vastgelegd.
Onderdeel van het te actualiseren beleidsplan is een uitvoeringsplan. Daarin leggen we de doelen, middelen, termijnen en verantwoordelijkheden zo concreet mogelijk vast. Hiermee willen we de samenhang in de uitvoering verbeteren en de voortgang inzichtelijker maken.
- Behoud van persoonlijk contact
Aanbeveling 2b: Blijf in de uitvoering zorgen voor voldoende ondersteuningsmogelijkheden voor inwoners die minder digitaal vaardig zijn door de eerdergenoemde fysieke en telefonische toegankelijkheid van de gemeente te behouden en het inzetten van IDO's en organisaties zoals Code Hans en Humanitas.
Wij blijven inzetten op laagdrempelig fysiek en telefonisch contact, juist voor inwoners die minder digitaal vaardig zijn. Het IDO en maatschappelijke partners zoals Code Hans en Humanitas spelen hierbij een rol.
- Versterken van monitoring
Aanbeveling 3: Zorg voor een structurele en meer integrale aanpak van monitoring en evaluatie.
Naast de verplichte WCAG-inspecties gaan wij bekijken welke indicatoren relevant en meetbaar zijn om te gebruiken voor de interne sturing. Indien nodig maken we daarbij gebruik van ervaringen van inwoners en ervaringsdeskundigen.

Uitkomst klantreizen

In het rapport worden enkele bevindingen gedaan op basis van de uitgevoerde klantreizen. Vooral de klantreizen "Zoeken van hulp bij hoge energiekosten", "Aanvragen huishoudelijke hulp" en "Aanvragen kapvergunning boom" worden door inwoners als lastig ervaren.

Het delen van deze bevindingen helpt ons bij het verbeteren van onze dienstverlening. We maken voor de eerste klantreis, energiekosten, ondertussen gebruik van onze eigen website. Daardoor zouden een aantal van de geconstateerde problemen moeten zijn opgelost. Voor de twee andere klantreizen, huishoudelijke hulp en kapvergunning, geldt dat dit geen standaardproducten c.q. procedures zijn. Dat maakt het digitaal aanvragen complex. In beide gevallen is vaak aanvullend informatie en maatwerk nodig die aansluit op de behoefte van de aanvrager. We zullen nadrukkelijker benoemen dat het belangrijk is dat de aanvrager persoonlijk contact opneemt met de gemeente. Daarvoor gaan we ook het advies opvolgen om de contactinformatie beter zichtbaar te maken.

Daarnaast zullen we ook bekijken voor welke andere aanvragen we nadrukkelijker naar de persoonlijk contact kanalen moeten verwijzen.

Tot slot

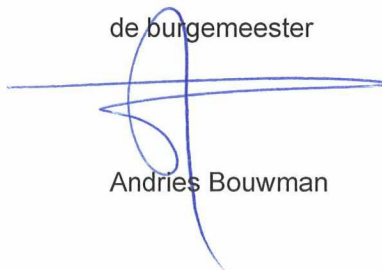
Het college verwelkomt het onderzoek van de Rekenkamer naar het onderwerp digitale dienstverlening. De bevindingen en aanbevelingen helpen de gemeente om richting te geven aan de geplande verbeteracties en bieden daarnaast bevestiging dat we op juiste manier bezig zijn. De gemeenteraad wordt geïnformeerd over de voortgang met betrekking tot de overgenomen maatregelen.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders,
de gemeentesecretaris



Sandra van 't Hooge

de burgemeester



Andries Bouwman

Nawoord

De Rekenkamer bedankt het college voor de uitgebreide bestuurlijke reactie, waarin het nut en de noodzaak van goede digitale dienstverlening wordt onderkend en het onderzoek als positief en waardevol wordt omschreven. In relatie tot aanbeveling 1 willen we naar aanleiding van de bestuurlijke reactie nogmaals het belang van deze aanbeveling benadrukken en de raad adviseren deze wel in z'n geheel over te nemen.

Het is inderdaad zo dat landelijke wet- en regelgeving de basis is voor beleid over digitale toegankelijkheid. Echter, de gemeente heeft wel degelijk vrijheid in prioritering en ambitie bij het invullen van dit beleid. Hierbij worden beleidsmatige keuzes gemaakt die zowel strategische als financiële consequenties kunnen hebben. Wanneer we dit combineren met het gegeven dat de impact van het beleid lokaal voor inwoners zeer relevant is, zijn we van mening dat dit het terrein van de raad is. De raad heeft immers de budgetrechtelijke bevoegdheid en moet kunnen toetsen of de inzet van middelen in verhouding staat tot de beleidsambitie, naast het gegeven dat ze hun volksvertegenwoordigende rol moeten kunnen invullen op onderwerpen die voor inwoners sterk relevant zijn. Daarom is het goed verdedigbaar dat de gemeenteraad het beleid vaststelt als kaderstellend document of op z'n minst expliciet instemt met de beleidslijn en het document niet slechts "ter informatie" ontvangt.

De beleidskeuzes op het gebied van digitale toegankelijkheid zijn van invloed op de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening en de mate waarin inwoners, inclusief kwetsbare groepen, daadwerkelijk mee kunnen doen in een digitale samenleving. Daarmee raakt het beleidsdocument digitale toegankelijkheid ook beleid op andere terreinen zoals inclusie en participatie en de overkoepelende dienstverleningsvisie. Vaststelling van beleid door de raad zorgt ervoor dat dit beleidsstuk onderdeel wordt van de bredere visie op de eerder genoemde onderwerpen, wat integraliteit van beleidsstukken ten goede komt.

Verder draagt raadsvaststelling bij aan de continuïteit van beleid, ongeacht toekomstige collegewisselingen. Het borgt dat digitale toegankelijkheid structureel verankerd blijft in de gemeentelijke koers. Bovendien biedt het de mogelijkheid om het publieke gesprek te voeren over gelijke toegang tot digitale diensten en de rol van de overheid in het verkleinen van de digitale kloof. Ten slotte maakt vaststelling van het beleid door de raad duidelijk dat digitale toegankelijkheid niet alleen een technische, maar vooral een maatschappelijke opgave is. Daarmee wordt het onderwerp op het juiste bestuurlijke niveau geadresseerd en voorzien van een breed democratisch draagvlak.

Nota van bevindingen

H1 Inleiding

1.1 Aanleiding

De gemeente Opsterland schrijft op haar website: *“Gemeente Opsterland voldoet volledig aan de toegankelijkheidseisen van DigiToegankelijk.nl op niveau AA. Voldoen aan deze standaard maakt onze website onder andere gebruiksvriendelijker en beter toegankelijk voor verschillende doelgroepen.”*. Daarmee voldoet de gemeente aan het Besluit digitale toegankelijkheid Overheid.

Als je voldoet aan het Besluit digitale toegankelijkheid Overheid, betekent dit dat je als overheidsorganisatie je websites en mobiele apps toegankelijk hebt gemaakt voor iedereen, inclusief mensen met een beperking zodat iedereen, ongeacht eventuele beperkingen, toegang heeft tot digitale overheidsdiensten en informatie.

Ondanks het voldoen aan de toegankelijkheidseisen conform het Besluit digitale toegankelijkheid Overheid werd het onderwerp ‘digitale toegankelijkheid van de gemeente’ door raadsfracties aangedragen als onderzoeksonderwerp bij de rekenkamer. Raadsleden hoorden geluiden uit de samenleving, dat het voor veel inwoners toch nog ingewikkeld is om zich door de digitale systemen van de gemeente heen te bewegen en de website minder digitaal toegankelijk blijkt dan verondersteld.

In 2017 deed de rekenkamer (toen rekenkamercommissie) al een onderzoek naar de toegankelijkheid en beschikbaarheid van de digitale dienstverlening van de gemeente. Dit onderzoek toonde toen aan dat de digitale volwassenheid van Opsterland op 53% lag, wat onder het landelijke gemiddelde van 62% was. De rekenkamer concludeerde dat hoewel Opsterland een goed uitgangspunt had voor digitalisering door de samenwerking binnen het OWO-team, er nog veel werk te verrichten was om de digitale toegankelijkheid van de gemeente te verbeteren. In haar bestuurlijke reactie gaf het college destijds aan dat de raad het nieuwe informatiebeleidsplan begin 2018 vast zou stellen.

Omdat er geluiden zijn dat digitale toegankelijkheid toch nog steeds knelpunten oplevert en omdat er sinds 2017 nieuwe ontwikkelingen zijn geweest,¹ heeft de rekenkamer besloten om onderzoek te doen naar de digitale toegankelijkheid van de gemeente. Hierbij ligt de focus op hoe dit door inwoners van de gemeente wordt ervaren. Digitale toegankelijkheid is van groot belang, niet alleen vanuit wettelijk oogpunt maar zeker ook vanuit maatschappelijk oogpunt. Maatschappelijk gezien zorgt digitale toegankelijkheid er immers voor dat iedereen, ongeacht vaardigheden of beperkingen, gebruik kan maken

¹ Er is nieuwe wetgeving, de gemeente heeft nieuw beleid ontwikkeld en uitgevoerd en toch lijkt het zo te zijn dat inwoners nog moeite moeten hebben om op de gemeentelijke website de juiste weg te vinden

van overheidsdiensten. Dit bevordert inclusiviteit en gelijkheid, en draagt bij aan het vertrouwen van burgers in de overheid.

1.2 Afbakening van het onderzoek

De focus van dit onderzoek ligt op de toegankelijkheid van de digitale dienstverlening van de gemeente voor de inwoner en hoe de inwoner die toegankelijkheid van de digitale dienstverlening van de gemeente ervaart. Het zwaartepunt van dit onderzoek ligt bij de ervaringen van de inwoner. Om de achtergrond goed te schetsen brengen we ook het gemeentelijke beleid en de uitvoering op het gebied van digitale dienstverlening en toegankelijkheid in kaart.

1.3 Doel- en vraagstelling

Met dit onderzoek willen we de gemeenteraad inzicht geven in de manier waarop de gemeente Opsterland de digitale dienstverlening van de gemeente heeft ingericht en de ervaringen van inwoners van de gemeente met de toegankelijkheid van deze dienstverlening. De centrale vraag van het onderzoek luidt:

Hoe is de digitale toegankelijkheid van de gemeente Opsterland georganiseerd en ervaren inwoners van de gemeente Opsterland daarmee de gemeente als voldoende digitaal toegankelijk?

Deze centrale vraag valt uiteen in de volgende deelvragen:

1. Hoe wordt de digitale toegankelijkheid van de gemeente Opsterland ervaren door gebruikers/inwoners, ook door mensen met een beperking (denk aan b.v. een visuele beperking of voor mensen met een taalachterstand of ouderen)?
 - a. Welke knelpunten en verbeterpunten zijn er?
 - b. Wat gaat er goed? Waar zijn inwoners erg tevreden over?
2. Hoe zien het beleid en gemeentelijke doelstellingen rond digitale toegankelijkheid eruit en voldoet dit aan de daarvoor geldende (overheids)richtlijnen?
3. Hoe is de uitvoering van dit beleid in de praktijk georganiseerd en welke middelen heeft de gemeente daarvoor tot zijn beschikking?
4. Hoe wordt de toegankelijkheid van de digitale dienstverlening gemonitord en geëvalueerd?
 - a. Wat zijn de resultaten, indien monitoring en evaluatie beschikbaar is?
 - b. Hoe worden de uitkomsten hiervan opgevolgd?

1.4 Normenkader

Het onderzoek richt zich op het vinden van antwoorden op de hierboven geformuleerde onderzoeksvragen. Om uiteindelijk tot conclusies en aanbevelingen te kunnen komen is het nodig een zekere referentie te hebben: een kader waaraan de feiten worden afgemeten. Dit noemt men een normenkader. Op basis van bovenstaande onderzoeksvragen heeft de rekenkamer een normenkader uitgewerkt ([zie bijlage 5](#)).

1.5 Onderzoeksverantwoording

De eerste fase van het onderzoek was gericht op het beleid. Hiervoor heeft de rekenkamer een literatuuronderzoek en een documentenstudie gedaan. Er is gekeken naar gemeentelijke documenten, landelijke en Europese regelgeving. Daarnaast zijn er, om in beeld te brengen hoe de uitvoering in de praktijk is georganiseerd, interviews afgenomen met de portefeuillehouder, medewerkers en vertegenwoordigers van de bibliotheek, Code Hans en Humanitas. Voor een overzicht [zie bijlage 1](#).

De tweede fase van het onderzoek was gericht op de toetsing van de praktijk aan de beleidskaders. Om een goed beeld te krijgen van hoe het gemeentelijk beleid in de praktijk wordt ervaren door inwoners, zijn negen inwoners tussen 15 en 27 mei 2025 gevraagd om enkele taken² op de website van de gemeente (gedeeltelijk) uit te voeren. Dit noemen we een klantreis. Deze klantreizen laten zien hoe gebruikers over de website van de gemeente navigeren en hoe zij vervolgens de digitale toegankelijkheid van de gemeente ervaren. Hierbij hebben we gekeken naar de stappen die een inwoner neemt om de voorgelegde taak uit te voeren, en hebben we inzicht gekregen in de problemen en frustraties die anders misschien niet (zo sterk) opvallen. Ook helpen de klantreizen de gebruikerservaring goed te begrijpen en concrete aanknopingspunten te vinden die de digitale diensten van de gemeente toegankelijker en gebruiksvriendelijker maken. De deelnemers zijn zo geselecteerd dat ze een diverse groep inwoners weerspiegelen. We hebben gezorgd voor een spreiding in leeftijd, digitale vaardigheden en achtergrond. Daarnaast hebben we twee inwoners met een visuele beperking gevraagd deel te nemen aan dit onderzoek om ook dit perspectief mee te kunnen nemen in het onderzoek.

In de tweede fase van het onderzoek hebben we tussen 19 en 29 mei ook zeven mystery e-mails/whatsapps gestuurd naar de gemeente om te onderzoeken hoe makkelijk het is om via die weg contact te leggen met de gemeente en hoe snel en adequaat er door de gemeente gereageerd wordt.

² Voor een beschrijving van de taken zie bijlage 3. De taken waren het aanvragen van een rijbewijs, het melden dat de lantaarnpaal kapot is, het aanvragen van huishoudelijke hulp, het zoeken van hulp bij hoge energiekosten, het aanvragen van een vergunning voor het kappen van een boom en het opzoeken van een agenda van een gemeenteraadsvergadering en het terugkijken van de vergadering

H2 Ervaringen van inwoners

In dit hoofdstuk staan de ervaringen van inwoners met digitale toegankelijkheid van de gemeente Opsterland centraal.

2.1 Ervaringen van inwoners

Aan de hand van de klantreizen³ maken we in deze paragraaf de ervaringen van inwoners inzichtelijk. De rekenkamer heeft een aantal inwoners van de gemeente Opsterland gevraagd om deel te nemen aan het onderzoek. De deelnemersgroep bestond uit een tiental inwoners met een verschillende achtergrond. De leeftijden varieerden tussen de 21 en 85 jaar, waarvan twee deelnemers een visuele beperking hebben. De gesproken inwoners kunnen niet als representatief gezien worden voor alle inwoners, maar de ervaringen die de deelnemers met ons deelden waren duidelijk, kwamen regelmatig met elkaar overeen en gaven de rekenkamer goed inzicht in de wijze waarop de deelnemers de toegankelijkheid van de gemeentelijke website ervaren hebben. Het klantreisonderzoek heeft in mei 2025 plaatsgevonden.

2.1.1 Kenmerken van deelnemers die invloed hebben op ervaren toegankelijkheid

We zien dat er een bepaalde variatie zit tussen de deelnemers in hoe makkelijk zij de digitale taken weten uit te voeren. Die variatie wordt ten dele veroorzaakt door kenmerken van de deelnemers, waarbij leeftijd en de mate van ervaring met het gebruik van computers en internet een deel (maar niet alle) verklaart. Ook zien we dat de ene inwoner meer tijd neemt om de website rustig te lezen dan de andere inwoner, sommige inwoners beginnen liever gewoon met proberen dan dat ze lange(re) teksten lezen die mogelijk uitleg bevatten over wat ze moeten doen. Lange teksten schrikken af, geven sommige deelnemers aan.

2.1.2 Verschil in aanpak tussen deelnemers

De deelnemers pakten het uitvoeren van de taken op verschillende manieren aan. De beginsituatie was altijd de site van de gemeente Opsterland: www.opsterland.nl Waar sommige inwoners begonnen met het intypen van zoekwoorden in de zoekbalk bovenaan de pagina, begonnen andere inwoners met het doorlopen van de verschillende menu-opties onder de zoekbalk of het bekijken van de tegels op de pagina. Voor alle drie de manieren geldt dat het de inwoner soms wel naar de goede plek op de website leidt en

³ De taken voor de klantreizen waren het aanvragen van een rijbewijs, het melden dat de lantaarnpaal kapot is, het aanvragen van huishoudelijke hulp, het zoeken van hulp bij hoge energiekosten, het aanvragen van een vergunning voor het kappen van een boom en het opzoeken van een agenda van een gemeenteraadsvergadering en het terugkijken van de vergadering.

soms niet. De zoekwoorden die gebruikt worden leveren soms wel en soms niet de verwachte resultaten op, evenals de menu-opties en de tegels.

We zagen ook dat sommige deelnemers sneller een voorkeur hadden om telefonisch contact op te nemen met de gemeente of even langs te lopen bij de publieksbalie als ze vastliepen op de website dan andere deelnemers. Deze inwoners gaven aan dat ze een telefoontje of hulp aan de publieksbalie makkelijker vinden dan zelf helemaal uit te pluizen hoe ze iets online moeten doen. Ze hadden vaak al ervaring met telefonisch contact of contact via de publieksbalie met de gemeente en dit beviel goed. De contactgegevens van de gemeente waren door de meeste deelnemers goed te vinden op de website van de gemeente.

2.1.3 Verschillen tussen taken

We zien dat er ook variatie zit tussen de digitale taken in hoe makkelijk de deelnemer de taak vindt. Over het algemeen wordt het aanvragen van een rijbewijs als makkelijk ervaren evenals het opzoeken van de agenda en het terugkijken van een raadsvergadering, maar het vinden van informatie over een kapvergunning of hulp bij hoge energiekosten wordt als moeilijker ervaren. Het aanvragen van huishoudelijke hulp en het melden van een kapotte lantaarnpaal worden door sommige deelnemers als makkelijk en door sommige deelnemers als moeilijker ervaren. Een deel van deze variatie kan verklaard worden door hoe de digitale systemen voor deze vraagstukken zijn ingericht. Het melden van een kapotte lantaarnpaal, het vinden van informatie over een kapvergunning en het zoeken van hulp bij hoge energiekosten verlopen via externe websites die niet onder het beheer van de gemeente vallen. De gemeente heeft daar slechts beperkte invloed of helemaal geen invloed op hoe die websites worden ingericht. Bovendien zijn dit onderwerpen die complexer in elkaar zitten en meer (digitale) stappen vereisen waar gebruikers ook meer informatie moeten aanleveren en invullen dan bijvoorbeeld het aanvragen van een rijbewijs, het zoeken van huishoudelijke hulp of het opzoeken van een agenda en een opname van een raadsvergadering.

2.1.4 Ervaringen per taak

Per taak springen er een aantal bevindingen uit over waar inwoners goed doorheen komen of waar ze vastlopen. Deze zijn hieronder weergegeven.

Aanvragen rijbewijs: Het plannen van een afspraak gaat de deelnemers over het algemeen goed af, evenals het vinden van de informatie over de prijs. De informatie wordt snel gevonden en het systeem voor het plannen van een afspraak vinden de meeste deelnemers over het algemeen gebruiksvriendelijk

Melden kapotte lantaarnpaal: Voor het doen van meldingen openbare ruimte gebruikt de gemeente de website⁴ buitenbeter.nl/web/#/opsterland?lang=nl. De deelnemers vonden het gemakkelijk om deze website te vinden, de meesten klikten op de tegel “Melding doen” en een enkeling gebruikte de zoekbalk. De website van Buiten Beter vinden sommige inwoners erg ingewikkeld. Het is hun niet duidelijk dat of ze weten niet hoe ze eerst moeten checken of er al een melding is gedaan voor de melding die zij willen doen. Ook het invullen van wat er precies aan de hand is, gaat niet bij iedere inwoner even makkelijk. Uiteindelijk geeft een deel van de deelnemers aan dat ze liever contact opnemen met de gemeente dan zelf een melding te doen. Een ander deel slaagt erin een melding te doen en geeft aan dat ze het proces redelijk makkelijk vonden om te doorlopen.

Aanvragen huishoudelijke hulp: De pagina met informatie over huishoudelijke hulp ([Huishoudelijke hulp | Gemeente Opsterland](#)) wordt door de meeste deelnemers redelijk snel gevonden. De ene deelnemer vindt de pagina door via de tegels door te klikken, de andere deelnemer vindt de pagina door de zoekbalk te gebruiken. De deelnemers geven aan dat ze het verwarrend vinden dat ze eerst lezen over hoe ze zelf langer zelfstandig kunnen blijven. Ze willen immers informatie krijgen over hoe ze huishoudelijke hulp kunnen aanvragen. Ze komen allemaal tot de conclusie dat ze contact op moeten nemen met het gebiedsteam. Door afmetingen van het beeldscherm waardoor naar beneden gescrold moest worden om de contactinformatie van het gebiedsteam te zien, zag niet iedere deelnemer makkelijk hoe ze contact konden opnemen. Sommigen gingen daarom terug naar de homepage om dit op te zoeken.

Zoeken van hulp bij hoge energiekosten: Deze taak vinden alle deelnemers erg moeilijk. Ze hebben moeite met het vinden van de juiste informatie op de site van de gemeente. Er is verwarring of de informatie staat onder “Energie in Opsterland” of onder “Subsidies en Regelingen”. Via die laatste lopen inwoners vast, daar is de informatie niet te vinden. Ook via de eerste mogelijkheid (“Energie in Opsterland”) lopen de deelnemers vaak vast. Dit is een externe website (www.energieinopsterland.nl) en de deelnemers hebben moeite om de juiste subpagina te vinden. Sommige deelnemers lukt het uiteindelijk, anderen geven aan dat ze contact met de gemeente nodig hebben om hier uit te komen.

Aanvragen kapvergunning boom: Deze taak vinden alle deelnemers erg moeilijk. Als ze de goede plek op de site van de gemeente hebben gevonden, soms na langer zoeken, worden ze doorgelinkt naar een externe website (<https://omgevingswet.overheid.nl/home>) voor het doen van een vergunningcheck om te zien of ze wel of geen omgevingsvergunning aan moeten vragen of dat ze een melding moeten doen. De vergunningscheck is erg complex en er moet veel informatie ingevuld

⁴ Er is ook een app beschikbaar voor het doen van meldingen openbare ruimte. Deze app is geen onderdeel geweest van deze taak en dit onderzoek.

worden. De moeilijkheden beginnen al bij de eerste vraag waarbij de deelnemer moet aangeven om welk adres het gaat en op een kaart moet intekenen om welk gebied het gaat. Sommige deelnemers komen hier doorheen, sommigen lopen vast. Uiteindelijk vindt geen enkele deelnemer een duidelijk antwoord op of ze een kapvergunning moeten aanvragen of niet en is contact met de gemeente noodzakelijk.

Opzoeken agenda en terugkijken raadsvergadering: Voor de meeste deelnemers was dit een relatief makkelijke opdracht. Ze vonden snel de pagina van de gemeenteraad en wisten ook relatief snel de agenda en de opgenomen raadsvergadering terug te vinden. De meeste knelpunten ervaren de deelnemers met een visuele beperking. Die bespreken we in de paragraaf hieronder uitgebreider.

2.1.5 Digitale toegankelijkheid voor inwoners met een visuele beperking

In dit onderzoek hebben we ook specifiek aandacht gehad voor de digitale toegankelijkheid van de gemeente voor inwoners met een visuele beperking. Aan het onderzoek hebben twee deelnemers meegewerkt die een ernstige visuele beperking hebben en in het dagelijks leven afhankelijk zijn van hulpmiddelen zoals voorleesprogramma's om webpagina's te gebruiken. Daarnaast was er ook een deelnemer die last had van staar waardoor het moeilijker was om de website goed te kunnen lezen, maar deze persoon maakt geen gebruik van hulpmiddelen. Hun ervaringen geven inzicht in een aantal concrete punten waarop mensen met een visuele beperking kunnen vastlopen in het gebruik van de gemeentelijke website.

Voorleesfunctie en -systemen

Mensen met een visuele beperking maken regelmatig gebruik van voorleesprogramma's. Dit kunnen zowel het voorleesprogramma op de website zijn als voorleesprogramma's die geïnstalleerd zijn op hun eigen computer. Bij de taken die uitgevoerd moesten worden voor dit onderzoek liepen de deelnemers tegen een aantal problemen aan. Bijvoorbeeld, de Buiten Beter pagina heeft geen geïntegreerde voorleesfunctie en valt ook niet voor te lezen door sommige eigen voorleesprogramma's. Ook geeft een van de deelnemers aan dat de voorleesfunctie op de site van de gemeente niet opvalt. De functie zou beter prominent aan de bovenkant naast de zoekbalk geplaatst kunnen worden, in plaats van aan de zijkant van de pagina. Een andere kleur zou ook helpen de knop opvallender te maken. Bij het gebruik van de voorleesfunctie merken beide deelnemers dat deze elke keer opnieuw bovenaan de pagina begint te lezen. Het is weliswaar mogelijk om een deel van de tekst te selecteren en deze vervolgens voor te laten lezen. Voor ziende gebruikers kan dit handig zijn. Maar voor mensen die een visuele beperking hebben of volledig blind zijn—en dus niet visueel kunnen zien welke tekstpartijen beschikbaar zijn om te selecteren—biedt deze optie weinig houvast. Zonder visuele aanwijzingen is het vrijwel onmogelijk om doelgericht te selecteren wat je wilt laten voorlezen.

Kleuren en contrast aanpassen

Bij het uitvoeren van de taken komt het bij twee deelnemers naar voren dat er wensen zijn met betrekking tot de kleuren en de contrasten van de pagina's. Niet iedere persoon met een visuele beperking vindt dezelfde kleuren en contrasten prettig om te gebruiken. Er zijn voorkeuren voor blauw/wit, geel/zwart, wit/zwart etc. Wat in ieder geval benadrukt wordt is dat bijvoorbeeld neon groen/wit heel moeilijk leesbaar is, evenals de paarse kleur die gebruikt wordt. Primaire kleuren werken over het algemeen beter, geeft een van de deelnemers aan.

Toegankelijkheid van raadsinformatiesysteem van de gemeenteraad⁵

Het raadsinformatiesysteem (<https://opsterland.bestuurlijkeinformatie.nl/>) zijn slecht toegankelijk voor mensen met een visuele beperking. De voorleesfunctie en de functie om het contrast te veranderen ontbreken op de site. De eigen voorleesprogramma's die de deelnemers gebruiken waren in staat om de tekst op de website voor te lezen, maar waren niet in staat om de pdf's die bijvoorbeeld in de agenda van de raadsvergadering zijn opgenomen voor te lezen. Ook pdf's die eerder wel voor te lezen waren, zijn niet meer voor te lezen wanneer ze in het raadsinformatiesysteem zijn opgenomen⁶.

2.2 Digitale toegankelijkheid vanuit het oogpunt van maatschappelijke partners

Uit het gesprek dat we met Humanitas en Code Hans gevoerd hebben komt naar voren dat het niet voor iedereen mogelijk is om digitaal zelfredzaam te zijn en dat de kern van het probleem daarbij over het algemeen niet ligt bij de digitale toegankelijkheid van de gemeente. Voor statushouders is het bijvoorbeeld erg moeilijk om zich digitaal te redden door de taalbarrière en de complexiteit van de regelingen en de hulp die ze nodig hebben. Voor andere inwoners speelt de complexiteit van hun eigen problemen een grote rol in of ze in staat zijn om gebruik te maken van het digitale aanbod van de gemeente en bijvoorbeeld de angst die ze hebben voor het maken van fouten in een aanvraag. Daarom is het ook zo fijn en belangrijk dat inwoners fysiek bij de gemeente terecht kunnen voor vragen, geven de gesprekspartners aan.

Sterke punten die genoemd worden zijn de digitale formulieren van de gemeente die goed te gebruiken zijn op mobiele telefoons en de mogelijkheid om fysiek bij de gemeente langs te gaan bij vragen en problemen. De zwakke punten die genoemd worden zijn de complexe taal die soms gebruikt wordt door de gemeente, de manier om ergens voor in

⁵ <https://opsterland.bestuurlijkeinformatie.nl/>

⁶ We hebben dit getest aan de hand van de rekenkamerrapporten die we opleveren. Op onze eigen pagina op de website van de gemeente, <https://www.opsterland.nl/rapporten>, zijn de rapporten wel te lezen met een voorleesprogramma. Wanneer ze in het raadsinformatiesysteem zijn opgenomen zijn de rapporten niet meer voor te lezen.

aanmerking te komen die te complex is (QR code scannen om van de witgoedregeling gebruik te maken) en de tijdstippen waarop de gemeente telefonisch te bereiken is die te beperkt zijn.

2.3 Mystery e-mails

Om de digitale toegankelijkheid van de gemeente via e-mails en Whatsapp te onderzoeken hebben we zeven berichten gestuurd – zes e-mails en één Whatsapp bericht. De berichten zijn naar verschillende e-mailadressen en het whatsapp nummer die openbaar vindbaar waren⁷ gestuurd en hadden verschillende onderwerpen, uiteenlopend van een vraag over de toegang tot Wmo ondersteuning tot een vraag over het mogen plaatsen van een reclamebord op een tekstkar langs de weg. Voor een overzicht van de gestuurde berichten zie [bijlage 4](#).

Van de zeven gestuurde berichten zijn vijf berichten beantwoord, twee bleven onbeantwoord. De vijf beantwoorde berichten zijn allen (zeer) snel beantwoord, een drietal binnen een uur tot enkele uren en een tweetal binnen 1-2 dagen. De antwoorden die gegeven werden, waren duidelijk en adequaat; vervolgstappen werden uitgelegd, aanvraagformulieren werden meegestuurd, linkjes naar de website of verwijzingen naar een app waren opgenomen in het bericht. Er was in drie van de vijf berichten een uitnodiging opgenomen om contact op te nemen indien er nog onduidelijkheden of vragen waren. Een van de e-mails werd beantwoord via Zivver⁸, dat werd als wat ingewikkeld ervaren door de persoon die de e-mail had gestuurd. De vraag is ook of het gebruiken van Zivver toegevoegde waarde had in dit geval, omdat in de e-mail geen gevoelige informatie gedeeld werd. Van de twee onbeantwoorde berichten is naast geen reactie ook geen automatische ontvangstbevestiging ontvangen.

⁷ gebiedsteam@opsterland.nl gemeente@opsterland.nl vergunningen@owo-gemeenten.nl burgemeester@opsterland.nl & 06-12645155

⁸ Zivver is een dienst die veel gebruikt wordt door gemeenten om veilig emails te versturen. De emails worden versleuteld en vaak voorzien van tweefactorauthenticatie. Qua digitale toegankelijkheid kan het voor ontvangers van deze emails knelpunten opleveren. *De webomgeving van Zivver is grotendeels WCAG 2.1 AA-conform, maar sommige interacties (zoals het invullen van codes of werken met pop-ups) kunnen lastiger zijn voor mensen met schermlezers of beperkte motorische vaardigheden. Het gebruik van tijdelijke codes per sms kan voor mensen met een visuele of cognitieve beperking een extra drempel zijn.*

H3 Digitale toegankelijkheid: regelgeving en beleid

In dit hoofdstuk beschrijven we wet- en regelgeving op het gebied van digitale toegankelijkheid, overige relevante richtlijnen en het beleid van de gemeente Opsterland.

3.1 Wet- en Regelgeving Digitale Toegankelijkheid en Overheidsdigitalisering

In 2016 werd op EU-niveau de Richtlijn inzake toegankelijkheid van websites en mobiele applicaties van overheidsinstanties vastgesteld. Deze verplicht overheden om hun websites en apps toegankelijk te maken volgens de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1, minimaal op niveau AA. Op 5 oktober 2023 is WCAG 2.2 gepubliceerd als nieuwe aanbevolen standaard voor digitale toegankelijkheid. Maar voorlopig is WCAG 2.1 nog van toepassing voor overheidsorganisaties. Het is op dit moment nog niet bekend wanneer versie 2.1 door versie 2.2 zal worden vervangen. Verwacht wordt dat dit eind 2025 of begin 2026 zal zijn.

In Nederland werd deze WCAG-richtlijn aanvankelijk geïmplementeerd via het **Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid** overheid (sinds 1 juli 2018). Sinds 2023 zijn de toegankelijkheidseisen opgenomen in de **Wet digitale overheid (WDO)**⁹. Dat betekent dat alle overheidsorganisaties – ook samenwerkingsverbanden – moeten voldoen aan deze normen. Ze zijn verplicht om:

- een toegankelijkheidsverklaring te publiceren op hun website of app;
- daarin transparant te zijn over onderdelen die (nog) niet toegankelijk zijn;
- uit te leggen wat er wordt gedaan om verbetering te realiseren;
- een feedbackmechanisme beschikbaar te stellen, zodat gebruikers meldingen kunnen doen over ontoegankelijkheid.

Vanaf 28 juni 2025 is de reikwijdte van deze toegankelijkheidsverplichting verder uitgebreid. Toen trad namelijk de Nederlandse implementatie van de Europese Toegankelijkheidswet, de **Europese European Accessibility Act (EAA)** in werking¹⁰. Digitale informatie en diensten van gemeenten, zoals de websites en apps die door gemeenten worden ingezet, moeten voor iedereen toegankelijk zijn, zo is vastgelegd in deze wet¹¹. Dit

⁹ [Wet digitale overheid](#) | [Wet digitale overheid – Digitale Overheid](#)

¹⁰ [Toegankelijkheid producten en diensten voor mensen met een beperking flink verbeterd door EU-Toegankelijkheidsrichtlijn](#) | [Nieuwsbericht](#) | [Rijksoverheid.nl](#)

¹¹ Door het tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid moesten overheidswebsites en apps al sinds 2018 voldoen aan toegankelijkheidseisen.

betekent dat digitale informatie en diensten even bruikbaar zijn voor mensen met een functiebeperking als voor mensen zonder functiebeperking. Maar deze wet verplicht ook commerciële aanbieders – zoals banken, webshops, vervoerders en softwareleveranciers – om hun digitale producten en diensten toegankelijk te maken.

De Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (WMEBV) treedt op 1 januari 2026 in werking. Deze wet geeft inwoners en ondernemers het wettelijk recht om digitaal met de overheid te communiceren via door de overheid aangewezen kanalen.

Overheidsorganisaties worden verplicht om die digitale kanalen (zoals website, e-formulieren of e-mail) expliciet kenbaar te maken en moeten zorgen voor betrouwbare afhandeling. Daar horen ook wettelijke waarborgen bij, zoals ontvangstbevestigingen, termijnverlenging bij storingen en duidelijke meldingen over de status van berichten. De VNG ondersteunt gemeenten met een stappenplan voor de implementatie van de WMEBV¹².

De **Wet open overheid (WOO)** verving in 2022 de **Wet openbaarheid van bestuur**. Deze wet verplicht overheden om overheidsinformatie actief openbaar te maken in elf vooraf gedefinieerde categorieën, zoals wetten, convenanten, onderzoeksrapporten en adviezen. Digitalisering speelt hierbij een centrale rol: informatie moet digitaal en goed toegankelijk beschikbaar zijn. De WOO stimuleert bovendien het gebruik van het **Platform Open Overheidsinformatie (PLOOI)**, waarop documenten breed en doorzoekbaar worden ontsloten¹³.

Naast de Europese European Accessibility Act (EAA) geldt ook de **Single Digital Gateway-verordening** (EU 2018/1724). Deze verplicht EU-lidstaten om via één centrale toegangspoort (een digitaal loket) informatie aan te bieden over overheidsprocedures. Ook moeten burgers en bedrijven uit andere EU-landen deze procedures digitaal kunnen afhandelen. In Nederland zijn VNG en rijksoverheid samen met leveranciers gestart met de implementatie van deze zogeheten “SDG-verplichtingen”¹⁴.

De EU blijft bovendien inzetten op hergebruik van overheidsdata via de Open Data-richtlijn en versterkt gegevensbescherming met de **Algemene Verordening Gegevensbescherming** (AVG). Dit is een Europese wet die de bescherming van persoonsgegevens regelt. De AVG schrijft voor hoe organisaties met persoonsgegevens moeten omgaan en welke rechten individuen hebben met betrekking tot hun gegevens.¹⁵

¹² [Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer](#) [Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer – Digitale Overheid](#)

¹³ [Wet open overheid \(Woo\) | Rijksoverheid.nl](#)

¹⁴ [Single Digital Gateway | VNG](#)

¹⁵ [De AVG in het kort | Autoriteit Persoonsgegevens](#)

De inzet van clouddiensten is inmiddels vrij gangbaar, maar wel aan strikte voorwaarden gebonden. Gemeenten gebruiken onder andere de in 2024 geactualiseerde **GIBIT-inkoopvoorwaarden** (2023). Hierin zijn eisen opgenomen voor veiligheid, toegankelijkheid, cloudhosting, gegevensopslag en -bescherming¹⁶.

Ook vernieuwen gemeenten hun informatievoorziening via programma's als Common Ground (VNG)¹⁷ en zetten ze in op omnichannel dienstverlening, waarbij de burger zelf het voorkeurskanaal kiest – online, telefonisch of fysiek. Innovaties als digitale rijbewijsaanvragen en AI-chatbots zoals *GEM* (de Gemeentelijke Virtuele Assistent) laten zien dat overheden steeds vaker experimenteren met nieuwe vormen van dienstverlening.

3.2 Richtinggevend kader VNG: Digitale Agenda – van 2020 naar 2028

De Digitale Agenda is geen wetgeving maar functioneert als richtinggevend kader voor gemeenten om aan wettelijke verplichtingen te voldoen én om tegelijkertijd te werken aan een toekomstbestendige digitale overheid. Dit werd in gang gezet met de **Digitale Agenda 2020** van de VNG, waarin voor het eerst in samenhang werd gewerkt aan vier ambities: dienstverlening op orde, slimme informatie, veilige infrastructuur en de gemeente als partner.

De Digitale Agenda 2020 leidde tot initiatieven zoals het hiervoor beschreven programma Common Ground, de ontwikkeling van generieke digitale bouwstenen, de doorontwikkeling van GIBIT en een impuls voor standaardisering, informatieveiligheid en gebruiksvriendelijke digitale dienstverlening.

Na afronding van deze agenda is het beleid voortgezet in de **Digitale Agenda Gemeenten 2024**, waarin het accent meer lag op:

- integrale dienstverlening via alle kanalen (omnichannel);
- meer regie voor inwoners op hun gegevens;
- het actief beschikbaar stellen van overheidsinformatie (WOO);
- toepassing van AI, zoals met een chatbot;
- het versterken van digitale inclusie, onder meer door structurele aandacht voor toegankelijkheid en begrijpelijkheid van digitale communicatie.

Vorig jaar (september 2024) is het toekomstbeeld geschetst in de **Digitale Agenda Gemeenten 2028**. Deze agenda bouwt voort op de ingezette lijn, maar legt de nadruk op:

- burgerparticipatie via digitale kanalen;
- duurzame digitalisering (infrastructuur, data-opslag);

¹⁶ [Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen](#)

¹⁷ [Common Ground | VNG](#)

- het garanderen van publieke waarden in een datagedreven samenleving.

3.3 Beleid in Opsterland

De gemeente Opsterland heeft een aantal (beleids)documenten die betrekking hebben op de digitale dienstverlening aan inwoners. De belangrijkste documenten zijn het Informatiebeleidsplan OWO-gemeenten 2017-2020, de visie online dienstverlening 2020-2022 en de visie online dienstverlening 2020-2021 Organisatie WhatsApp en chat. Alleen het Informatiebeleidsplan OWO-gemeenten 2017-2020 is beleid dat door de gemeenteraad is vastgesteld. De visie online dienstverlening 2020-2022 is een intern document dat zowel het karakter van een richtinggevend kader heeft als een uitvoeringsprogramma. Het document 'visie online dienstverlening 2020-2021 Organisatie WhatsApp en chat' is vooral een werkinstructie voor het gebruik van deze communicatiemiddelen.

3.3.1 Informatiebeleidsplan OWO-gemeenten 2017-2020 (vastgesteld door de raad op 12 februari 2018)

Het informatiebeleidsplan is een beleidsstuk dat is opgesteld door OWO-I&A (nu: team ICT) in samenwerking met OWO-DIV, twee afdelingen die vallen onder het intergemeentelijk samenwerkingsverband tussen de gemeenten Ooststellingwerf, Weststellingwerf en Opsterland. In dit document staat informatievoorziening centraal, wat betekent dat het veel breder is dan alleen digitale toegankelijkheid. Het beleidsplan loopt tot 2020 en is daarna niet herzien.

Voor dit onderzoek lichten we de onderdelen eruit die zich toespitsen op digitale toegankelijkheid. Op het gebied van dienstverlening vindt men het belangrijk dat:

- de burger haar weg kan vinden in de aangeboden digitale wereld. De informatie moet goed vindbaar zijn
- de burger haar informatie kan vinden op de Persoonlijke Internet Pagina (PIP) én/of MijnOverheid.

Het beleidsplan geeft verder aan de Digitale Agenda 2020 te omarmen en daarbij als doelstelling te hebben om de digitale informatie voor burgers en instanties via MijnOverheid beschikbaar te stellen. Het beleid richt zich dus vooral op het aanbieden van informatie en diensten via digitale kanalen zoals MijnOverheid en Persoonlijke Internet Pagina's (PIP), zodat inwoners gemakkelijk en tijdig toegang hebben tot relevante gegevens. Daarnaast wordt gewerkt aan het verbeteren van de vindbaarheid van informatie, het gebruik van eHerkenning voor bedrijven en het inzetten van sociale media als dienstverleningskanaal.

3.3.2 Visie online dienstverlening 2020-2022 (vastgesteld door het college d.d. 3 november 2020)

De 'Visie online dienstverlening 2020 - 2022' van de gemeente Opsterland is een plan om de online communicatie en dienstverlening te verbeteren, aansluitend bij de dynamische informatiesamenleving en de participatiegedachte van de Rijksoverheid. De gemeente kiest voor een versnelde maar behoedzame aanpak als 'slimme volger', waarbij lessen van anderen worden benut om onnodige risico's te vermijden. Het sluit aan bij het Coalitieakkoord Opsterland 2018-2022 en de Digitale Agenda 2020 van de VNG. In de visie worden zes concrete doelstellingen genoemd. De visie loopt tot 2022 en is daarna niet herzien.

De volgende zes doelstellingen zijn opgenomen in de visie.

- 1. Inwoners en ondernemers kunnen snel en eenvoudig de juiste informatie vinden**
Gestreefd wordt naar klantgedreven, persoonlijke dienstverlening via een gebruiksvriendelijke website (www.opsterland.nl) en een crossmediale omnichannel-aanpak. Informatie wordt vraaggestuurd en helder aangeboden, met social media als verlengstuk om informatie actief aan te bieden aan inwoners. Het 'één ingang per kanaal' principe wordt gehanteerd en er wordt ingezet op kanaalsturing om te voorkomen dat inwoners kanalen moeten zoeken en door de bomen het bos niet meer zien. Het is belangrijk dat alle informatie te vinden is via www.opsterland.nl.
- 2. Inwoners en ondernemers kunnen online zaken doen met de gemeente**
Via 'Mijn Opsterland' en de aansluiting op MijnOverheid.nl kunnen inwoners 24/7 zaken regelen met de gemeente. Beschikbare diensten worden uitgebreid en de omgeving wordt gekoppeld aan zaakgericht werken voor een volledige benutting van 'Mijn Opsterland'.
- 3. Onze online dienstverlening is begrijpelijk**
Online teksten worden op B1-niveau geschreven (heldere taal), met korte, actieve zinnen en een duidelijke opmaak, zodat ze voor 95% van de bevolking begrijpelijk zijn.
- 4. Onze online dienstverlening is voor iedereen toegankelijk**
De website voldoet aan de WCAG 2.1-richtlijnen voor toegankelijkheid, zodat de website ook voor mensen met een beperking toegankelijk is, en krijgt een responsive design voor gebruik op elk apparaat.
- 5. De gemeente Opsterland profileren en mensen er wegwijs maken**
Bezoekers van Opsterland worden online wegwijs gemaakt in de gemeente. De website biedt statische content meertalig (Nederlands, Fries, Engels) aan, zodat inwoners, ondernemers en bezoekers een goed beeld van Opsterland krijgen. Er

worden filmpjes en beeldmateriaal bij de webteksten gebruikt en de beeldbank van de gemeente wordt op peil gebracht.

6. Online platform bieden om met de samenleving in gesprek te gaan

Mensen krijgen de mogelijkheid om online via social media en chat, en in specifieke gevallen via online communities, met de gemeente in gesprek te gaan. Daarnaast wordt er een burgerparticipatieplatform geïmplementeerd om burgers meer te betrekken bij de besluitvorming van de gemeente.

Bij deze visie online dienstverlening is in een apart document een aantal Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) voor de gemeentelijke website benoemd aan de hand van de doelstellingen uit de visie. Voor doelstelling 6 zijn geen KPI's opgenomen in dit document.

Ambitie uit de Visie Online Dienstverlening	Bijbehorende KPI's
1. Inwoners en ondernemers kunnen snel en eenvoudig de juiste informatie vinden	• Bezoekers beoordelen de online dienstverlening via de gemeentelijke website na livegang met een 7. • Bezoekers beoordelen de online dienstverlening via de gemeentelijke website een jaar na livegang met een 8. • 70% van de bezoekers van de gemeentelijke website heeft gevonden wat ze zochten na livegang. • 80% van de bezoekers van de gemeentelijke website heeft gevonden wat ze zochten na een jaar na livegang. • 70% van de bezoekers die het deel Zorg en Ondersteuning van de website bezochten voelen zich geholpen door de informatie op de website na livegang.
2. Inwoners kunnen online zaken doen met de gemeente	Geen specifieke KPI's (PIP en MijnOverheid.nl vallen buiten scope van het KPI-onderzoek).
3. Onze online dienstverlening is begrijpelijk	Online teksten schrijven we op taalniveau B1, oftewel: heldere taal.
4. Onze online dienstverlening is voor iedereen toegankelijk	We voldoen aan de Webrichtlijnen WCAG 2.1, die door de rijksoverheid zijn vastgesteld.
5. De gemeente Opsterland profileren en mensen er wegwijs maken	Bezoekers van Opsterland maken we online wegwijs in de gemeente. Daarnaast geven wij zelf informatie over de belangrijkste recreatieve mogelijkheden in Opsterland. Statische content wordt in het Nederlands, Frysk en Engels aangeboden.

3.3.3 Visie online dienstverlening 2021-2021 Organisatie WhatsApp en chat

De 'Visie online dienstverlening 2020 - 2021 Organisatie WhatsApp en chat' is een werkinstructie voor het inzetten van WhatsApp en chat als gemeentelijke communicatiemiddelen als dienstverlening aan inwoners. In de visie is opgenomen hoe beide instrumenten worden ingezet. Beknopt samengevat ziet dat er als volgt uit:

- Er wordt één account per communicatiekanaal gehanteerd zodat inwoners weten waar ze moeten zijn.
- WhatsApp- en chatberichten worden behandeld door medewerkers van het publiekscentrum tijdens de uren waarop de gemeente telefonisch bereikbaar is.
- WhatsApp-berichten worden tijdens openingstijden zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 24 uur beantwoordt
- Chatberichten worden tijdens openingstijden binnen 4 minuten met een eerste antwoord beantwoordt, als dit niet lukt wordt de inwoner doorverwezen naar een ander kanaal.

Het document bevat verder zeer specifieke werkinstructies en beschrijvingen van het proces van contact tussen inwoners en gemeente en de bezettingsgraad van de communicatiekanalen. Ook is hierin opgenomen dat alle vragen waarbij persoonsgegevens gedeeld moeten worden, anders dan naam en telefoonnummer, via een ander communicatiekanaal moeten plaatsvinden. Het streven is om aan het einde van elke werkdag alle openstaande verzoeken van inwoners te hebben afgehandeld of gezorgd te hebben voor een goede overdracht naar een collega.

3.3.4 Gemeentelijke websites en de digitale toegankelijkheid ervan

De gemeente Opsterland streeft ernaar om haar digitale dienstverlening toegankelijk, gebruiksvriendelijk en inclusief te maken voor alle inwoners, in lijn met de wettelijke verplichtingen van het Tijdelijk Besluit Digitale Toegankelijkheid Overheid (nu onderdeel van de Wet Digitale Overheid). In paragraaf 2.2. viel al te lezen dat dit moet waarborgen dat websites, apps en andere digitale kanalen voldoen aan de internationale toegankelijkheidsnormen (de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1) op niveau AA.

Op 6 december 2023 is de toegankelijkheidsverklaring van de officiële website (www.opsterland.nl) opgesteld en deze is voor het laatst bijgewerkt op 16 januari 2024¹⁸. Hierin verklaart de gemeente dat de hoofdwebsite volledig voldoet aan de toegankelijkheidseisen (status A). Dit betekent dat alle 50 criteria van WCAG 2.1 A en AA

¹⁸ [Toegankelijkheid | Gemeente Opsterland](#)

zijn behaald. Dit wordt ondersteund door een eigen verklaring die door Logius¹⁹ is gecontroleerd en toereikend is bevonden.

Het dashboard van Logius rapporteert het volgende over de website en apps van de gemeente Opsterland²⁰:

"1 van de 8 websites en apps voldoen aan de wettelijke verplichting. Websites en apps van de overheid mogen status A, B of C hebben. Dat is bepaald in de wet voor digitale toegankelijkheid. Status A is het beste. Dan is een website of app toegankelijk. Het bewijs daarvoor is een onderzoeksrapport zonder fouten. Zijn er nog wel fouten? Dan krijgt de site of app status B. De organisatie moet de fouten dan gaan oplossen. Status C betekent dat de site of app binnen 6 maanden wordt onderzocht.

1 van de 8 websites en apps voldoet aan de toegankelijkheidseisen
Alleen websites en apps die voldoen aan alle toegankelijkheidseisen krijgen status A. Deze kunnen door iedereen worden gebruikt, ook door bezoekers met een beperking. Ze zijn gebouwd volgens de regels voor toegankelijke websites en apps. "

Het gaat in bovenstaande verklaring om de volgende websites:

<https://www.opsterland.nl/> > Status A (voldoet volledig)

<https://www.duurzaambouwloket.nl/gemeente/opsterland> > Status D (voldoet niet)

<https://www.energieinopsterland.nl/> > Status D (voldoet niet)²¹

<https://opsterland.begrotingonline.nl/> > geen verklaring

<https://opsterland.begrotingsapp.nl/> > geen verklaring

Gemeenteraad

<https://channel.royalcast.com/gemeenteopsterland/> > geen verklaring

<https://opsterland.bestuurlijkeinformatie.nl/> > geen verklaring

<https://opsterland.langetermijnagenda.nl/> > geen verklaring en URL werkt niet

Daarnaast is er nog een aantal websites waar nog geen toegankelijkheidsstatus voor is waaronder <https://stemvan.opsterland.nl/> omdat voor deze websites nog niet definitief een verantwoordelijke is vastgesteld²².

¹⁹ Logius vervult voor de overheid de rol van kenniscentrum voor Digitale Toegankelijkheid en verspreidt deze kennis via digitoegankelijk.nl.

²⁰ [Zó digitoegankelijk is Gemeente Opsterland | Dashboard DigiToegankelijk](#) geraadpleegd op 28-2-2025

²¹ Tijdens de gesprekken is aangegeven dat deze website wordt uitgefaseerd en onderdeel wordt van de gemeentelijke website, dat is intussen gebeurd.

²² [Zó digitoegankelijk is website https://stemvan.opsterland.nl/ | Dashboard DigiToegankelijk](#)

In de loop van 2025 is een nieuw online platform ontwikkeld: [Gemeente Opsterland | Voor Elkaar Plein](#). Het voorelkaarplein is een samenwerking tussen Code Hans, een welzijnsorganisatie in de gemeente, en het sociaal domein van de gemeente Opsterland. De gemeente Opsterland is eigenaar van deze website, het beheer van de site is belegd bij de gemeente en bij Code Hans. Voor deze website is geen toegankelijkheidsstatus of -verklaring beschikbaar.

3.3.5 Lokale Inclusie Agenda (LIA) Opsterland 2025

In september 2024 heeft het college de raad geïnformeerd dat de gemeente een lokaal inclusiebeleid gaat ontwikkelen zodat elke inwoner op een gelijkwaardige manier, naar behoefte en vermogen, mee kan doen in Opsterland. In deze brief wordt ook verwezen naar toegankelijkheid als norm, waaronder toegankelijkheid van informatie en communicatie. Dit valt te linken aan digitale toegankelijkheid.

De opgestelde LIA (september 2025) is vooral een visiedocument waarin digitale toegankelijkheid een onderdeel is. Het raakvlak met gemeentelijke dienstverlening en communicatie wordt benoemd, evenals dat er nog onvoldoende samenhang is tussen de diverse beleidsterreinen en inclusie. "We zijn ons niet altijd bewust van inclusie, terwijl kleine aanpassingen een groot verschil kunnen maken op de weg naar een meer inclusieve samenleving." Digitale toegankelijkheid wordt gedefinieerd als "de mogelijkheid voor iedereen om internet, computers en smartphones te gebruiken". Het is de bedoeling dat de dienstverlening van de gemeente toegankelijk is en de gemeentelijke websites toegankelijk en in heldere taal geschreven zijn.

Aan de Lokale Inclusie Agenda zijn op dit moment nog geen uitvoeringsplannen met specifieke activiteiten verbonden. Deze worden in een later stadium opgesteld.

H4 – Digitale toegankelijkheid in de praktijk

In dit hoofdstuk beschrijven we hoe digitale toegankelijkheid in de praktijk is georganiseerd in de gemeente Opsterland en welke achterliggende middelen de gemeente daarvoor tot z'n beschikking heeft.

4.1 Van beleid naar uitvoering

De twee visiedocumenten die de gemeente heeft opgesteld zijn gecombineerde documenten waarin zowel richtinggevende kaders als de uitvoering besproken wordt. Zo zijn in de "Visie online dienstverlening 2020 – 2021 organisatie WhatsApp en chat" concrete werkinstructies opgenomen voor de medewerkers van het Publiekscentrum (KCC) die in de praktijk de WhatsApp- en chatfunctie bemannen. In de "visie online dienstverlening 2020-2022" wordt voor sommige doelstellingen, bijvoorbeeld doelstelling 1, beschreven wat men wil gaan doen. Er wordt niet beschreven hoe dat gedaan gaat worden, wat men daarvoor nodig heeft en op welke termijn men het gedaan wil hebben. Er zijn geen verdere integrale uitvoeringsplannen beschikbaar. Wel zijn er voor verschillende deelonderdelen beschrijvingen beschikbaar, of in de vorm van een offerte van een gecontracteerde partij of in de vorm van een beschrijving van een projectaanpak. Dit geldt bijvoorbeeld voor de bouw van de website en de bouw van het participatieplatform²³.

4.1.1 Subwebsites van de gemeente

In de visie "Visie online dienstverlening 2020 – 2022" geeft de gemeente het volgende aan met betrekking tot de toegang tot gemeentelijke informatie en dienstverlening.

"We hanteren het 'één ingang per kanaal' principe en zetten in op kanaalsturing. Daarmee voorkomen we dat inwoners kanalen moeten zoeken en door de bomen het bos niet meer zien. We monitoren zowel aan de telefoon als via de website de veel gestelde vragen en passen onze website hier continu op aan. Aanvullend wordt het mogelijk om binnen opsterland.nl pagina's aan te maken voor bijvoorbeeld het sociaal domein of specifieke projectpagina's (meerdere lay-outs mogelijk). Hierbij is de mogelijkheid om in specifieke gevallen middels een nieuwe URL (zijingang) deze pagina's te ontsluiten (bijv. [heerenveenhelpt.nl](https://www.heerenveenhelpt.nl) of [sameninoostgelre.nl](https://www.sameninoostgelre.nl)). Door alles binnen 1 website onder te brengen blijft alle informatie ook te vinden via www.opsterland.nl "

²³ <https://www.opsterland.nl/stemvanopsterland> en <https://stemvan.opsterland.nl/>

Naast de hoofdwebsite beheert Opsterland ook andere digitale kanalen, zoals *Duurzaam Bouwloket Opsterland* en *De Stem van Opsterland*. De toegankelijkheidsverklaring hiervoor, laatst bijgewerkt op 13 januari 2025²⁴, geeft aan dat *Duurzaam Bouwloket* niet voldoet (status D) en voor *De Stem van Opsterland* geen definitief verantwoordelijke is vastgesteld. We zien dat de website van de gemeente linkt naar al deze websites, waarmee aan de eigen visie wordt voldaan.

Bovenstaande sites zijn Opsterlandse versies van websites die door meer gemeenten in het land worden gebruikt. Het recent ontwikkelde online platform Voor Elkaar Plein ([Gemeente Opsterland | Voor Elkaar Plein](#)) is anders. Dit platform is een lokale samenwerking tussen Code Hans, een welzijnsorganisatie in de gemeente, en het sociaal domein van de gemeente Opsterland. De gemeente Opsterland is eigenaar van deze website, het beheer van de site is belegd bij de gemeente en bij Code Hans. Voor deze website is geen toegankelijkheidsstatus of - verklaring beschikbaar. De ambtelijk verantwoordelijk functionaris geeft aan dat de WCAG-wetgeving wel van toepassing is op deze website en daar in de bouw van de website ook rekening mee is gehouden. Er zijn intussen verbeteringen geïmplementeerd die het platform beter laten aansluiten bij de WCAG-richtlijnen, zo wordt gesteld. Het gaat dan o.a. contrastverhoging voor betere leesbaarheid, vergroting van tekst en een voorleesfunctie. Het platform is ontwikkeld omdat geconstateerd werd door het sociaal domein en code Hans dat belangrijke informatie verspreid is over verschillende plekken, wat het overzicht moeilijk maakt en de vindbaarheid bemoeilijkt. Het Voor Elkaar Plein is bedoeld om deze informatie op één plek te verzamelen, zodat inwoners van Opsterland en professionals snel antwoorden vinden op vragen²⁵.

Niet alle digitale kanalen van de gemeente hebben dezelfde mate van toegankelijkheid bereikt. De gemeente biedt inwoners de mogelijkheid om toegankelijkheidsproblemen te melden via gemeente@opsterland.nl.

4.2 Beleid en uitvoering in relatie tot wet- en regelgeving

In de afgelopen jaren zijn een aantal aanscherpingen en uitbreidingen geweest op het gebied van wet- en regelgeving waar gemeenten aan moeten voldoen. Het wordt steeds complexer en ook in de komende jaren zal dit proces zich voortzetten. Wanneer we kijken naar de drie (beleids)documenten die beschikbaar zijn dan zien we dat ze alle drie verouderd zijn en dat er geen updates van zijn gemaakt in de afgelopen jaren. Omdat er, naast deze (beleids)stukken, voor de uitvoering weinig informatie uit documenten

²⁴ [Verklaring van Duurzaam Bouwloket Opsterland | Invulassistent Toegankelijkheidsverklaring](#)

²⁵ Het Voor Elkaar Plein is opgeleverd toen dit onderzoek al ruimschoots onderweg was en is daarom niet meegenomen in de klantreizen die we in het onderzoek hebben uitgevoerd en die beschreven worden in hoofdstuk 5.

beschikbaar is, is het voor ons in dit onderzoek niet mogelijk om op een systematische manier te controleren of en hoe de gewijzigde wet- en regelgeving is meegenomen in de activiteiten van Opsterland op het gebied van digitale toegankelijkheid en waar dan verbeterpunten zouden liggen. Dit geldt ook voor het realiseren van de volgende versies van de Digitale Agenda. In de met de gemeente gevoerde gesprekken wordt aangegeven dat de beleidsstukken nog voldoen en dat herijking alleen zinvol wordt geacht op het moment dat er zaken aangepast moeten worden in de huidige plannen. Zolang de gemeente blijft voldoen aan de gestelde criteria vindt men het minder noodzakelijk de beleidsstukken aan te passen. Daarnaast zijn er ook nog doelstellingen uit de huidige visie die niet (volledig) gerealiseerd zijn.

4.3 Status van de KPI's voor de Visie Online dienstverlening

Zoals beschreven in hoofdstuk twee zijn er voor de visie online dienstverlening een aantal KPI's beschreven. Deze KPI's zijn vrij beperkt zijn in omvang, niet voor alle ambities opgesteld²⁶ en dekken niet altijd de volledige ambitie uit de visie. Daarnaast zijn niet van alle KPI's uitkomsten bekend. Deze bevinding sluit ook aan bij de bevindingen uit de gesprekken met de gemeente waarin aangegeven wordt dat er nog doelstellingen uit de huidige visie zijn die niet (volledig) gerealiseerd zijn.

Ambitie uit de Visie Online Dienstverlening	Bijbehorende KPI's	Resultaat
1. Inwoners en ondernemers kunnen snel en eenvoudig de juiste informatie vinden	- Bezoekers beoordelen de online dienstverlening via de gemeentelijke website na livegang met een 7. - Bezoekers beoordelen de online dienstverlening via de gemeentelijke website een jaar na livegang met een 8. 70% van de bezoekers van de gemeentelijke website heeft gevonden wat ze zochten na livegang. 80% van de bezoekers van de gemeentelijke website heeft gevonden wat ze	In de documenten die ons ter beschikking zijn gesteld vinden we geen meting terug die exact de KPI's meet zoals ze hier zijn geformuleerd. In het onderzoek van Partoer wat we in hoofdstuk 4 beschrijven is wel een cijfer voor digitale faciliteiten beschikbaar (gemiddeld een 7.1). Daarnaast weten we dat voor bepaalde pagina's op de website gevraagd wordt of inwoners hebben kunnen vinden wat ze zochten, maar

²⁶ Voor doelstelling 6 – Online platform bieden om met de samenleving in gesprek te gaan – is geen KPI geformuleerd. Het platform is wel gerealiseerd op <https://stemvan.opsterland.nl/>

Ambitie uit de Visie Online Dienstverlening	Bijbehorende KPI's	Resultaat
	zochten na een jaar na livegang. 70% van de bezoekers die het deel Zorg en Ondersteuning van de website bezochten voelen zich geholpen door de informatie op de website na livegang.	hiervan hebben we geen uitkomsten gezien.
2. Inwoners kunnen online zaken doen met de gemeente	Geen specifieke KPI's (PIP en MijnOverheid.nl vallen buiten scope van het KPI-onderzoek).	N.v.t.
3. Onze online dienstverlening is begrijpelijk	Online teksten schrijven we op taalniveau B1, oftewel: heldere taal.	Men geeft aan dat het taalgebruik op de website gecontroleerd wordt door meelezers. We hebben hier geen rapportages of verslagen van gezien. We hebben wel zelf een check op taalniveau gedaan, o.a. met behulp van een online tool ²⁷ , en concluderen dat veel van de gebruikte taal op de website inderdaad op of rond B1/B2 niveau zit.
4. Onze online dienstverlening is voor iedereen toegankelijk	We voldoen aan de Webrichtlijnen WCAG 2.1, die door de rijksoverheid zijn vastgesteld.	De gemeente voldoet aan de WCAG 2.1 normen voor de hoofdwebsite. De inspecties die dit aantonen beschrijven we uitgebreider in hoofdstuk 4 van dit rapport.

²⁷ <https://www.accessibility.nl/tools/leesniveau>

Ambitie uit de Visie Online Dienstverlening	Bijbehorende KPI's	Resultaat
5. De gemeente Opsterland profileren en mensen er wegwijs maken	Bezoekers van Opsterland maken we online wegwijs in de gemeente. Daarnaast geven wij zelf informatie over de belangrijkste recreatieve mogelijkheden in Opsterland. Statistische content wordt in het Nederlands, Frysk en Engels aangeboden.	Het grootste deel van deze KPI is niet meetbaar. Kijkend naar het laatste onderdeel – de website in het Nederlands, Fries en Engels aanbieden – dan zien we dat de gemeente daar vorderingen op maakt (concepten zijn beschikbaar) maar dat de livegang nog moet plaatsvinden.

4.4 Beschikbare middelen

Het uitgangspunt bij het beschikbaar stellen van middelen voor digitale dienstverlening is dat de gemeente moet voldoen aan de wettelijke normen en eisen. In de gesprekken is door de gemeente aangegeven dat er voldoende ruimte is binnen de begroting om dat te realiseren. Daarnaast heeft Opsterland er bewust voor gekozen om een “slimme volger” te zijn. Dit houdt bijvoorbeeld in dat ze gekozen hebben voor het systeem waar de website van Weststellingwerf op draait, omdat ze zien dat dat naar behoren werkt. De gemeente kijkt zowel naar eigen ervaringen als naar ervaringen binnen de OWO-samenwerking, binnen andere gemeenten en de adviezen die de VNG geeft. Zo kan men op een efficiënte manier omgaan met de beschikbare middelen.

Een opdracht die wel beïnvloed is door capaciteitsgebrek is de vertaling van de website in het Fries en het Engels. Dit heeft langer geduurd dan men in eerste instantie graag wilde. Maar, het beschikbaar hebben van de website in meerdere talen is geen wettelijke norm of eis waardoor dit geen invloed heeft op de AA status van de website. Daarnaast komt uit de gesprekken met de gemeente naar voren dat het kostenaspect meegewogen wordt in beslissingen om bepaalde zaken te ontwikkelen en te implementeren. Er is bijvoorbeeld de wens om teamviewer beschikbaar te maken, waardoor de gemeente inwoners op afstand digitaal kan helpen. Men is op dit moment zoekende hoe dat op de meest (kosten)efficiënte manier geïmplementeerd kan worden, waar mogelijk in samenwerking met de andere OWO-gemeenten.

4.5 Het belang van fysiek en telefonisch contact met de gemeente

Uit de met de gemeente gevoerde gesprekken komt naar voren dat men het belangrijk vindt dat inwoners ook laagdrempelig fysiek en telefonisch bij de gemeente terecht

kunnen. Het is goed om de digitale dienstverlening voor zo veel mogelijk inwoners op een toegankelijke manier in te richten, maar er zal altijd een groep inwoners blijven waarvoor het te moeilijk blijkt om zaken digitaal te regelen. Voor onder andere die inwoners wil de gemeente uitnodigend blijven en de mogelijkheid blijven bieden om binnen te lopen bij de Publieksbalie in het gemeentehuis of telefonisch contact te zoeken met de gemeente. Laagdrempelig in contact kunnen komen vindt de gemeente belangrijk voor inwoners. Het gebiedsteam en het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO)²⁸ zijn hierbij ook belangrijke signalerings- en contactpunten met en van de gemeente die ingezet kunnen worden voor inwoners die vastlopen in het digitale systeem. IDO's zijn fysieke balies in bibliotheken waar mensen hulp krijgen bij het regelen van overheidszaken via het internet. Vanaf 1 januari 2023 hebben gemeenten een regiefunctie voor deze IDO's. Op dit moment zijn de beschikbare middelen die gemeenten krijgen voor het IDO afkomstig uit een specifieke SPUK-uitkering, toereikend, zo blijkt uit het gesprek met de medewerker van de Bibliotheek Zuidoost Fryslân. Vanaf 2026 is het kabinetsvoornemen echter om alle SPUK-regelingen af te schaffen en worden de middelen overgeheveld naar het Gemeentefonds. Hierdoor vervalt de oormerking en kunnen gemeenten het budget ook voor andere doeleinden inzetten. In combinatie met het zogenoemde 'ravijnjaar' 2026, waarin veel gemeenten te maken krijgen met forse tekorten, vormt dit een risico voor de structurele financiering van het IDO.

²⁸ [Informatiepunt Digitale Overheid](#)

H5 Monitoring en evaluatie van de digitale toegankelijkheid

In dit hoofdstuk beschrijven we de monitoring en evaluatie van de digitale toegankelijkheid van de gemeente Opsterland.

Uit de gevoerde gesprekken en de ontvangen documenten blijkt dat er op een aantal manieren gemonitord is en gemonitord wordt op het brede onderwerp van digitale toegankelijkheid. Hieronder bespreken we per manier hoe de monitoring in elkaar zit, wat de uitkomsten zijn en hoe, indien bekend, de uitkomsten worden opgevolgd.

5.1 Continue monitoring van de website

De gemeente maakt gebruik van een tool die continu rapportages maakt over de website en daarin identificeert waar zich mogelijk technische problemen op de website voordoen. Problemen kunnen uiteenlopen van meldingen over linkjes die niet meer werken tot meldingen over dat het contrast op een pagina niet goed is. Het verantwoordelijke team probeert om deze rapportages elke week door te nemen. Naast meldingen over technische problemen identificeert de tool ook spelfouten en problemen in taalgebruik en monitort het de onderdelen waarop de WCAG AA score is gebaseerd. De gemeente ziet deze tool als een hulpmiddel om te blijven voldoen aan de WCAG normen. Op de vraag wat er met de uitkomsten van de monitoring wordt gedaan, geeft men aan dat het een continu proces van aanpassen is wat plaatsvindt in de dagelijkse praktijk. Er is geen overzicht beschikbaar met aanpassingen die gedaan zijn.

Daarnaast vindt op de website continu klanttevredenheidsonderzoek plaats waarbij op bepaalde pagina's²⁹ gebruikers gevraagd wordt of ze gevonden hebben wat ze zochten. Als ze aangeven dat ze niet gevonden hebben wat ze zochten, volgt er een vervolgvraag waarbij aan de gebruiker gevraagd wordt waarmee de gemeente hen kan helpen. Dit kan de gebruiker aangeven door middel van het invullen van een open antwoordveld en het achterlaten van zijn of haar e-mailadres. Daarnaast geeft de gemeente aan dat ze bij een nieuw onderwerp op de site deze manier van klanttevredenheidsonderzoek vaker inzet, dan bij onderwerpen die al langer op de site staan en goed functioneren.

²⁹ Voor zo ver wij tijdens ons onderzoek hebben kunnen constateren vindt deze vorm klanttevredenheidsonderzoek alleen plaats op pagina's die te bereiken zijn via de tegel "zorg, inkomen en ondersteuning."

5.2 WCAG 2.1/2.2 inspecties van de website

Naar aanleiding van de wettelijke verplichtingen, zoals beschreven in paragraaf 2.2, laat de gemeente eens in de drie jaar door een gespecialiseerde externe partij WCAG inspecties doen om in kaart te brengen in hoeverre de techniek van de gemeentelijke website of deelonderdelen/-systemen daarvan³⁰, voldoen aan de WCAG 2.1/2.2, niveau AA norm. Afhankelijk van de specifieke opdracht die is gegeven, worden alle onderdelen of alleen specifieke delen van de WCAG richtlijnen bekeken tijdens de inspectie. De meest recente inspecties zijn uitgevoerd door Cardan. Zij beschrijven de essentie van WCAG inspecties als volgt:

“WCAG staat voor Web Content Accessibility Guidelines. Dit zijn de internationale richtlijnen voor toegankelijkheid van webcontent. De WCAG 2.1 zijn opgedeeld in vier principes, namelijk: Waarneembaar, Bedienbaar, Begrijpelijk en Robuust. Elk principe bestaat uit een aantal richtlijnen. Elke richtlijn is vervolgens opgedeeld in één of meerdere meetbare succescriteria. Omdat WCAG 2.1 techniek-onafhankelijk is opgesteld, kan hiermee de toegankelijkheid van alle content op het web worden gemeten. Een website die voldoet aan WCAG 2.1, voldoet zowel aan de Nederlandse als de Europese richtlijnen voor digitale toegankelijkheid.”

In de periode november 2023 – augustus 2024 zijn drie inspecties uitgevoerd:

- WCAG-inspectie content opsterland.nl (2023)
- WCAG-inspectie techniek SIM Toegankelijk (2023)
- WCAG-inspectie techniek iBurgerzaken (2024)

Uit de drie uitgevoerde WCAG-inspecties blijkt dat de toegankelijkheid van digitale dienstverlening van de gemeente Opsterland sterk is verbeterd en inmiddels op een hoog niveau van toegankelijkheid staat. Zowel de content als de techniek van de website voldoen volledig aan de WCAG 2.1 niveau AA-normen. Ook de applicatie iBurgerzaken voldoet zelfs aan de eisen van zowel WCAG 2.1 als WCAG 2.2 niveau AA.

Hoewel er nog enkele kleine aandachtspunten zijn genoemd (zoals contrastproblemen, leesbaarheid van pdf-documenten, instellingen voor zoekresultaten en de optimalisatie van titels en verborgen teksten), doen deze geen afbreuk aan de positieve eindbeoordeling. Het algemene beeld is dat de gemeente Opsterland haar digitale omgeving toegankelijk heeft ingericht en dat de meeste mensen met een functiebeperking de websites en applicaties goed kunnen gebruiken.

³⁰ Het gaat hier om een inspectie van uitsluitend de hoofdwebsite www.opsterland.nl

5.3 Monitoring van de aan de visie Online Dienstverlening gelinkte KPI's

Er vindt voor de meeste KPI's geen structurele monitoring plaats of op een andere manier gemonitord dan de KPI's vragen. De uitzondering hierop zijn de WCAG inspecties die we eerder in dit hoofdstuk beschreven. Zie voor meer informatie over de monitoring van de KPI's de tabel in hoofdstuk drie. Daarnaast hebben we de jaarstukken bekeken. Ook hier wordt geen melding gemaakt van resultaten op de KPI's die gelinkt zijn aan de visie Online Dienstverlening. We hebben de jaarstukken vanaf 2020 bekeken en zien daar o.a. de volgende meldingen over digitale toegankelijkheid terugkomen:

- 2020 – Er is een visie online dienstverlening vastgesteld met ambities gericht op '(digitale) samenleving' en 'overheid' in plaats van gericht op digitale infrastructuur en overheid.
- 2021 – De nieuwe gemeentelijke website is live gegaan. Er wordt melding gemaakt van onafhankelijk onderzoek naar de toegankelijkheid van de nieuwe website. Er zijn stappen gezet in de implementatie van een goede 'lees voor'- functie en een functie voor het voorlezen van PDF-documenten.
- 2022 – Het digitaal aanvragen van rijbewijzen is beschikbaar geworden en de dienstverlening is onderzocht door Partoer. Opsterland scoort een 7.1 op (digitale) dienstverlening ten opzichte van een landelijk gemiddelde van 6.4.
- 2023 – Gemeenteraden hebben structureel extra middelen beschikbaar gesteld voor digitale dienstverlening voor OWO-bedrijfsvoering. De middelen zijn bedoeld "om zowel de veiligheid, de stabiliteit en snelheid van netwerken en systemen te verbeteren en de software waarmee gewerkt wordt te moderniseren".
- 2024 – De gemeente werkt hard aan verbetering van het Digitaal Stelsel Omgevingswet. Samen met de gemeente Leeuwarden hebben ze een regelanalist aangetrokken die aan de slag is het DSO beter en begrijpelijker in te richten. Deze omvangrijke klus loopt nog door in 2025. Daarnaast is de gemeente aangesloten op de MijnOverheid berichtenbox. Ze versturen de WOZ-aanslagen via de berichtenbox. De komende periode gaan ze het aantal producten die ze via MijnOverheid versturen uitbreiden.

5.4 Onderzoek naar de gemeentelijke dienstverlening in Opsterland

In 2022 heeft het externe onderzoeksbureau Partoer in opdracht van de gemeente Opsterland onderzoek gedaan naar de gemeentelijke dienstverlening. Dit hebben ze gedaan door een vragenlijst onder inwoners van de gemeente te verspreiden.. In de vragenlijst waren een aantal vragen opgenomen toegespitst op de digitale faciliteiten van de gemeente. De 852 deelnemers geven de digitale faciliteiten van de gemeente een gemiddeld cijfer van 7,1. Er is wel sprake van een zekere spreiding in antwoorden, waarbij 115 deelnemers de gemeente een onvoldoende geven (cijfer 1-5), 367 deelnemers een voldoende geven (6-7) en 370 deelnemers een ruime voldoende geven (8-10). Het

rapport geeft aan dat met name oudere inwoners het ingewikkeld vinden om zaken digitaal te regelen en vaker digibeet zijn.

Partoer heeft de gemeente suggesties voor verbetering meegegeven. Deze suggesties hadden geen of slechts zijdelings betrekking op de digitale toegankelijkheid van de gemeente.

H6 Beantwoording onderzoeksvragen en toetsing aan het normenkader

6.1 Beantwoording onderzoeksvragen

1. Hoe wordt de digitale toegankelijkheid van de gemeente Opsterland ervaren door gebruikers/inwoners, ook door mensen met een beperking (denk aan b.v. een visuele beperking of voor mensen met een taalachterstand of ouderen)
 - a. Welke knelpunten en verbeterpunten zijn er?
 - b. Wat gaat er goed? Waar zijn inwoners erg tevreden over?

Inwoners ervaren de digitale toegankelijkheid van de gemeente wisselend. Voor relatief eenvoudige taken, zoals het aanvragen van een rijbewijs of het opzoeken van een raadsagenda, gaat het gebruik van de website meestal goed. Ook de bereikbaarheid van de gemeente via telefoon, e-mail en publieksbalie wordt gewaardeerd door de inwoners.

Knelpunten liggen vooral bij complexere taken die via externe websites verlopen, zoals het aanvragen van een kapvergunning of hulp bij hoge energiekosten. Deze processen zijn ingewikkeld, vragen veel stappen en informatie van inwoners en leveren vaak onduidelijkheid op, waardoor inwoners alsnog contact moeten zoeken met de gemeente.

Inwoners met een visuele beperking lopen tegen een aantal specifieke knelpunten aan bij het gebruiken van de website: de voorleesfunctie is moeilijk vindbaar en niet altijd bruikbaar, de gebruikte kleuren en contrasten zijn niet voor iedereen prettig, en het raadsinformatiesysteem ondersteunt hulpmiddelen onvoldoende.

Uit het gesprek met de maatschappelijke partners komen knelpunten naar voren op het gebied van complexe taal, de keuzemenu's en beperkte telefonische bereikbaarheid.

Sterke punten volgens de maatschappelijke partners zijn de duidelijke digitale formulieren (ook mobiel goed bruikbaar) en de laagdrempelige mogelijkheid om fysiek of telefonisch hulp te krijgen bij vragen.

De snelle en adequate beantwoording van e-mails en whatsapps, blijkend uit het mystery e-mail onderdeel van dit onderzoek, zijn ook een pluspunt van de digitale toegankelijkheid van de gemeente.

2. Hoe zien het beleid en gemeentelijke doelstellingen rond digitale toegankelijkheid eruit en voldoet dit aan de daarvoor geldende (overheids)richtlijnen?

De gemeente Opsterland heeft de afgelopen jaren een aantal (beleids)documenten opgesteld, al dan niet in OWO verband, die betrekking hebben op digitale dienstverlening en toegankelijkheid. Hoewel al deze documenten inmiddels verouderd zijn, vormen ze nog steeds de basis voor de digitale strategie van de gemeente.

Het **informatiebeleidsplan OWO-gemeenten 2017-2020**, vastgesteld door de gemeenteraad op 12 februari 2018, legt de nadruk op het beschikbaar stellen van informatie en diensten via digitale kanalen, zoals Persoonlijke Internet Pagina's (PIP) en MijnOverheid. Het plan streeft er op het gebied van digitale toegankelijkheid naar dat burgers hun weg kunnen vinden in de digitale dienstverlening en dat informatie tijdig en goed vindbaar wordt aangeboden. Het plan verwijst expliciet naar de Digitale Agenda 2020 van de VNG en benadrukt het gebruik van eHerkenning voor bedrijven en sociale media als dienstverleningskanaal. Het beleidsplan loopt echter tot 2020 en is niet herzien, waardoor er geen expliciete aansluiting is bij de actuele wet- en regelgeving zoals de Wet Digitale Overheid (2023) en de Europese Toegankelijkheidswet (2025).

De **Visie online dienstverlening 2020-2022** is opgesteld om de online communicatie en dienstverlening van de gemeente te verbeteren en sluit aan bij de Digitale Agenda 2020 en het Coalitieakkoord 2018-2022. De visie formuleert zes concrete doelstellingen:

1. **Inwoners en ondernemers kunnen snel en eenvoudig de juiste informatie vinden:** informatie wordt vraaggestuurd en helder aangeboden via de gemeentelijke website en sociale media, waarbij het 'één ingang per kanaal'-principe wordt gehanteerd.
2. **Inwoners kunnen online zaken doen met de gemeente:** via 'Mijn Opsterland' en aansluiting op MijnOverheid.nl kunnen inwoners 24/7 digitale diensten afnemen.
3. **Onze online dienstverlening is begrijpelijk:** teksten worden op BI-niveau geschreven en voorzien van korte, actieve zinnen en duidelijke opmaak.
4. **Onze online dienstverlening is voor iedereen toegankelijk:** de website voldoet aan de WCAG 2.1-richtlijnen op niveau AA en is responsive ontworpen.
5. **De gemeente profileren en mensen wegwijs maken:** informatie over Opsterland wordt meertalig (Nederlands, Fries, Engels) en inclusief beeldmateriaal aangeboden.
6. **Online platform bieden voor dialoog met de samenleving:** inzet van sociale media, chat en een burgerparticipatieplatform om inwoners bij besluitvorming te betrekken.

Bij deze visie zijn KPI's geformuleerd voor vijf van de zes doelstellingen, gericht op gebruikerstevredenheid, vindbaarheid van informatie en begrijpelijkheid van online communicatie. Voor doelstelling 6 zijn geen KPI's benoemd.

Het document **Visie online dienstverlening 2020–2021 Organisatie WhatsApp en chat** beschrijft hoe WhatsApp en chat worden ingezet als gemeentelijke communicatiemiddelen. Kernpunten zijn:

- Eén account per communicatiekanaal zodat inwoners weten waar ze moeten zijn.
- Behandeling van berichten tijdens openingstijden door medewerkers van het publiekscentrum, met specifieke reactietijden: WhatsApp binnen 24 uur, chat binnen 4 minuten.
- Persoonsgegevens, anders dan naam en telefoonnummer, worden via andere kanalen behandeld en openstaande verzoeken worden dagelijks afgehandeld of goed overgedragen.

Op 6 december 2023 stelde de gemeente Opsterland haar **toegankelijkheidsverklaring** op, voor het laatst bijgewerkt op 16 januari 2024. Hierin verklaart de gemeente dat de hoofdwedbsite (www.opsterland.nl) volledig voldoet aan WCAG 2.1-richtlijnen op niveau AA en dat zij werkt aan doorlopende verbeteringen. De website bevat een feedbackmechanisme waarmee gebruikers ontoegankelijkheid kunnen melden. Daarmee voldoet de gemeente aan de wettelijke verplichtingen zoals opgenomen in de Wet Digitale Overheid en het Tijdelijk Besluit Digitale Toegankelijkheid Overheid.

De ambities en maatregelen zoals opgenomen in de visie online dienstverlening, het inzetten op omnichannel dienstverlening en de toegankelijkheidsverklaring tonen aan dat de gemeente Opsterland actief werkt aan een toegankelijke, begrijpelijke en inclusieve digitale dienstverlening. De drie (beleids)documenten die centraal staan voor digitale toegankelijkheid zijn echter niet recent en er zijn geen updates van gemaakt in de afgelopen jaren. Omdat de beleidsstukken ook relatief summier zijn is het voor ons lastig om op een systematische manier te controleren of en hoe de gewijzigde wet- en regelgeving is verwerkt in de activiteiten van Opsterland op het gebied van digitale toegankelijkheid en waar dan verbeterpunten zouden liggen. Daarnaast voldoet alleen www.opsterland.nl volledig aan de wettelijke verplichtingen op het gebied van toegankelijkheid. De overige websites voldoen niet of hebben geen toegankelijkheidsverklaring.

3. Hoe is de uitvoering van dit beleid in de praktijk georganiseerd en welke middelen heeft de gemeente daarvoor tot zijn beschikking?

De gemeente Opsterland heeft voor digitale dienstverlening twee visiedocumenten opgesteld, waarin visie en uitvoering gecombineerd zijn. In deze documenten worden ambities beschreven, maar vaak zonder uitgewerkt stappenplan, benodigde middelen of tijdspad. Voor deelprojecten, zoals de bouw van de website en het participatieplatform, zijn wel losse projectbeschrijvingen of offertes beschikbaar. Er zijn geen specifieke uitvoeringsplannen opgesteld die gekoppeld zijn aan deze beleidsdocumenten en de link

met welke inzet daarvoor nodig is, is beperkt gemaakt. Soms is die informatie beschikbaar aan de hand van offertes en de omschrijving van een projectaanpak.

De uitvoering van de digitale dienstverlening ligt deels bij het Publiekscentrum (KCC), dat o.a. de chat- en WhatsAppfunctie bemant. Daarnaast beheert de gemeente de hoofdwebsite en meerdere subwebsites en platforms (zoals Duurzaam Bouwloket, De Stem van Opsterland en Voor Elkaar Plein), waarvan de toegankelijkheid en verantwoordelijkheden verschillen. Bij het Voor Elkaar Plein werkt de gemeente bijvoorbeeld samen met Code Hans en is het sociaal domein de trekker binnen de gemeente.

Voor de uitvoering zijn structureel middelen beschikbaar in de begroting, met wettelijke normen als uitgangspunt. De gemeente kiest bewust voor een rol als “slimme volger”: zij sluit aan bij systemen die elders (zoals bij de OWO-gemeenten of op advies van de VNG) al goed functioneren. Soms speelt capaciteitsgebrek een rol, zoals bij de vertaling van de website. Er lijken voldoende personele, financiële en digitale middelen aanwezig. Zoals veel gemeenten moet ook Opsterland keuzes maken in hoe zij middelen inzetten, zowel gemeentebreed als binnen dit terrein. We hebben geen aanwijzingen dat er grote knelpunten zitten op dit vlak, gebaseerd op ons onderzoek. Mogelijk kan er in de toekomst een knelpunt ontstaan bij het IDO als de kabinetsvoornemens rondom de SPUKs doorgezet worden

Naast digitale kanalen hecht Opsterland veel waarde aan laagdrempelig telefonisch en fysiek contact. Ook het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) in de bibliotheek ondersteunt inwoners die moeite hebben met digitale dienstverlening. De financiering daarvan is nu geregeld via een specifieke SPUK-uitkering, maar kan vanaf 2026 veranderen.

Omdat er geen uitvoeringsplannen beschikbaar zijn, is het lastig om na te gaan of het beleid regelgeving op zowel landelijk als Europees gebied. De beschikbare WCAG AA-scores bieden hier wel enige houvast voor, maar we kunnen hier niet met zekerheid zeggen of alles wel of niet conform wet- en regelgeving gaat.

4. Hoe wordt de toegankelijkheid van de digitale dienstverlening gemonitord en geëvalueerd?

- a. Wat zijn de resultaten, indien monitoring en evaluatie beschikbaar is?
- b. Hoe worden de uitkomsten hiervan opgevolgd?

De gemeente Opsterland monitort en evalueert de toegankelijkheid van haar digitale dienstverlening op verschillende manieren. Zo wordt de website continu gevolgd met een speciale tool die meldingen geeft over mogelijke problemen, variërend van kapotte links tot contrastverschillen of onduidelijk taalgebruik. Het team dat hiervoor verantwoordelijk

is, bekijkt deze meldingen wekelijks en verwerkt verbeteringen direct in de dagelijkse praktijk, al wordt hiervan geen apart overzicht bijgehouden. Ook vraagt de gemeente bezoekers van de website regelmatig of zij hebben gevonden wat ze zochten. Wanneer dit niet het geval is, krijgen gebruikers de kans om in een open veld uit te leggen wat er beter kan. Deze signalen worden vooral benut bij de ontwikkeling van nieuwe pagina's of onderwerpen.

Naast deze interne vormen van monitoring laat Opsterland eens in de drie jaar een externe inspectie uitvoeren door een gespecialiseerde partij. Daarbij wordt onderzocht in hoeverre de gemeentelijke website en aanverwante systemen voldoen aan de internationale richtlijnen voor digitale toegankelijkheid, de WCAG 2.1 en 2.2. Uit de meest recente inspecties, uitgevoerd in de periode 2023–2024, blijkt dat de toegankelijkheid van de digitale dienstverlening sterk is verbeterd. Zowel de techniek als de inhoud van de website voldoen aan de WCAG 2.1-normen op niveau AA en de applicatie iBurgerzaken voldoet zelfs aan de strengere WCAG 2.2-criteria. Hoewel er nog enkele kleine verbeterpunten zijn, zoals bij contrastinstellingen, de leesbaarheid van pdf-documenten en zoekresultaten, is het algemene beeld positief: de digitale omgeving is goed toegankelijk en bruikbaar voor mensen met een functiebeperking.

Naast deze monitoring wordt in de praktijk weinig structureel gevolgd hoe de doelstellingen uit de visie Online Dienstverlening zich ontwikkelen. De meeste bijbehorende KPI's worden niet systematisch gemeten, met uitzondering van de verplichte WCAG-inspecties. Wel geven de jaarstukken enig inzicht in de voortgang. Zo beschrijven ze de vernieuwing van de website, de invoering van nieuwe digitale producten zoals het online aanvragen van een rijbewijs en de aansluiting op de MijnOverheid berichtenbox.

Tot slot is in 2022 een extern onderzoek uitgevoerd door onderzoeksbureau Partoer, waarbij inwoners van Opsterland hun mening gaven over de gemeentelijke dienstverlening. De digitale faciliteiten kregen daarbij gemiddeld een 7,1, een hogere score dan het landelijke gemiddelde van 6,4. Tegelijkertijd bleek dat oudere inwoners vaker moeite hebben met het gebruik van digitale middelen.

De gemeente leunt dus sterk op de structurele WCAG inspecties, naast de doorlopende technische monitoring van de website en het beknopte klanttevredenheidsonderzoek dat verspreid over verschillende pagina's van de gemeentelijke website plaatsvindt. Er is geen structurele monitoring geweest op de meeste gestelde KPI's.

Voor de monitoring die wel is ingericht wordt dat op een gestructureerde en regelmatige wijze gedaan. Ook de opvolging van de monitoring is structureel, maar dit wordt niet gedocumenteerd omdat het vooral als een continu proces gezien wordt door de gemeente.

6.2 Toetsing aan het normenkader

Onderzoeksvraag	Norm	Toetsing
Ervaringen van inwoners Hoe wordt de digitale toegankelijkheid van de gemeente Opsterland ervaren door de gebruikers/inwoners, ook door mensen met een beperking (denk aan b.v. een visuele of auditieve beperking of voor mensen met een taalachterstand of ouderen)? Welke knelpunten en verbeterpunten zijn er? Wat gaat er (boven verwachting) goed? Waar zijn inwoners erg tevreden over?	Inwoners zijn tevreden met de kwaliteit van de digitale toegankelijkheid van de gemeente. Ze ervaren geen of slechts beperkte barrières in de digitale toegankelijkheid en kunnen op een makkelijke en snelle manier hun weg vinden binnen de digitale omgeving van de gemeente. Indien de inwoners wel tegen barrières aanlopen, kunnen ze makkelijk in contact komen met de gemeente en het probleem oplossen (digitaal of anderszins).	  
Beleid Hoe zien het beleid en de gemeentelijke doelstellingen rond digitale toegankelijkheid eruit en voldoet dit aan de daarvoor geldende (overheids)richtlijnen?	De gemeente Opsterland heeft recent beleid op het onderwerp en dat beleid voldoet aan de geldende wet- en regelgeving zowel op landelijk als op Europees niveau. De beleidsdoelen zijn concreet en meetbaar geformuleerd en uitgewerkt.	 
Praktijk Hoe is de uitvoering van dit beleid in de praktijk georganiseerd en welke middelen heeft de gemeente daarvoor tot zijn	Er is een uitvoeringsplan beschikbaar waarin omschreven staat hoe de beleidsdoelen in de praktijk bereikt gaan worden, welke inzet daarvoor nodig is op financieel	

beschikking?	en personeel gebied en welke digitale infrastructuur daarvoor nodig is. De uitvoering van het beleid vindt plaats conform afspraken gemaakt in het uitvoeringsplan en conform regelgeving op zowel landelijk als Europees gebied. Er zijn voldoende personele, financiële en digitale middelen beschikbaar voor het uitvoeren van het beleid conform uitvoeringsplan.	 
Monitoring en evaluatie Hoe wordt de toegankelijkheid van de digitale dienstverlening gemonitord en geëvalueerd? Wat zijn de resultaten, indien monitoring en evaluatie beschikbaar is? Hoe worden de uitkomsten hiervan opgevolgd?	De gemeente heeft adequate monitorings- en evaluatieinstrumenten en -momenten gekozen om de mate van digitale toegankelijkheid van de gemeente in kaart te brengen. Er wordt op een gestructureerde en regelmatige wijze gemonitord en geëvalueerd. De uitkomsten van deze monitoring en evaluatie worden op een gestructureerde manier opgevolgd en waar nodig worden aanpassingen doorgevoerd om de digitale toegankelijkheid van de gemeente te vergroten.	  

Bijlage 1 Geïnterviewde personen

- Portefeuillehouder digitale toegankelijkheid
- Adviseur Dienstverlening
- Adviseur Publiekscommunicatie/Webmaster
- Beleidsadviseur sociaal domein
- Beleidsadviseur Bibliotheken Zuidoost Fryslân
- Vertegenwoordiger Code Hans
- Vertegenwoordiger Humanitas
- Tien inwoners, waaronder twee inwoners met een visuele beperking

Bijlage 2 Geraadpleegde documenten

- Informatiebeleidsplan OWO-gemeenten 2017-2020
- Stand van zaken MDD Opsterland 23.01.2020
- Visie online dienstverlening 2020-2021 Organisatie WhatsApp en chat
- Visie online dienstverlening 2020-2022
- KPI's www.opsterland.nl 2021.02.404
- Gemeentelijke Dienstverlening Gemeente Opsterland 2022 - Partoer, september 2022
- WCAG 2.1 inspectie niveau AA opsterland.nl Deelonderzoek content - Cardan, 27 september 2023
- WCAG 2.1 inspectie niveau AA www.simtoengankelijk.nl Deelonderzoek techniek - Cardan, 6 november 2023
- WCAG 2.2 inspectie niveau AA Demo-omgeving van iBurgerzaken Deelonderzoek techniek - Cardan, 26 augustus 2024
- Brief college - Start ontwikkeling Lokale Inclusie Agenda
- (Concept) Lokale Inclusie Agenda
- Begroting en jaarrekeningen vanaf 2017

Bijlage 3 Overzicht casussen + uitkomsten

1. Een rijbewijs aanvragen

Uw rijbewijs verloopt over 3 maanden.

- a. U wilt graag weten wat het kost om het rijbewijs te verlengen.
- b. Daarna wilt u graag een afspraak maken met de gemeente om het rijbewijs aan te vragen. Hoe pakt u dit aan op de website van de gemeente?

2. Melden dat de lantaarnpaal kapot is

In de straat waar u woont staat een lantaarnpaal die al een tijdje kapot is. U vraagt zich af of de gemeente weet dat de lantaarnpaal kapot is omdat het nu al zo lang duurt.

U wilt uitzoeken of u zelf bij de gemeente kan melden dat de lantaarnpaal kapot is zodat ze hem binnenkort kunnen repareren. Hoe pakt u het melden hiervan bij de gemeente aan? Het adres wat u hiervoor kunt gebruiken is Hoofdstraat 82, 9244 CR Beetsterzwaag

3. Aanvragen van huishoudelijke hulp

U bent al een tijdje mantelzorger voor een 85-jarig familielid met gezondheidsproblemen. U helpt waar u kunt, maar u heeft geen tijd om ook het huis van uw familielid schoon te maken. U wilt daarom bij de gemeente een aanvraag doen voor huishoudelijke hulp voor uw familielid, zodat binnenkort iemand van de thuiszorgorganisatie het huis schoon kan maken.

Hoe kunt u een aanvraag doen voor huishoudelijke hulp bij de gemeente Opsterland?

4. Hulp bij hoge energiekosten

Uw energierekening is hoog. U bent alleenstaand en u woont in een koophuis met een waarde van €250.000. U heeft een inkomen van 22.000 euro bruto per jaar.

Kijk op de website van de gemeente of u in aanmerking komt voor een subsidie voor het verduurzamen van uw koophuis. Hoe kunt u deze subsidie aanvragen?

5. Vergunning aanvragen voor het kappen van een boom

In uw voortuin staat een grote boom, al minimaal 25 jaar oud, en die begint nu wel erg groot te worden.

- a. U wilt graag weten of u de boom mag kappen en of u hiervoor een vergunning nodig heeft of niet. Welke informatie kunt u hierover vinden op de website van de gemeente?
- b. U komt tot de conclusie dat de informatie op de website van de gemeente en het

invulformulier om te bepalen of u een vergunning nodig heeft erg ingewikkeld is, dus u besluit dat u contact wilt opnemen met de gemeente voor hulp. Wat doet u?

6. Opzoeken agenda gemeenteraadsvergadering en terugkijken vergadering

U wilt graag weten waar de gemeenteraad zich mee bezig houdt. Daarom wilt u de agenda van de gemeenteraads- vergadering opzoeken en een stukje van de vergadering terugkijken. Doe dit voor de vergadering van 22 april 2025.

Bijlage 4 Overzicht mystery e-mails

1. WMO

Goedemorgen,

Mijn alleenstaande moeder begint oud te worden en heeft moeite om het huis in haar eentje te onderhouden. Ik heb via via gehoord dat het mogelijk is om bij de gemeente huishoudelijke hulp aan te vragen. Hoe werkt dat? Hoe doe ik zo'n aanvraag voor haar?

Met vriendelijke groet,
<<naam>>

2. Volwassenenfonds

Hallo,

Ik wil graag weten, kan de gemeente me helpen met yoga? Ik heb pijn in mijn knieën en mijn dokter zegt dat ik iets als yoga moet gaan doen. Dat helpt. Yoga is alleen heel duur, dat kan ik niet betalen. Waar kan ik hulp krijgen bij de gemeente?

Groet,
<<naam>>

3. Evenementenorganisatie

Beste meneer/mevrouw,

Binnenkort heeft onze vereniging een jubileum en daarvoor willen we een groot feest organiseren. Denk aan veel gasten, een liveband, een springkussen etc. Om de verenigingskas te spekken hebben we een verloting. Ik hoorde dat we dat moeten aangeven bij de gemeente. Ik heb op de website gekeken maar ik snap niet wat ik moet doen. Kan iemand me daar even mee helpen?

Met vriendelijke groet,
<<naam>>

4. Klacht

Hallo,

Waar kan ik melden dat de buurt begint te verloederen? Er ligt hier de laatste tijd zoveel afval op straat. De prullenbakken en containers zijn vaak vol, daardoor dumpen mensen

alles maar waar ze het laten vallen. Dit kan toch niet. Hoe kan hier iets aan gedaan worden?

<<naam>>

5. Informatievraag ondernemer

Beste lezer,

Ik wil een paar weken een reclamebord op een tekstkar plaatsen langs de weg vanwege een tijdelijke actie van mijn bedrijf. Heb ik hier een vergunning voor nodig?

Met vriendelijke groet,

<<naam>>

6. Witgoed

Hallo gemeente Opsterland,

Ik ben <<naam>> en ik woon in Gorredijk. Ik ben statushouder. Mijn wasmachine is kapot. Ik heb geen geld voor nieuwe wasmachine. Ik weet niet wat ik moet doen. Misschien kan gemeente helpen? Ik ben blij als u iets zegt wat ik kan doen. Dank u wel.

7. Melding openbare ruimte (whatsapp)

Goedemorgen,

In mijn straat ligt de stoep vol met schots en scheve tegels. Waar kan ik melden dat dit opgelost moet worden?

Met vriendelijke groet,

<<naam>>

Bijlage 5 Normenkader

Onderzoeksvraag	Norm
Ervaringen van inwoners Hoe wordt de digitale toegankelijkheid van de gemeente Opsterland ervaren door de gebruikers/inwoners, ook door mensen met een beperking (denk aan b.v. een visuele of auditieve beperking of voor mensen met een taalachterstand of ouderen) Welke knelpunten en verbeterpunten zijn er? Wat gaat er (boven verwachting) goed? Waar zijn inwoners erg tevreden over?	Inwoners zijn tevreden met de kwaliteit van de digitale toegankelijkheid van de gemeente. Ze ervaren geen of slechts beperkte barrières in de digitale toegankelijkheid en kunnen op een makkelijke en snelle manier hun weg vinden binnen de digitale omgeving van de gemeente. Indien de inwoners wel tegen barrières aanlopen, kunnen ze makkelijk in contact komen met de gemeente en het probleem oplossen (digitaal of anderszins).
Beleid Hoe zien het beleid en de gemeentelijke doelstellingen rond digitale toegankelijkheid eruit en voldoet dit aan de daarvoor geldende (overheids)richtlijnen?	De gemeente Opsterland heeft recent beleid op het onderwerp en dat beleid voldoet aan de geldende wet- en regelgeving zowel op landelijk als op Europees niveau. De beleidsdoelen zijn concreet en meetbaar geformuleerd en uitgewerkt.
Praktijk Hoe is de uitvoering van dit beleid in de praktijk georganiseerd en welke middelen heeft de gemeente daarvoor tot zijn beschikking?	Er is een uitvoeringsplan beschikbaar waarin omschreven staat hoe de beleidsdoelen in de praktijk bereikt gaan worden, welke inzet daarvoor nodig is op financieel en personeel gebied en welke digitale infrastructuur daarvoor nodig is. De uitvoering van het beleid vindt plaats conform afspraken gemaakt in het uitvoeringsplan en conform regelgeving op zowel landelijk als Europees gebied.

	Er zijn voldoende personele, financiële en digitale middelen beschikbaar voor het uitvoeren van het beleid conform uitvoeringsplan.
Monitoring en evaluatie Hoe wordt de toegankelijkheid van de digitale dienstverlening gemonitord en geëvalueerd? Wat zijn de resultaten, indien monitoring en evaluatie beschikbaar is? Hoe worden de uitkomsten hiervan opgevolgd?	De gemeente heeft adequate monitorings- en evaluatieinstrumenten en -momenten gekozen om de mate van digitale toegankelijkheid van de gemeente in kaart te brengen. Er wordt op een gestructureerde en regelmatige wijze gemonitord en geëvalueerd. De uitkomsten van deze monitoring en evaluatie worden op een gestructureerde manier opgevolgd en waar nodig worden aanpassingen doorgevoerd om de digitale toegankelijkheid van de gemeente te vergroten.