

Accessibility EAA Canvas

Versie met vragen



Colofon

Accessibility, onderdeel van Bartiméus.
Accessibility ©, 04-05-2026

E-mailadres: Info@accessibility.nl
Telefoonnummer: +31 (0)30 239 82 70
Adres: Joseph Haydnlaan 2A
3533 AE, Utrecht, Nederland

Website: www.accessibility.nl

KVK-nummer: 30171355
IBAN: NL73 INGB 066 74 00 028
BTW-nummer: NL 810247562B01

Auteurs: Ingrid Pfrommer, Martijn Houtepen

Inhoud

Colofon	2
Inhoud	3
Accessibility Canvas	4
1. Belang van toegankelijkheid	4
2. Toezichthouder & Wettelijke kaders	4
3. Beleid, Governance & Doelstellingen	4
4. Diensten, Producten & Klantreizen	5
5. Organisatie & Rollen	5
6. Kennis, Tools & Infrastructuur	5
7. Prioriteiten en roadmap	5
8. Audits, Onderzoeken & Compliance	6
9. Testen & Gebruikersbetrokkenheid	6

Accessibility Canvas

Het canvas is een eerste stap naar duurzame toegankelijkheid. Toegankelijkheid geïntegreerd in bestaande processen en eventuele nieuwe processen geïmplementeerd.

Vanuit jouw antwoorden op het canvas kan Accessibility meten hoe volwassen de toegankelijkheid van jouw organisatie en diensten is. Dit is de versie waarin je vragen kan afvinken. We stimuleren je om ook een antwoord te geven in eigen bewoording.

Daarna overleggen we samen hoe het stappenplan er voor jouw organisatie uit moet zien. Zo zorgen we er samen voor dat jouw organisatie aan de EAA kan voldoen, en dat in de toekomst ook zo blijft.

Het doorlopen van de onderstaande vragen kan snel, het achterhalen van de antwoorden of een plan maken waarna vragen positief kunnen worden beantwoord is een langduriger traject.

1. Belang van toegankelijkheid

1. Zijn de voordelen van toegankelijkheid voor jullie organisatie duidelijk?
2. Zijn de voordelen van toegankelijke dienstverlening voor alle klanten duidelijk? Denk ook aan mensen die niet digitaal vaardig zijn, mensen met lagere Nederlandse taalvaardigheden, mensen met cognitieve beperkingen, fysieke beperkingen, zintuiglijke beperkingen etc.

2. Toezichthouder & Wettelijke kaders

1. Is het bekend wie de relevante toezichthouders zijn?
2. Is het intern bekend wat de risico's van niet-naleving zijn?
3. Zijn er conflicterende wetten en regels?

3. Beleid, Governance & Doelstellingen

1. Bestaat er een formeel toegankelijkheidsbeleid?
2. Is er een eindverantwoordelijke voor toegankelijkheid?
3. Is er een eigenaar (projectmanager/accessibility lead)?
4. Is toegankelijkheid geborgd in governance (centraal/decentraal)?
5. Zijn doelstellingen en deadlines richting toezichthouder geformuleerd?
6. Is toegankelijkheid onderdeel van KPI's/OKR's/jaarplannen?
7. Wordt voortgang periodiek gemonitord?
8. Is het duidelijk welke acties er nodig zijn om de hele lijst aan te kunnen vinken, en wie deze acties uitvoert?

4. Diensten, Producten & Klantreizen

1. Zijn alle diensten volledig in kaart gebracht (service blueprint)?
2. Is duidelijk welke diensten/producten onder de EAA vallen?
3. Zijn de bijbehorende klantreizen beschreven?
4. Zijn alle contactmomenten per dienst geïnventariseerd?
5. Zijn alle digitale middelen in kaart gebracht?
6. Zijn relevante fysieke producten/omgevingen meegenomen?
7. Is het duidelijk welke acties er nodig zijn om de hele lijst aan te kunnen vinken, en wie deze acties uitvoert?

5. Organisatie & Rollen

1. Zijn alle betrokken teams geïdentificeerd?
2. Zijn rollen en verantwoordelijkheden formeel vastgelegd?
3. Is het vereiste kennisniveau per rol bepaald betreft toegankelijkheid?
4. Zijn opleidingsbehoeften in kaart gebracht?
5. Bestaat er een interne community of expertgroep toegankelijkheid?
6. Is toegankelijkheid onderdeel van onboarding?
7. Is het duidelijk welke acties er nodig zijn om de hele lijst aan te kunnen vinken, en wie deze acties uitvoert?
8. Is toegankelijkheid geborgd in:
 - a. Inkoop;
 - b. Ontwikkelprocessen;
 - c. Contentcreatie;
 - d. Productlanceringsen?

6. Kennis, Tools & Infrastructuur

1. Is er een inventarisatiesysteem voor status en planning van alle omgevingen?
2. Is er een centrale database voor toegankelijkheidsissues?
3. Zijn de organisatie-brede richtlijnen bekend? Denk aan een design system, content-richtlijnen, richtlijnen begrijpelijke teksten en afbeeldingen, checklists, etc.
4. Bestaat er een intranetpagina/kennisbank over toegankelijkheid?
5. Zijn e-learnings of trainingen beschikbaar?

7. Prioriteiten en roadmap

1. Zijn de belangrijkste risico's benoemd?
 - a. Capaciteit;
 - b. Weerstand in teams;
 - c. Leveranciers die niet voldoen;
 - d. Retrofix-kosten.
2. Zijn verantwoordelijkheden verdeeld?
3. Is er budget gereserveerd?
4. Is de huidige status gedefinieerd?

5. Is het einddoel gedefinieerd?
6. Zijn de eisen voor alle betrokkenen duidelijk?
7. Bestaat er een intern communicatieplan?
 - a. Nieuwsbrief;
 - b. Intranet;
 - c. Kick-off events.
8. Is de klantenservice toegankelijk (fysiek en sociaal)?
9. Is er een proces om ontoegankelijkheden en alternatieven door te geven aan de klantenservice?
10. Worden meldingen over (on)toegankelijkheid geregistreerd en afgehandeld?

8. Audits, Onderzoeken & Compliance

1. Bestaat er een auditkalender?
2. Worden controles periodiek uitgevoerd?
3. Zijn eerdere toegankelijkheidsonderzoeken beschikbaar?
4. Is er tooling voor monitoring en rapportage?
5. Worden er tools gebruikt voor automatische tests, handmatige audits, documentcontrole of PDFs?
6. Zijn de belangrijkste bevindingen gedocumenteerd?
7. Zijn risico- of gap-analyses uitgevoerd?
8. Is er een proces voor opvolging van bevindingen?
9. Wordt er gerapporteerd aan management/toezichthouder?
10. Zijn quick wins en structurele verbeteringen geïdentificeerd?
11. Is er een prioritering van backlog-items m.b.t. compliance?

9. Testen & Gebruikersbetrokkenheid

1. Is er een teststrategie? Zijn acceptatiecriteria vastgelegd?
2. Is vastgelegd welke rollen een testverantwoordelijkheid hebben?
3. Is toegankelijkheid opgenomen in de definition of done?
4. Wordt er getest met gebruikers met beperkingen?
 - a. Visueel;
 - b. Auditief;
 - c. Motorisch;
 - d. Cognitief;
 - e. Gebruikers met lage Nederlandse taalvaardigheden;
 - f. Gebruikers met lage digitale vaardigheden;
 - g. Gebruikers zonder beperking.
5. Is er een vaste testfrequentie?
6. Worden testresultaten systematisch gedocumenteerd?
7. Is er een gebruikerspanel of externe testpartner?
8. Is het duidelijk welke acties er nodig zijn om de hele lijst aan te kunnen vinken, en wie deze acties uitvoert?

Einde document.