

Adviesraad Sociaal Domein Westland

Gemeente Westland
T.a.v. het College van Burgemeester en Wethouders
Postbus 150
2670 AD NAALDWIJK

Betreft: Ongevraagd advies toegankelijkheid website sociaal loket Westland

Westland, 28 april 2016

Geacht College,

Recent verschenen artikelen over wat ook wel 'het digitale doolhof voor hulpbehoevende ouderen' wordt genoemd. Specifiek betreft het signalen over de toegankelijkheid van de website sociaal loket van de Gemeente Westland. De Adviesraad Sociaal Domein Westland (hierna ASDW) heeft daarop onderzoek gedaan naar de mogelijkheden tot verbetering.

Analyse van de situatie

De overheersende klacht is samen te vatten in het woord 'doolhof', je raakt verdwaald op de website. Ondanks dat er veel informatie beschikbaar is, vinden mensen zonder voorkennis niet wat ze zoeken. Dat kan liggen aan de opzet van de website of aan de digitale vaardigheid van de bezoeker.

Het onderzoek naar de website www.sociaalplein.gemeentewestland.nl laat zien dat de Gemeente Westland gekozen heeft voor een standaard oplossing, inclusief de content. Het is een 'best practise' door gebruik bij meerdere gemeenten en een vorm van uitbesteding van de 'WMO' informatievoorziening. Daarmee zijn verbeteringen voor de toegankelijkheid niet zelf en daarmee beperkt te realiseren.

Het advies van de ASDW

1. Sluit aan op lopende initiatieven en
2. Controleer of de website voldoet aan de webrichtlijnen.

Voorbeelden van lopende initiatieven zijn:

De rijksoverheid heeft met het bedrijfsleven het www.digitalehulpplein.nl ingericht om op lokaal niveau ondersteuning te bieden. Daarmee kunnen burgers ondersteund worden om bijvoorbeeld het digitale loket te leren gebruiken.

Een ander initiatief betreft www.leerzelfonline.nl en biedt e-learning voor kwetsbare groepen. De Stichting is voor organisaties die begrijpelijke en toegankelijke informatie willen bieden. Leer Zelf Online creëert voor deze organisaties gebruiksvriendelijke websites in een wereld die steeds verder digitaliseert.

Tot slot is er het initiatief voor Optimaal Digitaal, opgezet om over de grenzen van de verschillende overheidsfamilies heen kennis delen. De basis van Optimaal Digitaal bestaat uit 'digitale kaartjes'. Daarop staan tips voor het doorbreken van de barrières die een hoger digitaal gebruik van de overheidsdienstverlening belemmeren.

Adviesraad Sociaal Domein Westland

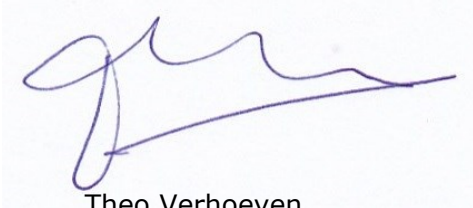
Tot slot

De ASDW ontvangt graag binnen vier weken de reactie van de Gemeente Westland op dit advies. In de bijlage treft u een nadere inhoudelijke toelichting op het advies.

Tevens neemt de ASDW graag kennis van de lopende activiteiten van de Gemeente Westland op het gebied van toegankelijkheid (usability/user experience) voor de websites van de gemeente. Een voorbeeld is het betrekken van gebruikers uit de kwetsbare groepen en/of belangenbehartigers.

Wij vertrouwen erop u met dit advies van dienst te zijn en zijn uiteraard tot nadere toelichting bereid.

Met vriendelijke groet,
namens de Adviesraad Sociaal Domein Westland,



Theo Verhoeven
Voorzitter

Bijlage: Toelichting op advies toegankelijkheid website sociaal loket Westland

Adviesraad Sociaal Domein Westland

BIJLAGE: Toelichting op advies toegankelijkheid website sociaal loket Westland

De website www.sociaalplein.gemeentewestland.nl is een standaardpakket voor gemeenten, dat wordt geleverd door Elkander B.V. Er maken ruim 100 gemeenten gebruik van het pakket (zie www.jalp.nl).

Op de website <https://www.elkander.nl/dit-maken-we/wmo-loket/jalp/> is het volgende te lezen: 'Jalp is het nieuwe, digitale Wmo en sociale loket van Elkander. Het eerste en enige gekantelde loket voor het sociale domein in Nederland. Conform de principes van de Kanteling, vraaggestuurd en oplossingsgericht!'

De gemeente Westland kiest hiermee voor een standaard oplossing, inclusief content; de vulling van de website. Het is daardoor te beschouwen als een 'best-practice', waarmee de gemeente tevens kiest voor het uitbesteden van de 'WMO' informatievoorziening.

Toegankelijkheidsvoorschriften rijksoverheid

Overheidsinstanties hanteren voor de toegankelijkheid van de websites de zgn. webrichtlijnen. De webrichtlijnen gaan over het ontwerpen, bouwen en beheren van websites. Ze zijn gebaseerd op internationale standaarden voor kwaliteit en toegankelijkheid, en op in de praktijk beproefde oplossingen van professionals. De website van de Gemeente Westland voldoet aan deze webrichtlijnen, waarmee een grotere doelgroep wordt bereikt volgens www.webrichtlijnen.nl; 'U zorgt ervoor dat uw website door iedereen gelezen en gebruikt kan worden. Ook door bezoekers die slechtziend, blind of doof zijn, of bijvoorbeeld kleurenblind of dyslectisch. Maar ook mensen die niet zo vaardig zijn op het internet en mensen die minder goed Nederlands spreken zijn gebaat bij een toegankelijke website.'

Kijken we naar de webrichtlijnen voor www.sociaalplein.gemeentewestland.nl dan kunnen wij daar geen formele bevestiging van vinden. Echter wel de voorzieningen voor de leesbaarheid voor dyslectisch en blind (zie de menu opties bovenaan de homepage). Daarnaast kunnen wij ons niet voorstellen dat een standaardpakket niet voldoet aan de webrichtlijnen.