

**Verkenning naar het beheer Instrumentarium
Webrichtlijnen**

AEBEL

Verkenning naar het beheer Instrumentarium Webrichtlijnen

Ministerie van BZK

Auteurs
Irene Pohl
Michiel Kort
Peter van der Bilt

Datum
09.12.2014

Status
definitief

Klant
Ministerie van BZK

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
2	Management samenvatting	5
3	Achtergrond en aanpak	7
3.1	Achtergrond bij dit onderzoek en onderzoeksvraag	7
3.2	Onze aanpak: opstellen en beoordelen van scenario's	8
4	Beschrijving huidige situatie en cases	9
4.1	Huidige situatie	9
4.1.1	De Webrichtlijnen 2.0	9
4.1.2	Het toepassingskader "Toegankelijkheid voor iedereen"	9
4.1.3	Het verantwoordingsmodel	10
4.1.4	De toegankelijkheidsmonitor "gewoon toegankelijk"	11
4.1.5	Keurmerk en toetsen	11
4.1.6	Toegankelijkheidsassistent	11
4.2	Twee cases: lessons learned	12
4.2.1	Casus 1: eHerkenning	12
4.2.2	Casus 2: Digilnkoop	14
4.2.3	Lessons learned n.a.v. de twee cases	14
5	Scenario's voor de toekomst en een afwegingskader	16
5.1	Voor scenario's relevante delen van het instrumentarium	16
5.1.1	De publieke variant	17
5.1.2	De private variant	17
5.1.3	De publiek-private variant	18
5.2	Beheer en ontwikkeling van de Webrichtlijnen, het toepassingskader en het verantwoordingsmodel	20
5.3	Beheer en ontwikkeling van de toegankelijkheidsmonitor	21
5.4	Afwegingskader	23
6	De scenario's gewikt en gewogen	25
7	Conclusies	28
8	Bijlagen	30
8.1	Bijlage 1: Overzicht geïnterviewde personen en leden begeleidingsgroep	30
8.2	Bijlage 2: Schematisch overzicht Webrichtlijnen	31

1 Inleiding

Nederlandse ingezetenen moeten in staat zijn om snel en zonder veel moeite digitaal zaken te doen met de overheid. Ook slechthorenden en slechthorenden moeten op het web hun weg naar de overheid kunnen vinden. Daarvoor is het noodzakelijk dat websites van overheden goed toegankelijk zijn. Om overheden te ondersteunen bij het toegankelijk maken en houden van websites is instrumentarium ontwikkeld, het instrumentarium Webrichtlijnen.

Dit instrumentarium moet worden beheerd, aangepast aan nieuwe ontwikkelingen en eisen en verder worden ontwikkeld. Het instrumentarium Webrichtlijnen - voor zover gereed - is momenteel in beheer bij de rijksoverheid en bij door de overheid gecontracteerde marktpartijen. De vraag die BZK ons heeft gesteld luidt in het kort: ontwikkel een aantal scenario's waarin het beheer van het instrumentarium op verschillende manieren is belegd: bij publieke partijen, bij private partijen of in een publiek-privaat arrangement.

In deze rapportage treft u de bevindingen aan die naar aanleiding van die vraag zijn gedaan. De opbouw van het rapport is als volgt. Na deze inleiding volgt in hoofdstuk 2 de samenvatting. In hoofdstuk 3 beschrijven we de achtergrond van de aan ons gestelde vraag en geven we de gevolgde aanpak van het onderzoek weer. In hoofdstuk 4 staat de huidige situatie rondom het beheer van de Webrichtlijnen en bespreken we twee casussen. In die casussen zijn ervaringen beschreven met beheer en ontwikkeling van andere overheidsprojecten met een belangrijke webcomponent. In hoofdstuk 5 geven we een beschrijving van drie scenario's: een publiek, een privaat en een publiek-privaat scenario. Deze scenario's hebben betrekking op dat deel van het instrumentarium dat momenteel een beheersopgave heeft. Ook in hoofdstuk 5 volgt een afwegingskader waarin verschillende aspecten en ontwerpprincipes zijn opgenomen. De scenario's worden met behulp van dat afwegingskader in hoofdstuk 6 beoordeeld door middel van het toekennen van kwalitatieve scores op elk aspect. In hoofdstuk 7 volgen tenslotte de conclusies. Bijlagen met enkele achtergrondinformatie treft u aan in hoofdstuk 8.

We hebben bij dit onderzoek door middel van interviews dankbaar gebruik gemaakt van de kennis van vele betrokkenen. De inhoud van dit rapport is echter volledig voor verantwoordelijkheid van de auteurs.

2 Management samenvatting

Nederlandse ingezetenen moeten in staat zijn om snel en zonder veel moeite digitaal zaken te doen met de overheid. Ook slechthorenden en slechtzienden moeten op het web hun weg naar de overheid kunnen vinden. Daarvoor is het noodzakelijk dat websites van overheden goed toegankelijk zijn. Om overheden te ondersteunen bij het toegankelijk maken en houden van websites is instrumentarium ontwikkeld, het instrumentarium Webrichtlijnen.

Dit instrumentarium moet worden beheerd, aangepast aan nieuwe ontwikkelingen en eisen en verder worden ontwikkeld. Het instrumentarium Webrichtlijnen - voor zover gereed - is momenteel in beheer bij de rijksoverheid en bij door de overheid gecontracteerde marktpartijen. De vraag die BZK ons heeft gesteld luidt in het kort: ontwikkel een aantal scenario's waarin het beheer van het instrumentarium op verschillende manieren is belegd: bij publieke partijen, bij private partijen of in een publiek-privaat arrangement. Rebel heeft geen uitspraak gedaan over eventuele voorkeuren voor een bepaald scenario, maar het onderzoek levert wel bouwstenen om tot een voorkeur te komen.

In de aanloop naar het ontwikkelen van deze scenario's is een aantal personen geïnterviewd en een workshop georganiseerd. In deze workshop zijn twee andere (beheers)vraagstukken van ICT-overheidsprojecten geanalyseerd, namelijk Digilnkoop en eHerkenning. De aldus verzamelde inzichten zijn aangevuld met inzichten uit desk research en eigen ervaringen van Rebel bij sourcingsvraagstukken en contractering.

De scenario's zijn beoordeeld door deze met behulp van een afwegingskader op diverse aspecten – zoals kosten en continuïteit - kwalitatief te scoren. De belangrijkste uitkomsten van deze analyse zijn als volgt:

- (1) Met het beheer van het instrumentarium Webrichtlijnen is in 2015 ongeveer 600.000 euro gemoeid. Dat is een aanzienlijk, jaarlijks terugkerend bedrag. Anderzijds, deze omzet is zodanig beperkt dat mogelijke financiële besparingen door een geoptimaliseerd beheersscenario niet omvangrijk kunnen zijn. Dat betekent vervolgens dat deze potentiële besparing geen hoge transactie- of aanbestedingskosten kunnen dragen (niet aan publieke en ook niet aan private kant), anders is het saldo negatief. Dat sluit mogelijkheden voor ingewikkelde en innovatieve contractering, of publiek- private samenwerking met een zwaar institutioneel karakter en dito governance, uit.
- (2) Dat neemt niet weg dat er wel degelijk mogelijkheden zijn om een zakelijker opdrachtgever– opdrachtnemerrelatie in te richten. Zo kan er in de contracten meer dan nu aandacht zijn voor sturing en het inbouwen van prikkels en beëindigingsclausules.
- (3) Daarnaast kan het institutionaliseren – al dan niet formeel - van de rol van bijvoorbeeld de Expertgroep ervoor zorgen dat de publieke partijen dicht op de kennis en ervaring van marktpartijen komen te zitten. Dit is ook een belangrijke lesson learned uit de ervaringen met eHerkenning en Digilnkoop.

- (4) Toepassing van het afwegingskader geeft een beeld waarbij een scenario met private of publiek-private elementen goed scoort in vergelijking met een volledig publiek scenario. Dat komt vooral door te verwachten voordelen op het gebied van kosten, effectiviteit en innovatie. Ook zijn voordelen te verwachten op het gebied van sturing en werken met prikkels in contractering.
- (5) De bekostiging van het beheer ligt momenteel bij de rijksoverheid. Vanwege het ontbreken van een duidelijk verdienmodel bij private ondernemingen zal dit naar onze mening zo blijven. Private ondernemingen zien geen kans de beheerstaak uit te voeren en de kosten daarvan te versleutelen in hun dienstverlening. Het is bovendien de vraag of dat wenselijk is. Bovendien, lagere overheden en in het bijzonder gemeenten, kennen momenteel onvoldoende prioriteit en budget toe aan het op orde brengen van hun sites. Dat maakt het verdienmodel voor private ondernemingen risicovol. Voldoende aandacht en een realistische verwachting voor het verdienmodel van de private partijen om te voorkomen dat de business case tegenvalt, is ook een van de lessons learned uit de workshop.

3 Achtergrond en aanpak

3.1 Achtergrond bij dit onderzoek en onderzoeksvraag

Het Nederlandse overheidsbeleid zet in op meer en betere digitale dienstverlening. Nederlandse ingezetenen moeten in staat zijn om snel en zonder veel moeite zaken te doen met de overheid. Ook slechthorenden en slechtzienenden moeten op het web hun weg naar de overheid kunnen vinden en via overheidssites in hun behoeften voorzien. Daarvoor is het noodzakelijk dat websites van overheden goed toegankelijk zijn. Er is in internationaal verband vastgelegd – in de open standaard “Web Content Accessibility Guidelines” (WCAG), overgenomen in de Nederlandse open standaard “Webrichtlijnen” - wanneer sprake is van goede toegankelijkheid. In de loop der jaren is beleid ontwikkeld en instrumentarium - het “instrumentarium Webrichtlijnen” - beschikbaar gekomen om webbeheerders en -bouwers te ondersteunen bij het op basis van die standaard toegankelijk maken en houden van sites. De rijksoverheid heeft vooralsnog gekozen voor een beleid dat (lagere) overheden ondersteunt bij het aanpassen van websites, in plaats van een beleid dat straft bij niet voldoen. Aan eigenaren of beheerders van sites die niet voldoen wordt geen sanctie opgelegd.

Het draait in dit rapport allemaal om toegankelijkheid: het geheel aan beginselen en technieken die moeten worden toegepast bij het bouwen en beheren van websites om de inhoud daarvan voor alle gebruikers – met name die met een functionele beperking – toegankelijk te maken. Daarbij gaat het om verschillende digitale gegevensdragers, naast computers dus ook bijv. tablets en smartphones.

Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelaties (BZK) is beleidsverantwoordelijk voor het instrumentarium Webrichtlijnen en de verspreiding, toepassing en doorontwikkeling daarvan. De overheid heeft eerder als doelstelling geformuleerd, dat voor 2015 alle overheidswebsites toegankelijk moeten zijn, met andere woorden: moeten voldoen aan de Webrichtlijnen.

De doelstelling om voor 2015 alle overheidsites toegankelijk te maken is ondertussen te ambitieus gebleken. Van de ruim 800 websites van het Rijk die zelfstandig zullen blijven voortbestaan (een deel wordt opgeheven of verhuisd), was op 1 oktober 2014 volgens het ‘Websiteregister Rijksoverheid’ ongeveer 50% ingericht conform het regime van de Webrichtlijnen. Ongeveer een derde van de websites van de gemeenten heeft voldaan aan de toegankelijkheidseis die de overheidsbrede implementatie-agenda dienstverlening e-overheid stelt. Daarnaast nemen in het laatste kwartaal van 2014 tenminste 175 gemeenten deel aan een door het Kwaliteits Instituut Nederlandse Gemeenten (KING) in samenwerking met BZK opgezette campagne, waarin de websites worden getoetst op toegankelijkheidsaspecten en op de website een verklaring wordt gepubliceerd over de toegankelijkheid.

De achterliggende oorzaken van de achterstand op de doelstellingen zijn divers. Van belang lijken in elk geval - zonder volledig te willen zijn – het ontbreken van handhaving en sancties indien niet aan de eisen wordt voldaan, onbekendheid met de eisen en het beschikbare instrumentarium, weerstand of gebrek aan urgentie bij overheden, budgettaire beperkingen (zowel bij beleidsverantwoordelijke BZK als bij de doelgroep-overheden) en een suboptimale verdeling en aansturing van de beheer- en ontwikkelactiviteiten. Volgens een ruwe schatting heeft 30% van de gemeenten geen of onvoldoende kennis van de inhoud van en ontwikkelingen in de Webrichtlijnen. Toch zet BZK onverminderd in op toegankelijkheid voor iedereen.

Het instrumentarium Webrichtlijnen - voor zover gereed - is momenteel in beheer bij de rijksoverheid en bij door de overheid gecontracteerde marktpartijen. De vraag die BZK ons heeft gesteld luidt in het kort:

Ontwikkel een aantal scenario's waarin het beheer van het instrumentarium Webrichtlijnen op verschillende manieren is belegd: bij publieke partijen, bij private partijen of zo mogelijk in een publiek-privaat arrangement.

De achtergrond bij die vraag is divers; het gaat niet primair om een zoektocht naar kostenbesparingen (hoewel dat altijd een wenselijk aspect is) maar juist om een verkenning naar mogelijkheden of er alternatieve vormen van beheer denkbaar zijn. En of die alternatieven kunnen leiden tot bijvoorbeeld meer kwaliteit, meer toepassing van richtlijnen bij overheden of meer efficiency.

3.2 Onze aanpak: opstellen en beoordelen van scenario's

Het beantwoorden van de onderzoeksvraag hebben we in een aantal stappen opgebouwd. Voordat de scenario's zijn opgesteld is eerst in beeld gebracht hoe de huidige wijze van beheer precies is ingericht en wie daarbij allemaal een rol spelen. Daarna zijn conceptscenario's en een afwegingskader - bedoeld om de scenario's te beoordelen - gemaakt en besproken in workshops en tijdens één op één gesprekken met diverse partijen.¹ Ook is een workshop gehouden waarin twee cases zijn behandeld. In deze cases staat de ontwikkeling en het beheer van digitale standaarden en/of voorzieningen met een groot publiek belang centraal. Gekozen is voor eHerkenning en DigInkoop. De ervaringen die zijn opgedaan in deze cases zijn meegenomen in de (beoordeling van de) scenario's. In hoofdstuk 4 komen we hier op terug.

Het afwegingskader – verder beschreven in hoofdstuk 5 - omvat enerzijds een aantal ontwerpprincipes die BZK aan het (toekomstig) beheer stelt, anderzijds een aantal meer generieke aspecten die bij elke sourcingsvraag relevant zijn. Het bleek niet mogelijk om aan alle aspecten van het kader een sterk onderscheidende kwantitatieve score toe te kennen. De beoordeling is dus veelal op hoofdlijnen en kwalitatief. Ook is geen gewicht toegekend aan de verschillende aspecten uit het afwegingskader. Het is een beleidsmatige keus van de opdrachtgever om aan bepaalde aspecten meer gewicht toe te kennen dan aan andere.

¹ Voor een overzicht van gesprekspartners zie de bijlage bij dit rapport

4 Beschrijving huidige situatie en cases

4.1 Huidige situatie

Toegankelijkheid van websites is het geheel aan beginselen en technieken die moeten worden toegepast bij het bouwen en het beheren van websites om de inhoud daarvan voor alle gebruikers toegankelijk te maken, met name voor gebruikers met een functionele beperking. De Webrichtlijnen (zie beneden voor details) zijn de standaard die internationaal en ook in Nederland wordt gehanteerd om de toegankelijkheid te garanderen. Ter bevordering van de toepassing van deze Webrichtlijnen zijn in Nederland een aantal tools en hulpmiddelen ontwikkeld die samen het instrumentarium Webrichtlijnen vormen. Onderstaand geven wij een korte beschrijving per onderdeel van het instrumentarium en schetsen hoe de onderdelen met elkaar samenhangen.

4.1.1 De Webrichtlijnen 2.0

De Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), versie 2.0, vormen de internationale standaard voor de ontwikkeling, de bouw en het beheer van webgebaseerde diensten. Ze zijn ontwikkeld en voorgeschreven door het internationale 'World Wide Web Consortium' (W3C). Deze 'WCAG 2.0' is als standaard erkend door diverse instellingen en geadopteerd als Europese standaard. WCAG 2.0 is zonder aanpassing overgenomen in de Nederlandse Webrichtlijnen, versie 2. Naast de WCAG 2.0 maken de 'principes universeel' onderdeel uit van de Nederlandse Webrichtlijnen. De Webrichtlijnen worden beheerd door Logius in opdracht van BZK.

De open standaard Webrichtlijnen is geplaatst op de "pas toe of leg uit" -lijst van het College en het Forum Standaardisatie². Dit betekent niet alleen een oproep aan alle (semi) overheidsorganisaties in Nederland om deze standaard te gebruiken, maar ook de verplichting om conform de open standaard in te kopen. Overheden zijn verplicht bij aanschaf (aankoop, inhuur en ontwikkeling) of (ver)bouw van ICT-systemen, producten- en -diensten de toepassing te eisen van de Webrichtlijnen ("pas toe"). Overheden mogen alleen afwijken van de verplicht toe te passen open standaard bij redenen van bijzonder gewicht. Bij niet-toepassing wegens redenen van bijzonder gewicht, zijn overheden verplicht om zich over de mate van naleving te verantwoorden ("leg uit"). Die verantwoording moet worden afgelegd in het jaarverslag. De Nederlandse overheid heeft hulpmiddelen ontwikkeld die bij het toepassen en uitleggen van de Webrichtlijnen helpen.

4.1.2 Het toepassingskader "Toegankelijkheid voor iedereen"

De toepassing van de Webrichtlijnen op websites van de overheid is uitgewerkt in een voor alle overheden geldend toepassingskader dat is ontwikkeld in opdracht van BZK en op dit moment beheerd wordt door Logius³. Het kader is op 28 juni 2013 door de minister van BZK aan de Tweede Kamer aangeboden.⁴ Dit toepassingskader 'Toegankelijkheid voor iedereen' biedt handvatten aan overheden om te kunnen beoordelen in welke situaties er sprake is van zwaarwegende redenen om

² College en Forum zijn in 2012 ingesteld door BZK en EZ, en bevorderen digitale samenwerking (interoperabiliteit) tussen overheden onderling en tussen overheid, bedrijven en burgers

³ IT dienstverlener en onderdeel van BZK

⁴ Kamerstukken II, 26 643, nr. 283.

specifieke Webrichtlijnen niet toe te passen. Het beschrijft daarnaast ongeldige redenen voor niet-toepassing en geeft inzicht in complexe toepassingen (applicaties) en complexe content waarvoor de Webrichtlijnen (nog) niet (kunnen) gelden.

Het toepassingskader voor de Webrichtlijnen wordt volgens het beheer- en ontwikkelmodel voor open standaarden beheerd door Logius. Belanghebbenden kunnen wijzigingsverzoeken indienen bij Logius. Logius publiceert op basis van deze verzoeken voorstellen tot voorgenomen wijzigingen. Op basis van deze voorstellen kan het toepassingskader aangepast worden, nadat advies ingewonnen is van de Webrichtlijnen Expert Groep (WEG)⁵.

4.1.3 Het verantwoordingsmodel

De transparante verantwoording over de toepassing van de Webrichtlijnen dienen overheden volgens de regeling van het College Standaardisatie op te nemen in de bedrijfsvoeringsparagraaf van hun jaarverslag. De commissie BBV heeft in haar richtlijnen opgenomen dat provincies en gemeenten in de paragraaf bedrijfsvoering van hun jaarverslag verantwoording afleggen over het gebruik van open standaarden⁶ dus ook over de toepassing van de Webrichtlijnen.

In de kabinetsbrief van de minister van BZK over de Webrichtlijnen van november 2012 is daarnaast aangegeven dat overheden op hun websites een verklaring over de toegankelijkheid moeten opnemen op een vaste plaats: www.domeinnaam/toegankelijkheid. Daarvoor is door Logius in opdracht van BZK een model ontwikkeld waarmee op een goede manier verantwoording kan worden afgelegd. Dit verantwoordingsmodel sluit aan op het toepassingskader en wordt beheerd door Logius onder toezicht van BZK.

Webrichtlijnen.nl: De website www.webrichtlijnen.nl is een overkoepelende website die de Webrichtlijnen toelicht. Naast de richtlijnen zelf zijn hier het toepassingskader en het verantwoordingsmodel te vinden. De website is ontwikkeld door Sogeti onder projectmanagement van ICTU7 en wordt beheerd door Logius.

Het reguliere beheer van alle activiteiten rondom [webrichtlijnen.nl](http://www.webrichtlijnen.nl) en bijhorende onderdelen van het instrumentarium ligt op dit moment bij Logius. Dit omvat het beheren van de Webrichtlijnen, het toepassingskader en het verantwoordingsmodel als ook het beheren van de website en de communicatie. Verder beheert Logius de norm door middel van wijzigingenbeleid. Voor 2015 zijn de kosten voor deze beheeractiviteiten geraamd op 400.000 euro per jaar.

⁵ De Webrichtlijnen Expert Groep (WEG) is nog in oprichting. Logius voert het secretariaat van de WEG – bestaande uit deskundigen afkomstig van bedrijfsleven en overheid - en benoemt de leden. Het doel is om elke drie maanden bij elkaar te komen en eventuele (technische) aanpassingen van het instrumentarium te bespreken.

⁶ Het "pas toe of leg uit" regime is voor de Rijksoverheid verankerd in de "Instructie rijksdienst bij aanschaf ICT-diensten of ICT-producten" van oktober 2008 en in de Rijksbegrotingsvoorschriften (RBV).⁶ Voor gemeenten is dit regime vastgelegd in de overheidsbrede implementatieagenda voor dienstverlening en e-overheid (i-NUP) van mei 2011, waaraan provincies en waterschappen zich hebben gecommitteerd. Het regime komt tevens terug in het Besluit begroting en verantwoording provincies en gemeenten (BBV).⁶

⁷ ICTU is een instelling van en voor overheden, actief op het gebied van de digitale overheid.

4.1.4 De toegankelijkheidsmonitor "gewoon toegankelijk"

In opdracht van BZK ontwikkelen KING en ICTU een toets- en rapportagetool om de toepassing van Webrichtlijnen automatisch te kunnen toetsen. Deze tool sluit aan bij het toepassingskader en het verantwoordingsmodel. Dit instrument biedt verschillende partijen, zoals overheden, leveranciers en toetsingsinstanties, een ondersteuning bij het verbeteren van de toegankelijkheid van overheidswebsites. Het biedt de mogelijkheden om:

- verantwoording af te leggen volgens het verantwoordingsmodel binnen het geldende regime van pas-toe-of-leg-uit conform het toepassingskader en
- inzicht te krijgen in de barrières bij toepassing van de toegankelijkheidscriteria en handvatten aangereikt te krijgen voor het beslechten van deze barrières.

Naast individuele testresultaten per overheidswebsite biedt de toegankelijkheidsmonitor een rapportagesystematiek voor een overzicht van de toegankelijkheid van alle Nederlandse overheidswebsites. Het instrument geeft daarmee op bestuurlijk niveau inzicht in de toepassing van de Webrichtlijnen op basis van het Nederlandse toepassingskader. Daarnaast kunnen ook private toetsinstellingen via een eigen toegang sites in zijn geheel toetsen. Dit zorgt ervoor dat zowel leveranciers die websites bouwen, redacteurs die websites vullen als bedrijven die de toepassing van de standaard toetsen, identieke normen en technieken hanteren. Het gebruiken van de monitor is echter niet verplicht en de richtlijnen door middel van de monitor automatisch getoetst kunnen worden is beperkt (9 van de 51 criteria). De monitor geeft daarom een deelresultaat. De bèta-versie van de toegankelijkheidsmonitor zal eind 2014 gereed zijn en dan in beheer genomen worden in opdracht van BZK. Dit onderzoek geeft een eerste indruk van de voor- en nadelen van het beheren van de monitor en andere onderdelen van het instrumentarium door publieke of private partijen.

Eerste ramingen voor kosten van beheer van de monitor liggen rond de 200.000-300.000 euro per jaar.

4.1.5 Keurmerk en toetsen

Een aantal private organisaties biedt inspecties aan die de toegankelijkheid van websites toetsen. Een groep toetsende instellingen is georganiseerd rondom het waarmerk 'drempelvrij'. De stichting drempelvrij.nl accrediteert inspectie-instellingen die de inspecties uitvoeren en het waarmerk toekennen. Op dit moment zijn twee private organisaties geaccrediteerd en voeren inspecties uit, namelijk Centric (commerciële ICT-dienstverlener) en de Stichting Accessibility (een expertisecentrum gericht op toegankelijkheid). Naast 'drempelvrij' kunnen ook andere partijen inspectiediensten aanbieden in Nederland.

4.1.6 Toegankelijkheidsassistent

Op dit moment is een toegankelijkheidsassistent in ontwikkeling die bedoeld is voor het ondersteunen van redacteurs van overheidswebsites. Deze toegankelijkheidsassistent dwingt bij het vullen van websites de naleving van de Webrichtlijnen zo veel mogelijk af en geeft tips en validatie om de Webrichtlijnen correct toe te passen. De 'assistent checker' is te integreren in een editor (CMS-module).

BZK (OBR) heeft in 2014 aan AZ/DPC de opdracht gegeven tot de ontwikkeling van deze toegankelijkheidsassistent. Gaandeweg de ontwikkeling werd ontdekt dat het Amerikaanse CK-source voor haar editor een soortgelijke 'assistant checker' ontwikkelde. Aangezien de CK-editor in 85% van de CMS-modules van overheidswebsites gebruikt wordt, werd besloten de verdere ontwikkeling in samenwerking met CK-source voort te zetten om te bewaken dat de wijze van testen (via Quail) van de assistent overeenkomt met de toegankelijkheidsmonitor. AZ/DPC zorgt voor een Nederlandstalige variant van de assistent, gebaseerd op het toepassingskader en de rijkshuisstijl, die getest en geïnstalleerd zal worden op de eigen platformen in eigen beheer. Voor andere overheidswebsites zal de Nederlandstalige assistent beschikbaar gesteld worden onder GPL-licentie. Zowel de finale ontwikkeling van de toegankelijkheidsassistent als ook het toekomstige beheer zijn nog dermate onduidelijk dat we dit onderdeel van het instrumentarium in de volgende analyse buiten beschouwing laten.

4.2 Twee cases: lessons learned

Door middel van een workshop waarin twee ICT-projecten - eHerkenning en DigInkoop - centraal stonden hebben wij informatie opgehaald over ervaringen die zijn opgedaan met de ontwikkeling en het beheer van ICT-projecten met een belangrijke rol van zowel de overheid als private partijen. De workshop was gestructureerd aan de hand van de volgende hoofdvragen:

- wat zijn succesfactoren?
- wat zijn risico's en valkuilen?
- wat zijn relevante lessons learned voor het beheer van het instrumentarium Webrichtlijnen?

In deze paragraaf lichten wij de twee cases kort toe en vatten de lessons learned per casus samen. Vervolgens nemen wij een stap terug en vertalen deze lessons learned naar het vraagstuk van het voorliggende onderzoek. We beginnen met eHerkenning.

4.2.1 Casus 1: eHerkenning

De standaard of het samenwerkingsverband eHerkenning is in eigen woorden van de organisatie het volgende:

eHerkenning is een samenwerkingsverband tussen de overheid en het bedrijfsleven. eHerkenning regelt de herkenning (authenticatie) en controleert de bevoegdheid (autorisatie) van personen die online een dienst willen afnemen. Simpel gezegd: Bent u wie u zegt dat u bent? En mag u doen wat u doet?

In 2008 is het project door het ministerie van Economische Zaken opgestart. In 2010 ging de eerste versie van eHerkenning live met als eerste aangesloten dienstverlener Agentschap NL. Een jaar later, in 2011, ging de versie 1.0 live en werd een start gemaakt met het inrichten van de beheerorganisatie. Deze werd in oktober 2012 aan Logius overgedragen en tot heden door een team van ca. 15 mensen (deels internen, deels externen) gerund. De bijhorende beheerkosten bedragen ca. 2 mln. euro per jaar. De investeringskosten bedroegen 4-5 mln. euro voor de ontwikkeling van de standaard en het uitvoeren van het programma. Bovenop deze investeringskosten komen investeringen in hard- en

software die door 'de markt' werden gemaakt, dus de private partijen die producten en diensten hebben ontwikkeld. Er zijn 8 private partijen die zich na een marktconsultatie met 18 marktpartijen hebben ingeschreven en gezamenlijk een convenant hebben gesloten met de doelstelling om de standaard te ontwikkelen. Toetreden en uitstappen uit het convenant is altijd toegestaan. Logius beheert de standaard en wordt betaald door het ministerie van Economische Zaken die zelf eigenaar is van de 'merk' eHerkenning. Logius heeft geen servicedesk rol – gebruikers kunnen met hun vragen bij de leverancier van het gekochte product / dienst terecht. Logius is verantwoordelijk voor kwaliteitsborging en zorgt voor certificatie, testen en whitelisting. Voldoen partijen niet aan de geëiste kwaliteit mogen ze de 'merknaam' niet meer gebruiken.

De doelen die met het implementeren van eHerkenning werden nagestreefd zijn in de workshop als volgt benoemd:

- Complexiteit: het verminderen van het aantal wachtwoorden, tokens en andere instrumenten voor authenticatie- en autorisatie.
- Gemak: het verbeteren van het gemak voor de gebruiker en vermindering van drempels door 1 sleutel voor meerdere diensten te gebruiken.
- Zekerheid: het verminderen van fraudegevoeligheid.

Een drijver achter de keuze voor een publiek-private-aanpak voor eHerkenning was het streven het systeem 'voor en door de markt' te ontwikkelen. De voordelen die werden genoemd in de workshop zijn:

- Gedeelde inspanning en kosten tussen private en publieke partijen.
- Centrale regievoering leidt tot een robuuste standaard met vastgelegde wijzigingsprocedures die consensus van alle deelnemende partijen eist.
- Betrokkenheid van marktpartijen zorgt voor een continue doorontwikkeling van standaard die zich aan nieuwste ontwikkelingen en innovatie uit de oriënteert.
- Tegelijkertijd is er samenwerking tussen marktpartijen (standaard en technische infrastructuur) als concurrentie (producten en dienstverlening).

Tabel 1: Overzicht positieve en negatieve aspecten van eHerkenning

<i>Wat liep/loopt goed</i>	<i>Wat liep/loopt niet goed</i>
Timing: tijdige realisatie	Volumevoorspelling (transacties):
Generieke standaard: wijzigingen alleen bij overeenkomst alle deelnemers	Toezeggingen over massa aan gebruikers kan tot nu toe niet waargemaakt worden
Governancestructuur: bewaakt standaard. Vertegenwoordiging van overheid en private partijen	Businessmodel van aanbieders komt niet goed van de grond
Overgang van ontwikkeling naar beheer soepel: beheerstructuur werd al parallel opgebouwd tijdens ontwikkeling)	

4.2.2 Casus 2: Digilinkoop

Digilinkoop is het centrale inkoop- en bestelsysteem van de rijksoverheid van alle 11 ministeries en de agentschappen. Via dit systeem kunnen de rijksdienst en leveranciers bijna alle stappen in het inkoopproces digitaal en geautomatiseerd doorlopen, zoals aanvragen en indienen offertes, plaatsen van bestellingen, ontvangen van goederen/diensten en factureren.

Het project is in juli 2010 gestart. In september 2011 is het systeem opgeleverd, maar voldeed het niet aan de wensen en eisen van de opdrachtgever. Dat lag onder andere aan een onduidelijk Programma van Eisen (PvE). Na een arbitrage eind 2011 is het systeem uiteindelijk in maart 2014 opgeleverd en het ontwikkeltraject oktober 2014 beëindigd. Digilinkoop is nu in beheer bij Logius en wordt door ca. 2.500 gebruikers toegepast. Ongeveer 800 leveranciers zijn al aangesloten. De doelstelling is om tot 2016 alle rijksonderdelen aan te sluiten.

Digilinkoop heeft drie doelstellingen, inkopen moet:

- Makkelijker: processen moeten eenvoudiger en makkelijker toepasbaar zijn;
- Efficiënter: door standaardisatie moet sneller worden gefactureerd (sneller in tijd en foutgevoeligheid);
- Rechtmatiger: het omzeilen van richtlijnen moet onmogelijk worden.

De standaardisatie van het inkoopproces, één ingang voor alle leveranciers naar de rijksdienst en een standaardmanier van rapporteren zijn de uitgangspunten van het systeem. Het centraliseren van deze inkooponderdelen vergt het 'uitbesteden' van het proces aan een systeem. Met Digilinkoop is bedoeld op het versterken van de concurrentiepositie van Nederland door middel van het besparen van tijd en geld zowel binnen de overheid als het bedrijfsleven. Het systeem werkt alleen als naast de rijksoverheid ook de leveranciers zijn aangesloten.

Tabel 2: Overzicht positieve en negatieve aspecten van Digilinkoop

<i>Wat liep/loopt goed</i>	<i>Wat liep/loopt niet goed</i>
Doelen (fraudegevoeligheid, snelheid) zijn bereikt	Opstellen PvE uit de hand gelopen. Te weinig standaardisatie, te veel uitzonderingen
Besluitvorming en coördinatie op hoog niveau: effectieve besluitvorming	Besluitvorming en coördinatie op hoog niveau: complexe wijzigingsprocedure (nog) geen volledige adaptatie van alle departementen: twee systemen parallel, minder efficiency bereikt dan mogelijk

4.2.3 Lessons learned n.a.v. de twee cases

Uiteraard zijn de drie projecten niet 100% identiek maar een aantal aspecten uit de twee cases kan wel als lessons learned dienen voor de inrichting van het beheer van het instrumentarium Webrichtlijnen.

1. Overgang ontwikkeling – beheer: denk vroeg na over beheersstructuur en richt deze tijdig in zodat de overgang soepel kan verlopen.

2. **Marktbetrokkenheid:** zorg voor constante betrokkenheid van de marktpartijen om gebruik te maken van innovatiekracht en expertise.
3. **Verantwoordelijkheid:** creëer gezamenlijke verantwoordelijkheid zowel in ideeën als ook in kosten – door financiële prikkels kunnen sancties en handhaving worden omzeild.
4. **Verdienmodel:** analyseer en communiceer duidelijk en eerlijk over het potentiële verdienmodel. Geen partij is geholpen als business cases op te hoge verwachtingen zijn gebaseerd.
5. **Schaap met 5 poten:** vraag alleen een product uit dat haalbaar is. Een goed PvE ter ontwikkeling van een standaard eist intensieve afstemming met alle deelnemers. Bedenk ook vooraf een wijzigingsprocedure om flexibiliteit te houden.
6. **Besluitvorming:** denk goed na over het niveau waarop besluitvorming plaats moet vinden. Een hoog niveau is wel beslisbevoegd maar vergt veel afstemming rondom bekostiging. Hier valt ook het 'politieke element' niet te vergeten.

5 Scenario's voor de toekomst en een afwegingskader

5.1 Voor scenario's relevante delen van het instrumentarium

Het instrumentarium Webrichtlijnen staat uitgebreid beschreven in hoofdstuk vier en bestaat uit zes te onderscheiden hoofdonderdelen. In de te ontwikkelen scenario's zijn niet alle zes de onderdelen van het instrumentarium opgenomen. In de tabel hierna staat toegelicht welke onderdelen we in dit onderzoek meenemen en welke niet.

Tabel 3: Voor de scenario's relevante onderdelen van het instrumentarium Webrichtlijnen

Onderdeel	In scenario	Toelichting
1. Webrichtlijnen 2.0 / WCAG	ja	WCAG is input voor Nederlandse richtlijnen. Nederlandse open standaard moet worden beheerd.
2. Toepassingskader	ja	Er is een beheer- en ontwikkelingstaak
3. Verantwoordingsmodel	ja	Er is een beheer- en ontwikkelingstaak
4. Toegankelijkheidsmonitor	ja	Er is een beheer- en ontwikkelingstaak
5. Keurmerk	nee	Maakt formeel geen onderdeel uit van het instrumentarium.
6. Assistent	nee	Product is nog in ontwikkeling. Op korte termijn geen beheerstaak.

Bij de scenario's kijken we dus naar de onderdelen 1, 2, 3, 4. Onderdeel 5, het testen en bij goed resultaat verschaffen van een keurmerk aan beheerders van sites die aan de richtlijnen voldoen, maakt formeel geen deel uit van het instrumentarium. Bovendien, een rol voor de overheid ligt hierbij ook niet voor de hand. Onderdeel 6, de assistent, wordt (in het buitenland) ontwikkeld. Voorlopig is beheer nog niet aan de orde.

Daarnaast zijn de onderdelen 1, 2 en 3 samengevoegd in de volgende analyse. Deze drie onderdelen van het instrumentarium worden op dit moment gezamenlijk door een partij beheerd en hangen nauw samen. Alle drie zijn vooral papieren producten, dit in tegenstelling tot de monitor, dat een softwareproduct is. Het scheiden van de drie onderdelen zou inefficiënt zijn. Dezelfde (markt)partijen komen in aanmerking voor het beheer, waardoor de scenario's van de onderdelen 1, 2 en 3 ook niet onderscheidend zullen zijn.

We gaan er vanuit, dat het formuleren van het beleid en het toezicht op het uitvoeren van dat beleid in welk scenario dan ook bij de rijksoverheid ligt. Er ligt hier in geen enkel geval een private taak, we laten het aspect beleid en toezicht ook buiten beschouwing bij het opstellen van scenario's – het maken van beleid is geen onderdeel van het beheer. Ten slotte is steeds uitgegaan van open source software. Zowel publieke als private partijen kunnen over deze software beschikken en gebruiken voor beheer- en ontwikkeltaken.

Voor de onderdelen 1, 2, 3 en 4 van het instrumentarium beschrijven we hoe ten aanzien van het beheer een publieke variant, een private variant en – indien voldoende onderscheidend – een publiek-private variant er uitziet. Hierna gaan we eerst kort in op de drie varianten.

5.1.1 De publieke variant

Het beheer en de ontwikkeling van het instrumentarium Webrichtlijnen heeft een beleidsmatige en een meer technische kant. Het uitgangspunt bij de publieke variant is, dat deze aspecten gescheiden zijn. Het beleid heeft te maken met wat de politiek en BZK wil bereiken, hoe dat past in het bredere beleid, welk budget beschikbaar is etc. Hoe dit in technische zin wordt gerealiseerd is niet zozeer een beleidsvraag. De technische kennis is niet – of in elk geval niet integraal - bij de beleidsmakers aanwezig, en dat hoeft ook niet. De technische uitwerking en realisatie wordt in het publieke scenario uitbesteed aan een andere publieke partij. We gaan er in dat scenario vanuit dat die publieke partij het werk niet verder doorcontracteert naar marktpartijen. Dat betekent dat alle expertise en kennis 'in huis' is bij de publieke uitvoeringspartij.

In het publieke scenario ligt het beheer en de ontwikkeling dus geheel bij een publieke partij. Deze variant komt sterk overeen met de huidige praktijk. Publiek kan een ministerie zijn, maar meer voor de hand ligt een overheidsorganisatie of een uitvoerende dienst of agentschap als Logius of KOOP.

Het succesvol inbesteden van de beheerstaak bij een andere publieke organisatie vereist een professionele opdrachtgever-opdrachtnemerrelatie (OGON-relatie). De beleidsverantwoordelijke opdrachtgever zal een tijdelijke werkrelatie aangaan met een publieke beheerder, en deze relatie ook professioneel willen invullen. Dat wil onder andere zeggen dat hij wil sturen en afrekenen op resultaten en efficiency en van de opdrachtnemer vraagt mee te denken en proactief te handelen. Juist vanwege de verplichting om in te besteden – voortkomend uit bovenliggend departementaal beleid en interne begrotingsregels - is het invullen van zo'n rol niet eenvoudig. De keuzes aan organisaties die deze rol kunnen invullen is beperkt.

5.1.2 De private variant

Bij de private variant worden zoveel als theoretisch mogelijk taken belegd bij private partijen. Het inschakelen van marktpartijen betekent dat regelmatig marktpartijen geselecteerd moeten worden, en dat met die partijen contracten worden afgesloten.

Om voldoende "marktspanning" te houden is het wenselijk om telkens voor een bepaalde periode (bijv. maximaal 4 jaar) het beheer aan een private partij te gunnen en na die periode opnieuw een partij te selecteren. Gezien de omvang van het werk dient dit werk te worden aanbesteed, en kan het niet onderhands worden gegund. Daarmee vindt dus al vroegtijdig een selectie plaats van een geschikte marktpartij, die bovendien een prikkel heeft om een uitstekende en afdwingbare prijs-kwaliteitverhouding te leveren. Hij zal dit niet alleen in zijn bieding opnemen (anders wint hij de aanbesteding niet), maar hij zal bij slecht functioneren zijn opdracht kwijtraken en zeker niet in aanmerking komen om bij een nieuwe aanbesteding een offerte in te dienen.

Aanbesteden gaat echter gepaard met transactiekosten (kosten van aanbesteding en beheer van het contract) voor zowel de opdrachtgever als de potentiële opdrachtnemers. De aanbestedingskosten van opdrachtnemers worden afgeprijsd in de bieding, uiteindelijk betaalt de opdrachtgever alle transactiekosten. De kosten van aanbesteden zijn voor de opdrachtgever naar verwachting overzichtelijk, de procedure is relatief eenvoudig en de doorlooptijd zal niet meer dan enkele maanden bedragen. In relatie tot de geraamde opdrachtsom van ca. 400.000 euro is toch sprake van een aanzienlijk bedrag, ruw geschat op ca. 10 tot 20%.

Als algemeen voordeel van het inschakelen van marktpartijen geldt dat deze dicht op de generieke ontwikkelingen in de ICT-wereld staan, en daar ook een brede blik op hebben. Marktpartijen kunnen ervaringen en technische ontwikkelingen en innovaties die zij opdoen bij andere projecten en opdrachtgevers inbrengen.

Aan het beheer van het instrumentarium zijn kosten verbonden. Vooralsnog lijkt er geen verdienmodel in te richten, waarbij die kosten kunnen worden verhaald op afnemers (andere overheden of private webbeheerders). Er is een (beperkte) markt voor opleidingen en het bouwen van websites volgens de Webrichtlijnen. Afnemers zijn bereid daar een vergoeding voor te betalen, maar het beschikken over actueel instrumentarium wordt beschouwd als een publieke dienst die niet afzonderlijk vergoed hoeft te worden. Daarnaast speelt de eerder genoemde beperkte budgetten bij (lagere) overheden in combinatie met de geringe prioriteit die deze toekennen aan het op orde brengen van hun websites. De potentiële groep van klanten is weliswaar aanzienlijk, maar de actuele verdien capaciteit is momenteel gering.

5.1.3 De publiek-private variant

Een publiek-private variant kent verschillende verschijningsvormen. We onderscheiden:

1. een institutionele vorm van publiek-private samenwerking binnen een onderdeel van het instrumentarium. Daarbij werken partijen (risicodragend) samen binnen bijv. een joint venture, met elk een eigen inbreng.
2. een contractuele vorm publiek-private samenwerking binnen een onderdeel van het instrumentarium. Daarbij wordt met innovatieve contracten de samenwerking ingevuld. In deze contracten draagt de private partij bepaalde risico's en wordt deze ook (financieel) geprikkeld om bepaalde doelen te bereiken.
3. een vorm, waarbij het ene onderdeel van het beheer van instrumentarium publiek en het andere onderdeel privaat wordt uitgevoerd.

Ad 1). De mogelijkheden om een institutionele publiek-private samenwerking op te zetten (zoals bijv. wel gebeurt bij gebiedsontwikkeling) bij het beheer van Webrichtlijnen lijken op voorhand niet groot. Daar is een aantal redenen voor:

- De bedragen die omgaan in het beheer zijn gering in relatie tot hoge transactiekosten die verbonden zijn aan institutionele PPS-en. Mogelijke (financiële) voordelen van een institutionele PPS wegen waarschijnlijk niet op tegen de extra transactiekosten.
- Er is geen specifieke overheidsinbreng anders dan geld, terwijl in een PPS vaak ook bijv. kennis of activa (bijv. grond) wordt ingebracht of dat specifieke taken bij de overheid worden neergelegd (zoals het verlenen van vergunningen).
- De scope van het beheer is eendimensionaal. Taken als exploitatie, vergunningverlening, inbrengen van middelen anders dan geld zijn niet aan de orde waardoor er geen logische taakverdeling tussen publieke en private partijen is te maken. Dan ligt een traditionele opdrachtgever-opdrachtnemerrelatie meer voor de hand.
- Datzelfde geldt voor het verdelen van risico's.
- Sturen op output is niet aan de orde (hoewel dit in een contractuele relatie wellicht mogelijkheden biedt).

We hebben de mogelijkheid van een institutionele PPS verder niet in kaart gebracht in de scenarioanalyse. Ook al zijn zware institutionele structuren zoals een joint venture voor de Webrichtlijnen niet efficiënt, er zijn andere manieren om op kleinere schaal een publiek-private samenwerking in te richten. Een stap in die richting is gemaakt door het inrichten van de Expertgroep Webrichtlijnen. De bedoeling is dat stakeholders en experts op het gebied van de Webrichtlijnen in dit gremium 4 keer per jaar bij elkaar komen om ontwikkelingen te bespreken. In potentie wordt zo een samenwerking geïnstitutionaliseerd – weliswaar in een zwakke vorm. In hoofdstuk 4.2.1 hebben wij op hoofdlijnen de governancestructuur van de standaard eHerkenning beschreven. Ook hier is de samenwerking door de governancestructuur geïnstitutionaliseerd en gaat zelfs verder dan de beoogde Expertgroep, de deelnemende marktpartijen beslissen gezamenlijk of aanpassingen aan de standaard worden gedaan. Voldoet een partij niet aan de standaard mag deze het 'merk' eHerkenning niet meer gebruiken. Het voldoen aan bepaalde kwaliteitsafspraken is dus geïnstitutionaliseerd.

Ad 2). Voor het inrichten van een geïntegreerd DBFMO-contract⁸ - als PPS werkvorm - zijn er evenmin voldoende aanknopingspunten. Daarvoor geldt grosso modo dezelfde argumentatie als hierboven: een kleine projectscope en kleine bedragen, en beperkte risico's die te optimaliseren zijn.

Wel biedt het aanscherpen van de contractering tussen BZK en opdrachtnemers met elementen uit de DBFMO-praktijk aanknopingspunten. Dit heeft dan betrekking op het verzakelijken van de OG-ON-relatie. Voorbeelden voor het aanscherpen van de contractering zijn:

- Werken met prikkels: door financiële prikkels in het contract op te nemen (bijvoorbeeld een bonus- of boeteregeling) worden de belangen van OG en ON gelijkgeschakeld en neemt ON ook meer eigenaarschap van het project.
- Flexibiliteit: de OG heeft regelmatig te maken met veranderende omstandigheden. Hij wil dan zakelijk en efficiënt kunnen omgaan met de gevolgen van die veranderingen voor de werkrelatie met de ON. Het is mogelijk om – naast afspraken over een vaste inzet van bijv. 2 dagen/week optionele afspraken toe te voegen. Daarin kan geregeld worden dat er bij plotselinge calamiteiten, politieke ontwikkelingen, plotselinge informatiebehoefte etc. op afroep onmiddellijk capaciteit wordt geleverd. Dat tegen een van te voren overeengekomen tarief en gemaximeerd op een bepaald aantal dagen per jaar. Zo bestaat er zekerheid over de beschikbaarheid van de ON en het tarief, maar is de timing en hoeveelheid daarvan nog nader te bepalen.
- Beëindigingsclausules: flexibiliteit kan ook worden bereikt door het invoeren van duidelijke beëindigingsclausules bij veranderende omstandigheden. Zowel OG als ON mogen in bepaalde (vooraf contractueel afgesproken) situaties de overeenkomst beëindigen, waarbij ook van te voren is vastgelegd hoe dat financieel wordt afgehandeld.
- Sturen op output: te overwegen is om ON gedeeltelijk te vergoeden op basis van van te voren overeengekomen doelstellingen, bijv. ten aanzien van de mate waarin de Webrichtlijnen daadwerkelijk worden toegepast (aantal sites of pagina's). ON moet dan wel in staat zijn om invloed te hebben op de output.

Ad 3). Een publieke opdrachtnemer kan op zijn beurt voor een deel van de beheerswerkzaamheden een beroep doen op een derde, vaak een commerciële marktpartij. Dat betekent dat tussen de oorspronkelijke opdrachtgever en de marktpartij geen rechtstreekse contractuele relatie bestaat.

⁸ Design, Build, Finance, Maintain and Operate; een geïntegreerd langjarig contract waarbij verschillende onderdelen van een (bouw)project incl. exploitatie aan één opdrachtnemer wordt gegund.

Deze intermediaire functie van de opdrachtnemer is vaak noodzakelijk in verband met specifieke ICT-kennis. Deze is vaak niet aanwezig bij de opdrachtgever, die verantwoordelijk is voor het ontwikkelen van beleid en niet over de technische uitvoering van dat beleid, terwijl de opdrachtnemer / intermediair over meer parate ICT-kennis en ontwikkelingen in het vakgebied beschikt. Deze vorm van publiek-private samenwerking is in het huidige scenario gebruikelijk.

Voor het publiek-private scenario in de volgende analyse gaan we uit van een variant die een mengvorm van 2) en 3) is. Dat wil zeggen: in het publiek-private scenario wordt een deel van de beheerstaken van de publieke partij uitgevoerd. Deze huurt waar nodig private partijen in (zie 3). Daarnaast is de OG-ON-relatie tussen BZK en de publieke uitvoeringsorganisatie gebaseerd op een aangescherpt contract. In dit contract zijn elementen opgenomen uit PPS-contracten, zoals (financiële) prikkels, risicoverdeling en outputsturing. Dit scenario sluit het actief inzetten van een expertgroep als vorm van een geïnstitutionaliseerde structuur niet uit. In het afwegingskader wordt aan de inzet van de expertgroep echter geen effect toegerekend.

5.2 Beheer en ontwikkeling van de Webrichtlijnen, het toepassingskader en het verantwoordingsmodel

Het beheer van de Webrichtlijnen is een in omvang beperkte activiteit. Eventuele aanpassingen op internationaal vlak van de WCAG worden op dit moment door Logius verwerkt in de Nederlandse standaard.

Het toepassingskader geeft handvatten aan overheden om te kunnen beoordelen of er redenen zijn om specifieke Webrichtlijnen niet toe te passen. Er geldt: pas de Webrichtlijnen toe, of leg uit waarom niet. Het kader vloeit voort uit de Webrichtlijnen 2.0. Het toepassingskader wordt geactualiseerd als er aanpassingen zijn die voortvloeien uit de internationale WCAG of wanneer aanpassingen worden aangedragen door publieke of private partijen die in Nederland met de Webrichtlijnen bezig zijn. Over laatstgenoemde wordt toekomstig geadviseerd door een expertgroep, de WEG.

Overheden leggen zelf verantwoording af over de toepassing van de richtlijnen op hun website. Hiervoor kan gebruik worden gemaakt van het door BZK ontwikkelde verantwoordingsmodel. Ook het verantwoordingsmodel zou moeten worden aangepast als er aanpassingen zijn van de Webrichtlijnen.

Het pakket uit Webrichtlijnen, het toepassingskader en het verantwoordingsmodel kan van door een aantal publieke en private partijen, of een combinatie daarvan, worden beheerd.

Tabel 4: *Beheer toepassingskader en het verantwoordingsmodel*

<i>Publiek</i>	<i>Privaat</i>	<i>Publiek-Privaat</i>
Logius	Marktpartijen uit het mantelcontract BZK	Scherpere contractering (o.a. financiële prikkels)
KOOP	Andere marktpartijen	Deels doorcontractering aan private partijen
Agentschap Rijksoverheid	Universiteiten / hogescholen (Logius in rol van contractmanager)	

Toelichtende opmerkingen bij het publieke scenario:

De algemene uitgangspunten van het publieke scenario hebben wij in 5.1.1 beschreven. Specifiek nemen wij voor het publieke scenario voor het beheer van het pakket Webrichtlijnen, toepassingskader en verantwoordingsmodel aan:

- Opdrachtgever is BZK.
- Een publieke uitvoeringsorganisatie voert het (technische en niet-technische) beheer uit.
- Alle kennis en expertise is in huis – marktpartijen spelen geen rol in dit scenario.

Toelichtende opmerkingen bij het private scenario:

De algemene uitgangspunten van het private scenario hebben wij in 5.1.2 beschreven. Specifiek nemen wij voor het private scenario voor het beheer van het pakket Webrichtlijnen, toepassingskader en verantwoordingsmodel aan:

- Opdrachtgever is BZK.
- Logius is contractmanager maar voert zelf niet uit.
- Alle werkzaamheden worden doorgecontracteerd aan een (of meerdere) private partij(en).
- De contractduur met private partijen is voldoende lang om efficiënt te werken maar ook voldoende lang om voor voldoende concurrentie te zorgen.
- De aanbestedingsvorm kan variëren, .
- Omdat de omvang van de werkzaamheden te overzien is zien wij zowel zzp'ers en MKB als ook multinationals als mogelijke private opdrachtnemers.

Toelichtende opmerkingen bij het publiek-private scenario:

De algemene uitgangspunten van het publiek-private scenario hebben wij in 5.1.3 beschreven. Specifiek nemen wij voor het publiek-private scenario voor het beheer van het pakket Webrichtlijnen, toepassingskader en verantwoordingsmodel aan:

- Opdrachtgever is BZK.
- Logius is opdrachtnemer met een aangescherpt contract.
- Logius huurt waar nodig experts in en hoeft niet alle expertise in huis te hebben.

5.3 Beheer en ontwikkeling van de toegankelijkheidsmonitor

De toegankelijkheidsmonitor is een automatische toets- en rapportagetool waarmee websites getoetst kunnen worden op de Webrichtlijnen 2.0. De bèta-versie is in mei 2014 opgeleverd. Naar verwachting is op korte termijn een release geschikt voor de markt gereed. Het tijdelijke beheer van de monitor is nu belegd bij KING.⁹

⁹ Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten, KING is onderdeel VNG en adviseert en ondersteunt gemeenten bij kwaliteitsvraagstukken op het gebied van dienstverlening.

Tabel 5: *Beheer toegankelijkheidsmonitor*

<i>Publiek</i>	<i>Privaat</i>	<i>Publiek-Privaat</i>
KING	Marktpartijen uit het mantelcontract BZK	Scherpere contractering (o.a. financiële prikkels)
Logius	Andere marktpartijen	Deels doorcontractering aan private partijen
KOOP	Universiteiten / hogescholen	
ICTU	Stichting Accessibility	
Agentschap Rijksoverheid		

Toelichtende opmerkingen bij het publieke scenario:

De algemene uitgangspunten van het publieke scenario hebben wij in 5.1.1 beschreven. Specifiek nemen wij voor het publieke scenario voor het beheer van de toegankelijkheidsmonitor aan:

- Opdrachtgever is BZK.
- Een publieke uitvoeringsorganisatie voert het (technische en niet-technische) beheer uit. Omdat de monitor vermoedelijk meer doorontwikkeling vergt dan het andere pakket uit Webrichtlijnen, toepassingskader en verantwoordingsmodel zou een combinatie aan publieke partijen ook denkbaar zijn.
- Alle kennis en expertise is in huis – marktpartijen spelen geen rol in dit scenario.

Toelichtende opmerkingen bij het private scenario:

De algemene uitgangspunten van het private scenario hebben wij in 5.1.2 beschreven. Specifiek nemen wij voor het private scenario voor het beheer van de toegankelijkheidsmonitor aan:

- Opdrachtgever is BZK.
- Logius is contractmanager maar zelf niet uitvoerder.
- Alle werkzaamheden worden doorgecontracteerd aan één of meerdere private partij(en).
- De contractduur met private partijen is voldoende lang om efficiënt te werken maar ook voldoende lang om voor voldoende concurrentie te zorgen. Het creëren van een monopoliepositie moet worden voorkomen.
- Omdat in potentie een doorontwikkeling van de monitor is geëist is denken wij aan MKB's of multinationals die deze werkzaamheden uitvoeren.
- Universiteiten kunnen wellicht een rol spelen bij het beheer van de monitor. Dit is in het buitenland - waar vergelijkbare tools op de markt zijn - ook het geval. Als voordelen bij het inschakelen van universiteiten is wel genoemd dat universiteiten over veel servercapaciteit beschikken en wellicht goedkoper (of misschien zelfs om niet) diensten kunnen aanbieden. Anderzijds, universiteiten maken wel degelijk kosten (hoewel misschien niet meteen zichtbaar) en er is risico op kruissubsidie waardoor concurrentievervalsing kan ontstaan. Bovendien is servercapaciteit snel en eenvoudig in te kopen, dat doet de overheid nu ook al op grote schaal. We gaan in het afwegingskader daarom niet uit van een universiteit als mogelijke beheerpartij.

Toelichtende opmerkingen bij het publiek-private scenario:

De algemene uitgangspunten van het publiek-private scenario hebben wij in 5.1.3 beschreven. Specifiek nemen wij voor het publiek-private scenario voor het beheer van de toegankelijkheidsmonitor aan:

- Opdrachtgever is BZK.
- Logius of ICTU is opdrachtnemer met een aangescherpt contract.
- Logius/ICTU huurt waar nodig experts in en hoeft niet alle expertise in huis te hebben.
- De contracten worden voorzien van meer prikkels door o.a. outputsturing.

5.4 Afwegingskader

Het afwegingskader bestaat uit een aantal meer generieke aspecten die in het algemeen relevant zijn bij sourcingsvraagstukken (zoals kosten en risico's) en aantal wat meer specifieke "ontwerpprincipes" die van toepassing zijn op het webbeheer. Het kader ziet er al volgt uit:

Tabel 6: Afwegingskader bij het beheer van de Webrichtlijnen

Afwegingskader	Toelichting
Kosten	Directe kosten (van personeel e.d.), indirecte kosten en transactiekosten (contractering bijv.) en kosten in verband met beheren van contracten en toezicht. Verdienmogelijkheden private partijen (als kostenbesparing voor de overheid).
Continuïteit, efficiency werkzaamheden	Dienstverlening wordt continue geleverd. Het is niet wenselijk dat een opdrachtnemer gedurende de overeengekomen contractperiode om wat voor reden dan ook geen diensten meer levert / kan leveren (bijv. door faillissement of tussentijdse beëindiging van een contract).
Continuïteit van personen / kennis	Kennis omtrent het instrumentarium blijft behouden en is goed geborgd.
Risico interface/ schakels	Operationele risico's, interfacerisico's.
Schaalvoordelen	Kostenvoordelen die ontstaan bij groeiend aantal gebruikers / afnemers.
Gemak Integratie van onderdelen	Beheer van de onderdelen zoveel mogelijk in een pakket, voorkomen van interfaces tussen de verschillende onderdelen van de richtlijnen.
Innovatie	Mogelijkheid om snel (ICT) innovaties in (het beheer van) de richtlijnen op te nemen.

<i>Afwegingkader</i>	<i>Toelichting</i>
Effectiviteit, publiek belang	Brede toepassing van richtlijnen, meer instanties maken gebruik, meer webpagina's voldoen aan richtlijnen. Mogelijkheid om contracten uit te breiden met marketing/communicatie (snelle, betaalbare en actuele communicatie over (ontwikkelingen in) de richtlijnen naar andere overheden en doelgroepen is mogelijk.)
Rijksbrede beleid	Beheer past in het rijksbrede (ICT) beleid.
Sturingsmogelijkheden, werken met prikkels	Mogelijkheden om een zakelijke OGON-relatie op te bouwen en in stand te houden.
Handelingsruimte opdrachtgever, flexibiliteit	OG heeft voldoende ruimte en flexibiliteit om bij te sturen wanneer bijv. het beleid verandert.
Scheiden van functies	Beleid en uitvoering van webbeheer zoveel mogelijk gescheiden.

In het hoofdstuk hierna zullen we de publieke en private scenario's van de relevante onderdelen van het instrumentarium langs dit afwegingskader halen.

6 De scenario's gewikt en gewogen

In de vorige hoofdstukken zijn scenario's beschreven en is een afwegingskader opgezet. In dit hoofdstuk komen de scenario's en het kader bij elkaar. Om de scenario's onderling te kunnen vergelijken moeten zij op een of andere manier een "overall score" krijgen, opgebouwd uit scores op verschillende deelaspecten. Idealiter zou een score bestaan uit een gewogen cijfer van deelscores. Het is echter niet mogelijk (en ook niet wenselijk) om aan elke deelscore een cijfer te hangen. Immers, niet alles laat zich in getallen uitdrukken en bovendien is de onderlinge weging van scores een beleidsmatige keus. Wat is nu belangrijker, lagere kosten of een bredere toepassing?

We zullen hierna dus werken met geschaalde, kwalitatieve scores. De score geldt ten opzichte van de huidige ordening en werkwijze, en is als volgt:

Tabel 7: Scoretabel

Score	Betekenis
--	veel minder / lager / slechter / duurder dan de huidige wijze van beheer
-	minder / lager / slechter / duurder dan de huidige wijze van beheer
o	neutraal / ongeveer gelijk dan de huidige wijze van beheer
+	meer / beter / goedkoper dan de huidige wijze van beheer
++	veel meer / beter / goedkoper dan de huidige wijze van beheer

In de vorige hoofdstukken hebben wij voor het pakket Webrichtlijnen, toepassingskader en verantwoordingsmodel drie scenario's ontwikkeld en daarnaast eveneens drie scenario's voor de monitor. De scenario's worden hierna simultaan als "het private scenario", "het publieke scenario" en "het publiek-private scenario" gescoord. Dezelfde achterliggende argumentatie is van toepassing op alle beschouwde onderdelen van het instrumentarium.

Tabel 8: Beoordeling verschillende scenario's

	Score			Toelichting
	Publiek	Privaat	Publiek -privaat	
Kosten	-	+	+	In het publieke scenario gaan we ervan uit dat alle werkzaamheden van medewerkers in vaste dienst binnen de overheid worden verricht. Dit heeft een negatieve effect op de flexibiliteit en op vaste kosten bij plotseling meer / minderwerk. In het private scenario is er t.o.v. de huidige situatie meer competitie aan de voorkant door middel van een aanbesteding. Dit kan tot druk op de tarieven en een kostenreductie leiden. In het publiek-private scenario kunnen scherpere contracten voor een kostenreductie zorgen, bijv. door goede afspraken rondom prestaties en meerwerk.

Score				
	Publiek	Privaat	Publiek -privaat	Toelichting
Continuïteit efficiency werkzaamheden	++	-	o	T.o.v. de huidige situatie, waarin werkzaamheden worden uitbesteed, scoort het publieke scenario beter op efficiency omdat de werkzaamheden continu door dezelfde personen kan worden uitgevoerd. Het private scenario scoort negatief, er zal meer dan bij het publieke scenario sprake zijn van overdracht van werk.
Continuïteit, vervangbaarheid personen/kennis	-	o	+	In het publieke scenario is de continuïteit van werknemers en overdracht van kennis volledig het risico van de overheid. De aanname is dat in het private scenario met dezelfde contractuele afspraken wordt gewerkt als vandaag. Daarom zal in dit scenario geen groot verschil ontstaan met de huidige situatie. In het publiek-private scenario zijn de contracten aangescherpt: er wordt rekening gehouden met dit risico door het over te dragen aan de markt, dit heeft een positief effect.
Risico interface/ schakels	+	o	o	Door het inbesteden van alle werkzaamheden en mensen naar een punt binnen de overheid worden de risico's die ontstaan door interfaces/schakels (foutgevoeligheid, informatieverlies) minder in het publieke scenario. De andere twee scenario's zijn vergelijkbaar met de huidige situatie.
Schaalvoordelen	o	o	o	In geen van de scenario's zijn wezenlijke schaalvoordelen te verwachten ten opzichte van de huidige situatie
Gemak integratie van onderdelen	+	+	o	In de huidige situatie is de toegankelijkheidsmonitor in (tijdelijk) beheer bij KING. Met dit uitgangspunt is er geen voordeel te verwachten van alleen aangescherpte contracten in het publiek-private scenario. In het private en het publieke scenario kunnen alle onderdelen in een contract worden in/aanbesteed aan een partij.
Innovatie	--	++	o	Met de aanname dat meer innovatiekracht ontstaat als men dichter op de markt zit en meer marktpartijen betrokken zijn scoort het publieke scenario, dat verder weg van de markt staat, negatief en het private scenario juist zeer positief. De betrokkenheid van 'de markt' verandert niet in het publiek-private scenario t.o.v. vandaag.
Effectiviteit, publiek belang	-	++	+	Invulling geven aan publiek belang en de Webrichtlijnen zo effectief mogelijk verspreiden vergt niet alleen technisch beheer maar ook support en een communicatiestrategie. Aangenomen dat marketing en communicatie onderdeel wordt van de werkzaamheden en de opdrachtnemer hier ook op wordt afgerekend, dan scoren het private en publiek-private scenario beter t.o.v. de huidige situatie. Gezien het feit dat de uitvoerende partij bij het publieke scenario zich voornamelijk bezighoudt met het technische beheer zien we hier een negatieve score.

<i>Score</i>				
	<i>Publiek</i>	<i>Privaat</i>	<i>Publiek -privaat</i>	<i>Toelichting</i>
Rijksbrede beleid: shared services	++	o	o	Aan het rijksbrede beleid om meer gebruik te maken van shared services wordt in het publieke scenario beter voldaan dan in de huidige werkwijze. In de andere twee scenario's verandert niets t.o.v. vandaag op dit onderwerp.
Rijksbrede beleid: minder overheid	--	++	o	Meer inhuur van experts en het uitbesteden van werkzaamheden zijn in lijn met het rijksbrede beleid 'minder overheid. Daarom scoort het private scenario goed en het publieke scenario slecht.
Sturingsmogelijkheden, werken met prikkels	o	+	+	Het aanscherpen van het contract in het publiek-private scenario heeft als kern om prikkels in het contract te zetten die de sturingsmogelijkheden voor de OG vergroten (zie 5.1.3). Algemeen is de ervaring dat het aansturing van private partijen door een professionelere werkrelatie beter werkt dan in de huidige situatie.
Handelingsruimte opdrachtgever, flexibiliteit	o	-	+	Wij veronderstellen voor dit aspect dat het open breken van een contract met een private partij lastiger is dan bij een inbesteding. In een aangescherpt contract in het publiek-private scenario is er aandacht voor flexibiliteit door het inrichten van wijzigingsprocedures, beëindigingsclausules en afspraken over meerwerk.
Scheiden van functies	-	+	o	Het scheiden technisch beheer en beleid is duidelijker in het private scenario dan in het publieke scenario waar alle werkzaamheden binnen de overheid blijven.

7 Conclusies

In dit onderzoek is het toekomstig beheer van het instrumentarium Webrichtlijnen in verschillende scenario's – publiek, privaat of een mengvorm - in beeld gebracht. Daarnaast is informatie verzameld door middel van interviews, desk research en het analyseren van een tweetal cases. Zonder een uitspraak te doen welk scenario alles overziend de voorkeur heeft kan op basis hiervan wel een aantal conclusies worden getrokken.

- (6) Met het beheer van het instrumentarium Webrichtlijnen is in 2015 ongeveer 600.000 euro gemoeid. Dat is een aanzienlijk, jaarlijks terugkerend bedrag. Anderzijds, deze omzet is zodanig beperkt dat mogelijke financiële besparingen door een geoptimaliseerd beheerscenario niet omvangrijk kunnen zijn. Dat betekent vervolgens dat deze potentiële besparing geen hoge transactie- of aanbestedingskosten kunnen dragen (niet aan publieke en ook niet aan private kant), anders is het saldo negatief. Dat sluit mogelijkheden voor ingewikkelde en innovatieve contractering, of publiek- private samenwerking met een zwaar institutioneel karakter en dito governance, uit.
- (7) Dat neemt niet weg dat er wel degelijk mogelijkheden zijn om een zakelijker opdrachtgever– opdrachtnemerrelatie in te richten. Zo kan er in de contracten meer dan nu aandacht zijn voor sturing en het inbouwen van prikkels en beëindigingsclausules.
- (8) Daarnaast kan het institutionaliseren – al dan niet formeel - van de rol van bijvoorbeeld de Expertgroep ervoor zorgen dat de publieke partijen dicht op de kennis en ervaring van marktpartijen komen te zitten. Dit is ook een belangrijke lesson learned uit de ervaringen met eHerkenning en DigilInkoop.
- (9) BZK is niet volledig vrij in de keuze van opdrachtnemers vanwege lopende raamcontracten en begrotingsafspraken. Bij meer keuzemogelijkheden op lange termijn ontstaat de mogelijkheid om al vroeg op kwaliteit en prijs een marktpartij te selecteren door middel van het aanbesteden van het werk. Het hanteren van minimumeisen tijdens de aanbesteding geeft al een eerste selectie, terwijl later na gunning gestuurd kan worden op vooraf overeengekomen parameters.
- (10) In de scenario's zijn vier onderdelen van het instrumentarium Webrichtlijnen opgenomen, namelijk de Webrichtlijnen, het toepassingskader, het verantwoordingsmodel en de monitor. Het heeft de voorkeur om het totale instrumentarium zoveel mogelijk in een hand te leggen, dit om interfacerisico's en transactiekosten te minimaliseren.
- (11) Toepassing van het afwegingskader geeft een beeld waarbij een scenario met private of publiek-private elementen goed scoort in vergelijking met een volledig publiek scenario. Dat komt vooral door te verwachten voordelen op het gebied van kosten, effectiviteit en innovatie. Ook zijn voordelen te verwachten op het gebied van sturing en werken met prikkels in contractering.

- (12) De bekostiging van het beheer ligt momenteel bij de rijksoverheid. Vanwege het ontbreken van een duidelijk verdienmodel bij private ondernemingen zal dit naar onze mening zo blijven. Private ondernemingen zien geen kans de beheerstaak uit te voeren en de kosten daarvan te versleutelen in hun dienstverlening. Het is bovendien de vraag of dat wenselijk is. Bovendien, lagere overheden en in het bijzonder gemeenten, kennen momenteel onvoldoende prioriteit en budget toe aan het op orde brengen van hun sites. Dat maakt het verdienmodel voor private ondernemingen risicovol. Voldoende aandacht en een realistische verwachting voor het verdienmodel van de private partijen om te voorkomen dat de business case tevergeefs is, is ook een van de lessons learned uit de workshop.
- (13) Hoewel dat niet direct subject van onderzoek was, is regelmatig benadrukt dat het opnemen van Webrichtlijnen in het curriculum van ICT-opleidingen op alle niveaus wenselijk is. Op die manier nemen studenten vroeg kennis van deze materie, nemen deze kennis mee naar de volgende werkgever (private of publieke kant) en zal het naar verwachting op termijn ook meer en beter worden toegepast.
- (14) Hetzelfde geldt voor communicatie over de richtlijnen. Regelmatig is het belang van goede communicatie naar andere overheden benadrukt. Er is nog veel onbekendheid met de richtlijnen en het instrumentarium en dat belemmert een brede toepassing. Hand in hand met een goede communicatie gaat het verder structureren en verspreiden van kennis. Een vergaande vorm is een kenniscentrum dat zowel vragen beantwoordt als ook kennis ontwikkelt (bijvoorbeeld standaard-PvE voor websites die toegankelijkheid omvatten).
- (15) Uit de cases kunnen ook waardevolle leerpunten worden meegenomen voor toekomstige onderdelen van het instrumentarium Webrichtlijnen. Zo is het vroegtijdig nadenken over de beheerstructuur en het vroeg betrekken van marktpartijen goed bevallen bij de cases – onder de voorwaarde dat de eisen en wensen van de partijen duidelijk en haalbaar zijn.

8 Bijlagen

8.1 Bijlage 1: Overzicht geïnterviewde personen en leden begeleidingsgroep

Alexander Fase	Logius
Anja van Lelieveld	ministerie van BZK
Anke Dutman	ministerie van BZK
Edwin Witlox	Ordina
Erwin Wulterkens	Logius
Gerrit Berkouwer	ministerie van Algemene Zaken
Jaggan Ritesh	Centric
Janny Brasker	ministerie van BZK
Jeroen Pastoor	KING
John Bloedjes	Sogeti
Leon van de Ven	ministerie van BZK
Marc van de Graaf	ministerie van Algemene Zaken
Nicole Damen	Logius
Richard Duran	SIMGroep
Ron Beenen	Stichting Accessibility
Twan Meijerink	SIMGroep
Werner Sikken	Sogeti

8.2 Bijlage 2: Schematisch overzicht Webrichtlijnen

<p>Wat?</p> <p>Webrichtlijnen 2.0</p> <p>WCAG</p> <p>Principes universeel</p>	<p>is basis voor</p> <p>Verantwoordingsmodel</p> <p>Toegankelijkheidsverklaring</p> <p>Verantwoording rapportage</p>	<p>Monitor toetst of WCAG is toegepast en helpt bij verklaring</p> <p>Toegankelijkheidsmonitor</p> <p>"Gewoon toegankelijk"</p>	<p>Afgifte keurmerk na toets door instelling</p> <p>Toets (o.a. keurmerk drempelvrij)</p>	<p>is basis voor</p> <p>Toepassingskader "Toegankelijkheid voor iedereen" (API + papier)</p> <p>Geeft handvatten hoe 'fouten' kunnen worden opgelost en wat in verklaring moet staan</p>	<p>automatiseert toepassen van een deel van WCAG + aanvullende richtlijnen AZ (bijv. taal)</p> <p>Toegankelijkheids-assistent (plug-in)</p>
<p>Hoe?</p> <p>Richtlijnen (technische norm) voor toegankelijkheid van webcontent, standaard, verplicht op basis van pas-toe-of-leg-uit. Deel internationaal (WCAG), deel nationaal</p>	<p>Uitwerking van de technische norm (dynamisch), Regime pas-toe-of-leg-uit, incl. handvatten voor beoordeling zwaarwegende redenen om niet toe te passen</p>	<p>monitor haalt websites binnen' en checkt deze automatisch op voldoen aan richtlijnen. Geeft indicatie – geen verklaring. (inspectie-instellingen toetsen uitgebreider/handmatig)</p>	<p>Drempelvrij: Toetsingsinstellingen geven keurmerk voor toegankelijke ('drempelvrije') websites die voldoen aan de Webrichtlijnen 2.0.</p>	<p>In ontwikkeling. Moet het bouwen + beheren van toegankelijke websites ondersteunen. Open source. In ruil voor "breed toepassen Nederlandse overheid".</p>	<p>O: CK-source iov BZK en andere partijen in VS. B: nu: CK-source/ toekomst: CK-source? T: BZK (contactpersoon maar niet officieel toezichhouder → open source)</p>
<p>Wie?</p> <p>O: Ontwikkeling</p> <p>B: Beheer</p> <p>T: Toezicht</p>	<p>O: Logius iov BZK B: Logius iov BZK T: BZK</p> <p>Overheden moeten verantwoord, model helpt. BZK/Logius genereren rapportages.</p>	<p>O: KING, iov BZK B: nu: KING (gebruikersvragen beantwoorden). Vanaf 2015; onbekend T: BZK (KING)</p>	<p>Drempelvrij: O: Stichting Drempelvrij heeft keurmerk geïntroduceerd. B: Centric+Accessibility toetsen T: Stichting Drempelvrij</p>	<p>Onderhandelingen tussen CK-source en BZK over financiering. Beheer? Ontwikkeling gereed wanneer?</p>	<p>O: CK-source iov BZK en andere partijen in VS. B: nu: CK-source/ toekomst: CK-source? T: BZK (contactpersoon maar niet officieel toezichhouder → open source)</p>
<p>Opm.</p> <p>Op dit moment wordt gewerkt aan WCAG 3.0.</p>	<p>Logius toetst of aanpassingen nodig en legt voor aan BZK. BZK geeft vervolgens opdracht.</p>	<p>Nu beta-versie. Finaal: eind 2014. Na aanpassing kader, wie vertaalt naar Monitor: nog onbekend (beheerder)</p>	<p>Andere partijen kunnen onafhankelijk ook toetsen. Drempelvrij is bekendste instelling in markt en eigenaar van keurmerk.</p>	<p>Overkoepelende website: webrichtlijnen.nl O: Sogeti iov BZK. B: Logius. T: BZK.</p>	<p>Andere handelingen tussen CK-source en BZK over financiering. Beheer? Ontwikkeling gereed wanneer? AZ (DPC) bekostiging en belang (taalrijkshuisstijl)</p>