

## **Betreft: Ongevraagd advies regionaal programma open en toegankelijke overheid (OTO)**

**Uitgebracht door de Adviesraad Sociaal Domein op 17 april 2026**

### Samenvatting

De Adviesraad Sociaal Domein Leiden geeft de gemeente Leiden advies om het programma *Open en Toegankelijke Overheid (OTO)* lokaal te continueren en de behaalde resultaten te borgen. De raad stelt voor om kennis over toegankelijkheid binnen de gemeente te behouden, inwoners met ervaring te betrekken bij het testen van digitale diensten, een duidelijk meldpunt te maken voor problemen, en afspraken met leveranciers te versterken zodat toegankelijkheidsproblemen snel worden opgelost. Zo wil de raad bijdragen aan een gemeente die open, begrijpelijk en inclusief is voor iedereen.

### Inleiding

De Adviesraad heeft in oktober 2025 een informatief gesprek gehad met de gemeente over het regionale programma OTO en in februari 2026 zijn we schriftelijke geïnformeerd over de stand van zaken van de uitvoering. In het gesprek dat we in oktober hadden, hebben we enkele aandachtspunten meegegeven voor de implementatie van het programma vanuit cliënt- en inwonersperspectief. We zien dat de gemeente Leiden voortvarend aan de slag is gegaan met het uitvoeren van verschillende wetten rond openbaarheid, digitale dienstverlening en toegankelijkheid. Voor de verdere implementatie en borging van het programma vragen wij aandacht voor een aantal punten die essentieel zijn voor een toegankelijke, begrijpelijke en betrouwbare gemeente. Toegankelijkheid gaat verder dan voldoen aan technische normen: het raakt direct aan de zelfstandigheid, waardigheid en gelijkwaardige deelname van inwoners.

#### 1. Borg toegankelijkheid binnen de organisatie

Het programma OTO wordt grotendeels door externe partijen uitgevoerd. Dat maakt de gemeente kwetsbaar wanneer kennis niet intern wordt geborgd. Wij adviseren om binnen de gemeentelijke organisatie een netwerk van 'accessibility champions' op te zetten: in elk domein één of twee medewerkers met hart voor toegankelijkheid, die signalen kunnen oppakken, collega's kunnen ondersteunen en continuïteit kunnen waarborgen. Dit versterkt de interne deskundigheid en maakt de gemeente minder afhankelijk van externe expertise.

#### 2. Combineer technische toetsing met ervaringsdeskundigheid

Websites en apps worden nu technisch getoetst op WCAG-normen. Deze normen zijn waardevol, maar sterk technisch van aard. Voor inwoners gaat toegankelijkheid vooral over begrijpelijkheid, gebruiksgemak en inclusieve gebruikerservaring. Wij adviseren daarom een ervaringsdeskundigenpool in te stellen, bijvoorbeeld in samenwerking met Leiden Ongehinderd. Door inwoners met diverse beperkingen structureel te betrekken, wordt toegankelijkheid realistischer en mensgerichter beoordeeld.

#### 3. Richt een betrouwbaar feedbackmechanisme in

Inwoners moeten eenvoudig een melding kunnen doen wanneer zij problemen ervaren met

de toegankelijkheid van gemeentelijke dienstverlening. Belangrijk is dat zij erop kunnen vertrouwen dat hun melding serieus wordt opgepakt. Wij adviseren een duidelijk en transparant feedbackmechanisme, gekoppeld aan een continu verbeterproces, zodat meldingen leiden tot zichtbare verbeteringen en inwoners ervaren dat hun stem ertoe doet.

#### 4. Versterk leveranciersmanagement

Veel digitale producten van de gemeente worden ontwikkeld door externe leveranciers. Om toegankelijkheid te waarborgen is het noodzakelijk dat deze partijen structureel voldoen aan WCAG-eisen. Wij adviseren om in contracten en afspraken vast te leggen dat toegankelijkheidsproblemen binnen een redelijke termijn - bijvoorbeeld drie maanden - worden opgelost. Dit bevordert kwaliteit, voorspelbaarheid en verantwoordelijkheid bij leveranciers.

#### Tot slot

Wij vertrouwen erop dat deze adviezen bijdragen aan een gemeente die voor alle inwoners toegankelijk en begrijpelijk is, ongeacht beperking, achtergrond of digitale vaardigheid. Wij denken graag mee over de verdere uitwerking en zijn benieuwd naar uw reactie.

*Adviesraad Sociaal Domein Leiden*

*17 april 2026*