

Stappenplan Webrichtlijnen

Dit stappenplan helpt overheden, organisaties en bedrijven om het proces rondom de realisatie van een nieuwe website zodanig in te richten, dat het eindproduct in zo hoog mogelijke mate voldoet aan het kwaliteitsmodel Webrichtlijnen (www.webrichtlijnen.nl)

Optimale randvoorwaarden creëren

Doel: formele opdracht krijgen om de Webrichtlijnen te gebruiken als instrument bij aanbesteding, gunning, uitvoering en oplevering van het webproject

Hulpmiddelen: checklist en model beslisnota

Opdracht aanbesteden

Doel: helder maken wat de eisen zijn die gesteld worden aan het eindproduct en een reëel beeld verkrijgen van de mate waarin een aanbieder aan de Webrichtlijnen kan – en wil – voldoen

Hulpmiddel: voorbeeldtekst voor het aanbestedingsdocument

Opdracht gunnen

Doel: vaststellen of (en in welke mate) de aanbieders kunnen voldoen aan de gestelde eisen met betrekking tot de Webrichtlijnen

Hulpmiddelen: beoordelingsmatrix en een voorbeeldtekst met bepalingen die in de overeenkomst kan worden opgenomen

Opdracht uitvoeren

Doel: bepalen op welke momenten tijdens de bouw controle op Webrichtlijnen een rol speelt en hoe gecontroleerd wordt

Hulpmiddelen: overzicht van momenten bij de realisatie, toetsnormen en -instrumenten

Oplevering en overdracht

Doel: vaststellen of is voldaan aan de bepalingen in de overeenkomst

Hulpmiddel: (procedurele) checklist

Beheer

Doel: ervoor zorgen dat de kwaliteit en toegankelijkheid van een website gewaarborgd blijven na ingebruikname

Hulpmiddel: overzicht van te nemen maatregelen

Inleiding

Met dit document wordt een handreiking geboden aan projectleiders om vast te stellen welke status moet worden toegekend aan de Webrichtlijnen bij de realisatie van een website of -applicatie en hoe vervolgens de Webrichtlijnen dienen te worden ingezet. Gebleken is dat simpelweg eisen dat aan de Webrichtlijnen moet worden voldaan geen enkele garantie biedt op succes.

Voor een projectleider is diepgaande kennis van de inhoud van de Webrichtlijnen geen vereiste om ze te kunnen toepassen, het *op het juiste moment* en *op de juiste manier* inzetten van het 'instrument Webrichtlijnen' is echter wel de verantwoordelijkheid van een projectleider.

Dit document bestaat uit zes onderdelen, die elk een rol spelen in het proces dat leidt tot een website of -applicatie, tot en met de beheerfase. Om het zo eenvoudig mogelijk te kunnen inpassen in het proces, bestaat het stappenplan Webrichtlijnen uit zes afzonderlijke documenten die zo beknopt en handzaam mogelijk zijn opgezet. En die eenvoudig kunnen worden ingepast in de gebruikte methode voor projectmanagement of softwareontwikkeling.

Het stappenplan is dus geen kant-en-klare handleiding. Evenmin voorziet het in alle mogelijke situaties die zich kunnen voordoen bij de realisatie van een website of -applicatie. Als bijvoorbeeld voor de start van het project al is bepaald welke software of implementatiepartner moet worden gebruikt, of als er voor gekozen wordt om met veel onderaannemers te werken en de coördinatie zelf ter hand te nemen, kan dat tot situaties leiden die niet in een stappenplan zijn te vangen. In dergelijke gevallen kan dit stappenplan wél dienen als basis voor een op de eigen situatie toegesneden versie.

Kenmerken van dit document

Organisatie	ICTU / Overheid heeft <i>Antwoord</i> [®] (www.overheidheeftantwoord.nl)				
Auteur	Servicedesk Webrichtlijnen (E: webrichtlijnen@overheid.nl , T: 070-8887898)				
Datum	2008-10-08	Versie	0.61	Status	concept
Project	Stappenplan Webrichtlijnen				

Historie

Versie	Datum	Door
< 0.4	< 2008-06-16	Raph de Rooij (met bijdragen van Paul Francissen en Jules Ernst)
0.4	2008-06-16	RdR
0.5	2008-07-23	RdR (met bijdragen van de Adviesgroep Webrichtlijnen)
0.61	2008-10-08	RdR (met bijdragen van Ferry den Dopper en Frans Rijkers)

Aanpassingen sinds de vorige conceptversie

Checklist vervangen door een beslismodel, naar aanleiding van opmerkingen tijdens de vergadering Adviesgroep Webrichtlijnen op 8-10-2008.

Nog openstaande punten voor de volgende conceptversie

Review door de 'werkgroep stappenplan' van de Adviesgroep Webrichtlijnen

Juridische toets op de stappen 'Opdracht aanbesteden' en 'Opdracht gunnen'

Bij 'Beheer': rol van user generated content en management van meerdere contentleveranciers



Optimale randvoorwaarden creëren

Doel: formele opdracht krijgen om de Webrichtlijnen te gebruiken als instrument bij aanbesteding, gunning, uitvoering en oplevering van het webproject

Hulpmiddelen: beslisschema en model beslisnota

Inleiding

De factoren budget (=geld) en planning (=tijd) kunnen gedurende het proces van realisatie en oplevering van een webproject van grote invloed worden op de overige prioriteiten. Eigenlijk begint het al bij het selecteren van een aanbieder die het project moet gaan uitvoeren. Daarom is van belang dat van tevoren en tijdens de uitvoering tussen de opdrachtgever en degene die namens de opdrachtgever fungeert als projectleider geen onduidelijkheid bestaat over welke waarde moet worden toegekend aan alle verschillende prioriteiten. In geval van de Webrichtlijnen is de vraag: is het een harde eis ('must-have') of een wens ('nice-to-have')?

Het beslisschema in dit document is voor projectleiders een hulpmiddel om helder te krijgen of veel gewicht moet worden toegekend aan het toepassen van de Webrichtlijnen. Het beslisschema dient te worden ingevuld door de functionaris aan wie de projectleider verantwoording aflegt. Om onduidelijkheid of complicaties verderop in het proces te voorkomen is het advies om het ingevulde beslisschema formeel te laten vaststellen, indien besloten wordt dat de Webrichtlijnen in het project geen rol spelen.

Het model beslisnota is bedoeld om, op basis van beslisschema, te komen tot een formeel besluit van de opdrachtgever over inzet van de Webrichtlijnen.

Bijlagen

- Beslisschema
- Beslisnota [model]

Beslisschema

Met dit beslisschema kan worden bepaald of voldoen aan de Webrichtlijnen in de aanbesteding en het verdere proces moet worden toegepast als een randvoorwaardelijke eis (*knock-out criterium*), of als een wens.

In dit verband is van belang om de Webrichtlijnen niet te beschouwen als een technische specificatie, maar een instrument op basis waarvan een beleidsdoel dient te worden gerealiseerd. Niet of in onvoldoende mate voldoen aan de Webrichtlijnen is daarmee een *bestuurlijk risico* dat op adequate wijze dient te worden geminimaliseerd.

1. Valt de website onder de verantwoordelijkheid van een rijksoverheid, provincie, waterschap of gemeente?

Toelichting:

Als de website of -applicatie valt onder ministeriële verantwoordelijkheid is het Besluit Kwaliteit Rijksoverheidswebsites van toepassing.

Als de website of -applicatie valt onder een gemeente, provincie of waterschap is het 'Nationaal uitvoeringsprogramma dienstverlening en e-overheid' van toepassing. De Webrichtlijnen maken daarin deel uit van de 'basisinfrastructuur e-overheid'.

- **JA:**

Toepassing van de Webrichtlijnen is verplicht **[einde]**

- **NEE:**

2. Vindt de organisatie één of meer van onderstaande punten van groot belang?

- a. De website mag het recht op toegang tot overheidsinformatie en -diensten op het web voor alle burgers niet in de weg staan.
- b. De organisatie wil (bv. vanwege publieke verantwoordelijkheid) zich conformeren aan overheidsstandaarden.
- c. De website mag geen of minimale bestuurlijke risico's opleveren.
- d. De website moet voldoen aan open standaarden en webstandaarden
- e. De website moet bovengemiddeld scoren in vergelijkende onderzoeken.

- **JA:**

Toepassing van de Webrichtlijnen wordt sterk aanbevolen **[einde]**

- **NEE:**

3. Vindt de organisatie één of meer van onderstaande punten van groot belang?

- a. De website is geoptimaliseerd voor zoekmachines (SEO).
- b. De website kan effectief en efficiënt worden beheerd
- c. De website is in overeenstemming met het (gewenste) imago van de organisatie (trefwoorden: kwaliteit , maatschappelijke verantwoordelijkheid).

- **JA:**

Gebruik van de Webrichtlijnen is niet noodzakelijk om deze doelstellingen te bereiken, maar aanbevolen als framework om doelgericht te kunnen sturen bij de bouw en een optimale kwaliteit te borgen **[einde]**

- **NEE:**

Gebruik van de Webrichtlijnen is niet noodzakelijk **[einde]**

Beslisnota [model]

Gevraagd besluit:

In te stemmen met toepassing van het kwaliteitsmodel Webrichtlijnen bij de realisatie van de nieuwe website van [naam organisatie].

Aanleiding

[Naam organisatie] start met de realisatie van een nieuwe website. Dit elektronische loket neemt een steeds prominentere plaats in binnen onze dienstverlening. De site moet daarom voldoen aan gangbare overheids-eisen ten aanzien van toegankelijkheid, duurzaamheid en efficiëntie. Dit betekent dat de site geschikt moet zijn voor alle gebruikers en vormen van gebruik, ook op langere termijn. Tevens betekent het dat de kosten van bouw en beheer zich goed moeten verhouden tot de kwaliteit. Het niet voldoen aan deze eisen vormt een bestuurlijk risico.

Advies

Om de bestuurlijke risico's te vermijden wordt geadviseerd om het kwaliteitsmodel Webrichtlijnen te hanteren bij de realisatie van de nieuwe site. Dit model is een officiële overheidsstandaard, ontwikkeld in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK). Toepassing van de Webrichtlijnen draagt aanzienlijk bij aan verbetering van de kwaliteit en de toegankelijkheid van websites. Het Rijk heeft bindende afspraken gemaakt over de toepassing van de Webrichtlijnen¹. Provincies, gemeenten en waterschappen hebben afspraken hierover vastgelegd in een verklaring rond e-dienstverlening². Het kabinet biedt daarbij ondersteuning vanuit het 'actieprogramma betere publieke dienstverlening'³. De Webrichtlijnen maken deel uit van de *gezamenlijke e-overheid kern-infrastructuur* uit dit actieprogramma.

Voordelen

Toepassing van de Webrichtlijnen biedt [naam organisatie] de volgende voordelen:

- De organisatie kan algemeen erkende kwaliteitseisen stellen aan de nieuwe website;
- De kwaliteit van het eindproduct is eenduidig te toetsen volgens een landelijke norm;
- Het model biedt een garantie dat de site voldoende toegankelijk en duurzaam is;
- De kosten voor beheer, onderhoud en doorontwikkeling blijven zo laag mogelijk.

Randvoorwaarden

Om de nieuwe site te laten voldoen aan de Webrichtlijnen moet [naam organisatie] de volgende randvoorwaarden invullen:

- Kiezen voor een software-oplossing die kan voldoen wordt aan de Webrichtlijnen;
- Kiezen voor een marktpartij die de Webrichtlijnen adequaat kan implementeren;
- Kiezen voor een projectleider die in staat is om hierop doelgericht te sturen;
- De Webrichtlijnen opnemen als harde eis (*knock-out* criterium) in het programma van eisen.

Kosten

Of toepassing van de Webrichtlijnen meerkosten met zich mee brengt is sterk afhankelijk van de expertise en de ervaring van de betrokken uitvoerders. [Naam organisatie] dient daarom de nodige zorgvuldigheid te in acht te nemen bij het selecteren van (externe) uitvoerders. Ook is het van belang dat het uitvoeringstraject professioneel begeleid wordt. Het ministerie van BZK heeft hiervoor een stappenplan laten ontwikkelen. De Servicedesk Webrichtlijnen, ondergebracht bij ICTU, kan desgewenst ondersteuning bieden.

Het onderzoek of het eindproduct voldoet aan de Webrichtlijnen zal worden uitgevoerd door een onafhankelijke specialist. De kosten hiervoor bedragen naar schatting 2000 euro. Het onderzoek biedt een gedegen beeld van de toegankelijkheid en bouwkwaliteit van het eindproduct. Bovendien is het een belangrijk instrument, waarmee kan worden gestuurd op een optimaal eindresultaat.

1 Zie <http://www.webrichtlijnen.nl/bsluit/>

2 Zie <http://advies.overheid.nl/manifest/>

3 Zie <http://www.minbzk.nl/113990/programma-betere>



Opdracht aanbesteden

Doel: helder maken wat de eisen zijn die gesteld worden aan het eindproduct en een reëel beeld verkrijgen van de mate waarin een aanbieder aan de Webrichtlijnen kan – en wil – voldoen

Hulpmiddel: voorbeeldtekst voor het aanbestedingsdocument

Voorbeeldtekst voor het aanbestedingsdocument

De aanbestedingsfase is van grote invloed op het uiteindelijk welslagen van een webproject. Zeker een onderwerp als *quality assurance*, waar de Webrichtlijnen onder deel van uitmaken, is gevoelig voor de wijze waarop – en de mate waarin – het tijdens de aanbesteding aan bod komt. Dit document beperkt zich tot kwaliteitsaspecten die te maken hebben met de *webinterface*. Geadviseerd wordt om géén vaak gebruikte beschrijvingen als 'voldoen aan standaarden', 'toegankelijk voor blinden' of 'conform drempelsweg' te gebruiken, maar ten minste onderstaande punten op te nemen in het aanbestedingsdocument:

1. De te realiseren website of -applicatie dient optimaal te voldoen aan de Webrichtlijnen, zoals gepubliceerd op www.webrichtlijnen.nl/richtlijnen/. Eventuele uitzonderingen op deze eis moeten *vooraf* worden aangegeven en onderbouwd.
2. Tot acceptatie wordt pas overgegaan nadat *conform* de norm van het Waarmerk drempelvrij.nl (onafhankelijk onderzoek, representatieve *sample*, gedetailleerde rapportage; zie het normdocument op www.drempelvrij.nl/webrichtlijnen/) is vastgesteld dat aan de Webrichtlijnen wordt voldaan, eventuele vooraf overeengekomen uitzonderingen daargelaten.
3. Om een beeld te krijgen van de kennis en ervaring van uw bedrijf op het gebied van toepassing van de Webrichtlijnen, wordt u verzocht de volgende informatie aan te leveren:
 - De URLs van drie op het internet aanwezige websites, waarvan de webinterface is gerealiseerd onder de leiding van uw bedrijf en die representatief zijn voor de kwaliteit die wordt geleverd.
 - De namen van de personen die na gunning bij het project zijn betrokken. Vermeld daarbij minimaal hun rol in het proces, hun achtergrond en de gevolgde opleidingen of cursussen op het gebied van procesmanagement, webtoegankelijkheid en *web standards compliance*. Vermeld tevens bij welke van de drie als referentie genoemde websites deze personen waren betrokken en in welke rol.
4. Om er voor te zorgen dat een website ook na oplevering kan blijven voldoen aan de Webrichtlijnen, is belangrijk dat in het aangeboden content managementsysteem voorzieningen aanwezig zijn waarmee redacteurs content kunnen produceren die aan de Webrichtlijnen voldoet. De HTML-editor en de *web compliance manager* zijn de belangrijkste instrumenten.
 - Beschrijf de eigenschappen van de te implementeren HTML-editor. In het bijzonder de wijze waarop de editor webredacteurs in staat stelt om op een gebruikersvriendelijke manier te website te onderhouden en de wijze waarop de editor ondersteuning biedt in het *blijven* voldoen aan de Webrichtlijnen.
 - Voorbeelden van zaken die in de beschrijving aan bod komen: is er een WYSIWYG editor; HTML editing mogelijk; (wijze van) ondersteuning voor <abbr>, <acronym>, <blockquote>, LANG, CLASS en ID attributen, al dan niet in WYSIWYG modus; of (en waar) een online demo beschikbaar is, etc.
 - Geef aan hoe onderwerpen als *quality assurance* en *web compliance management* deel uitmaken van het te implementeren CMS. Mogelijke opties zijn dat een document pas kan worden gepubliceerd als (kan naar behoefte worden uitgebreid):
 - Alle afbeeldingen een ingevuld ALT attribuut hebben;
 - De (X)HTML-code en de CSS-code valideert;
 - De spelling van de tekst is gecontroleerd;
 - Een geautomatiseerde Webrichtlijntoets met goed gevolg is uitgevoerd.



Opdracht gunnen

Doel: vaststellen of (en in welke mate) de aanbieders kunnen voldoen aan de gestelde eisen met betrekking tot de Webrichtlijnen

Hulpmiddelen: beoordelingsmatrix en een voorbeeldtekst met bepalingen die in de overeenkomst kan worden opgenomen

Aanbieders vergelijken en opdracht verlenen

Op basis van de in het aanbestedingsdocument opgenomen eisen op het gebied van de Webrichtlijnen kunnen de offertes van de verschillende aanbieders worden vergeleken. Kern hierbij is dat claims van leveranciers ook daadwerkelijk worden getoetst; helaas komt het nog te vaak voor dat claims op het gebied van de Webrichtlijnen te optimistisch – en daarmee onjuist – zijn. Of dat door een aanbieder het principe wordt gehanteerd van 'het is waar totdat het tegendeel wordt bewezen'.

Met onderstaande checklist, gebaseerd op de eisen en eigenschappen die zijn geformuleerd in de 'voorbeeldtekst voor het aanbestedingsdocument', kunnen de aanbiedingen van verschillende leveranciers met elkaar worden vergeleken.

Om een goede vergelijking te kunnen maken is enige inhoudelijke kennis over de Webrichtlijnen noodzakelijk. Indien die kennis niet of in onvoldoende mate in uw organisatie aanwezig is, wordt geadviseerd om deze van elders te betrekken.

[Einde]: aan het *knock-out* criterium wordt niet voldaan; verder onderzoek is niet nodig.

Eis of eigenschap	Score	Toelichting
Aanbieder gaat akkoord met de voorwaarde dat het eindproduct moet voldoen aan de Webrichtlijnen	Ja = 10 Nee = [Einde]	[Per aangegeven uitzondering 2 punten in mindering brengen]
Aanbieder gaat akkoord met de voorwaarde dat voldoen aan de norm van het Waarmerk drempelvrij.nl deel uitmaakt van de acceptatie	Ja = 10 Nee = [Einde]	[Per aangegeven uitzondering 2 punten in mindering brengen]
Referenties		
De als referentie opgegeven websites voldoen in hoge mate aan de Webrichtlijnen – automatische Webrichtlijnen-toets	47 = 10 46 = 8 45 = 6 44 = 4 43 = 2 <43 = 0	[Voer per website <i>minstens</i> 10 URLs in op www.webrichtlijnen.nl/toetsen/ ; kies optie 'Nee' onder 'Is aanvullend handmatig onderzoek verricht?'. Tel per website de resultaten op en deel door 10. Voor 'aanvullend handmatig onderzoek: zie het volgende checklist item'] [Maximale score voor dit onderdeel: 30 punten]
De als referentie opgegeven websites voldoen in hoge mate aan de Webrichtlijnen (WR) – handmatig onderzoek conform Waarmerk drempelvrij.nl	WR = 50 Prio2 = 20 Prio1 = 10 Nee = 0	[Kijk of de site voorkomt op webpagina www.drempelvrij.nl/register of www.accessibility.nl/toetsing/deelnemers/sites met een <i>groen</i> logo: dat is Prio1 (= WCAG 1.0, prioriteit 1 ijkpunten) Een <i>oranje</i> logo levert géén punten op!] [Maximale score voor dit onderdeel: 150 punten]
De bij het project betrokken personen hebben aantoonbare kennis en/of ervaring op het gebied van toepassing van Webrichtlijnen	Ja = 2 Nee = 0	['Ja' als de persoon: (1) een cursus of opleiding op het gebied van toegankelijkheid of Webrichtlijnen aantoonbaar met goed gevolg heeft afgesloten, of (2) heeft meegewerkt aan ten minste een van de als referentie opgevoerde websites. De betreffende website moet daarbij meer dan 0 punten hebben gescoord in deze checklist]
Editor		
WYSIWYG editor	Ja = 1 Nee = 0	[Geef onder 'Toelichting' aan: de naam van de gebruikte editor]

Eis of eigenschap	Score	Toelichting
HTML editing mogelijk	Ja = 1 Nee = 0	[Geef onder 'Toelichting' aan: wel/niet per gebruiker in te stellen]
In WYSIWYG ondersteuning voor <abbr title="...">	Ja = 2 Nee = 0	[Geef onder 'Toelichting' aan: wijze van ondersteuning]
In WYSIWYG ondersteuning voor <acronym title="...">	Ja = 2 Nee = 0	[Geef onder 'Toelichting' aan: wijze van ondersteuning]
In WYSIWYG ondersteuning voor <blockquote>	Ja = 2 Nee = 0	[Geef onder 'Toelichting' aan: wijze van ondersteuning]
In WYSIWYG ondersteuning voor LANG attributen	Ja = 2 Nee = 0	[Geef onder 'Toelichting' aan: wijze van ondersteuning]
In WYSIWYG ondersteuning voor CLASS attributen	Ja = 2 Nee = 0	[Geef onder 'Toelichting' aan: wijze van ondersteuning]
In WYSIWYG ondersteuning voor ID attributen	Ja = 2 Nee = 0	[Geef onder 'Toelichting' aan: wijze van ondersteuning]
Online demo beschikbaar	Ja = 1 Nee = 0	[Geef onder 'Toelichting' aan: URL en evt. inloggegevens van de demo]
Quality assurance / Compliance management		
Een redacteur kan een pagina pas publiceren als alle afbeeldingen een ingevuld ALT attribuut hebben	Ja = 1 Nee = 0	
Een redacteur kan een pagina pas publiceren als de (X)HTML-code en de CSS-code valideert	Ja = 1 Nee = 0	
Een redacteur kan een pagina pas publiceren als de spelling van de tekst is gecontroleerd	Ja = 1 Nee = 0	
Een redacteur kan een pagina pas publiceren als een (geautomatiseerde) Webrichtlijntoets met goed gevolg is uitgevoerd	Ja = 5 Nee = 0	
[eventuele andere eigenschappen die vallen onder Quality assurance / Compliance management en die een directe relatie hebben met een of meer Webrichtlijnen]	Ja = 1 Nee = 0	

Verstrekking van de opdracht

Nadat op basis van de offertes een keuze is gemaakt voor een partij die de opdracht gaat uitvoeren moeten de Webrichtlijnen aan bod komen in de formele opdracht. Dit omvat in elk geval:

- Afspraken met betrekking tot het voldoen aan Webrichtlijnen, inclusief eventuele uitzonderingen.
- Welke vorm van bewijs bij de formele overdracht als aanvaardbaar wordt beschouwd. En ook wie de partij is die het onderzoek uitvoert.

Advies is om:

- De keuze te beperken tot een van de partijen die op www.drempelvrij.nl/keuringen/keuringsinstellingen wordt genoemd
- Vast te leggen dat de opdrachtnemer en de keuringsinstelling rechtstreeks contact hebben met elkaar, zonder de tussenkomst van de opdrachtgever

Bij een keuringsinstelling waarmee de stichting Waarmerk drempelvrij.nl samenwerkt wordt de onafhankelijkheid en deskundigheid gewaarborgd door middel van een formele accreditatie door de Raad voor Accreditatie (RvA). Er zijn weliswaar andere aanbieders actief, maar daarvan is de deskundigheid en onafhankelijkheid veel moeilijker vast te stellen.

Sommige opdrachtnemers geven aan zelf het onderzoek te kunnen uitvoeren. Voor een formele 'opleverkeuring' is een dergelijk onderzoek ongeschikt.



Opdracht uitvoeren

Doel: bepalen op welke momenten tijdens de bouw controle op Webrichtlijnen een rol speelt en hoe gecontroleerd wordt
Hulpmiddelen: overzicht van momenten bij de realisatie, toetsnormen en -instrumenten

Bouw van de website of -applicatie

Bij de realisatie van een website of -applicatie zijn doorgaans meerdere mensen betrokken en met enige regelmaat ook meerdere (markt)partijen, elk met hun eigen specialisme. Dat leidt in de praktijk vaak tot een organisatorische complexiteit die de kwaliteit van het eindresultaat negatief kan beïnvloeden. Het is alleen al om die reden aan te raden om het project niet groter en ingewikkelder te maken dan strikt noodzakelijk en eventueel een hoofdaannemer te benoemen die de coördinerende rol vervult. Kwaliteitscontrole op basis van de Webrichtlijnen is een geschikt middel om de overdracht van deelproducten tussen de verschillende onderaannemers goed te laten verlopen. Dit voorkomt dat onderaannemers bij naar elkaar gaan verwijzen voor de oorzaak van een probleem dat gaaanderweg aan het licht komt, wat er toe leidt dat het probleem uiteindelijk moet worden opgelost door de opdrachtgever-met-de-coördinerende rol.

Tijdens de realisatie van een website of -applicatie zijn er meerdere momenten waarop een controle op de Webrichtlijnen van (deel)producten is aan te raden.

Belangrijke momenten zijn:

1. Als het grafisch ontwerp is omgezet naar HTML en CSS
2. Als de templates zijn gemaakt op basis van de HTML-versie van het ontwerp, inclusief eventuele scripting
3. Als de templates zijn geïntegreerd in het CMS
4. Als de content is toegevoegd aan het CMS (door handmatige invoer of automatische conversie)

De opdrachtgever heeft doorgaans niet voldoende kennis, kunde, ervaring of tijd om zelf vast te stellen of is voldaan aan de Webrichtlijnen. Het is aan te raden dat de opdrachtgever bij deze beoordeling helemaal geen rol heeft. De meest effectieve maatregel voor de opdrachtgever is om af te spreken dat op de hierboven genoemde momenten een rapportage wordt overlegd waaruit blijkt:

1. Dat is onderzocht of aan de Webrichtlijnen werd voldaan
2. Hoe, door wie en wanneer het onderzoek is uitgevoerd en wat de scope van het onderzoek was (alleen automatisch, alleen handmatig of automatisch en handmatig; alle Webrichtlijnen of een deelverzameling; alle pagina's of een *sample*)

Het belangrijkste is uiteraard het onderzoek dat wordt uitgevoerd vóórdat de opdrachtnemer het gerealiseerde eindproduct overdraagt aan de opdrachtgever. Het geven van een formeel akkoord op het resultaat van eerdere rapportages is om die reden niet heel belangrijk; het gaat er primair om dat op 'interne overdrachtmomenten' een goed beeld bestaat van de mate waarin aan de Webrichtlijnen is voldaan, zodat er kan worden gecorrigeerd of bijgestuurd.

In elk geval moet vermeden worden dat een opdrachtnemer aangeeft dat de opdrachtgever het eindproduct niet mag weigeren omdat deelproducten wél zijn goedgekeurd.

Technische hulpmiddelen tijdens de bouw

- Voor automatische meting: Webrichtlijntoets (www.webrichtlijnen.nl/toetsen)
- Voor handmatige inspectie: Normdocument: (www.drempelvrij.nl/webichtlijnen)



Oplevering en overdracht

Doel: vaststellen of is voldaan aan de bepalingen in de overeenkomst

Hulpmiddel: (procedurele) checklist

Acceptatie en overdracht van het eindproduct

Wanneer de voorgaande stappen adequaat zijn uitgevoerd, is dit de een van de meest eenvoudige stappen in het hele proces. Zo niet, dan kan juist hier de meeste complexiteit optreden.

Wanneer met de opdrachtnemer is overeengekomen dat hij de formele Webrichtlijntoets organiseert, hoeft de opdrachtgever enkel te controleren of de procedure rond de toets zelf goed is verlopen:

1. Is het onderzoek uitgevoerd door een partij die in de opdracht is overeengekomen?
Zo niet:
 - Waarom is de opdrachtgever niet eerder van die verandering op de hoogte gebracht?
 - Waaruit blijkt die onafhankelijkheid en deskundigheid van de partij en hoe zijn de onafhankelijkheid en deskundigheid geborgd?
1. Is door de onafhankelijke deskundige partij vastgesteld dat is voldaan aan de Webrichtlijnen?
 - Wanneer voorafgaand aan de opdrachtverstrekking is overeengekomen dat aan bepaalde Webrichtlijnen niet zal worden voldaan, dient hiermee rekening te worden gehouden bij de acceptatie.
1. Is het Waarmerk drempelvrij.nl afgegeven op het in de opdracht genoemde niveau? Wordt de website vermeld op www.drempelvrij.nl/register?
De drie niveaus zijn:
 - Web Content Accessibility Guidelines 1.0, prioriteit 1 ijkpunten
 - Web Content Accessibility Guidelines 1.0, prioriteit 1 en 2 ijkpunten
 - Webrichtlijnen (omvat WCAG 1.0 prioriteit 1 en 2 volledig)



Doel: ervoor zorgen dat de kwaliteit en toegankelijkheid van een website gewaarborgd blijven na ingebruikname

Hulpmiddel: overzicht van te nemen maatregelen

Ingebruikname en beheer

Zijn maatregelen genomen om na de ingebruikname van de website het kwaliteitsniveau te handhaven? Een website is immers een communicatie- of productiemiddel en kwaliteitsverlies heeft al snel een negatief rendement op de investeringen die met het maken en exploiteren van een website gemoeid zijn.

Van belang zijn:

1. Regie / organiseren

Een website is niet langer het exclusieve domein van programmeurs en vormgevers.

Sterker nog: het succes van veel websites – waaronder praktisch alle overheidswebsites – staat of valt uiteindelijk met de *content*. Op de content zelf is ook een aantal Webrichtlijnen van toepassing. Dat roept een aantal vragen op:

- Hoe is geregeld dat ook nieuwe content aan deze richtlijnen voldoet?
- Wie is/zijn verantwoordelijk voor het toezicht?
- Zijn kennisniveau en vaardigheden van de redacteurs op een adequaat niveau?
 - o Structureren; gebruik van koppen, opsommingslijsten, tabellen, links etc.
 - o Semantisch correcte toepassing van HTML (taalwissels, afkortingen, quotes etc.)
 - o Metadata toekennen
 - o Gebruikersvriendelijkheid bewaken
- Op het gebied van *contingency design*: zijn situaties waarin bezoekers in de problemen kunnen komen bekend? En kan de bezoeker in die situaties verder?

1. Publiceren

- Is in een stijlguide of protocol vastgelegd aan welke eisen content moet voldoen?
- Zijn (aangeleverde) teksten geschreven met het oog op publicatie op een internetsite?
- Zijn teksten geschikt voor de (beoogde) doelgroep?

1. Controleren

- Worden tijdens het publicatieproces kwaliteitscontroles uitgevoerd?
 - o Zo ja, hoe? (alleen automatisch, alleen handmatig, automatisch en handmatig)
- Wordt periodiek onderzoek gedaan naar kwaliteitsaspecten van de website?
 - o Toegankelijkheid
 - o Gebruikersvriendelijkheid
 - o Voldoen aan (open) standaarden
- Door wie wordt het periodiek onderzoek uitgevoerd?
 - o Externe specialist
 - o Eigen organisatie
 - o Leverancier

Meer informatie

- Stijlgids voor corporate websites van ministeries
<http://stijlgids.overheid.nl>
- Handboek 'Het Geheim van de Overheidswebsite'. Wiep Hamstra, 2007 (ISBN 978-90-9022227-1)
http://www.managementboek.com/boek/GemeenteOplossingen/Het_geheim_van_de_overheidswebsite