



Beleid toegankelijke pdf-bestanden op de website van Lansingerland

GEMEENTE  Lansingerland

ONTTREKKINGSVERGUNNING, AANVRAGEN

Wanneer dit formulier invullen?

- Als u twee 2 woningen wilt samenvoegen.
- Als u een woning wilt gebruiken voor iets anders, bijvoorbeeld als kantoor.
- Als u een woning wilt slopen en geen andere woning wilt herbouwen.
- Als u een woning wilt gebruiken voor kamerverhuur.

Hulp nodig bij het invullen van dit formulier?
De medewerkers van afdeling Ruimtelijke Ontwikkeling, helpen u graag! Bel: 14 010

Overige informatie

- Burgemeester en wethouders zijn bevoegd nadere gegevens op te vragen die nodig zijn om deze aanvraag te beoordelen.
- Nadat u uw aanvraag heeft ingediend, zal burgemeester en wethouders binnen 8 weken beslissen. Deze beslistermijn kan eenmalig worden verdaagd met 8 weken.
- Voeg bij deze aanvraag een plattegrond toe als u een deel van de woning wilt onttrekken. Arceer op de plattegrond het gedeelte wat u wilt onttrekken.

1. Vul hier uw gegevens in

Voornamen : _____

Tussenvoegsel : _____

Achternaam : _____

Straatnaam en huisnummer : _____

Postcode : _____ Woonplaats: _____

Telefoonnummer* : _____
(*waar u overdag bereikbaar bent)

Faxnummer : _____

E-mailadres : _____

Bent u eigenaar van de woningen(en): ja, ga naar vraag 3 nee, ga naar 2

Inhoudsopgave

1	Waarom dit beleidsdocument	3
2	Probleembeschrijving	4
2.1	Omvang	4
2.2	Iedereen kan een pdf-bestand maken	4
2.3	Pdf is een verouderd formaat	4
2.4	Pdf is niet gebruiksvriendelijk	4
3	Visie op pdf en toegankelijkheid	5
3.1	Stoppen met pdf	5
3.2	Is die pdf wel nodig op de website?	5
3.3	Gefaseerde aanpak	5
3.4	Externe en interne expertise	6
3.5	Ontwikkelen toegankelijke sjablonen	6
3.6	Commitment bij het management	7
3.7	Heldere verantwoordelijkheid en beslissingsbevoegdheid	7
3.8	Lange termijn: ook andere domeinen	7
4	Praktische uitwerking	7
4.1	Commitment bij het management	7
4.2	Centrale regie over de online performance van de websites	8
4.3	Keuzematrix wel/niet pdf	8
4.3.1	Soorten documenten	8
4.3.2	Interne documenten	10
4.4	Van pdf-formulieren naar webformulieren	10
4.4.1	Start toegankelijk maken pdf-bestanden	10
4.5	Opbouwen in- en externe expertise	11
4.6	Basisvaardigheden Word-gebruikers	11
4.7	Sjablonen	11
4.8	Archief	11

1 Waarom dit beleidsdocument

Overheidsinstanties zijn verplicht om hun websites toegankelijk te maken voor mensen met een functiebeperking. Dit is vastgelegd in de Wet Digitale Overheid (<https://bit.ly/38U5lwt>).

Toegankelijkheid is daarbij gedefinieerd als het voldoen aan WCAG 2.1 level AA:

- WCAG staat Web Content Accessibility Guidelines (<https://www.w3.org/TR/WCAG21/>), de internationale normen voor webtoegankelijkheid.
- Versie 2.1 is de nieuwste versie.
- Level AA is het niveau. Er zijn 3 niveaus van makkelijk naar moeilijk: A, AA en AAA.

Deze verplichting geldt voor alle content die op websites en apps te vinden is. Behalve voor de webpagina's geldt dit ook allerlei documenten, zoals pdf-bestanden die gedownload kunnen worden vanaf de websites.

Pdf-bestanden toegankelijk maken is ingewikkeld en tijdrovend. Ook op www.lansingerland.nl staan pdf-bestanden die niet toegankelijk zijn. Eind 2019 zijn de eerste stappen gezet om veelgebruikte pdf bestanden toegankelijk te maken.

In dit beleidsdocument is het pdf-vraagstuk in kaart gebracht en staat beschreven hoe we als gemeente hiermee omgaan. Dit document staat niet op zichzelf. Het maakt onderdeel uit van het project digitale toegankelijkheid. In dat plan is de totale aanpak van het toegankelijk maken van alle digitale informatie uiteengezet. Ook maakt het beleidsdocument digitale toegankelijkheid gemeente Lansingerland daar onderdeel van uit.

In dit document ligt de focus op de hoofdwebsite van de gemeente, www.lansingerland.nl. Niet meegenomen zijn Ibabs (webapplicatie van de gemeenteraad), Ruimtelijke Plannen (ropubliceer.nl) en externe websites die kerninformatie van de gemeente bevatten, zoals mijnafvalwijzer.nl.

2 Probleembeschrijving

2.1 Omvang

De website www.lansingerland.nl bevat circa 200 pdf-bestanden. Een aantal van deze pdf-bestanden zijn niet via de website te benaderen, maar alleen door het callcenter te gebruiken. Het toegankelijk maken van al deze bestanden is praktisch niet mogelijk. Het zou te veel tijd en geld kosten.

2.2 Iedereen kan een pdf-bestand maken

Iedereen in de organisatie heeft de kennis en mogelijkheden om zelf pdf-bestanden te maken. Dit gebeurt dus decentraal. Een aantal van deze pdf-bestanden wordt ook gepubliceerd op de website. Het publiceren van content, bijvoorbeeld een pdf-bestand, kan echter niet iedereen. Dit is centraal geregeld en wordt gedaan het webteam, bestaande uit collega's van het team Bestuur en Communicatie (contentredactie) en het team Service & Contact. Dat handhaven we ook. Online content publiceren is een vak apart. Het is niet haalbaar en ook niet wenselijk om iedereen op te leiden tot 'online professional'. Dat betekent dat we het decentrale aspect moeten aanpakken. Niet dat we het onmogelijk maken voor medewerkers om pdf bestanden te maken. Maar we faciliteren hen in de vorm van het aanbieden van toegankelijke sjablonen, zodat vanuit de goede structuur een pdf-bestand gemaakt kan worden. Daarnaast moeten medewerkers op de hoogte zijn van de toegankelijkheidseisen.

2.3 Pdf is een verouderd formaat

Pdf een verouderd formaat ten opzichte van html. Het toegankelijk maken van een pdf is vaak zorgen dat de code in het document goed is en dat is nu juist in een pdf moeilijk en zeer bewerkelijk. Html is daarentegen wel makkelijk aanpasbaar en toegankelijk te maken.

2.4 Pdf is niet gebruiksvriendelijk

Pdf is meestal geen handig formaat voor digitale informatie. Webpagina's in html zijn veel beter geschikt. Html is een moderne coderingstaal en heeft alle mogelijkheden om toegankelijke en gebruiksvriendelijke informatie te kunnen bieden. Ook voor de organisatie is html handiger, omdat het makkelijk te bewerken is. Pdfjes zijn niet makkelijk te bekijken op een mobiel scherm. Navigatie en zoeken zijn ingewikkeld. Ook voor gebruiksvriendelijkheid heeft html de voorkeur boven pdf.

3 Visie op pdf en toegankelijkheid

In dit hoofdstuk beschrijven we hoe onze gemeente omgaat met het maken en het online publiceren van pdf-bestanden. Alle pdf's die online staan toegankelijk maken is zoals eerder beschreven niet haalbaar. Op zich is dat ook niet nodig want de wet kent enkele uitzonderingen. Zo is het niet nodig om pdf-bestanden die voor september 2018 op de website zijn geplaatst te laten voldoen aan de toegankelijkheidseisen. Alles wat na deze datum is gepubliceerd moet wel voldoen.

3.1 Stoppen met pdf

Het belangrijkste nadeel van een pdf is dat het moeilijk digitaal toegankelijk te maken is. Dat houdt in dat informatie die in een pdf is opgenomen dus niet voor iedereen te gebruiken is. Dat past niet bij onze visie op dienstverlening waarin we alles in het werk stellen om onze diensten voor iedereen toegankelijk te laten zijn. Om die reden besluiten we het gebruik van pdf uit te faseren. De uitgangspunten om wel of niet een pdf te plaatsen staat in hoofdstuk 4.

3.2 Is die pdf wel nodig op de website?

Soms is de pdf helemaal niet nodig, omdat het geen klantgerichte informatie is. Een pdf plaatsen we vaak uit gewoonte. Aan het webteam de taak om kritisch te kijken of de pdf wel op de website thuishoort. Maar ook de vakspecialist moet zich dit van tevoren afvragen en kan afstemmen met het webteam. Er zijn uitzonderingen waar pdf wel de voorkeur heeft, bijvoorbeeld bij uitgebreide documenten.

3.3 Gefaseerde aanpak

We kiezen voor een gefaseerde aanpak. Hiervoor biedt de wet biedt ook ruimte. Het uitgangspunt is dat we pdf binnen 3 jaar gaan uitfasen. We hebben een gefaseerde aanpak voor ogen. Think big, act small, is het devies.

In deze stapsgewijze aanpak is het belangrijk om geen concessies te doen. Het beleid is dat we ingescande pdf's niet online plaatsen. Er zijn wel enkele uitzonderingen. Bijvoorbeeld als de wet gemeenten verplicht om bepaalde informatie te publiceren dat technisch gezien alleen via pdf gerealiseerd kan worden. Denk bijvoorbeeld aan de proces-verbalen van verkiezingen. Een uitzondering is ook (voorlopig) het publiceren van de bestuurlijke besluitvormingsstukken.

In 2020 zijn we met de aanpak gestart. Via een online roadshow over digitale toegankelijkheid praten we alle teams bij over digitale toegankelijkheid en het pdf-vraagstuk. Ook zijn het webteam en een aantal collega's van ICT het afgelopen jaar getraind om toegankelijke Word- en pdf-documenten te kunnen maken. Communicatie wordt in 2021 getraind. Daarnaast gaan we per team 1 of 2 medewerkers opleiden, zodat binnen alle teams er kennis is om toegankelijke documenten te maken. De streefdatum is dat we in het 3^e kwartaal van 2021 werken volgens het vastgestelde beleid.

Uitfaseren pdf

Voor de hoofdwebsite www.lansingerland.nl wordt pdf uitgefaseerd. Binnen 2 jaar moet het aantal pdf-documenten sterk zijn gereduceerd. Dat betekent dat een groot deel van de pdf-bestanden wordt verwijderd of dat informatie uit de pdf wordt omgezet in html. Een aantal Pdf-formulieren kunnen we ook omzetten naar webformulieren.

Centraliseren pdf-vraagstuk

Alleen het webteam kan pdf-bestanden online plaatsen en plaatst deze alleen als ze toegankelijk zijn of als er een toegankelijk alternatief wordt geboden.

3.4 Externe en interne expertise

Voor het uitvoeren van dit beleid is het nodig om op sommige terreinen externe deskundigheid in te huren, bijvoorbeeld voor advies, begeleiding en trainingen. Belangrijk is dat door externe trainingen expertise wordt opgebouwd bij onze contentredactie en webteam. Elke dag komen er nieuwe vragen en de aanpak zal dus flexibel moeten meegaan met elke situatie. Dat kun je niet volledig uitbesteden, die kennis en vaardigheden moeten ook in de organisatie aanwezig zijn. Bouw je intern geen expertise op, dan zijn de kosten hoger en de kwaliteit van de oplossing minder. Ook loop je kans dat het interne draagvlak minder wordt.

3.5 Ontwikkelen toegankelijke sjablonen

In onze organisatie zijn teams zelf verantwoordelijk voor het maken van de pdf's. Het webteam heeft als enige taak om de toegankelijkheid te beoordelen en het bestand te plaatsen of terug te sturen als het hieraan niet voldoet.

In de praktijk blijkt dat het complex voor medewerkers om toegankelijke pdf-documenten te maken. Ze weten in veel gevallen niet hoe je een pdf-bestand toegankelijk maakt. Een webredacteur is meestal de laatste schakel in het proces

van het bekendmaken van de informatie. Wanneer hij/zij de pdf niet kan plaatsen omdat het niet aan de toegankelijkheidseisen voldoet, kan dit voor zowel de medewerker als de webredacteur tot frustraties leiden.

Dit kunnen we beter organiseren. Zoals vermeld gaan we per team 1 of 2 medewerkers de opleiding toegankelijke Word-documenten en pdf bestanden aanbieden. Verder gaat ICT het mogelijk maken dat medewerkers met sjablonen kunnen werken waarin content standaard toegankelijk wordt gemaakt.

Hoewel door het gebruik van goede sjablonen al veel goed zal gaan, is overleg met de teams noodzakelijk. Het toegankelijk maken van informatie voor op de website moet onder de aandacht blijven. Dit is een taak voor het webteam.

3.6 Commitment bij het management

Om het doel, een volledig toegankelijke website, te bereiken is het belangrijk dat het management dit beleid ondersteunt. Commitment is een absolute voorwaarde om dit beleid te laten slagen.

3.7 Heldere verantwoordelijkheid en beslissingsbevoegdheid

Het webteam is verantwoordelijk en beslissingsbevoegd voor het pdf-beleid. Hun 'nee' betekent als we werken volgens dit beleid ook echt 'nee'.

3.8 Lange termijn: ook andere domeinen

De Wet Digitale Overheid beperkt de verplichting van toegankelijkheid niet tot het hoofddomein, maar tot alle sites die kerninformatie van de gemeente publiceren. Democratische besluitvorming behoort tot een kernfunctie van een gemeente en moet dus toegankelijk zijn. Dat is niet van de 1 op de andere dag gerealiseerd. We blijven gesprekken voeren met de leveranciers om hun websites toegankelijker(er) te maken. Bij nieuwe aanbestedingen en aanschaf van nieuwe applicaties is toegankelijkheid een vereiste. Dit staat ook in onze inkoopvoorwaarden.

4 Praktische uitwerking

4.1 Commitment bij het management

Het hierboven besproken commitment moet vastgelegd zijn door het managementteam. Dat betekent dat zij dit beleid moeten vaststellen.

4.2 Centrale regie over de online performance van de websites

De centrale regie van de online performances van de websites ligt bij het webteam, waarbij de webmaster het eerste aanspreekpunt is. Voordat applicaties door andere teams worden ingekocht wordt eerst de adviseur e-dienstverlening ingeschakeld. Dat geldt ook als teams plannen hebben om een website te laten bouwen. Op deze manier voorkomen we dat er een ontoegankelijke applicatie of website wordt gelanceerd waar de gemeente nog jaren aan vastzit.

4.3 Keuzematrix wel/niet pdf

Rigoreus stoppen met het plaatsen van pdfjes op onze websites doen we niet. Er moet een goed alternatief zijn. Kan een pdf niet toegankelijk worden gemaakt (denk aan een tekening) en is plaatsing wel gewenst, bieden we op de website een alternatief. Bij de pdf vermelden we tekst waar de pdf over gaat en vermelden we contactinformatie mocht iemand de pdf niet kunnen gebruiken. Daarmee voldoen we ook aan de Wet Digitale Overheid. Daarnaast moeten we de teams op de hoogte brengen van de toegankelijkheidseisen en hen goed informeren wat de Wet Digitale Overheid inhoudt. Tegelijkertijd moeten sjablonen toegankelijk gemaakt worden. Tot die tijd plaatst het webteam op basis van onderstaande criteria nog pdfjes op de website. Het streven is om vanaf het 3^e kwartaal 2021 volgens het nieuwe beleid te werken.

4.3.1 Soorten documenten

We kijken in aanloop naar het uitfaseren van pdfjes op onze websites kritisch naar verzoeken vanuit de organisaties om bepaalde pdfjes te publiceren. Moet het op de website komen? Zijn we verplicht de informatie op die manier te publiceren? Kunnen we de informatie in html tekst opnemen?

Dit zijn de meest voorkomende aangeboden documenten om op de website te plaatsen.

- **Folders en brochures:** we zijn eerder al gestopt met het plaatsen van folders en brochures op de website. Die zijn bedoeld om in de papieren variant te lezen. Als pdf is het sowieso moeilijker. Als alternatief bieden we aan om (een samenvatting van) de informatie uit de folder/brochure om te zetten in html tekst.
- **Ontwerptekeningen:** als ze zijn opgeslagen als pdf publiceren we ze liever niet op de website, omdat ze niet toegankelijk zijn. Als een ontwerptekening wordt

geplaatst op de website moet er een goed alternatief zijn. Dus in html een duidelijke beschrijving van de pdf en een contactmogelijkheid mocht iemand de pdf niet kunnen gebruiken. Overigens weten we op basis van onze statistieken dat ze maar een enkele keer worden bekeken. We onderzoeken de mogelijkheden hoe dit anders kan. Een alternatief kan zijn dat vermelden op de website dat bij interesse de inwoner een e-mail kan sturen, zodat de vakspecialist de ontwerptekening in pdf formaat (automatisch) per e-mail kan versturen. De vakspecialist heeft hier dan vrijwel geen taak aan.

- **Afbeeldingen:** afbeeldingen opgeslagen als een pdf-bestand plaatsen we niet. Afbeeldingen op de website bij bijvoorbeeld een nieuwsbericht plaatsen we wel met een duidelijke alt-tekst, zodat de bezoeker met een visuele beperking een omschrijving krijgt van het plaatje.
- **Infographics:** in infographics staan beeld en tekst. Belangrijk is, net als bij tabellen, dat de content ook voor screenreaders te begrijpen is. Op de pagina weer een infographic staat, moet altijd in html een tekst staan wat op de infographic te zien is.
- **Beleidsdocumenten:** het uitgangspunt is om zo min mogelijk beleidsdocumenten op de website te plaatsen. Vanwege monitoring weten we dat deze documenten doorgaans maar weinig worden bekeken. Beleidsdocumenten die niet aan de toegankelijkheidseisen voldoen gaan terug naar de vakspecialist. Het webteam let erop dat de stukken volgens de koppenstructuur en met inhoudsopgave zijn opgebouwd. Ook of grafieken zijn uitgelegd met een legenda en er voldoende contrast tussen de kleuren is gebruikt.
- **Interactieve kaarten:** bij kaarten die bestemd zijn voor navigatie moet essentiële informatie in de kaart ook op een toegankelijke, digitale wijze worden verstrekt. Voor de online kaarten geldt een uitzondering. Deze hoeven niet verplicht toegankelijk te zijn. Wel doen we er alles aan om de kaart zo toegankelijk mogelijk te maken. Denk aan de contrasten tussen de gebruikte kleuren.
- **Verordeningen:** verordeningen plaatsen we niet op onze eigen website, maar worden gepubliceerd op www.overheid.nl.
- **Ruimtelijke plannen:** (ontwerp)bestemmingsplannen publiceren we ook niet op onze website. Hiervoor verwijzen we naar www.ruimtelijkeplannen.nl.

4.3.2 Interne documenten

Alle interne pdf-bestanden die online worden geplaatst moeten toegankelijk zijn. Ook hier geldt de uitzondering dat pdfjes die ouder zijn dan september 2018 niet toegankelijk gemaakt hoeven te worden. Tenzij wordt overgestapt op een nieuwe applicatie.

Voor de controle en reparatie van pdf-bestanden kan het programma Nuance Power Pdf Advanced gebruikt worden. Met name voor het webteam een handige applicatie om te controleren of de pdf voldoet aan de toegankelijkheidseisen. Medewerkers die hiermee gaan werken krijgen een training van The Internet Academy.

4.4 Van pdf-formulieren naar webformulieren

Een pdf-formulier is ingewikkeld voor veel gebruikers. Ze weten niet of ze deze kunnen invullen, ze weten niet of ze deze kunnen opslaan en vervolgens ook niet hoe ze deze moeten opsturen. Het toegankelijk maken van een pdf-formulier is ook bewerkelijk. De praktijk is dat we nog veel pdf-formulieren per post versturen en per post weer ingevuld terug ontvangen.

Het alternatief, een webformulier is vele malen beter. Het webformulier is heel gebruiksvriendelijk en volledig toegankelijk te maken. Daarnaast kun je het formulier laten prefillen (al ingevuld met naam en adresgegevens bijvoorbeeld) en kun je zorgen dat de gegevens als ze verstuurd worden direct op de goede plek in de interne systemen komen. Het is dus ook efficiënter voor de organisatie.

Bij het bouwen van de webformulieren maken we gebruik van het zaaksysteem dat toegankelijk is. Ook kunnen we onze formulierengenerator GravityForms inzetten als er een spoedsituatie is voor het bouwen van een eenvoudig formulier.

We blijven overigens de service verlenen aan inwoners die geen computer hebben en een bepaald formulier nodig hebben. Dat printen we en sturen we per post naar de inwoner.

4.4.1 Start toegankelijk maken pdf-bestanden

In 2019 hebben we The Internet Academy opdracht gegeven om een aantal veelgebruikte pdf-bestanden om te zetten in toegankelijke documenten. Dit zijn formulieren of documenten die bij formulieren horen. Van de 48 pdf-bestanden in de PDC op onze website zijn er nu 14 toegankelijk gemaakt (peildatum: 16-06-

2020). Er staan op de andere webpagina's nog veel meer pdf-bestanden. Dat zijn voornamelijk documenten die voortvloeien uit projecten. We gaan bekijken of die bestanden nog online moeten blijven dan wel of we ze kunnen omzetten naar html tekst.

4.5 Opbouwen in- en externe expertise

Om digitale toegankelijkheid te laten doordringen in de haarvaten van de organisatie is het belangrijk om de kennis ook in de organisatie op te bouwen. Dat betekent dat dit onderwerp niet alleen op de agenda van het bestuur en politiek moet staan, maar ook **van** de teammanagers.

Van leveranciers die regelmatig publicaties verzorgen voor onze gemeente verwachten we dat zij toegankelijke documenten opleveren. Tenminste als deze bestanden op de website moeten worden gepubliceerd. Wij hebben The Internet Academy opdracht gegeven voor deze leveranciers een training over de toegankelijkheidseisen van een halve dag te verzorgen. Denk bijvoorbeeld aan communicatiebureaus, dtp-ers en drukkers.

4.6 Basisvaardigheden Word-gebruikers

Medewerkers die documenten opstellen die ook online komen hebben baat bij een cursus waarin ze een aantal basisvaardigheden leren. Zoals het werken met koppen, gebruik van kop- en voetteksten en afbeeldingen plaatsen. Dit kan in de vorm van een workshop van 1 dagdeel of een online cursus. We zijn in gesprek met opleidingen of dit via Lansingerland Academy verzorgd kan worden.

4.7 Sjablonen

Toegankelijkheid in Word begint met het werken met toegankelijke sjablonen. Denk hierbij aan een goed opmaakte koppen, de taalinstelling, goed gebruik van kop- en voetteksten, alternatieve teksten voor afbeeldingen en het vermijden van tekstvakken. Echter, met een toegankelijk sjabloon zijn we er niet. Het opleveren van een toegankelijk document ligt nog steeds in handen van de bewerkte van het document.

4.8 Archief

De wet biedt een uitzondering voor bestanden die als archief aangemerkt worden. De voorwaarden daarvoor zijn:

- Het bestand moet op de site zichtbaar in een archief zitten. Wij gebruiken hiervoor de [website Archieweb.eu](http://website.Archieweb.eu).

- Het bestand is niet nodig in actieve administratieve processen.
- De datum van het bestand is 23 september 2019 of daarvoor.

Deze bestanden hoeven dus niet meer toegankelijk gemaakt worden. Meer informatie hierover is te vinden op de website van digitoegankelijk:

<http://www.digitoegankelijk.nl/beleid/specifieke-situaties/inhoud-van-archieven>