

Allemaal in Veenendaal

Een kwalitatieve studie naar de toegankelijkheid van digitale informatie van de Gemeente Veenendaal voor mensen met een beperking



Master thesis Isabelle Hansen

Universiteit Utrecht



Master thesis

Isabelle Hanssen (8778838)

University Utrecht

Sociology: Contemporary Social Problems

Faculteit Sociale Wetenschappen

Eerste lezer: Dr. Marleen Damman

Tweede lezer: Dr. Mathijs Kros

Gemeente Veenendaal

Aanspreekpunt: Fiona Blom

Academie van de Stad

Begeleider: Cato Gehrels

24 juni 2022

Inhoudsopgave

Voorwoord	5
Samenvatting	6
Ethische verklaring	7
Introductie	8
1.1 Aanleiding	8
1.2 Maatschappelijke relevantie	9
1.4 Doelstellingen en onderzoeksvragen	10
1.5 Doelgroep	11
1.6 Leeswijzer	11
Theoretisch kader	12
2.1 Organisatorisch perspectief	12
2.1.1 Toegankelijkheid van webinhoud	12
2.1.2 Non-profit organisaties	13
2.2 Individueel perspectief	16
2.2.1 Ongelijkheid in computer- en internetvaardigheden	16
Methode	18
3.1 Kwalitatieve onderzoeksmethode	18
3.2 Diepte-interviews	18
3.3 De respondenten	20
3.4 Data analyse	21
3.5 Ethiek	22
3.6 Betrouwbaarheid & validiteit	23
Resultaten	24
4.1 Toegankelijkheid webinhoud	24
4.2 Huidige vormgeving digitale omgeving	24
4.3 Invloedrijke mechanismen	25
4.3.1 Gebrek aan bewustwording	25
4.3.2 Weinig kennis	27
4.3.3 Beperkte middelen	27
4.3.4 Ongelijkheid in computer en internetvaardigheden	29
4.4 Input resultaten analyse	30
Conclusie	32
5.1 Beschrijvende vraag	32
5.2 Verdiepende vraag	33
5.3.1 Sterke en zwakke punten onderzoek	34
5.3.2 Vervolgonderzoek	36
Beleidsaanbevelingen	37
Literatuur	40

Bijlagen	46
Bijlage 1: Doelgroep	46
Bijlage 2: Richtlijnen WCAG 2.1	47
Bijlage 3: Topiclijst	49
Bijlage 4: Kenmerken organisatie/afdeling respondenten	52
Bijlage 5: Codeerschema	52
Bijlage 6: Informatiebrief onderzoek	54
Bijlage 7: Toestemmingsformulier - informed consent	55

Voorwoord

Voor u ligt mijn masterscriptie “*Allemaal in Veenendaal! Een kwalitatieve studie naar de toegankelijkheid van digitale informatie van de Gemeente Veenendaal voor mensen met een beperking.*” Hiermee is een einde gekomen aan mijn masteronderzoek en mijn afstudeerperiode bij Academie van de Stad, in opdracht van Gemeente Veenendaal.

Ondanks dat het schrijven van deze masterscriptie een uitdaging was - mede doordat dit onderwerp niet meteen mijn interesse had en ver-van-mijn-bed-show lag - ben ik blij met het eindresultaat. Met een tevreden blik en waardering voor de ondersteuning van de afgelopen tijd, wil ik in dit voorwoord graag gebruik maken van de mogelijkheid om een aantal mensen te bedanken.

Allereerst wil ik de mensen die hebben meegedaan aan dit onderzoek bedanken. Interessant om achter de schermen te mogen meekijken en betrokken te worden in jullie verhalen, jullie eerlijkheid en gezelligheid tijdens de gesprekken. Ten tweede wil ik mijn scriptiebegeleider vanuit de Universiteit Utrecht bedanken, Marleen Damman. Je telefoontjes, mailtjes en je duidelijke feedback hebben voor een zeer fijne begeleiding gezorgd. Ten derde wil ik graag Fiona Blom van Gemeente Veenendaal en Cato Gehrels van de Academie van de Stad bedanken. Dank voor alle hulp, enthousiasme en steun in mijn afstudeerperiode. De vrijheid in het onderzoek, maar tegelijkertijd de betrokkenheid die jullie boden, vond ik erg fijn. Het was gaaf om de afgelopen weken te mogen werken aan de beleidsanalyse die ik, naast dit individuele onderzoek, voor Gemeente Veenendaal heb uitgevoerd. Deze combinatie, enerzijds de beleidsanalyse en anderzijds mijn individuele onderzoek, gaf mij veel nieuwe inzichten.

Tot slot dank ik mijn lieve familie en vrienden voor de afgelopen maanden. Het gaf een goed gevoel te weten dat jullie er waren, zodra ik jullie brainstorm momentjes even nodig had.

Veel plezier met lezen!

Isabelle Hansen

Utrecht, 24 juni 2022

Samenvatting

Dit rapport bevat een kwalitatief onderzoek naar de toegankelijkheid van digitale informatie van de Gemeente Veenendaal voor mensen met een beperking. In Nederland geldt sinds 2016 het Verenigde Naties-verdrag (VN) Handicap, dat als doel heeft de positie van mensen met een beperking te verbeteren, zodat zij mee kunnen doen in de maatschappij. Het uitvoeren van het VN-verdrag Handicap is een onderdeel van het thema inclusie en toegankelijkheid, dat per gemeente wordt opgenomen in een Lokale Inclusie Agenda (LIA).

Sinds twee jaar heeft Gemeente Veenendaal ook een LIA. Bij het opstellen van de LIA waren de adviesraden, externe partners en verschillende afdelingen binnen Gemeente Veenendaal betrokken. In deze studie is onderzocht wat LIA-stakeholders beschrijven als belemmeringen voor de toegankelijkheid van digitale informatie van de Gemeente Veenendaal voor mensen met een beperking. Hierbij is gekeken welke mechanismen volgens hen ten grondslag liggen aan belemmeringen van de digitale toegankelijkheid. Deze inzichten geven antwoord op de vraag welke aanpassingen volgens LIA-stakeholders gedaan kunnen worden om de toegankelijkheid van digitale informatie te verbeteren. Aan de hand van semi-gestructureerd diepte-interviews zijn 16 respondenten geïnterviewd.

Tijdens het onderzoek is een extra kwalitatieve stap genomen waarbij de resultaten uit de interviews geanalyseerd zijn door twee respondenten die hebben geparticipeerd aan het onderzoek; één van deze respondenten is een deskundige op het gebied van digitale toegankelijk en werkzaam bij Gemeente Veenendaal.

De belemmeringen die LIA-stakeholders benoemen zijn gebrek aan kennis, bewustwording en beperkte financiële middelen. Er wordt aan Gemeente Veenendaal aanbevolen om eenmaal per jaar aan alle werknemers van Gemeente Veenendaal een interne training over digitale toegankelijkheid te geven om kennis en bewustwording vergroten. Ten tweede wordt aanbevolen dat betrokken afdelingen binnen Gemeente Veenendaal meer gaan samenwerken met elkaar en bewoners met een beperking, zodat er meer vanuit bottom-up strategie wordt geopereerd, in plaats van een top-down strategie.

Ethische verklaring

P.O. Box 80140, 3508 TC Utrecht The Board of the Faculty of Social and Behavioural Sciences Utrecht University P.O. Box 80.140 3508 TC Utrecht	Faculty of Social and Behavioural Sciences Faculty Support Office Ethics Committee Visiting Address Padualaan 14 3584 CH Utrecht
Our Description 22-1377 Telephone 030 253 46 33 E-mail FETC-fsw@uu.nl Date 15 April 2022 Subject Ethical approval	

ETHICAL APPROVAL

Study: Allemaal in Veenendaal! Een kwalitatieve studie naar de toegankelijkheid van digitale informatie van de Gemeente Veenendaal voor mensen met een beperking.

Principal investigator: I.R. Hansen

Supervisor: Marleen Damman

The study is approved by the Ethical Review Board of the Faculty of Social and Behavioural Sciences of Utrecht University. The approval is based on the documents sent by the researchers as requested in the form of the Ethics committee and filed under number 22-1377. The approval is valid through 24 June 2022. The approval of the Ethical Review Board concerns ethical aspects, as well as data management and privacy issues (including the GDPR). It should be noticed that any changes in the research design oblige a renewed review by the Ethical Review Board.

Yours sincerely,

Peter van der Heijden, Ph.D.

Chair

This is an automatically generated document, therefore it is not signed

1. Introductie

1.1 Aanleiding

Ongeveer twee miljoen Nederlanders hebben een lichamelijke, verstandelijke, psychische en/of sociale beperking (CBS, 2020). De Internationale Classificatie van Stoornissen, Beperkingen en Handicaps is gepubliceerd in 1980, en inmiddels bijgewerkt met nieuwe aanpassingen in december 2018 (Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu, 2019). Deze classificatie bevat een ordeningsprincipe die berust op de volgende begrippen. ‘Stoornissen’ betreffen afwijkingen op orgaanniveau, ‘beperkingen’ worden door een persoon ondervonden bij het uitvoeren van activiteiten, en ‘handicaps’ hebben betrekking op de sociale nadelen die een persoon ondervindt als gevolg van gezondheidsproblemen (Lankhorst et al., 1990).

Sinds 2016 geldt in Nederland het Verenigde Naties-verdrag Handicap, met als doel de positie van mensen met een beperking te verbeteren, zodat zij mee kunnen doen in de maatschappij (Rijksoverheid, 2016). Het VN-verdrag Handicap is een onderdeel van het thema inclusie en toegankelijkheid (VNG, 2020), dat per gemeente wordt opgenomen in een Lokale Inclusie Agenda (LIA). In een LIA staat hoe gemeenten werken aan het uitvoeren van het VN-verdrag. Hierin wordt opgenomen welke verbeteringen en doelen de gemeente gaat realiseren. Gemeenten zijn op grond van het VN-verdrag Handicap verantwoordelijk om zichzelf inclusief en toegankelijk te maken. Een inclusieve samenleving is een samenleving die inzet op de participatie van iedereen, een samenleving waarin elk individu een fysiek aandeel heeft en waar de notie van wederkerigheid centraal staat (Ministerie van Volksgezondheid, Sport en Welzijn, 2018). Voor mensen met een beperking betekent dit dat ze meedoen op voet van gelijkheid, dat ze de regie hebben over hun eigen leven en dat ze toegang hebben tot dezelfde voorzieningen en diensten als mensen zonder beperking (Ministerie van Volksgezondheid, Sport en Welzijn, 2018). Bij fysieke toegankelijkheid gaat het erom dat iedereen, met of zonder beperking, de kans krijgt gebruik te maken van alle voorzieningen, informatie en dienstverlening (Dijkstra, 2021).

Naast fysieke toegankelijkheid is het ook van belang te kijken naar digitale toegankelijkheid. Mensen met een fysieke of cognitieve beperking, of door gebrek aan kennis en ervaring, vinden het lastiger om gebruik te maken van de huidige informatie- en communicatietechnologieën (ICT). Voor deze groep is het huidige digitale contact lastig. Zij hebben een sterke voorkeur voor telefonisch of persoonlijk contact, omdat de toegankelijkheid van digitale communicatie nu nog te beperkt is (Cremers & Schendel, 2017).

Digitale toegankelijkheid betekent dat online communicatie via websites, pdf's, formulieren en video's, bruikbaar is voor iedereen, dus ook voor mensen met een beperking. Een voorbeeld hiervan is dat blinde gebruikers content kunnen beluisteren via spraaksoftware of dat slechthorenden video's kunnen volgen door ondertiteling (Logius, 2022).

1.2 Maatschappelijke relevantie

De Nederlandse overheid heeft besloten dat bedrijven en burgers hun zaken met de (lokale) overheid na 2017 ook digitaal moeten kunnen afhandelen. Dit vereist dat digitale kanalen voor alle mensen, ook voor mensen met een beperking, toegankelijk moeten zijn (MinBZK, 2013).

Digitale hulpverlening staat landelijk hoog op de agenda, al was het maar vanwege de kanteling naar zelfredzaamheid van burgers, maar alle goede voornemens zetten nog weinig zoden aan de dijk, aldus Sociaal Werk Nederland. “Er zijn mooie voorbeelden, maar het blijft bij losstaande initiatieven. En dat is gek, want tegelijkertijd verwacht men veel van sociale technologie. Om er werkelijk iets mee te doen, moeten er volgens mij allereerst visie en focus komen (Bos, 2017, introductie, para.1).”

De slechte toegankelijkheid van digitale informatie voor de doelgroep met een beperking en de beperkte kennis over de mogelijkheden van digitale informatie, is op verschillende terreinen problematisch (Bos, 2017). Allereerst leidt de ontoegankelijkheid van digitale informatie tot onmogelijkheden in de kans op zelfontwikkeling, door de afhankelijkheid van anderen, die wel beschikken over de juiste vaardigheden en mogelijkheden (Reynolds, 2008). Kijkend naar bijvoorbeeld de (specialistische) zorg, staat Nederland in Europa op de vierde plaats als het gaat om online afspraken maken. In 2018 had 27 procent van de Nederlanders tenminste één afspraak met een specialist van een ziekenhuis of een gezondheidscentrum online gemaakt (CBS, 2019). De verschuiving van offline zorg naar online zorg heeft als doel dat mensen zelf met hun gezondheid aan de slag kunnen op een plek en moment wanneer dit hen uitkomt (PGOsupport, 2019). Echter is deze nieuwe manier van zorgverlening nog niet ingericht en toegankelijk (genoeg) voor mensen met een beperking, waardoor deze doelgroep niet volledig mee kan doen in onze maatschappij (PGOsupport, 2019).

1.3 Wetenschappelijke relevantie

Er is weinig sociologisch onderzoek gedaan naar digitale toegankelijkheid van informatie voor mensen met een beperking (Briels et al., 2019). Het beschikbare onderzoek heeft vooral

betrekking op wat er gedaan *moet* worden aan de toegankelijkheid van digitale informatie en niet op wat er op dit moment aan gedaan *is* en of dit *werkt* (Briels et al., 2019). Er bestaan vrijwel alleen onderzoeken vanuit het perspectief van de doelgroep met een beperking; hoe om te gaan met een beperking bij het zoeken naar de juiste digitale informatie (Briels et al., 2019). Vanuit het perspectief van stakeholders die te maken hebben met het VN-verdrag Handicap, dat onderdeel is van de Lokale Inclusie Agenda, is nog geen onderzoek gedaan. Juist stakeholders hebben belangen bij deze doelgroep en schrijven beleid om de doelgroep te kunnen voorzien in hun behoeften (Bos, 2017).

Het onderzoek naar digitale toegankelijkheid voor mensen met een beperking focust specifiek op het perspectief van LIA-stakeholders en borduurt verder op bestaande literatuur. Bos (2017) beschrijft dat stakeholders en gemeenten de belangrijkste rol spelen bij het ontwikkelen van een toegankelijke en inclusieve samenleving. Doordat het belang van stakeholders en gemeenten hierbij wordt benadrukt, dragen de resultaten uit dit onderzoek bij aan wetenschappelijke kennis en is dit onderzoek daarom een eerste, voorzichtige poging die lacune in te vullen.

1.4 Doelstellingen en onderzoeksvragen

De doelstellingen en onderzoeksvragen die in dit onderzoek geformuleerd zijn hebben betrekking op de Gemeente Veenendaal. Doordat van iedere gemeente wordt geacht beleid te ontwikkelen in de vorm van een Lokale Inclusie Agenda (LIA) heeft ook Gemeente Veenendaal aandacht besteed aan het onderwerp, waardoor sinds oktober 2020 Gemeente Veenendaal een LIA heeft. Tijdens het opstellen van de LIA waren de adviesraden, een aantal externe partners en verschillende afdelingen binnen Gemeente Veenendaal betrokken. Het gaat hierbij om de partners Tikkie Toegankelijk, het Hoorcafé, Stichting Oog voor Iedereen, de Jongerenraad en de WMO Klankbordgroep (WMO staat voor: Wet Maatschappelijke Ondersteuning). De betrokken afdelingen zijn Wijk- en Stadsbeheer, Economie en Werk, Dienstverlening, Communicatie en de Griffie. Op dit moment wordt de LIA geanalyseerd en gekeken of er een geactualiseerde versie van het beleid moet komen met aanvullende mogelijkheden en wensen van stakeholders.

De behoefte aan inzicht over de belemmeringen van de toegankelijkheid van digitale informatie binnen de LIA vormt het startpunt van deze studie. Het doel van dit onderzoek is om bij te dragen aan dit inzicht door middel van interviews met stakeholders die betrokken zijn bij de LIA. In het onderzoek worden de volgende drie onderzoeksvragen beantwoord:

De beschrijvende vraag: *“Wat beschrijven LIA-stakeholders als belemmeringen voor de toegankelijkheid van digitale informatie van de Gemeente Veenendaal voor mensen met een beperking?”*

De verdiepende vraag: *“Welke mechanismen liggen volgens LIA-stakeholders ten grondslag aan belemmeringen aan digitale toegankelijkheid van de Gemeente Veenendaal voor mensen met een beperking?”*

De beleidsvraag: *“Welke aanpassingen zouden volgens LIA-stakeholders gedaan kunnen worden om de toegankelijkheid van digitale informatie te verbeteren?”*

1.5 Doelgroep

Het percentage van inwoners met een beperking in Veenendaal is hoog ten opzichte van het percentage van alle inwoners met een beperking in Nederland (Statline, 2020). In bijlage 1 is een overzicht gegeven van de percentages van inwoners van Veenendaal met een beperking. Hierin is zichtbaar dat de doelgroep met een visuele- en auditieve beperking het grootste is ten opzichte van andere doelgroepen met een beperking. In Veenendaal heeft 5% van de inwoners een visuele beperking. Het percentage van inwoners van Veenendaal met een auditieve beperking is 4%. Kijkend naar de cijfers van inwoners in heel Nederland heeft 5,6% van de mensen een visuele beperking en 4,6% een auditieve beperking.

1.6 Leeswijzer

Dit onderzoek is als volgt opgebouwd: in hoofdstuk twee worden de huidige theorieën over de toegankelijkheid van digitale informatie besproken. Hoofdstuk drie bevat de methodologische verantwoording. Hierin worden de operationalisering en de toegepaste methode van onderzoek verantwoord. De bevindingen uit de interviews worden besproken in hoofdstuk vier. Hoofdstuk vijf bevat de conclusie, waarin antwoord wordt gegeven op de onderzoeksvragen. Tot slot wordt in hoofdstuk zes de discussie van het onderzoek behandeld, met suggesties voor vervolgonderzoek.

2. Theoretisch kader

In dit hoofdstuk wordt gekeken naar wetenschappelijk literatuur met als doel inzicht te krijgen in mechanismen van digitale toegankelijkheid van informatie. Hierbij wordt informatie samengebracht vanuit theoretisch perspectief en uit eerder onderzoek.

Het theoretisch kader bestaat uit een organisatorisch perspectief, waarbij gekeken wordt naar mechanismen binnen organisaties, en uit een individueel perspectief, waarbij gekeken wordt naar mechanismen binnen de doelgroep. Doordat het organisatorische perspectief in dit onderzoek de hoofdfocus heeft, dient de functie van het individualistisch perspectief als achtergrondinformatie over de doelgroep. In beide perspectieven kunnen mechanismen spelen die digitale informatie niet toegankelijk maken voor mensen met een beperking, maar in dit onderzoek worden alleen de mechanismen vanuit het organisatorische perspectief onderzocht aan de hand van de diepte-interviews. Er zullen hierdoor ook geen verwachtingen worden gedaan binnen het individuele perspectief, aangezien deze niet onderzocht worden.

2.1 Organisatorisch perspectief

2.1.1 Toegankelijkheid van web-inhoud

In mei 1999 werden de Web Content Accessibility Guidelines 1.0 geïntroduceerd (WCAG, 1999). In deze richtlijnen wordt uitgelegd hoe web-inhoud toegankelijk en gebruiksvriendelijk kan worden gemaakt voor mensen met een beperking. De richtlijnen zijn bedoeld voor alle ontwikkelaars van web-inhoud, zowel auteurs van pagina's als ontwerpers van websites.

De opvolger van WCAG 1.0, de WCAG 2.1, is ontwikkeld in samenwerking met personen en organisaties over de hele wereld. De WCAG 2.1 is een internationaal gedeelde norm voor de toegankelijkheid van web-inhoud. Daarbij wordt rekening gehouden met de behoeften van personen, organisaties en overheden op internationaal niveau (WCAG, 2010). De WCAG 2.1 richtlijnen zijn in 2018 wettelijk verplicht gesteld voor Nederlandse overheden (gemeenten, Rijk, waterschappen) en instellingen uit de (semi-)publieke sector (onderwijs, zorg, openbaar vervoer). Hierbij is het verplicht om te voldoen aan de eisen van WCAG 2.1, niveau A en AA (Nederlandse overheid, 2018).

De richtlijnen zijn ingedeeld volgens vijf principes: waarneembaarheid, bedienbaarheid, begrijpelijkheid, robuustheid en conformiteit, die allen weer bestaan uit meerdere onderdelen (WCAG, 2010). De vijf hoofdonderdelen en de niveaus (A, AA, etc.) zijn uitgewerkt in bijlage 2.

Deze richtlijnen maken web-inhoud toegankelijk voor een breder scala aan mensen met een beperking, waaronder blindheid en slechthorendheid, doofheid en slechthorendheid, leerproblemen, cognitieve beperkingen, bewegingsbeperkingen, spraakproblemen, lichtgevoeligheid en combinaties daarvan (WCAG, 2010). Het volgen van deze richtlijnen zal web-inhoud vaak ook toegankelijker maken voor gebruikers zonder beperking, een brede doelgroep wordt hierdoor bediend.

Echter lijken overheidsinstellingen en organisaties in de (semi-)publieke sector vaak niet in staat te zijn de richtlijnen volledig te implementeren. Ondanks dat dit is vastgesteld in de wet en organisaties actief bezig zijn met digitale toegankelijkheid (Bakkum & Drahmman, 2021; Briels et al., 2019; Velleman, 2018). De vraag is hoe het kan dat dit tot op heden niet is gebeurd, aangezien dit wel van hen wordt geacht.

2.1.2 Non-profit organisaties

Nadat de Nederlandse overheid in 2016 het VN-verdrag Handicap ratificeerde, werd op 1 januari 2017 de aangepaste Wet Gelijke Behandeling Chronisch Zieken en Gehandicapten van kracht (Rijksoverheid, 2017). Deze nieuwe plicht tot zorg geldt ook voor aanbieders van digitale diensten, zoals webwinkels, banken, restaurants, apps en andere ICT-toepassingen (Houtzager, 2016). Onderzoek van Briels et al., (2019) toont aan dat het toegankelijk maken van digitale informatie op een website en/of app een uitdaging is, voornamelijk voor non-profit organisaties. De mechanismen die hieraan ten grondslag liggen zijn een tekort aan bewustwording, kennis en financiële middelen.

Bewustwording

Om toegankelijk te kunnen communiceren is het van belang dat non-profit organisaties zich bewust van zijn dat zij toegankelijke informatie moeten aanbieden, aldus Briels et al., (2019). Als dit bewustzijn ontbreekt, bemoeilijkt dit de toegankelijkheid van informatie. Dit maakt dan ook dat bewustwording een randvoorwaarde is voor toegankelijke informatie (Jansen, 2020). Bewustwording is daarom belangrijk voor belanghebbenden die web-toegankelijkheidsstandaarden willen implementeren.

Het onderzoek van Velleman (2018) beschrijft het voortdurende belang van bewustwording, wat betekent dat het bewustzijn ook tijdens de implementatiefase (al) aanwezig moet zijn. Ook stelt Velleman (2018) dat in veel gemeenten de uitvoeringsfase al is begonnen zonder enige bewustzijn van de volgende aspecten: regels en voorschriften, de bekendheid met de normen, beschikbaarheid van ondersteunende informatie, hulpmiddelen en

de huidige situatie op het gebied van digitale toegankelijkheid van informatie (web-toegankelijkheid) (Velleman, 2018). Uit onderzoek van Lazar & Greenidge (2006) is gebleken dat webmasters binnen non-profit organisaties het digitaal toegankelijk maken van een website en/of app als optionele toevoeging zien van diens werkzaamheden, in plaats van een vast onderdeel van het werk. Het gevolg hiervan is het lage bewustzijn over de mogelijke problemen die een ontoegankelijke website kan opleveren voor mensen met een beperking (Sloan et al., 2006).

De sociale controle theorie probeert in tegenstelling tot andere theorieën niet te verklaren waarom gedrag plaatsvindt, maar juist waardoor het voorkomen wordt. De theorie gaat over het vermijden van sociale sancties en het nastreven van goedkeuring (Hirschi, 1969). Doordat er geen bewustwording is van digitale toegankelijkheid, is dit thema binnen non-profitorganisaties geen norm. Wanneer digitale toegankelijkheid een norm wordt binnen gemeenten en overheden, zal men dit door extrinsieke motivatie meer nastreven.

Op basis van de literatuur is dan ook de verwachting dat er sprake is van een gebrek aan bewustwording binnen de Gemeente Veenendaal. Deze beperkte bewustwording draagt bij aan de verminderde toegankelijkheid van digitale informatie binnen de Gemeente Veenendaal.

Kennis

In meerdere onderzoeken naar digitale toegankelijkheid binnen non-profitorganisaties wordt met name gebrek aan kennis genoemd als één van de meest invloedrijke mechanismen die zorgen voor een ontoegankelijke website (Hong et al., 2015; Kline, 2011; Nambisan & Wang, 2000). In het onderzoek van Nambisan & Wang (2000) wordt onderscheid gemaakt tussen *bewustzijn* (het hebben van feitelijke informatie over de innovatie) en *kennis* (weten hoe de innovatie in een specifieke context moet worden toegepast). Zij concluderen dat wanneer mensen zich bewust zijn van de voordelen van een toegankelijke website, zij eerder in staat zijn om een website toegankelijk in te richten. Nambisan & Wang (2000) stellen dan ook dat de twee mechanismen bewustzijn en kennis nauw met elkaar verbonden zijn.

Het onderzoek van Nambisan en Wang (2000) toont tevens aan dat de mechanismen bewustzijn en kennis beide worden beïnvloed door de snel veranderende technologieën op het internet. Daarnaast is het gebrek aan vaardigheden op het gebied van web-ontwikkeling en de informatie die in de organisatie beschikbaar is van invloed. Wanneer de belanghebbenden bijvoorbeeld geen kennis hebben van web-toegankelijkheidsnormen, kan dit ook te wijten zijn aan het ontbreken van een plan dat bewustmakingsactiviteiten omvat (Velleman, 2018).

Daarnaast kan ook de kwaliteit van het plan, de mankracht, de mate van urgentie en het budget van invloed zijn (Velleman, 2018)

De theorie van het menselijk kapitaal berust op de veronderstelling dat kennis in hoge mate noodzakelijk is om het productief vermogen van een persoon te verbeteren. Volgens de theorie worden werknemers beschouwd als een verzameling van vaardigheden, kennis en ervaringen. Bewustwording en kennis zijn beide vormen van menselijk kapitaal. Bij het ontbreken van deze twee mechanismen is er sprake van minder menselijk kapitaal (Becker, 1995). Wanneer bewustwording en kennis aanwezig zijn bij werknemers, dan kan de digitale toegankelijkheid bij de vormgeving en onderhoud van websites van organisaties eenvoudiger geïmplementeerd worden.

Op basis van deze literatuur is dan ook de verwachting dat er sprake is van een gebrek aan kennis over digitale toegankelijkheid binnen Gemeente Veenendaal. Deze beperkte kennis draagt bij aan de verminderde digitale toegankelijkheid van informatie van Gemeente Veenendaal.

Beperkte (financiële) middelen

Meerdere onderzoeken naar digitale toegankelijkheid concluderen dat financiële middelen een belangrijke rol speelt bij het implementeren van digitale toegankelijkheid (Hessing, 2010; Wilmink, 2018). Dit is om twee redenen: enerzijds is er geen standaard budget beschikbaar doordat dit een jong thema is binnen organisatorische communicatie en er nog onvoldoende kennis is over hoeveel geld er nodig is om digitale toegankelijkheid te kunnen implementeren (Hesseling, 2010). Anderzijds is er onvoldoende bewustwording van de relevantie van dit thema. Als er geen bewustwording is, heeft men ook niet de drive om budget vrij te maken waarmee wordt geïnvesteerd in kennis uitbreiding omtrent digitale toegankelijkheid (Jansen, 2020). Er lijkt hier dus sprake te zijn van een vicieuze cirkel: omdat er geen kennis en bewustwording is, wordt er geen budget vrijgemaakt voor digitale toegankelijkheid en omdat er geen budget is worden de kennis en bewustwording niet vergroot.

De verwachting is dat beperkte financiële middelen een verklaring zijn voor het onvoldoende implementeren van digitale toegankelijkheid van informatie bij Gemeente Veenendaal, omdat de gemeente keuzes moeten maken in wat er gedaan kan worden met het budget dat beschikbaar is. Hierdoor krijgt dit onderdeel wellicht niet de hoogste prioriteit.

2.2 Individueel perspectief

2.2.1 Ongelijkheid in computer- en internetvaardigheden

Vroeger verwees de term "digitale kloof" naar de toegang tot een computer. Jaren later, toen het internet opkwam en dit de primaire vorm van computergebruik werd, verschoof de term en omvatte hij niet alleen de toegang tot computers, maar ook die tot het internet (Van Dijk, 2006). Veranderingen in de samenleving, zoals de groei van het internet, vragen om nieuwe vaardigheden. Internetvaardigheden moeten vandaag de dag worden gezien als de basis vanwege de groeiende hoeveelheid informatie op het internet en de toenemende afhankelijkheid van mensen van informatie (Van Dijk, 2006).

De digitale kloof theorie onderscheidt vier typen vaardigheden: operationele internetvaardigheden, formele internetvaardigheden, informatieve internetvaardigheden en strategische internetvaardigheden (Van Deursen & Van Dijk, 2010). De vaardigheden hebben betrekking op het gebruik van het internet als medium (operationeel en formeel), als met substantiële aspecten die verband houden met de door het internet geboden inhoud (informatie en strategisch). De digitale kloof theorie biedt de mogelijkheid om na te gaan hoe de verschillende niveaus van internetvaardigheden over de bevolking zijn verdeeld (Van Deursen & Van Dijk, 2010).

Operationele internetvaardigheden zijn afgeleid van concepten die een set van basisvaardigheden in het gebruik van internettechnologie aangeven. Een voorbeeld hiervan is het openen van websites door de URL in te voeren in de locatiebalk van de browser of het opslaan van bestanden op de harde schijf.

Formele internetvaardigheden hebben betrekking op de hypermedia-structuur van het internet, die vaardigheden vereist op het gebied van navigatie en oriëntatie. Een voorbeeld hiervan is het gebruik van hyperlinks ingebed in verschillende formaten, zoals teksten, afbeeldingen en menu's.

Informatie-internetvaardigheden omvatten de acties waarmee gebruikers aan hun informatiebehoeften proberen te voldoen. Een voorbeeld hiervan is het kiezen van een website of een zoekstelsel om informatie te zoeken en het evalueren van deze informatie.

Strategische internetvaardigheden zijn de vaardigheden om het internet te gebruiken als een middel om bepaalde doelen te bereiken zoals het verbeteren van de eigen maatschappelijke positie.

Wanneer deze vaardigheden ongelijk verdeeld zijn over de bevolking, kan dat (bestaande) maatschappelijke ongelijkheden verergeren (Van Dijk, 2003; Van Dijk, 2005). Hierbij kan gerefereerd worden naar de theorie van het menselijk kapitaal doordat het bezitten van weinig menselijk kapitaal tevens zorgt voor het buitengesloten worden door de maatschappij (Becker, 1995)

Er ontstaat dan een kloof binnen een kloof, doordat er een verschuiving plaatsvindt van ongelijke vaardigheden naar ongelijk gebruik. Niet iedereen beschikt over de nodige vaardigheden om met een computer en het internet om te gaan, wat op zijn beurt resulteert in een verschil in gebruik (Ebbers & Van Dijk, 2007). Volgens Bélanger en Carter (2006) verwijst ‘ongelijkheid’ naar het onderscheid tussen zij die zowel de *vaardigheden* als de mogelijkheid hebben tot het *gebruik* ervan om voordeel te halen uit de technologie van de computer en het internet, en zij die dit niet hebben.

Wanneer er wordt gekeken naar mensen met een beperking zijn dit internetgebruikers met verschillende niveaus van internetvaardigheden. Het niveau van internetvaardigheden is afhankelijk van het type beperking wat men heeft. De ene beperking heeft een grotere impact op het gebruik van computer en internet dan de andere beperking (Chadwick et al., 2013). Zo hebben mensen met een *visuele* beperking moeite met het (scherp) lezen van informatie op het internet en het kleur- en licht contrast van de computer/webpagina (Kappen et al., 2018). Wanneer mensen een *auditiële* beperking hebben, is het gehoor in enige mate beperkt, waardoor video's en geluidsfragmenten lastig of niet te beluisteren zijn (Kappen et al., 2018). Mensen die *dyslectisch* zijn hebben moeite met nauwkeurig (veel) informatie lezen en verwerken, waardoor het langer duurt voordat zij informatie hebben opgenomen in het brein (Blomert, 2005). Mensen die *laaggeletterd* zijn, kunnen moeite hebben met taalvaardigheden, rekenvaardigheden en het uitvoeren van digitale handelingen (Smit et al., 2006).

3. Methode

In dit hoofdstuk wordt de onderzoeksmethode verantwoord. Eerst wordt de manier van interviewen besproken. Daarna volgt een overzicht van de respondenten die hebben geparticipeerd in het onderzoek, gevolgd door een data-analyse. Het hoofdstuk sluit af met een verantwoording van de ethische keuzes die gemaakt zijn, voorafgegaan door een beschrijving van de betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek.

3.1 Kwalitatieve onderzoeksmethode

Dit onderzoek wil de kennis inzake de digitale toegankelijkheid van informatie voor mensen met een beperking bij Gemeente Veenendaal vergroten. Middels een beleidsanalyse van de Lokale Inclusie Agenda (LIA) van de Gemeente Veenendaal is ingegaan op hoe stakeholders de huidige digitale toegankelijkheid van informatie ervaren van Gemeente Veenendaal. Om hier inzicht in te krijgen wordt een kwalitatieve onderzoeksstrategie uitgevoerd. Deze vorm van onderzoek is gericht op het in kaart brengen van meningen, ervaringen en onderliggende processen, zoals motieven en mechanismen, en sluit aan bij de onderzoeksvragen. Bij kwalitatief onderzoek staat de interpretatie van respondenten centraal (Boeije, 2014).

3.2 Diepte-interviews

Doordat geen informatie van LIA-stakeholders beschikbaar was over de toegankelijkheid van digitale informatie, is binnen dit kwalitatieve onderzoek zelf data verzameld. De dataverzameling is gedaan aan de hand van diepte-interviews. Deze vorm van dataverzameling bood de mogelijkheid om door te vragen naar achterliggende motieven, gedachten en/of ideeën. Hierdoor komt gedetailleerde informatie vrij (Ritchie & Lewis, 2013).

De diepte-interviews zijn afgenomen aan de hand van een topiclijst. Deze topiclijst is terug te vinden in bijlage 3. In de topiclijst zijn *sensitizing concepts* geformuleerd. Dit zijn concepten die als leidraad werden gebruikt bij het afnemen van het interview waarvan wordt verwacht dat het een belangrijke rol zal spelen bij het begrijpen van ervaringen en interpretaties (Bowen, 2006).

Er is een topiclijst geformuleerd om het interview te structureren. De volgorde waarin de vragen gesteld worden is flexibel en de interviewer kan aan de hand van dit type afnamen doorvragen op antwoorden (Baarda, et al., 2005). Daarom spreken we hier van een semi-gestructureerd interview.

In de diepte-interviews is ingezoomd op drie hoofdpunten. Allereerst zijn er vragen gesteld over het *huidige LIA-beleid*. Hierop volgden een aantal vragen over *beperkingen* (in het algemeen). Het laatste hoofdpunt was *toegankelijkheid* van digitale informatie, met als doel te achterhalen wat LIA-stakeholders als belemmeringen bij de toegankelijkheid van digitale informatie voor mensen met een beperking beschouwen.

In het eerste hoofdpunt van het interview werd het huidige LIA-beleid geanalyseerd aan de hand van vier hoofdthema's: openbare ruimte, gebouwen en woningen, arbeidsmarkt en communicatie en informatie. In dit hoofdpunt is onder andere gevraagd wat volgens de stakeholders binnen deze vier thema's in de LIA wel en/of niet is opgepakt en of deze veranderingen ervoor gezorgd hebben dat de gemeente toegankelijker is geworden. Hier is dus nog geen koppeling gemaakt naar het digitale aspect, dit volgt hierna. Ook werd gevraagd hoe de samenwerking is gegaan tussen LIA-stakeholders en Gemeente Veenendaal bij het ontwerp en de uitvoering van het LIA-beleid. Aangezien het relevant is dat LIA-stakeholders en Gemeente Veenendaal met elkaar samenwerken, is deze vraag van belang. Op deze manier is getracht een volledig beeld te schetsen van factoren die mogelijk van invloed kunnen zijn op de toegankelijkheid van Gemeente Veenendaal. Vervolgens is ingegaan op het hoofdpunt *beperkingen*, waarbij LIA-stakeholders werd gevraagd hoe zij denken dat mensen met een beperking de toegankelijkheid van Gemeente Veenendaal ervaren. Tevens werd in dit onderdeel gevraagd welke doelgroep met een beperking belemmeringen zou kunnen ervaren. Ter afsluiting van dit hoofdpunt werd gevraagd of de respondent zelf iemand in zijn/haar omgeving kent die een beperking heeft.

Deze informatie was nodig om een brug te maken naar het onderzoek naar de toegankelijkheid van *digitale* informatie voor mensen met een beperking. Aan de hand van deze informatie kon worden doorgevraagd naar de belemmeringen die de LIA-stakeholders ervaren op het gebied van de toegankelijkheid van digitale informatie. In dit hoofdpunt kwam pas het digitale aspect aanbod. Op basis van deze informatie kunnen de onderliggende mechanismen van deze belemmeringen worden bestudeerd. In het geval dat respondenten niet eigenhandig met mechanismen kwamen die aansloten bij het theoretisch kader, werden er door de geïnterviewde voorbeelden van mechanismen gegeven om extra informatie op tafel te krijgen.

3.3 De respondenten

Aan dit onderzoek hebben in totaal 16 stakeholders deelgenomen. Deze stakeholders bestaan uit adviesraden, externe partners en verschillende afdelingen binnen de Gemeente Veenendaal. Het gaat hierbij om de afdelingen Wijk- en Stadsbeheer, Economie en Werk en Dienstverlening. De betrokken externe partners zijn Tikkie Toegankelijk, het Hoorcafé, Stichting Oog voor Iedereen, Jongerenraad en de WMO Klankbordgroep. Om ervoor te zorgen dat de juiste mensen voor het interview werden uitgenodigd, zijn per stakeholder één of twee respondenten geselecteerd. De selectie van de respondenten is gemaakt door de beleidsadviseur van het Sociaal Domein van Gemeente Veenendaal die verantwoordelijk is voor het huidige LIA-beleid en nauw contact heeft met alle stakeholders. Dit resulteert in dat de beleidsadviseur een goed beeld heeft van wie betrokken is geweest bij het ontwerp en de uitvoering van de LIA en van wie kennis hebben over het onderdeel digitale toegankelijkheid. Daardoor zijn alle relevante partijen vertegenwoordigd in het onderzoek.

In Tabel 1 is een overzicht gegeven van de respondenten in de volgorde waarin ze zijn geïnterviewd. Om de privacy van de respondenten te garanderen is ervoor gekozen om alleen gebruik te maken van een beschrijving van eigenschappen. In bijlage 4 is een overzicht geplaatst van de kenmerken van de organisatie/afdeling waarbij de respondent werkzaam is.

Tabel 1: Overview stakeholders

Organisatie/afdeling	Functie	Geslacht
Stichting Oog Cafe en Stichting Oog Voor Iedereen.	Oprichter	Vrouw
Afdeling Informatiesamenleving	Opgavemanager (één van de vier)	Man
Afdeling Sociaal Beleid en Communicatie	Digitale toegankelijkheidsspecialist	Man
Afdeling Bedrijfsvoering	Webmaster	Vrouw
Stichting Het Hoor Café	Oprichter (één van meerdere)	Man
Afdeling Strategie, Bestuursondersteuning en Communicatie	Communicatieadviseur	Vrouw
Team Griffie	Raadadviseur Beeldvorming en Communicatie	Man
Stichting Oog Voor Iedereen	Vrijwilliger, secretaris	Vrouw
Ongehinderd	Adviseur Beleid en Toegankelijkheid	Vrouw
Afdeling Wijk- en Stadsbeheer	Wijkmanager	Man
SIMGroep	Consultant	Man
WMO Klankbordgroep	Vrijwilliger	Man

Afdeling Beleid, Economie, Werk en Inkomen	Accountmanager	Vrouw
Jongerenraad	Voorzitter	Man
Afdeling Openbaar Beheer en Projecten	Beleidsmaker	Man
Tikkie Toegankelijk en Stichting Oog Cafe	Oprichter (één van de vier)	Vrouw

Voor dit onderzoek zijn 16 interviews afgenomen, waarbij 13,6 uur aan interviews is afgenomen. De interviews duurden gemiddeld 48 minuten. Om tot een aantal van 16 respondenten te komen is rekening gehouden met het theoretische saturatiepunt (Baarda et al., 2005). Dit punt ontstaat als de antwoorden op de interviewvragen geen nieuwe informatie meer opleveren. Er zijn dan voldoende mensen geïnterviewd om valide uitspraken te kunnen doen op basis van de interviews.

Zoals aangegeven in de vorige alinea was er vóór het onderzoek een lijst van 13 respondenten beschikbaar. Om tot het saturatiepunt te komen is gebruik gemaakt van de sneeuwbal methode. Deze methode houdt in dat je aan iedere relevante informatiebron verwijzingen naar nieuwe bronnen overhoudt. De respondent van Stichting Oog voor Iedereen, de afdeling Sociaal Beleid en Communicatie en Stichting Oog Cafe hebben na afloop van het interview een collega geïntroduceerd om daarmee tevens een interview mee af te nemen. Hierdoor ontstond de mogelijkheid om met verschillende respondenten van een bepaalde afdeling en/of stichting in gesprek te gaan, wat als voordeel had dat er nog dieper werd ingegaan op onderdelen uit het onderzoek. Ook gaf dit een goed beeld van hoe verschillende mensen binnen dezelfde afdeling en/of stichting werken met digitale toegankelijkheid. Er kan geconcludeerd worden dat er geen sprake is geweest van non-response, alle vooraf geselecteerde respondenten hebben geparticipeerd in het onderzoek.

3.4 Data analyse

De interviews zijn opgenomen aan de hand van een geluidsrecorder en zijn nadien getranscribeerd aan de hand van woordelijk transcriberen. De verkregen data is in verschillende stappen geanalyseerd en gecodeerd met de kwalitatieve analyse-software Atlas.ti. Het coderen werd gedaan aan de hand van een deductieve en inductieve aanpak (Van Staa & Evers, 2010). Bij de deductieve aanpak is er gebruik gemaakt van het toetsen van bestaande theorieën, wat is gedaan door concepten uit het theoretisch kader te gebruiken om belangrijke fragmenten te formuleren. Bij de inductieve aanpak is er gekeken naar het creëren van nieuwe theorieën, wat

is gedaan door te achterhalen wat de perspectieven van LIA-stakeholders zijn. Dit bood ruimte voor onderwerpen die niet geformuleerd waren in het theoretisch kader.

Bij het coderen van de interviews is allereerst gebruik gemaakt van een open codering. Open coderen omvat dat tekstfragmenten secuur worden gelezen. Hierdoor kan voor dit onderzoek worden bepaald welke fragmenten essentieel zijn. De volgende stap wat hierop volgt is dat de labels gekoppeld worden aan de tekstfragmenten (Hak, 2007). Ten derde is gekeken welke labels gebruikt kunnen worden voor het onderzoek door te kijken naar relevantie, synoniemen en de samenhang. Om het aantal labels te beperken en structuur aan te brengen binnen de labels zijn deze drie bovenstaande aspecten van belang. In bijlage 5 is het overzicht van het codeerschema weergegeven. Ten slotte is bij de overgebleven labels gekeken of er sprake was van een relatie tussen het theoretisch kader en de desbetreffende labels. Dit is van belang bij de beantwoording van de onderzoeksvragen.

3.5 Ethiek

Om dit onderzoek te kunnen uitvoeren is allereerst goedkeuring gevraagd aan de Ethische Toetsingscommissie van de Faculteit der Maatschappij- en Gedragwetenschappen van de Universiteit Utrecht. Na goedkeuring van de Ethische Toetsingscommissie zijn de respondenten per e-mail uitgenodigd om te participeren in het onderzoek aan de hand van een informatiebrief. In deze brief is informatie gegeven over het onderzoek; de methode, doel en aard van het onderzoek en het privacybeleid. De informatiebrief is te vinden in bijlage 6.

Het is van belang dat er zorgvuldig wordt omgegaan met zowel bestaande als nieuw verkregen data. Respondenten zijn anoniem gebleven tijdens het onderzoek en interne data wordt niet gedeeld met derden. De gegevens van de respondenten zullen verwerkt worden in lijn met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De geluidsopnames van de interviews zijn na transcriptie gewist.

De respondenten hebben naar aanleiding van de informatiebrief een toestemmingsformulier ondertekend waarin zij verklaren de informatiebrief te hebben gelezen en akkoord gaan met deelname aan het onderzoek. Het toestemmingsformulier is terug te vinden in bijlage 7.

3.6 Betrouwbaarheid & validiteit

Het begrip betrouwbaarheid speelt bij het uitvoeren van onderzoek een centrale rol. Onder betrouwbaarheid wordt de mate van herhaalbaarheid van metingen verstaan. Er wordt hierbij gekeken naar in hoeverre de verkregen resultaten varieert wanneer een onderzoek onder gelijkblijvende condities meerdere keren aan dezelfde persoon wordt voorgelegd (Boeije, 2014).

Om de betrouwbaarheid van dit onderzoek extra te waarborgen is ervoor gekozen om de resultaten van dit onderzoek te laten analyseren door een respondent die aan het onderzoek heeft geparticipeerd, en door een digitale toegankelijkheidsdeskundige die werkzaam is bij Gemeente Veenendaal. De analyses zijn onafhankelijk van elkaar uitgevoerd in het bijzijn van de onderzoeker.

Deze extra kwalitatieve stap is gemaakt naar aanleiding van het vroegtijdig bereiken van het saturatiepunt. De reden van deze stap is om het vroegtijdige saturatiepunt te kunnen bevestigen en na te gaan of er niet toch nog informatie ontbreekt. Het doel van de analyses was om te bepalen of de analisten informatie te verkrijgen over of zij zich konden vinden in de uitkomsten van de resultaten en wat hun perspectieven hierop waren. De perspectieven van de twee analisten zijn opgenomen in de eindresultaten van dit onderzoek in het hoofdstuk *resultaten*. De onderzoeksresultaten waren voorafgaand aan de analyse geanonimiseerd.

Een onderzoek is valide als je daadwerkelijk hebt onderzocht wat je wilde onderzoeken door kieskeurig te kijken naar de onderzoeksopzet van het onderzoek en het meetinstrument wat tijdens het onderzoek gebruikt wordt (Boeije, 2014). De validiteit van het meetinstrument (de vragenlijst) is gewaarborgd doordat het instrument beoordeeld is door de Beleidsadviseur Sociaal Domein van Gemeente Veenendaal en een assistent professor van Universiteit Utrecht.

4. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek in kaart gebracht aan de hand van de uitkomsten van de interviews. Ook wordt er antwoord geven op de verwachtingen die geformuleerd zijn in het theoretisch kader.

4.1 Toegankelijkheid web-inhoud

Uit het onderzoek komt naar voren dat de zestien LIA-stakeholders allemaal op de hoogte zijn en gebruik maken van de WCAG 2.1 richtlijnen. Deze richtlijnen zijn bedoeld als kader om web-inhoud toegankelijk en gebruiksvriendelijk te maken. Door de richtlijnen te volgen wordt web-inhoud tevens bruikbaar voor mensen zonder beperking, waardoor een brede doelgroep bediend wordt. Een specialist op het gebied van digitale toegankelijkheid van Gemeente Veenendaal bij de afdeling Sociaal Beleid en Communicatie zei daarover:

“Wij volgen de richtlijnen van WCAG 2.1, dat is voor ons echt leidend, want dit is ook Europees vastgesteld dus dat is voor ons erg belangrijk om daaraan te voldoen. Externe partijen waarmee wij werken moeten zich ook houden aan de richtlijnen WCAG 2.1.” - Respondent 3, specialist digitale toegankelijkheid.

De richtlijnen van WCAG 2.1 zijn de basis voor digitale toegankelijkheid en moeten gezien worden als startpunt om web-inhoud digitaal toegankelijk en gebruiksvriendelijk te maken.

“De laatste vier jaar ben ik me echt gaan toeleggen op toegankelijkheid, waarbij ik de richtlijnen van WCAG 2.1 volg. Dit zijn Europese richtlijnen die iedere overheidsinstelling moet naleven. De wetgeving heeft gezegd dat je aan ongeveer 50 eisen moet voldoen om digitaal toegankelijk te zijn. Maar het kan natuurlijk altijd nog beter. Die 50 richtlijnen zijn vooral de basis van digitale toegankelijkheid van informatie.” - Respondent 11, SIMgroep.

4.2 Huidige vormgeving digitale omgeving

In dit onderzoek is de website van Gemeente Veenendaal gebruikt om de digitale toegankelijkheid van informatie te testen. De LIA-stakeholders werken vaak met deze website en bevat veel informatie voor inwoners van Gemeente Veenendaal.

Opvallend is dat acht geïnterviewden duidelijk konden formuleren welke onderdelen op de website van Gemeente Veenendaal niet digitaal toegankelijk zijn. Er worden om te

beginnen PDF-documenten gebruikt, in plaats van HTML-bestanden. PDF-documenten kunnen tot op heden niet digitaal toegankelijk gemaakt worden, omdat deze documenten voorgelezen moeten worden door een readspeaker, wat zeer lastig is. HTML is daarentegen wel toegankelijk doordat dit simpelweg tekst op een webpagina is.

Daarnaast bevat de chatbot functie ook geen readspeaker, waardoor tekst niet voorgelezen kan worden aan mensen met een visuele beperking. De lettergrootte en (kleur)contrasten zijn tevens niet toegankelijk voor mensen met een visuele- en hoogsensitieve beperking. Een vierde opvallend onderdeel is dat tabellen moeilijk uitleesbaar zijn, waardoor dit voor een readspeaker erg lastig is om teksten voor te lezen. Dit kan leiden tot het niet begrijpen van informatie. Ook ontbreken er ALT-teksten bij afbeeldingen (bijvoorbeeld: vrouw zit op haar fiets), waardoor mensen met een visuele beperking en laaggeletterden een belemmering kunnen ervaren op het gebied van digitale toegankelijkheid van informatie. Een laatste probleem is dat de website veel tekst bevat, wat kan leiden tot een overdosis aan informatie. Een respondent geeft hierover het volgende aan:

“Dit resulteert in het feit dat men niet de gewenste informatie kan vinden en weten hoe zij moeten omgaan met de hoeveelheid informatie. Dat men verdwaald in de hoeveelheid informatie en het zoeken hierdoor opgeven en dat men niet goed weet welke keuze ze moeten maken en dan maar ergens op klikken.” - Respondent 6, communicatieadviseur van de afdeling Strategie, Bestuursondersteuning en Communicatie.

4.3 Invloedrijke mechanismen

4.3.1 Gebrek aan bewustwording

Uit de resultaten is verkregen dat twaalf LIA-stakeholders ervaren dat er te weinig bewustwording aanwezig is binnen afdelingen en organisaties. Het begrip digitale toegankelijkheid is volgens hen nog niet opgenomen in het ‘DNA’ van personeel, waardoor men onvoldoende op de hoogte is van het belang van digitale toegankelijkheid, hetgeen overeenkomt met de verwachting vanuit het theoretisch kader. Hierin werd verwacht dat een gebrek aan bewustwording een reden kan zijn waarom de toegankelijkheid van digitale informatie binnen Gemeente Veenendaal tekortschiet. De volgende drie respondenten geven hierover het volgende aan:

“Het is vaak zo dat ‘wij hebben het project gedaan, en we zijn weer klaar’. De bedoeling is eigenlijk dat je continu moet werken met dit thema, dat je processen gaat inrichten dat gemaakt

is op digitale toegankelijkheid. Heel veel dingen worden, als je het meeneemt in je werkzaamheden, toegankelijk. Dan is het net zoals wij een email schrijven” - Respondent 11, SIMgroep.

Men is zeer basaal bezig; welke vraag komt er binnen? Wat moet er geregeld worden? Het is hierdoor lang niet op het niveau wat er nodig is en het probleem zit hierdoor echt al aan de voorkant. - Respondent 2, opgavemanager van de afdeling Informatiesamenleving.

“De afgelopen tijd is er niet door de hele organisatie heen aandacht besteed aan het onderwerp digitale toegankelijkheid. Vaak was het hier een hapje, daar een hapje, enzovoort. En dan behaal je niet het resultaat wat je wil behalen. Je moet het veel groter aanpakken, je moet erop handhaven, bij wijze van. De wil is er, maar er moet nog een hoop gebeuren.” - Respondent 6, communicatieadviseur van de afdeling Strategie, Bestuursondersteuning en Communicatie.

Volgens respondenten leidt dit er vaak toe dat websites en/of apps verbeterd moeten worden om digitaal toegankelijkheid te zijn, in plaats van dat bij het ontwerpen van deze websites en/of apps digitale toegankelijkheid gelijk wordt ingericht. Dit kost niet alleen veel meer geld, maar ook veel meer tijd, waardoor men het digitaal toegankelijk maken van websites en/of apps nu ziet als een extra taak, in plaats van een onderdeel van hun werk.

“Op dit moment is de LIA niet leidend, er is alleen een stappenplan opgezet welke websites als eerst opgepakt moet worden; welke website voorrang heeft is afhankelijk van het budget. Hierdoor zie je dat er niet veel nagedacht is over hoe je de website gaat decentraliseren op het gebied van toegankelijkheid. Er is gewoon een website gemaakt, en in plaats van vanaf het begin de website toegankelijk in te richten moeten website nu geheel aangepast worden.” - Respondent 3, specialist digitale toegankelijkheid.

“Wat ik nu gezien heb is dat er met veel enthousiasme ideeën en producten worden gelanceerd, maar er wordt niet gekeken naar de praktische zaken voor welke doelgroep we het aan het doen zijn (top-down i.p.v. bottom-up). Er wordt nu gewoon een website en/of app gemaakt, en dan blijkt dat het voor de ene doelgroep wel digitaal toegankelijk is en voor de andere doelgroep niet. Er wordt dus geen rekening gehouden met digitale toegankelijkheid bij het ontwerpen en inrichten van web-inhoud.” - Respondent 3, specialist digitale toegankelijkheid.

4.3.2 Weinig kennis

Uit de resultaten is tevens verkregen dat veertien LIA-stakeholders ervaren dat er te weinig kennis is over het onderwerp digitale toegankelijkheid: men is niet op de hoogte hoe zij digitale toegankelijkheid kunnen toepassen en communiceren. Hetgeen overeenkomt met de verwachting vanuit het theoretisch kader. Hierin werd tevens verwacht dat een gebrek aan kennis een reden kan zijn waarom de toegankelijkheid van digitale informatie binnen Gemeente Veenendaal tekortschiet.

Dit resulteert in het feit dat men niet weet hoe zij content moeten publiceren en hoe zij op de juiste manier moeten communiceren met de doelgroep. De volgende drie respondenten geven hierover het volgende aan:

“Men gaat uit van zijn/haar eigen perspectief; ‘ik kan het lezen, dus het is goed. Ik kan het zien, dus het zal wel kloppen’. Niet expres, maar omdat zij er geen voldoende kennis van hebben”. - Respondent 11, SIMgroep.

“We hebben de week van de communicatie georganiseerd. Hierin heeft [...] een workshop gegeven over hoe toegankelijk de website van [...] is. Dit was best confronterend om te zien hoe slecht de website van [...] is. Dit was een eye-opener en wel heel goed om zulke dingen te zien. Collega's zeiden dat ze hier totaal geen weet van hadden.” - Respondent 6, communicatieadviseur van de afdeling Strategie, Bestuursondersteuning en Communicatie.

“Maar goed, er is heel veel wat men niet weet bij Gemeente Veenendaal en daarom is het van belang dat mensen meer kennis krijgen over bijvoorbeeld het geen gebruik maken van PDF-documenten en wel gebruik maken van een screen speaker en icoontjes. ALT-teksten zouden meer moeten toegevoegd worden; een afbeelding waarop bijvoorbeeld staat: Isabelle fietst.” - Respondent 1, oprichter Stichting Oog voor Iedereen.

4.3.3 Beperkte middelen

Uit de resultaten van de interviews is gebleken dat non-profit organisaties, zoals gemeenten en overheden, een grotere achterstand hebben op het gebied van digitale toegankelijkheid van informatie in vergelijking met profit-organisaties, zoals Bol.com en Rabobank. Deze twee profit-organisaties worden in dit onderzoek als voorbeeld gebruikt vanwege een digitale toegankelijkheidstest die eerder is gedaan door respondent 1, oprichter van Stichting Oog voor

Iedereen. De onderzoeker is tijdens de afname van het gesprek met deze respondent hierover geïnformeerd, waardoor deze informatie meegenomen kon worden in dit onderzoek.

De achterstand van digitale toegankelijkheid van informatie komt volgens de respondenten door het mechanisme *beperkte middelen* die met name bestaat uit het gebrek aan geld, het uitvoeren van individueel beleid en het hebben van een andere wet- en regelgeving (ten opzichte van profit-organisaties).

De oorzaak *geld* zou volgens respondenten een grote rol spelen. *“Bij de gemeente werk je met budgets, je moet kritisch kijken wat je hieraan uitgeeft. Bij commerciële bedrijven kost het hun geld als hun website niet digitaal toegankelijk is, dus investeren zij daarin.”* - Respondent 6, communicatieadviseur van de afdeling Strategie, Bestuursondersteuning en Communicatie.

“Mensen met de juiste kennis over digitale toegankelijkheid van informatie is beperkt, vooral als deze mensen naar profitorganisaties gaan, aangezien ze daar meer geld verdienen doordat gemeenten dit geld niet heeft”. - Respondent 2, opgave-manager van de afdeling Informatiesamenleving.

“Voor een non-profit organisatie is een website digitaal toegankelijk maken een enorme kostenpost, waar zij niks op verdienen. Een profit organisatie verdient juist geld met het toegankelijk zijn doordat ze meer mensen kunnen bereiken wat voor hen geld oplevert.” - Respondent 8, vrijwilliger bij Stichting Oog voor Iedereen.

De verwachting vanuit het theoretisch kader was dat beperkte financiële middelen een verklaring zijn van het onvoldoende implementeren van digitale toegankelijkheid van informatie binnen Gemeenten Veenendaal, omdat de gemeente keuzes moeten maken in wat er gedaan kan worden met het budget dat beschikbaar is. Dit zou kunnen leiden dat het onderdeel digitale toegankelijkheid niet de hoogste prioriteit krijgt. Respondenten geven aan dat Gemeente Veenendaal met een budget werkt waardoor gekeken moet worden wat er met dit budget gedaan kan worden.

In 2015 heeft de Overheid ervoor gekozen dat gemeenten moeten decentraliseren. Volgens respondenten is het moeilijker om vaart te maken in het uitrollen van diensten doordat gemeenten vanwege de decentralisatie op lokaal niveau hun eigen verantwoordelijkheid moeten nemen, dit leidt tot het uitvoeren van individueel beleid per gemeenten. Respondent 2,

opgave manager van de afdeling Informatiesamenleving, zegt hier onder andere het volgende over: *“Per gemeente heb je daarentegen ander beleid, dus je moet per gemeente processen inrichten volgens dat beleid. Zodat gemeenteraden kunnen aangeven ‘wij willen meer accent daarin of daarop’. Het is allemaal veel gecompliceerder dan profitorganisaties.”*

Daarnaast geven vier respondenten aan dat non-profit organisaties beperkte middelen hebben doordat producten en diensten aan een hogere standaard moeten voldoen, zoals de privacy van bewoners. Respondent 6, communicatieadviseur van de afdeling Strategie, Bestuursondersteuning en Communicatie, zegt hierover het volgende: *“Ik denk dat enerzijds de overheid een bepaalde geschiedenis heeft. De overheid wil naast de mensen staan, en niet boven de mensen. Anderzijds, je gaat met gemeenschapsgeld om waardoor er minder geld en mankracht is.”*

4.3.4 Ongelijkheid in computer en internetvaardigheden

Voorafgaand aan de interviews was er verwacht dat het niveau van internetvaardigheden beïnvloedt wordt door het type beperking wat iemand heeft. Dit zorgt ervoor dat digitale informatie binnen de Gemeente Veenendaal voor de ene beperking toegankelijker is dan voor de andere beperking. De doelgroep die volgens LIA-stakeholders de meeste belemmeringen ondervindt bij de toegankelijkheid van digitale informatie zijn mensen met dyslexie, een visuele, cognitieve- en auditieve beperking en laaggeletterden. Echter is niet uit de interviews gekomen hoe dit zich verhoudt ten opzichte van het niveau van internetvaardigheden. Wel is door LIA-stakeholders aangegeven welke belemmeringen worden ondervonden bij het type beperking, dit is terug te vinden in paragraaf 4.2. Hierdoor ligt de verwachting uit het theoretisch kader voor een gedeelte in lijn met de resultaten.

Respondenten zeggen het volgende over de doelgroep die volgens hen de meeste belemmeringen ervaren bij de toegankelijkheid van digitale informatie:

“Mensen met een visuele en auditieve beperking, maar ook mensen met dyslexie, laaggeletterd en kleurenblinden ervaren de meeste belemmeringen.” - Respondent 1, oprichtster Stichting Oog voor Iedereen.

“De doelgroep die waarschijnlijk de meeste belemmeringen ervaren zijn mensen met een auditieve en/of visuele beperking.” - Respondent 3, specialist digitale toegankelijkheid.

“Ik denk dat mensen met een cognitieve beperking en ouderen het grootste probleem ervaren met digitale toegankelijkheid van informatie en dan met name met BI schrijven en teksten lezen. Deze twee aspecten komen bijvoorbeeld bijna niet terug in de richtlijnen van WCAG. De richtlijnen van WCAG zijn vooral gericht op mensen met een visuele beperking: iemand kan niet goed zien, hoe kan je dan met een computer ervoor zorgen dat de persoon dit wel weer kan? Als je de code van websites goed schrijft, dan is dat voor blinden heel toegankelijk, maar voor mensen met een cognitieve beperking is dit lastiger. Die doelgroep is eigenlijk een beetje onderbelicht in de richtlijnen.

Dit geldt ook voor de doelgroep laaggeletterden. Dat komt mede door het feit dat de personen die de website maakt vaak erg technisch en goed geletterd zijn, waardoor zij geen weet hebben dat het voor laaggeletterde mensen niet begrijpelijk is.” - Respondent 11, SIMgroep.

Naast de ongelijkheid in computer en internetvaardigheden is het onderwerp sociale ongelijkheid door vier respondenten aangehaald. Twee respondenten zeggen hierover het volgende:

“Wij komen uit een samenleving waarbij er voorheen geen rekening werd gehouden met mensen met een beperking, waardoor er websites en apps zijn gemaakt zonder rekening te houden met mensen die een beperking hebben. Hierdoor hebben we een enorme achterstand op het gebied van digitale toegankelijkheid. Er is ook nog steeds ongelijkheid in de samenleving op de toegang tot digitale middelen, zoals een goede laptop of weet ik veel wat.” - Respondent 6, communicatieadviseur van de afdeling Strategie, Bestuursondersteuning en Communicatie.

“We zitten nog in de oude manier van denken; mensen met een beperking zijn toevertrouwd aan verzorgers, daar hoeft verder geen aandacht aan te besteden want ze worden al geholpen. Hierdoor kom je tot het punt dat mensen met een beperking eigenlijk niet bij onze samenleving horen.” - Respondent 11, SIMgroep.

4.4 Input resultaten analyse

Na het analyseren van de resultaten die verkregen zijn uit de afgenomen interviews is er een extra kwalitatieve verdieping gemaakt: de resultaten zijn geanalyseerd door een respondent die aan het onderzoek heeft geparticipeerd, en door een digitale toegankelijkheid deskundige, die werkzaam is bij Gemeente Veenendaal. Zowel de respondent als de digitale-toegankelijkheidsdeskundige konden zich vinden in de verkregen resultaten.

De respondent gaf aan het eens te zijn met de bevindingen die zijn geformuleerd in dit hoofdstuk. Deze respondent wilde bovendien benadrukken dat Gemeente Veenendaal zich nog in de aanpassingsfase bevindt: websites en/of apps worden op dit moment achteraf aangepast aan de richtlijnen voor digitale toegankelijkheid in plaats van ontworpen volgens de richtlijnen. Dit kost veel extra geld en tijd en dat is er niet. De respondent vond het daardoor erg nuttig om terug te lezen dat de onderzoeker dit expliciet heeft meegenomen in het onderzoek. *“Goed om te zien dat mijn informatie over de aanpassingsfase duidelijk naar voren komt.”* Daarnaast gaf de respondent aan te schrikken van het feit dat er zo weinig kennis is van het onderwerp digitale toegankelijkheid.

De digitale-toegankelijkheidsdeskundige gaf aan het tevens eens te zijn met de in dit hoofdstuk geformuleerde bevindingen. Hij benadrukte dat de wil en het enthousiasme om websites en apps toegankelijk te maken bij de gemeente aanwezig is. De persoon in kwestie meldt dat Gemeente Veenendaal op de hoogte is van de noodzaak van dit ‘probleem’.

5. Conclusie

De inzet van digitale informatie is voor veel organisaties een relatief nieuwe vorm van communiceren (Jansen, 2020). Kijkend naar de wetenschappelijke relevantie laten de resultaten uit dit onderzoek en de huidige literatuur zien dat er nog veel kennis ontbreekt over digitale toegankelijkheid van informatie. Om extra kansen te creëren voor mensen met een beperking, is het daarom van belang dat gemeenten en organisaties zich inzetten voor het verbeteren van digitale toegankelijkheid (Jansen, 2020).

Dit onderzoek hoopt bij te dragen aan het vergroten van de maatschappelijke relevantie door allereerst te kijken naar de toegankelijkheid van digitale informatie van Gemeente Veenendaal. Dit onderzoek brengt in kaart wat LIA-stakeholders beschrijven als belemmeringen voor de toegankelijkheid van digitale informatie voor mensen met een beperking. Het doel hierbij was om aanknopingspunten te vinden om de toegankelijkheid van digitale informatie van Gemeente Veenendaal te verbeteren. Deze aanknopingspunten zijn in kaart gebracht door middel van kwalitatief onderzoek, waarbij er diepte-interviews zijn afgenomen met LIA-stakeholders.

Voorafgaand aan dit onderzoek zijn er een aantal onderzoeksvragen geformuleerd om inzicht te krijgen welke belemmeringen volgens LIA-stakeholders ten grondslag liggen aan de toegankelijkheid van digitale informatie van de gemeente Veenendaal. Er wordt in dit hoofdstuk antwoord gegeven op de beschrijvende- en verdiepende onderzoeksvraag door middel van de theorieën en literatuur die zijn beschreven in het theoretisch kader.

5.1 Beschrijvende vraag

Beantwoording van de beschrijvende onderzoeksvraag bevat technische informatie doordat LIA-stakeholders specifiek hebben aangegeven welke onderdelen op de gemeentelijke website niet toegankelijk zijn. Bij de beantwoording van deze onderzoeksvraag kon een koppeling gemaakt worden met de technische informatie in de WCAG 2.1 richtlijnen. De beschrijvende vraag luidt als volgt: *Wat beschrijven LIA-stakeholders als belemmeringen voor de toegankelijkheid van digitale informatie van Gemeente Veenendaal voor mensen met een beperking?*

Volgens LIA-stakeholders wordt er op de gemeentelijk website veelal gebruik gemaakt van PDF-documenten, een kleine lettergrootte en veel tekst. Daarnaast wordt er geen gebruik gemaakt van (kleur)contrasten, een readspeaker en ALT-teksten bij afbeeldingen. Deze

opsomming van belemmeringen zorgt ervoor dat de digitale informatie van Gemeente Veenendaal niet toegankelijk is.

De WCAG 2.1 richtlijnen zien PDF-documenten als niet-tekstuele content, omdat PDF-documenten niet uitleesbaar zijn zonder readspeaker (WCAG, 2010). Een kleine lettergrootte en een grote hoeveelheid tekst zijn volgens de WCAG 2.1 richtlijnen onleesbaar, omdat een lettertype een minimale grote van twaalf punten moet hebben en zinnen uit niet meer dan vijftien woorden mag bestaan (WCAG, 2010).

Volgens Blomert (2015) is het voor mensen die dyslectisch zijn van belang dat webinhoud de juiste lettergrootte heeft en een logische volgorde in de opbouw van de informatie. Het lezen en verwerken van grote hoeveelheden tekst is niet alleen lastig voor mensen met dyslexie, maar ook voor laaggeletterden, waarbij het gebruik van afbeeldingen of korte zinnen de digitale toegankelijkheid bevordert (Smit et al., 2006). Volgens de WCAG 2.1 richtlijnen versterkt het gebruik van (kleur)contrasten informatie op websites en/of apps. Hierbij zijn er vaak twee hoofdkleuren en drie ondersteunende kleuren. Niet alleen mensen met een visuele beperking, zoals slechtzienden en kleurenblinden hebben hier baat bij, maar ook ouderen en mensen zonder beperkingen (Kappen et al., 2018).

5.2 Verdiepende vraag

De verdiepende vraag in dit onderzoek luidt als volgt: *Welke mechanismen liggen volgens LIA-stakeholders ten grondslag aan belemmeringen van digitale toegankelijkheid van Gemeente Veenendaal?*

Vanuit het theoretisch kader werd aangetoond dat een gebrek aan bewustwording, kennis en financiële middelen belangrijke mechanismen zijn die digitale toegankelijkheid van informatie kunnen belemmeren. Uit de diepte-interviews met LIA-stakeholders komt naar voren dat zij deze drie mechanismen herkennen. De mechanismen bewustwording en kennis zijn volgens het onderzoek van Nambisan & Wang (2000) nauw met elkaar verbonden. Wanneer mensen zich bewust zijn van de voordelen die een toegankelijke website met zich meebrengt, is men eerder in staat om een website toegankelijk in te richten. LIA-stakeholders geven aan dat er weinig kennis is van digitale toegankelijkheid bij Gemeente Veenendaal, waardoor de bewustwording van dit thema onvoldoende is.

Volgens de theorie van het menselijk kapitaal worden werknemers beschouwd als een verzameling vaardigheden, kennis en ervaringen (Becker, 1995). Er kan geconcludeerd worden dat non-profit organisaties weinig menselijk kapitaal bezitten door het gebrek aan kennis en

bewustwording van digitale toegankelijkheid. De sociale controle theorie gaat over het vermijden van sociale sancties en het nastreven van goedkeuring (Hirschi, 1969). Kijkend naar de sociale controle theorie kan er worden bevestigd dat de norm voor het implementeren van digitale toegankelijkheid niet wordt nagestreefd. In dit onderzoek wordt dit bevestigd, doordat er geen bewustwording is van het belang van digitale toegankelijkheid, waardoor dit thema binnen non-profitorganisaties geen norm is.

Dat deze twee mechanismen met elkaar in verbinding staan blijkt ook als er gekeken wordt naar het mechanisme financiële middelen. Hesseling (2010) concludeert dat er bij non-profitorganisaties geen vaste budgets beschikbaar worden gesteld voor de implementatie van digitale toegankelijkheid. Dit resulteert in het feit dat er vooraf niet geïnvesteerd wordt in het vergroten van kennis en bewustwording van medewerkers bij gemeenten en andere overheden. Dat het toegankelijk maken van digitale informatie voor non-profit organisaties volgens Briels et al., (2019) een uitdaging is, is hierdoor een aannemelijke conclusie.

Vanuit individueel perspectief is er gekeken naar twee dingen: belemmeringen die mensen met een bepaald type beperking ervaren en naar de digitale kloof theorie die mogelijkheid biedt om na te gaan hoe de verschillende niveaus van internetvaardigheden over de bevolking verdeeld zijn (Van Deursen & Van Dijk, 2010). De digitale kloof theorie onderscheidt de volgende vier vaardigheden: operationele internetvaardigheden, formele internetvaardigheden, informatie-internetvaardigheden en strategische internetvaardigheden (Van Deursen & Van Dijk, 2010). Uit dit literatuuronderzoek is gebleken dat deze vaardigheden van belang zijn doordat internetvaardigheden de basis vormen voor het gebruik van internet (Van Dijk, 2006). Een ongelijke verdeling in vaardigheden kan maatschappelijke ongelijkheden verergeren (Van Dijk, 2003; Van Dijk, 2005). Het bezitten van weinig menselijk kapitaal zorgt tevens voor het buitengesloten worden door de maatschappij. De theorie van menselijk kapitaal is hierbij van kracht doordat men niet over voldoende vaardigheden beschikt (Becker, 1995)

5.3 Discussie

5.3.1 Sterke en zwakke punten onderzoek

Naast dit huidige onderzoek is door de onderzoeker en haar collega een kleinschalig onderzoek uitgevoerd waarbij de LIA is geanalyseerd en geactualiseerd. Daarbij is er gekeken welke onderdelen uit de LIA wel en niet zijn uitgevoerd en wat de reden hiervan was. Een sterk punt aan dit onderzoek is dat de onderzoeker tijdens dit kleinschalige onderzoek inzicht kreeg in hoe

het onderdeel *informatie en communicatie* binnen de LIA op dit moment wordt uitgevoerd. Al vrij snel kwam uit de analyse van dit kleinschalige onderzoek dat er (bijna) geen voortgang is gemaakt op het gebied van informatie en communicatie, waarbij voornamelijk het onderdeel digitale toegankelijkheid sterk onderbelicht bleef. Dit bevestigt de maatschappelijke relevantie van dit onderzoek en dit onderzoek heeft daaraan bijgedragen.

Wat tevens gezien kan worden als een sterk punt is dat tijdens dit onderzoek twee kwalitatieve stappen zijn gemaakt. Eerst zijn er diepte-interviews afgenomen en vervolgens zijn de resultaten die uit deze interviews gekomen zijn geanalyseerd door twee personen. Eén van deze personen is een deskundige op het gebied van digitale toegankelijkheid, wat de betrouwbaarheid van dit onderzoek bevordert, doordat deze persoon als referentiekader gebruikt kan worden vanwege zijn hoeveelheid kennis over digitale toegankelijkheid. Dit is een extra waarborging van de betrouwbaarheid van het onderzoek.

Een derde sterk punt is dat de respondenten die hebben geparticipeerd aan het onderzoek van tevoren waren geselecteerd door de beleidsadviseur van het Sociaal Domein van Gemeente Veenendaal. De beleidsadviseur is verantwoordelijk voor het huidige LIA-beleid en heeft nauw contact met adviesraden, externe partijen en afdelingen van Gemeente Veenendaal. De beleidsadviseur heeft een goed beeld van wie betrokken is geweest bij het ontwerp en de uitvoering van de LIA en wie kennis heeft over het onderdeel digitale toegankelijkheid.

Echter kan dit ook worden gezien als zwak punt, omdat de selectie van de respondenten is gedaan door één persoon. Dit roept de vraag op of alle partijen (LIA-stakeholders) die betrokken moesten worden in dit onderzoek ook daadwerkelijk hebben deelgenomen aan het onderzoek, doordat er geen verificatie is geweest van de geselecteerde doelgroep.

Een extra vraag die hierbij gesteld kan worden is of het (ook) van belang was geweest om inwoners met een beperking mee te nemen in het onderzoek, aangezien nu alleen onderzoek is gedaan naar wat LIA-stakeholders beschrijven als belemmeringen van de toegankelijkheid van digitale informatie en niet hoe bewoners met een beperking de toegankelijkheid van digitale informatie ervaren.

Een derde zwakke punt is dat dit onderzoek alleen is uitgevoerd in Veenendaal, wat tevens een punt van kritiek kan zijn doordat er niet is gekeken naar welke belemmeringen LIA-stakeholders binnen andere gemeenten beschrijven van de toegankelijkheid van digitale informatie.

5.3.2 Vervolgonderzoek

Voor vervolgonderzoek is het van belang te onderzoeken hoe digitale toegankelijkheid van informatie gegeneraliseerd kan worden naar een bredere doelgroep. Dit onderzoek heeft zich gericht op de ervaringen van LIA-stakeholders en niet vanuit het perspectief van hoe bewoners met een beperking van Gemeente Veenendaal de digitale toegankelijkheid van informatie ervaren. Het zou van belang kunnen zijn tevens te onderzoeken hoe bewoners de digitale toegankelijkheid van informatie ervaren, aangezien zij de gebruikers zijn. Een onderzoek onder inwoners met een beperking zou vormgegeven kunnen worden als een grootschalig vragenlijstonderzoek. Gemeente Veenendaal kan met een relatief laag budget namelijk een brede doelgroep bereiken. Een voordeel van dit type onderzoek is dat men de communicatie kan afstemmen op de doelgroep (Verhoeven, 2007). Voor de doelgroep met een cognitieve en/of fysieke beperking kan het vragenlijstonderzoek hierdoor zo ingericht worden dat het voor deze doelgroep toegankelijk is.

Daarnaast zou in vervolgonderzoek in kaart gebracht kunnen worden of bij andere gemeenten dezelfde mechanismen van invloed zijn op belemmeringen van digitale toegankelijkheid van informatie. Doordat iedere gemeente verplicht is om een LIA-beleid te hanteren, kan op die manier onderzocht worden in hoeverre de mechanismen contextafhankelijk zijn. Denk bij contextafhankelijkheid aan kenmerken als religie, leeftijd, land van herkomst, of woonplaats binnen of buiten de Randstad.

Veenendaal is gelegen in de Bijbelgordel. De gemeente heeft naar landelijke maatstaven veel inwoners met een (christelijke) geloofsovertuiging. Dit kan invloed hebben op het onderzoek, doordat religieuze inwoners anders omgaan met beperkingen en de zorg en ondersteuning die daarbij gewenst of geboden worden (Minkov et al., 2016). Daarnaast zorgt religie voor meer verbinding en saamhorigheid binnen een gemeenschap (Minkov et al., 2016), wat ook weer van invloed kan zijn op de context.

Leeftijd is mogelijk ook een contextafhankelijk mechanisme. In 2019 hadden 11.713 inwoners van Veenendaal een leeftijd van 65 of hoger (17,9% van het totaal). Uit deze cijfers kan opgemaakt worden dat de bevolking van Veenendaal aan het vergrijzen is (Economische Monitor, 2020). Dit vraagt extra voorzieningen, zoals aangepaste woningen en aangepaste zorg, die ten laste van de gemeente komen.

6. Beleidsaanbevelingen

Omwille van het maatschappelijk belang van de verbetering van de toegankelijkheid van digitale informatie van de Gemeente Veenendaal, worden twee aanbevelingen gegeven voor toekomstig beleid. De aanbevelingen zijn gebaseerd op de wetenschappelijke literatuur en de resultaten uit de interviews die afgenomen zijn met LIA-stakeholders. De verwachting is dat bij het implementeren van deze twee aanbevelingen de toegankelijkheid van digitale informatie van Gemeente Veenendaal verbeterd zal worden.

Uit de interviews met LIA-stakeholders is gebleken dat er verschillende mechanismen ten grondslag liggen aan de belemmeringen van de digitale toegankelijkheid binnen Gemeente Veenendaal voor mensen met een beperking. De mechanismen die door de LIA-stakeholders worden genoemd beantwoorden de beleidsvraag die gedurende dit onderzoek centraal stond: *“Welke aanpassingen zouden volgens LIA-stakeholders gedaan kunnen worden om de toegankelijkheid van digitale informatie te verbeteren?”* Volgens LIA-stakeholders zouden drie aanpassingen gedaan moeten worden om de toegankelijkheid van digitale informatie te verbeteren: het creëren van bewustwording, het vergroten van de kennis van digitale toegankelijkheid en het uitbreiden van de middelen, aangezien die nu beperkt zijn.

Kennis en bewustwording is macht, delen is kracht

Om toegankelijkheid van digitale informatie onderdeel te laten worden van de bedrijfsvoering van Gemeente Veenendaal, is het van belang om meer kennis en bewustwording van dit onderwerp te creëren. Deze twee onderdelen gaan volgens de onderzoeker samen, omdat kennis zorgt voor bewustwording. Wie meer weet van digitale toegankelijkheid, ziet de voortgang, het belang en de complexiteit van het onderwerp beter. Wanneer men weinig kennis heeft, is men zich niet bewust van wat dit onderwerp precies inhoudt.

Op dit moment is er bij de afdelingen van Gemeente Veenendaal en de stakeholders waarmee de gemeenten samenwerkt, onvoldoende kennis van toegankelijkheid van digitale informatie. Hierdoor is men niet op de hoogte van wat dit onderwerp precies inhoudt en waarom het zinvol is dat hierover voldoende kennis is. Door een tekort aan kennis is er geen bewustwording waarom dit onderwerp van belang is binnen de Gemeente Veenendaal. Het werken met toegankelijke digitale informatie zit hierdoor niet in het ‘DNA’ van personeel en (externe) organisaties, wat resulteert in dat digitale informatie onvoldoende toegankelijk is.

De kennis en bewustwording van toegankelijkheid van digitale informatie kan vergroot worden door intern jaarlijks éénmaal training te geven aan alle medewerkers van Gemeente Veenendaal. Doordat bij het geven van een aanbeveling gekeken wordt wat Gemeente Veenendaal in haar handbereik heeft, is deze aanbeveling gericht op een intern proces. Gemeente Veenendaal kan geen keuzes maken voor externe organisaties, waardoor allereerst gekeken wordt naar haar eigen processen. Het verbeteren van digitale toegankelijkheid is een organisatorisch proces doordat digitale dienstverlening en informatieverstrekking iedere afdeling binnen de gemeente bereikt, en niet alleen bij webontwikkelaars, ICT'ers en/of de communicatieafdeling (Briels et al., 2019). Literatuur laat zien dat het oplossen van kennisbarrières een uitgebreid organisatorisch leerproces vergt (Velleman, 2018). Om digitale toegankelijkheid dus succesvol te implementeren, moet de hele organisatie daar aandacht aan geven (Briels et al., 2019).

Er zijn twee redenen om de training éénmaal per jaar te geven: enerzijds omdat de kennis die gedeeld wordt met het personeel tijd kost om op te nemen en toe te passen in het dagelijks werk. Herhaling is hierdoor van belang (D'haenens, et al., 2001). Anderzijds doordat de kennis over dit onderwerp innoveert; nieuwe tools worden ontwikkelt op het gebied van digitale toegankelijkheid. Hierdoor is het tevens van belang dat herhaling plaatsvindt om de kennis eigen te maken en op de hoogte te blijven van aanpassingen en/of verbeteringen van digitale toegankelijkheid.

Doordat dit thema al een langere tijd structureel op de agenda staat bij Gemeente Veenendaal en tot op heden hierin weinig stappen zijn ondernomen, is er gezocht naar een alternatieve optie. Er is hierbij gekeken naar een aanbeveling wat aansluit op het vergroten van kennis en bewustwording. Het geven van formele trainingen heeft hierin de voorkeur gekregen, aangezien herhaaldelijk trainingen effectief is voor de structuur en geheugen van medewerkers (D'haenens, et al., 2001).

Alleen ga je sneller, samen kom je verder

Digitale toegankelijkheid van informatie moet gecreëerd en ontwikkeld worden. Tijdens dit proces is het van belang dat externe organisaties, interne afdelingen en bewoners van Gemeente Veenendaal samenwerken aan de verbetering van de digitale toegankelijkheid. Het advies hierin zou zijn om inwoners met een beperking en medewerkers met kennis van digitale toegankelijkheid deel te laten nemen aan de pilot-testen die uitgevoerd worden voordat een website en/of app live gaan. Deze samenwerking is van belang zodat gekeken kan worden naar de voorkant van het proces; bewoners laten meepraten en denken over initiatieven die er

worden ontwikkelt door de gemeente. Door hen te laten participeren aan de voorkant van het proces voorkom je dat websites en/of apps niet toegankelijk zijn en aangepast moeten worden om hen toegankelijk te maken. Dit voorkomt dat ze achteraf moeten worden aangepast, wat onnodig geld en tijd kost.

Deze aanbeveling zorgt voor twee verbeteringen: enerzijds worden websites en/of apps al in de ontwikkelfase toegankelijk ingericht, wat tijd en geld bespaart. Anderzijds worden bewoners met een beperking, en medewerkers met kennis van digitale toegankelijkheid zo betrokken bij het ontwikkelproces. Op deze manier zorg je ervoor dat de organisatie niet vanuit een top-down strategie opereert, maar meer vanuit een bottom-up strategie. Een bottom-up aanpak doet een beroep op eigen inbreng en verantwoordelijkheid van de stakeholders, wat leidt tot eigenaarschap (Kezar, 2012). Dat zorgt ervoor dat mensen ook daadwerkelijk in beweging komen en dat is een belangrijke voorwaarde voor de ontwikkeling van een gemeente die voor alle inwoners digitaal toegankelijk wil zijn.

Deze aanpak sluit aan bij het sociaal model dat in 2018 door Michael Oliver en Bob Sapey werd geïntroduceerd. Dit model stelt dat men niet gehandicapt is door zijn of haar beperkingen, maar door de invaliderende barrières waarmee we in de maatschappij te maken hebben (Oliver & Sapey, 2018). Een handicap is iets dat bovenop een beperking komt, door de manier waarop zij onnodig geïsoleerd zijn en uitgesloten worden van deelname aan de samenleving.

Het sociaal model biedt een manier om de nadelen die mensen met beperkingen ondervinden te conceptualiseren door de nadruk te leggen op de sociale, economische en omgeving barrières voor participatie in de samenleving (Oliver & Sapey, 2018). Deze barrières zouden weggenomen kunnen worden door inwoners met een beperking een stem te geven en daarover mee te laten praten en denken. De basis hierbij ligt bij een uitgenodigde benadering. Mensen met een beperking durven vrijer te communiceren als zij het gevoel krijgen vriendelijk en gelijkwaardig behandeld te worden (Briels et al., 2019).

Literatuur

- Baarda, D. B., De Goede, M. P. M., & Teunissen, J. V. (2005). *Basisboek kwalitatief onderzoek*. Handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek, 300-301.
- Bakkum, M. H. A., & Drahmman, A. (2021). Tussen recht en praktijk: versterk het toezicht op en de handhaving van de informatiehuishouding van de overheid. *Nederlands Juristenblad*, 96(17), 1383-1389.
- Becker, G. S. (1995). *Human capital and poverty alleviation*. Washington: World Bank, Human Resources Development and Operations Policy. Verkregen van: <https://documents1.worldbank.org/curated/en/121791468764735830/pdf/multi0page.pdf>
- Bélangier, F., & Carter, L. (2006, January). The effects of the digital divide on e-government: An empirical evaluation. In *Proceedings of the 39th Annual Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS'06)* (Vol. 4, pp. 81c-81c).
- Blomert, L. (2005). *Dyslexie in Nederland*. Amsterdam: Uitgeverij Nieuwezijds. Verkregen van: www.bua.nl/media/14/boek_dyslexie_in_nederland.pdf
- Boeije, H. (2014). *Analyseren in kwalitatief onderzoek: Denken en doen*. Den Haag: Boom Lemma.
- Briels, B., Engbersen, R., Naphegyi, A., & van den Bercken, S. (2019). *Er is nog (online) een wereld te winnen*. Verkregen van: www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2020-03/Rapport-Er-is-online-wereld-te-winnen.pdf
- Bos, C. (2017). *We willen wel, maar weten (nog) niet hoe*. Sociaal Werk Nederland. Verkregen van: www.sociaalwerknederland.nl/thema/sociale-basis-in-de-buurt/nieuws/5615-we-willen-wel-maar-weten-nog-niet-hoe
- Bowen, G. A. (2006). Grounded theory and sensitizing concepts. *International journal of qualitative methods*, 5(3), 12-23.
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2019). *Vaker online op zoek naar informatie over gezondheid*. Verkregen van:

www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2019/04/vaker-online-op-zoek-naar-informatie-over-gezondheid

- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2020). *Gezondheid en zorggebruik; persoonskenmerken*. Verkregen van: [/www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/83005ned](http://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/83005ned)
- Chadwick, D., Wesson, C., & Fullwood, C. (2013). Internet access by people with intellectual disabilities: Inequalities and opportunities. *Future internet*, 5(3), 376-397.
- Chisholm, W., Vanderheiden, G., Jacobs, I. (1999). *Web Content Accessibility Guidelines 1.0*. Verkregen van: www.w3.org/TR/WCAG10/
- Cremers, A. H. M., & Schendel, J. (2017). *Inclusief iedereen: ondersteunende technologie voor mensen met een cognitieve beperking bij digitaal zakendoen met de overheid*. Verkregen van: <https://kennisopenbaarbestuur.nl/media/254918/inclusiefiedereen.pdf>.
- D'haenens, G., De Hert, M., Peuskens, J., Sabbe, B., Van Gool, D., & Meire, I. (2001). Het geheugen, een overzicht van de verschillende systemen en processen. *Neurone*, 6(5), 1-8.
- Dijkstra, E. (2021). Een gemankeerde wereld: theorieën over (on) toegankelijkheid. *Recht der Werkelijkheid*, 42(3), 69-78.
- Economische Monitor. (2020). *Economische monitor Gemeente Veenendaal*. Bevolkingsgroei en bevolkingsopbouw. 10-11. Verkregen van: www.veenendaal.nl/info-over-de-gemeente/veenendaal-in-cijfers
- Ebbers, W. E., & Van Dijk, J. A. (2007). Resistance and support to electronic government, building a model of innovation. *Government information quarterly*, 24(3), 554-575.
- Hak, T. A. (2007). Theorie toetsen in kwalitatief onderzoek. KWALON. *Tijdschrift voor Kwalitatief Onderzoek in Nederland*, 36(3), 5-13.
- Hessling, T. (2010). *De kosten van duurzame digitale toegankelijkheid*. Verkregen van: <https://vbds.nl/downloads/pub40.pdf>
- Hirschi, T., (1969). *Causes of Delinquency*. Berkeley, Los Angeles en Londen: University of California Press

- Hong, S. G., Trimi, S., Kim, D. W., & Hyun, J. H. (2015). A Delphi Study of Factors Hindering Web Accessibility for Persons with Disabilities. *Journal of Computer Information Systems*, 55(4), 28-34.
- Houtzager, D. (2016) toespraak 'Digitale toegankelijkheid als mensenrecht', presentatie voor het Nationaal Congres Digitale Toegankelijkheid, Driebergen 31 mei 2016, www.ncdt.nl/2016/wp-content/uploads/2016/04/2016-houtzager-vn-verdrag.pdf.
- Jansen, C. H. G. (2020). *Percepties van gemeentelijke professionals op inclusieve communicatie*. Verkregen van: <https://theses-ubn-ru-nl.proxy.library.uu.nl/handle/123456789/10053>
- Kappen, H., Verkaik, R., Langelaan, M., & Boeije, H. (2018). Zien en gezien worden: aard en omvang van ervaren belemmeringen, behoeften en gewenste oplossingen voor participatie van mensen met een visuele beperking. Verkregen van: www.narcis.nl/publication/RecordID/publicat%3A1003313
- Kezar, A. (2012). Bottom-up/top-down leadership: Contradiction or hidden phenomenon. *The Journal of Higher Education*, 83(5), 725-760.
- Kline, J. (2011). *Strategic IT accessibility : enabling the organization* (1st ed. ed.). Austin, TX :: Live Oak Book Co.
- Lankhorst, G.L., Halbertsma, J., & De Kleijn-de Vrankrijker, M.W. (1990). *De Internationale Classificatie van Stoornissen, Beperkingen en Handicaps van de Wereldgezondheidsorganisatie*. Nederlands Tijdschrift voor Geneeskunde. Verkregen van: www.ntvg.nl/artikelen/de-internationale-classificatie-van-stoornissen-beperkingen-en-handicaps-van-de
- Lazar, J., & Greenidge, K. D. (2006). One year older, but not necessarily wiser: an evaluation of homepage accessibility problems over time. *Universal Access in the Information Society*, 4(4), 285-291.
- Logius. (2022). *Wat is digitale toegankelijkheid?*. Verkregen van: www.digit toegankelijk.nl/aanpak/wat-is-digitale-toegankelijkheid
- MinBZK, M. v. B. Z. e. K. (2013). *Visiebrief digitale overheid 2017*. Verkregen van: www.digitaleoverheid.nl/wp-content/uploads/sites/8/2017/01/visiebrief-digitale-overheid-2017.pdf.

- Minkov, M., Hofstede, G., & Hofstede, G. J. (2016). *Allemaal anders denken: omgaan met cultuurverschillen*. Business Contact.
- Ministerie van Volksgezondheid, Sport en Welzijn. (2018, juni). *VN-verdrag Onbeperkt meedoen!*. Verkregen van: vng.nl/sites/default/files/nieuws_attachments/2018/programma-vn-verdrag-onbeperkt-meedoen.pdf
- Nambisan, S., & Wang, Y.-M. (2000). Web Technology Adoption and Knowledge Barriers. *Journal of Organizational Computing and Electronic Commerce*, 10(2), 129-147.
- Nederlandse overheid. (2018). *Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid*. Verkregen van: <https://wetten.overheid.nl/BWBR0040936/2018-07-01>
- Oliver, M., & Sapey, B. (2018). *Social work with disabled people*. Macmillan International Higher Education.
- PGOsupport. (2019). *Digitale zorg voor iedereen toegankelijk*. Verkregen van: www.pgosupport.nl/media/bestand/pgosupport-handreiking-digitale-zorg-voor-iedereen-toegankelijk.pdf
- Rijksoverheid. (2016). *VN-verdrag Handicap*. Verkregen van: www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/rechten-van-mensen-met-een-handicap/positie-mensen-met-een-beperking-verbeteren-vn-verdrag-handicap
- Rijksoverheid. (2017). *Wet gelijke behandeling handicap of chronische ziekte (Wgbh/cz)*. Verkregen van: www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/rechten-van-mensen-met-een-handicap/gelijke-behandeling-mensen-met-beperking-of-chronische-ziekte
- Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu. (2019). *Nieuwe versies van internationale classificaties ICF en ICF-CY gepubliceerd*. Verkregen van: www.rivm.nl/nieuws/nieuwe-versies-van-internationale-classificaties-icf-en-icf-cy-gepubliceerd
- Ritchie, J., & Lewis, J. (2013). *Qualitative research practice: A guide for social science students and researchers*. London: Sage.
- Reynolds, T. E. (2008). *Vulnerable communion: A theology of disability and hospitality*. Brazos Press.

- Sloan, D., Heath, A., Hamilton, F., Kelly, B., Petrie, H., & Phipps, L. (2006). *Contextual web accessibility- maximizing the benefit of accessibility guidelines*. Paper presented at the Proceedings of the 2006 international cross-disciplinary workshop on Web accessibility (W4A): Building the mobile web: rediscovering accessibility?
- Smit, A., Hazelzet, A., & Bohnenn, E. (2006). Laaggeletterd in het werk: een kwalitatief onderzoek naar lees-, schrijf-, en rekentaken in de kenniseconomie. Verkregen van: <https://repository.tudelft.nl/islandora/object/uuid:2dabb0c9-7eee-4e91-b608-93bbe4dbc3f0>
- Statline. (2020). *Gezondheid per wijk en buurt; 2012/2016/2020 (indeling 2020)*. Verkregen van: <https://statline.rivm.nl/#/RIVM/nl/dataset/50090NED/table>
- Van Dijk, L., de Haan, J., Rijken, S., & Verweij, A. (2000). *Digitalisering van de leefwereld: een onderzoek naar informatie-en communicatietechnologie en sociale ongelijkheid*. Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Van Dijk, J. A. G. M., en Infodrome, S. Q. M., & Knowledge, U. (2003). *De digitale kloof wordt dieper*.
- Van Dijk, J. (2005). *The Deepening Divide Inequality in the Information Society*. London: Sage Publications.
- Van Dijk, J. (2006). *Digital divide: Research, achievements and shortcomings*. Poetics 34: 221–235.
- Van Nispen, R., van der Aa, H., & van Rens, G. (2018). Barrières in toegankelijkheid en het gebruik van technologische innovaties door ouderen met een visuele beperking. Verkregen van: www.oogvereniging.nl/wp-content/uploads/2018/12/Rapport-Fact-sheet-Technologie-Enquete-5-12-2018.pdf
- Van Staa, A., & Evers, J. (2010). ‘Thick analysis’: strategie om de kwaliteit van kwalitatieve data-analyse te verhogen. KWALON. *Tijdschrift voor Kwalitatief Onderzoek in Nederland*, 43(1), 5-12.
- Velleman, E. M. (2018). *The implementation of web accessibility standards by Dutch municipalities: Factors of resistance and support*. University of Twente. Verkregen van: <https://doi.org/10.3990/1.9789036546690>

Verhoeven, N. (2007). Wat is onderzoek. *Praktijkboek methoden en technieken voor het hoger*. 118-121.

Vereniging van Nederlandse Gemeenten. (2020). *Alles over inclusie, toegankelijkheid en VN-verdrag Handicap*. Verkregen van: vng.nl/nieuws/alles-over-inclusie-toegankelijkheid-en-vn-verdrag-handicap

Vermeij, L., & Hamelink, W. (2021). *Lang niet toegankelijk*. Sociaal en Cultureel Planbureau. Verkregen van: www.scp.nl/publicaties/publicaties/2021/06/08/lang-niet-toegankelijk

Web Content Accessibility Guidelines. (1999). *Web Content Accessibility Guidelines 1.0*. Verkregen van: www.w3.org/TR/WCAG10/

Web Content Accessibility Guidelines. (2010). *Web Content Accessibility Guidelines 2.0*. Verkregen van: www.w3.org/WAI/GL/WCAG20/#guidelines

Wilmink, M. H. (2008). *Invloedrijke factoren bij de realisatie van een toegankelijke overheidswebsite*. Verkregen van: <http://essay.utwente.nl/58419/>

Bijlagen

Bijlage 1: Doelgroep

Tabel 2: Inwoners van Veenendaal met een beperking versus inwoners van Nederland met een beperking

Beperking:	Veenendaal	Nederland
Visueel	5,0 %	5,6 %
Auditief	4,0 %	4,6 %
Motorisch	9,0 %	9,6 %
Laaggeletterd	7,0 %	12,0 %
Totaal	25,0 %	31,8 %

Noot. Overgenomen uit Statline. Gezondheid per wijk en buurt; 2012/2016/2020 (indeling 2020), 2022

Bijlage 2: Richtlijnen WCAG 2.1

Conformiteit

Het onderdeel *conformiteit* focust zich op het geven van informatie over het maken van conformiteit claims. Tevens beschrijft dit onderdeel wat het betekent om door toegankelijkheid ondersteund te zijn, aangezien alleen door toegankelijkheid ondersteunde manieren om technologie te gebruiken gesteund worden voor conformiteit. Dit onderdeel bestaat uit drie hoofdgroepen. Allereerst de groep *normatieve eisen interpreteren*, dit onderdeel geeft advies en informatie over het interpreteren van de richtlijnen, maar schrijft geen eisen voor die gevolgen hebben voor een conformiteits claim. Hierop volgt het tweede onderdeel *conformiteits niveau*, die het niveau van onderdelen specificieerd. Niveau A is minder toegankelijk en gebruiksvriendelijk dan niveau AA of AAA. Echter zijn alle niveaus binnen de letter A toegankelijk en gebruiksvriendelijk. Het is niet aan te bevelen om beleidsmatig conformiteit op Niveau AAA te eisen voor de gehele website, omdat het voor sommige content niet mogelijk is om aan alle succescriteria van niveau AAA te voldoen.

De laatste groep is *vereiste componenten van conformiteits claim*. Conformiteits claims zijn niet verplicht. Auteurs kunnen conformeren aan WCAG 2.1 zonder hierop aanspraak te maken. Als evenwel een conformiteits claim gemaakt wordt, dan moet de conformiteit claim de volgende informatie bevatten: datum, titel en een beknopte omschrijving van de webpagina.

Waarneembaar

Het onderdeel *waarneembaar* focust zich op dat informatie en componenten van de gebruikersinterface toonbaar moeten zijn aan gebruikers op voor hen waarneembare wijze. Dit onderdeel is verdeeld in vier hoofdgroepen. Allereerst de groep *tekst alternatieven*, dat kijkt naar niet-tekstuele content (A). Hierop volgt de groep *op tijd gebaseerde media*, dat kijkt naar ondertitels (A), audiodescripties (AA) en gebarentaal (AAA). De derde groep is *aanpasbaar*, dat kijkt naar de betekenisvolle volgorde en zintuiglijke eigenschappen, zoals vormen, kleuren en afbeeldingen (A). De laatste groep is *onderscheidbaar* en kijkt naar afbeeldingen met tekst (AA), achtergrondgeluid (AAA), tekstafstand (AA) zoals regelhoogte en letterafstand.

Bedienbaar

Het onderdeel *bedienbaar* focust zich op dat de componenten van de gebruikersinterface en de navigatie bedienbaar moeten zijn. Ook dit onderdeel is verdeeld in vier hoofdgroepen. Allereerst de groep *toetsenbord*, dat kijkt naar sneltoetsen (A) en de interface (A) van het toetsenbord. Hierop volgt de groep *genoeg tijd*, dat kijkt naar bewegende, knipperende of scrollende informatie (A) en of gebruikers hierbij voldoende tijd hebben om content te lezen. De derde groep is *navigeerbaar*, dat kijkt naar manieren om gebruikers te helpen met navigeren, zoals paginatitels (A), koppen en labels (AA), locatie (AAA) en paragraaf koppen (AAA). De laatste groep is *input modaliteiten* en kijkt naar manieren om het voor gebruikers eenvoudiger te maken om functionaliteiten te bedienen met andere vormen van invoer dan alleen het toetsenbord (A).

Begrijpelijk

Het onderdeel *begrijpelijk* focust zich op dat informatie en de bediening van de gebruikersinterface begrijpelijk is. Dit onderdeel is verdeeld in twee hoofdgroepen. De eerste groep is *leefbaarheid*, dat kijkt naar taal (A), onbegrijpelijke woorden (AAA), afkortingen (AAA), leesniveau (AAA) en uitspraak (AAA). De tweede groep is *voorspelbaar* en kijkt naar of het uiterlijk en bediening van webpagina's voorspelbaar zijn, zoals een consistente navigatie op de website (AA).

Robuust

Het laatste onderdeel *robust* focust zich op dat content voldoende robuust is om betrouwbaar geïnterpreteerd te kunnen worden door een breed scala van gebruikers, met inbegrip van hulp technologieën. Dit onderdeel bestaat uit één hoofdgroep *compatibel* dat kijkt naar alle componenten van de gebruikersinterface. Voor alle componenten van de gebruikersinterface, kunnen de naam en rol door software bepaald worden; toestanden, eigenschappen en waarden die door de gebruiker ingesteld kunnen worden, kunnen tevens door software ingesteld worden (A).

Bijlage 3: Topiclijst

Topics	Vragen
Introductie	<p>Opmerking voor onderzoekster: Het verhaal van de stakeholder is hoofdfocus; veel doorvragen op hetgeen dat hij/zij noemt!</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Informeel kennis maken ● Drankje halen indien niet thuis afspreken ● Uitleg onderzoek en doel ● Persoonlijke introductie onderzoekster ● Uitleg vertrouwelijkheid en anonimiteit ● Uitleg vrijwilligheid, kan elk moment stoppen ● Uitleg opname en ook hierbij vertrouwelijkheid
Start interview	<p>We hebben net al een beetje kennis gemaakt maar zou u ter introductie wat over jezelf kunnen vertellen? Indien nodig aanvullen met vragen als:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Wat is uw functie binnen het bedrijf? ● Welke rol heeft uw afdeling/organisatie binnen het LIA beleid?
LIA Beleid	<p><i>Ongeveer twee miljoen Nederlanders hebben een beperking; een lichamelijke, verstandelijke, psychische en/of sociale beperking. Sinds 2016 geldt in Nederland het Verenigde Naties-verdrag Handicap, met als doel de positie van mensen met een beperking te verbeteren en dat zij mee kunnen doen in de maatschappij. Om dit te kunnen bereiken is zoals u weet het LIA-beleid tot stand gekomen.</i></p> <p>Kijkend naar het LIA beleid, dat nu twee jaar bestaat, heb ik een aantal vragen over de ontwikkeling en voortgang van het LIA beleid. De LIA is toegespitst op vier hoofdonderdelen: Openbare ruimte, gebouwen en woningen, arbeidsmarkt, communicatie en informatie.</p> <p>Aangezien ik onderzoek doe naar de toegankelijkheid van digitale informatie, wat gecategoriseerd kan worden onder het onderdeel 'communicatie en informatie' heb ik wat inhoudelijke vragen over dit onderdeel. Hier kijk ik dus nog niet naar het online aspect, maar wil ik wel wat meer informatie vergaren over het onderdeel <i>informatie en communicatie</i>. Verder in het interview zal dieper ingegaan worden op <i>digitale informatie</i>.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Wat was uw rol bij het ontwikkelen van het onderwerp <i>communicatie en informatie</i> binnen het LIA beleid? ● Wat is de huidige stand van zaken wat betreft het onderwerp <i>communicatie en informatie</i> binnen de LIA? <ul style="list-style-type: none"> ○ Toegankelijke website (gemeente) ○ Ontsluiten raadsinformatie ○ Ondertitelen ○ Notubiz ○ Website ongehinderd ○ Chatbot ● Wat is er binnen de afgelopen twee jaar volgens u allemaal opgepakt binnen dit onderdeel van de LIA? <ul style="list-style-type: none"> ○ Is dit uw eigen mening of heeft u dit van ander vernomen? ● Wat is er binnen de afgelopen twee jaar volgens u allemaal niet opgepakt binnen dit onderdeel van de LIA? <ul style="list-style-type: none"> ○ Waarom niet?

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Wat is hiervoor nodig? ● Vindt u dat Gemeente Veenendaal zowel online als offline toegankelijker is geworden sinds dat er meer aandacht wordt besteedt binnen de LIA aan het onderdeel <i>communicatie en informatie</i>?
Beperking	<p>Na het analyseren van het LIA beleid wil ik allereerst een aantal vragen stellen over het onderwerp <i>beperking in zijn algemeen.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Hoe denk u dat de toegankelijkheid van Gemeente Veenendaal is voor mensen met een beperking? ● Wat zijn volgens u factoren die kunnen zorgen voor belemmeringen? <ul style="list-style-type: none"> ○ Wat maakt het dat dit belemmeringen zijn voor mensen met een beperking? <ul style="list-style-type: none"> ■ Hoe is volgens u zichtbaar dat dit belemmeringen zijn voor deze personen? ● Kent u mensen in uw omgeving / Gemeente Veenendaal die een beperking hebben? <ul style="list-style-type: none"> ○ Zo ja, hebben zij, van wat u weet, belemmeringen ervaren bij de toegankelijkheid van Gemeente Veenendaal? En zo ja, welke?
Toegankelijkheid (digitale informatie)	<p>Graag wil ik nu inzoomen op het onderwerp <i>digitale toegankelijk voor mensen met een beperking.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Wat is volgens u de betekenis van toegankelijkheid van digitale informatie? <p><i>De toegankelijkheid van digitale informatie betekent dat alle online communicatie, zoals website, pdf's, formulieren en video's, bruikbaar is voor iedereen, dus ook voor mensen met een (functie)beperking. Een voorbeeld hiervan is dat blinde gebruikers content kunnen beluisteren via spraaksoftware of dat slechthorenden video's kunnen volgen door ondertiteling.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Kijkend naar een verschuiving van offline informatie naar online informatie, hoe vindt u dat de huidige digitale toegankelijkheid is op het gebied van <i>informatie</i> van Gemeente Veenendaal? ● Wat ziet u als belemmeringen bij de toegankelijkheid van digitale informatie van de Gemeente Veenendaal voor mensen met een beperking? <ul style="list-style-type: none"> ○ Hoe komen deze belemmeringen volgens u tot stand? ○ Voor welke mensen met een beperking zijn dit mogelijk belemmerende factoren? ● [Indien nog niet gesproken is over digitale vaardigheden] U heeft bij het bespreken van mogelijk belemmerende factoren nog niet gesproken over de rol van digitale vaardigheden. Ziet u dit als een mogelijk belemmerende factor bij digitale toegankelijkheid van de Gemeente Veenendaal voor mensen met een beperking? <ul style="list-style-type: none"> ○ Denkt u dat mensen die minder/niet digitaal vaardig zijn tot de juiste/beschikbare informatie komen? ○ Denk u dat mensen met een beperking hier last van hebben? Op welke manier? ○ Welke rol ziet u hierbij weggelegd voor de gemeente, om

	<p>mensen met een beperking te ondersteunen op dit gebied?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Welke rol ziet u hier voor andere mensen in het sociale netwerk, zoals familie en vrienden, om mensen met een beperking te ondersteunen op dit gebied? <ul style="list-style-type: none"> ● Hoe denkt u dat mensen met een beperking de functies (<i>ook wel functiebeperkingen genoemd</i>) op een website ervaren? <ul style="list-style-type: none"> ○ Lengte van zinnen (korte zinnen worden geadviseerd; max 7 woorden in 1 zin). ○ Kleur contract ○ Tekst speaker ○ Sturingsinformatie (“u gaat nu naar de volgende pagina”) ○ Ondertiteling ○ Stijlelementen (lettergrootte, lettertype, witregels) ● Welke aanpassingen zouden volgens u gedaan kunnen worden om de toegankelijkheid van digitale informatie te verbeteren van de Gemeente Veendam?
<p>Afsluiting</p>	<p>We zijn bijna tot een einde gekomen van het interview. Als afsluiting heb ik nog een aantal vragen.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Zijn er volgens u punten die ontbreken binnen de LIA? ● Spelen er nog andere dingen in de gemeenten op het gebied van digitale toegankelijkheid van informatie wat wij niet hebben besproken maar volgens u belangrijk zijn? ● In de toekomst komt er misschien een nieuw beleid wat zich richt op digitale toegankelijkheid. <ul style="list-style-type: none"> ○ Wat vind je hiervan? ○ Wat zou er volgens u moeten veranderen? ● Hoe vond u het om hier met mij over te praten? <p>Ik wil u heel erg bedanken voor het interview.</p>

Bijlage 4: Kenmerken organisatie/afdeling respondenten

Kenmerk organisatie/afdeling
Oog Cafe is een vereniging dat zich inzet voor mensen met een visuele beperking.
De afdeling Informatiesamenleving zet zich binnen de Gemeente Veenendaal in voor burgers en bedrijven, zodat zij op een waardevolle wijze aan de digitale samenleving mee kunnen doen.
De afdeling Sociaal Beleid Communicatie richt zich zowel op online als offline communicatie. Dit team maakt beleid, en is hierdoor niet de uitvoerende partij.
De afdeling Bedrijfsvoering is een ondersteunende afdeling voor diverse teams: financiën, personeelszaken, ICT, communicatie. Deze afdeling is verantwoordelijk voor de website en het intranet, de content- en technische beheer en implementaties van nieuwe modules.
Het Hoorcafé Veenendaal is bedoeld als ontmoetingsplek voor iedereen met een gehoorandoening en belangstellend.
De afdeling Strategie, Bestuursondersteuning en Communicatie geeft advies aan het opgave team, bestaande uit vier domeinen: WMO, schulddienstverlening, jeugd en participatiewet.
Team Griffie adviseert raadsleden bij communicatie en voert projecten uit (bijvoorbeeld digitale participatie). Werkzaamheden die de afdeling verder doet is het maken van raadsnieuws, persberichten en de onderhoud van social media kanalen van de raad.
Stichting Oog Voor Iedereen zet zich in voor mensen met een visuele beperking. De stichting informeert organisaties over digitale toegankelijkheid. Hierbij geven zij trainingen en presentaties om organisaties digitaal toegankelijk te maken.
Ongehinderd heeft een app en website waarmee mensen met een beperking inzicht krijgen in de toegankelijkheid van publieke locaties.
Afdeling Wijk- en Stadsbeheer is de schakel tussen bewoners van Gemeente Veenendaal en de verschillende domeinen bij Gemeente Veenendaal.
SIMgroep is een organisatie dat zich inzet voor het verbeteren van digitale dienstverlening van lokale overheden.
WMO Klankbordgroep zet zich in voor mensen met een licht verstandelijk beperking of niet-aangeboren hersenletsel. De organisatie geeft adviezen over plannen binnen gemeenten die te maken hebben met Wet Maatschappelijke Ondersteuning.
De afdeling Beleid, Economie, Werk en Inkomen bezoekt bedrijven die vragen hebben voor Gemeente Veenendaal op het gebied van deze vier thema's. Hierbij zorgen zij dat mensen uit verschillende doelgroepen (beperking, nieuwkomers) een baan krijgen.
De Jongerenraad is een groep jongeren die zich inzetten voor Veenendaal. De Jongerenraad is het officiële adviesorgaan van jongeren voor het College Burgemeester en Wethouders van Veenendaal. Dit houdt in dat zij zowel gevraagd als ongevraagd advies geven.
De afdeling Openbaar Beheer en Projecten is verantwoordelijk voor het strategisch beheer van gemeentelijke projecten. Dit doen zij door het uitzetten van inspecties en de vertaling hiervan in de jaarplannen en investeringsschema's in samenwerking met beheerders, wijkmanagers en diverse adviseurs.
Tikkie Toegankelijk is een buurtinitiatief dat door vrijwilligers is opgestart binnen Veenendaal. Tikkie Toegankelijk wil ervoor zorgen dat de stad van Veenendaal nog toegankelijker wordt voor iedereen met een beperking, zowel offline als online.

Bijlage 5: Codeerschema

Axiale labels	Sub-labels
Doelgroep die belemmeringen ervaart	Visuele beperking Auditieve beperking Laaggeletterd Dyslexie Ouderen Nieuwkomers Motorische beperking
Ondervonden belemmeringen	PDF-documenten Chatbot Ontbreken all-teksten Lettertype Kleurcontrast Structuur gemeentelijke website Ontbreken voicerecorder Tabellen on-uitleesbaar Hoeveelheid informatie Gebruiksvriendelijkheid Digitale toegankelijkheid in de kinderschoenen
Non-profit	Kennis Geld Bewustwording Imago van gemeenten Tijd Mankracht Individueel beleid; decentralisatie Hogere standaarden; privacy
Samenwerkingsverband	Ruimte voor inbreng Verantwoordelijkheid nemen Samenwerking tussen domeinen Samenwerking tussen bewoners
Sociale ongelijkheid	Toegang tot middelen Rekening houden Toevertrouwd aan verzorgers; mantelzorg
Voortgang digitale toegankelijkheid	Aanspreekpunt/persoon functie digitale toegankelijkheid Accessibility Game Ondertiteling raadsvergaderingen Gemeente Veenendaal Readspeaker Cursus taalvaardigheid B1 niveau Richtlijnen WCAG 2.0 LIA niet leidend Controle tekst publicatie Onderdeel van het werk

Bijlage 6: Informatiebrief onderzoek

Informatiebrief onderzoek

Beste lezer,

Via deze brief wil ik u graag om toestemming vragen om mee te doen aan het onderzoek van mijn masterscriptie: *“Allemaal in Veenendaal! Een kwalitatieve studie naar de toegankelijkheid van digitale informatie van de Gemeente Veenendaal voor mensen met een beperking.”*

Ik voer dit onderzoek uit namens de Gemeente Veenendaal en de Universiteit Utrecht en zal de gegevens gebruiken voor mijn masterscriptie. Meedoen aan dit onderzoek is vrijwillig en u kunt stoppen wanneer u dat wilt zonder reden of consequenties.

Het afnemen van het interview zal gebruik worden voor twee doeleinden:

1. **Een analyse van de huidige LIA van de Gemeente Veenendaal.** Dit is een kwalitatief onderzoek waarbij ik aan de hand van interviews erachter wil komen hoe u als stakeholder de huidige LIA ervaart; wat vindt u van de huidige LIA? Wat kan er volgens u verbeterd worden? Doordat het LIA beleid momenteel wordt uitgevoerd is het van belang na te gaan hoe tevreden u en andere stakeholders zijn met het huidige LIA beleid. Het gaat bij dit onderdeel dus alleen om het analyseren van de LIA.
2. **Een onderzoek naar hoe toegankelijk de Gemeente Veenendaal is op het gebied van digitale informatie voor mensen met een beperking.** Ook dit is een kwalitatief onderzoek waarbij ik aan de hand van het LIA beleid erachter wil komen hoe toegankelijk de digitale informatie is van de Gemeente Veenendaal door te kijken welke belemmeringen ten grondslag liggen aan de digitale toegankelijkheid van informatie voor mensen met een beperking.

Het interview zal ongeveer één uur duren waarbij ik u enkele vragen zal stellen over uw mening en ervaring over de onderwerpen. De vragen zullen gaan over de aard van digitale toegankelijkheid, de aanpak van digitale toegankelijkheid en de resultaten van deze aanpak. Kijkend naar de beleidsanalyse zullen de vragen gaan over uw perceptie van de huidige LIA. Het interview zal bestaan uit een semigestructureerd interview, wat aan de hand van een topiclijst afgenomen zal worden. Ook zal er tijdens het interview gebruik gemaakt worden van een geluidsopname, welke gebruikt wordt voor het transcriberen van het gesprek. Transcriberen is het uitschrijven van een gesproken opname, zoals een interview. Na afloop van het onderzoek wordt de geluidsopname verwijderd.

Er wordt vertrouwelijk omgegaan met de data van het onderzoek, waarbij alle deelnemers tijdens het onderzoek worden geanonimiseerd. Alleen de organisatienaam (type stakeholder) zal tijdens het onderzoek worden genoteerd, maar verder zullen er geen persoonlijke gegevens worden verzameld.

DOEL

Met deze antwoorden krijg ik meer inzicht in hoe digitaal toegankelijk Gemeente Veenendaal is op het gebied van informatie, hoe de aanpak hiervan verloopt en wat verbetermogelijkheden zijn. Door alle input van deelnemers te verzamelen, kan dit onderzoek bijdragen aan een (nog meer) toegankelijke digitale gemeente.

Mocht u ..

- Vragen of opmerking hebben aan de onderzoeker zelf, dan kunt u de volgende gegevens gebruiken: Isabelle Hansen, 06-54927888, isabellehansen@hotmail.com
- Vragen of opmerkingen hebben aan de onafhankelijk persoon die buiten het onderzoek staat, dan kunt u de volgende gegevens gebruiken: Nina Lenten, n.e.lenten@uu.nl
- Vragen of opmerkingen hebben over de data, dan neemt u contact op met de Functionaris Gegevensbescherming van de Universiteit Utrecht: <https://www.uu.nl/en/organisation/data-protection-officer>

Als u na het lezen van deze brief wilt meedoen aan het onderzoek, teken dan alstublieft het bijgeleverde toestemmingsformulier.

Dank en met vriendelijke groet,

Isabelle Hansen

Bijlage 7: Toestemmingsformulier - informed consent

Toestemmingsformulier – informed consent

Betreft: Onderzoek naar de toegankelijkheid van digitale informatie van de Gemeente Veenendaal voor mensen met een beperking. De naam van het onderzoek: “Allemaal in Veenendaal! Een kwalitatieve studie naar de toegankelijkheid van digitale informatie van de Gemeente Veenendaal voor mensen met een beperking.”

Ik verklaar hierbij dat ik de informatiebrief over dit onderzoek heb gelezen, op de hoogte ben van de methode, het doel en de aard van dit onderzoek, en ik vrijwillig in stem om hieraan mee te doen.

Datum:

Naam:

Handtekening: