

Aanbesteding van ICT voor de Inclusieve Overheid en de Publieke Sector: Gids voor het Betrekken van ICT-verkopers

Introductie

Dit document is opgesteld door G3ict - The Global Initiative for inclusive ICT - om overheidsinstanties en de publieke sector op alle niveaus (bijv. nationale, staats- en lokale overheden, gemeentelijke en regionale overheden, door de overheid gefinancierde programma's) te helpen toegankelijke informatie- en communicatietechnologieën (ICT) in hun beleid en praktijken te integreren. Het doel is ervoor te zorgen dat overheidsinstanties en de publieke sector goed zijn toegerust om zich meer in te zetten op het toegankelijk maken van hun ICT-aanbestedingen, onder meer door productievriendelijke afspraken te maken met technologieleveranciers over digitale inclusie. Deze discussiegids zal overheden en overheidsinstellingen helpen om zich voor te bereiden op deze verplichtingen. Deze gids is één van de middelen die G3ict en haar partners hebben ontwikkeld om digitale inclusie wereldwijd te ondersteunen.

Het [VN-Verdrag Handicap](#) (CRPD) erkent de toegankelijkheid van ICT's als een mensenrecht (artikel 9) en als een instrument dat andere mensenrechten mogelijk maakt. Wereldwijd hebben 177 landen de CRPD ondertekend. Veel nationale en lokale wetten, voorschriften en beleidslijnen zijn in overeenstemming met deze CRPD-verplichtingen en met wereldwijd relevante ICT-toegankelijkheidsnormen, zoals [EN 301 549](#) (EU); [Sectie 508 van de Rehabilitation Act](#) van 1973 (VS) technische vereisten en [WCAG 2.0](#)/ISO/IEC 40500 (2013). Begin 2018 heeft het W3C een bijgewerkte versie van die norm uitgebracht, [WCAG 2.1](#).

- Voor ICT wordt **toegankelijkheid** algemeen bepaald als de kwaliteit van een gangbare technologie zoals een computer, mobiele telefoon, zelfbedieningsloket of een stuk software, die door een zo groot mogelijk aantal gebruikers moet kunnen worden gebruikt, ongeacht hun mogelijkheden of handicaps. Toegankelijkheid maakt het voor iedereen gemakkelijker om een apparaat te zien, te horen en te gebruiken en om zijn of haar digitale omgeving aan te passen aan zijn of haar eigen voorkeuren, behoeften en mogelijkheden. Interoperabiliteit tussen de ingebouwde toegangsfuncties en toegevoegde toegankelijke technologieën zijn nodig om de toegankelijkheid voor personen met een handicap te garanderen.

- **Het beleid inzake openbare aanbestedingen** bepaalt de verwachtingen, criteria en grenzen voor de wijze waarop goederen, diensten en infrastructuurontwikkeling worden ingekocht. Openbare aanbestedingsprocessen hebben meer aandacht gekregen als een effectief beleidsinstrument om de toegankelijkheid van ICT-apparatuur, -software, -toepassingen en -diensten, die door overheden of door de overheid gefinancierde programma's op alle



niveaus worden aangekocht, te bevorderen. Het is gebruikelijk dat overheden de privacy en veiligheid van ICT bevorderen door deze op te nemen in hun aanbestedingen. ICT-toegankelijkheid kan op vergelijkbare wijze als prioriteit worden toegevoegd.

➤ **Algemeen relevante toegankelijkheidsnormen** zoals [EN 301 549](#) (EU), [WCAG 2.0](#)/ISO/IEC 40500 en de technische vereisten van [sectie 508 van de Amerikaanse Rehabilitation Act](#) worden gewoonlijk als criteria genoemd in Requests for Proposals (RFP's). Veel ICT-aanbieders ontwerpen en ontwikkelen hun producten en diensten om aan deze criteria te voldoen. Het is gebruikelijk dat overheden leveranciers vragen om verslagen over de toegankelijkheid van hun producten en diensten, waarin wordt aangetoond hoe zij aan deze normen voldoen.

De Discussiegids

De Institutionele Noodzaak

- In de wereld van vandaag zijn regeringen en overheidsinstellingen verantwoordelijk voor het creëren van gelijke toegang tot werkgelegenheid, onderwijs en openbare diensten, met inbegrip van bijvoorbeeld toegang tot rechtssystemen, voor mensen van alle niveaus, door het creëren van een inclusieve digitale omgeving. Dit omvat mensen met fysieke of visuele beperkingen, cognitieve en leerstoornissen, alsook mensen met verborgen of tijdelijke handicaps (als gevolg van letsel, ziekte, vermoeidheid, enz.), en zelfs niet-moedertaalsprekers.
- Door de snelle opbouw van de digitale samenleving zijn overheden en de publieke sector verantwoordelijk voor het uitrusten van elke burger met de nodige vaardigheden en toegang.

De Rol van Technologieleveranciers

- Overheden en de publieke sector in de hele wereld, of het nu gaat om steden, staten of landen, zijn voor hun producten, diensten en expertise sterk afhankelijk van ICT-leveranciers. Vaak strekt die afhankelijkheid zich uit tot doelstellingen en wettelijke vereisten in verband met ICT-toegankelijkheid en digitale inclusie.
- G3ict heeft van zowel overheden en de publieke sector als van technologieleveranciers gehoord dat de afspraken tussen beide vaak niet zo productief en verhelderend zijn als ze zouden kunnen zijn. Veel overheden en de publieke sector zijn zich weinig bewust van ICT-toegankelijkheid en zouden kunnen profiteren van meer diepgaande en gestructureerde discussies met technologieleveranciers.

- Veel technologieleveranciers hebben een sterke betrokkenheid bij toegankelijke producten en diensten, maar zijn niet in staat om deze te koppelen aan de specifieke doelstellingen en strategieën van overheden en de publieke sector.

Deze Discussiegids is ontwikkeld om overheden en de publieke sector te helpen om technologieleveranciers te betrekken bij productievere discussies over ICT-toegankelijkheid en digitale inclusie, waardoor uiteindelijk een meer inclusieve samenleving wordt ondersteund waarin iedereen zijn of haar maximale potentieel bereikt.

Voorbereidingen op Gesprekken met Verkopers

Om de waarde van ICT-investeringen te maximaliseren, kunnen overheden en de publieke sector zich voorbereiden op het aangaan van een dialoog met technologieleveranciers, met de volgende overwegingen:

- *Wanneer* - Gesprekken met technologieleveranciers over ICT-toegankelijkheid en digitale inclusie vinden vaak plaats tijdens het aanbestedingsproces, hetzij in het stadium van het marktonderzoek, hetzij tijdens de evaluatie van de reacties op een aanbesteding/offerteaanvraag. Overheden en overheidsinstellingen kunnen deze stappen volgen, voordat ze met leveranciers in gesprek gaan:
 - Identificeer de belangrijkste interne stakeholders die op de hoogte moeten zijn van en moeten deelnemen aan de gesprekken met leveranciers;
 - Creëer intern sensibilisatie over toegankelijke ICT's en de rol die ze spelen voor burgers en werknemers;
 - Beoordelen van het huidige gebruik van en de behoefte aan toegankelijke ICT door de overheid of overheidsinstelling;
 - De huidige en potentiële behoeften van burgers en personeel op het gebied van toegankelijkheid onderzoeken;
 - Onderzoek doen om een idee te krijgen van wat de markt te bieden heeft en om te onderzoeken hoe andere overheden toegankelijke ICT's hebben ingezet ten behoeve van de burgers en het personeel.
- *Wie*
 - Ambtenaren van ministeries, departementen en agentschappen van de overheid, op nationaal, staats- en stadsniveau, aanbestedingsfunctionarissen, beheerders, CIO's/IT-personeel, toegankelijkheidsspecialisten, enz. kunnen een werkgroep vormen, hun kennis en visie delen en bijdragen aan een inkoopproces dat resulteert in een omgeving waar iedereen baat bij heeft;
 - Toegankelijkheidsspecialisten, personeel dat vraagt om toegankelijke hulpmiddelen voor eindgebruikers en IT-personeel dat verantwoordelijk is voor de inzet van ICT, moeten een belangrijke rol spelen bij de aankoopbeslissing;
 - Burgers en personeel met een behoefte aan toegankelijkheid.
- *Wat* - Maak een afspraak met ICT-leveranciers en bespreek hoe je een inclusieve digitale omgeving kunt creëren. Hieronder staan de vragen overheden en overheidsinstellingen kunnen stellen aan technologieleveranciers, wanneer ze praten over ICT-toegankelijkheid en digitale inclusie en over belangrijke punten

waarnaar moet worden gezocht in de reacties van de leveranciers. Het verkrijgen van deze informatie zal u helpen de beste aankoopbeslissing te nemen. Door de vragen voorafgaand aan de bijeenkomsten met leveranciers te delen, kunnen zij volledig voorbereiden en zijn ze op de hoogte van de onderwerpen die voor hen van belang zijn. Let op: de mogelijke antwoorden die bij elke vraag hieronder worden vermeld, geven aan hoe een leverancier met een hoog niveau van *accessibility maturity* zou kunnen reageren.

Vragen voor een zinvolle discussie met ICT-verkopers

Nr.	Gespreksonderwerp	Hoe toonaangevende ICT-verkopers kunnen antwoorden...
Corporate Commitment voor Toegankelijkheid en Interne Processen		
1	Hoe ondersteunen de structuur en het beleid van uw bedrijf een uitgebreide inzet voor toegankelijkheid en inclusie?	<ul style="list-style-type: none"> • Heb een expliciet intern bedrijfsbeleid met betrekking tot de toegankelijkheid en opname van producten en interne operationele procedures ter ondersteuning van dat beleid; • De actieve betrokkenheid van de hogere leidinggevenden op het gebied van toegankelijkheid; • Beschouw toegankelijkheid als een concurrentievoordeel en een zakelijke kans; • Toegankelijkheid opnemen als een vereiste in hun compliance- en sociale verantwoordelijkheidsprocessen; • Beschikken over toegewijde toegankelijkheidsprofessionals zoals een Chief Accessibility Officer, een bedrijfstoegankelijkheidsteam, ontwikkelaars en programmamanagers binnen businessgroepen, die verantwoordelijk zijn voor toegankelijkheid; • Heeft de reputatie om extern te werken met eindgebruikers en klanten om feedback te verzamelen en invloed uit te oefenen op de product roadmaps; • Heeft een interne filosofie van inclusie en het helpen van elke persoon om zijn/haar maximale potentieel te bereiken en van toegankelijkheid een integraal onderdeel van die filosofie te maken; • Toon betrokkenheid bij personen met een handicap als onderdeel van diversiteit en inclusie voor hun eigen werknemers, onder andere door middel van aannamebeleid en werkgelegenheidsprogramma's.
2	Wat voor ervaring heeft uw bedrijf met het produceren van toegankelijke technologie?	<ul style="list-style-type: none"> • Hebben ervaring met het toegankelijk maken van hun producten, kunnen uitleggen welke acties ze ondernemen om aan de eisen te voldoen en kunnen de roadmaps of procesrichtlijnen delen; • Zich bewust zijn van veelgebruikte technische normen op het gebied van toegankelijkheid en hun relevantie voor beleids- en markteisen in verschillende landen en regio's; • Kan voorbeelden geven van hoe zij aan verschillende toegankelijkheidsnormen en -eisen voldoen; • Zich bewust zijn van inclusieve/universele ontwerpprincipes en deze in het ontwikkelingsproces toepassen; • Kan voorbeelden geven van hoe ze feedback van gebruikers verzamelen en gebruiken om de bruikbaarheid te verbeteren.

Nr.	Gespreksonderwerp	Hoe toonaangevende ICT-verkopers kunnen antwoorden...
3	Welke specifieke ontwikkelingsprocessen in uw bedrijf zorgen voor de toegankelijkheid van uw producten?	<ul style="list-style-type: none"> • Hebben een proces om ervoor te zorgen dat de nieuw vrijgegeven producten worden ontworpen en ontwikkeld om toegankelijk te zijn; • Kan uitleggen hoe standalone apps specifieke extra toegankelijkheidsfunctionaliteit kunnen bieden in samenwerking met hun toegankelijke producten; • Een interne toegankelijkheidsstandaard of -gids hebben die gebaseerd is op wereldwijde toegankelijkheidsstandaarden die vereist zijn bij de ontwikkeling van alle producten en diensten; • Een toegewijd team of personen beschikbaar hebben om te overleggen met productontwikkelaars om ervoor te zorgen dat de producten kunnen worden gebruikt door een zo breed mogelijk scala aan gebruikers; • Beschikken over toegankelijkheidsspecialisten die zich specifiek richten op de markt van de publieke sector; • Beschikken over kanalen voor het verkrijgen van feedback van individuele gebruikers met een handicap, werknemers met een handicap en externe klanten, als onderdeel van het ontwikkelingsproces.
Toegankelijkheidstesten & conformiteit		
4	Hoe test u de toegankelijkheid van uw producten en toont u aan dat deze voldoen aan de toegankelijkheidseisen en de wereldwijde toegankelijkheidsnormen?	<ul style="list-style-type: none"> • Publiceren van verklaringen over de toegankelijkheid van producten die voldoen aan de wereldwijde toegankelijkheidsnormen, zoals EN 301 549 (EU), Sectie 508 van de Rehabilitation Act van 1973 (USA) technische eisen en WCAG 2.0/ISO/IEC 40500; • Zorg voor een kanaal voor kopers om vragen te stellen over de resultaten van conformiteitsverklaringen; • Gebruik aanvullende testprotocollen om de toegankelijkheid te valideren, bijv. op code gebaseerde testmethoden voor de naleving en conformiteit van de toegankelijkheid; • Samenwerken met een netwerk van organisaties en/of instellingen om de toegankelijkheid van producten te testen; • Kan beschrijven hoe zij gebruikers met een handicap betrekken bij het testen van de bruikbaarheid of tests uitvoeren tegen gangbare gebruikersscenario's die rekening houden met de behoeften van personen met een handicap.
Inzet van producten		
5	Hoe kan uw product worden gebruikt om te voldoen aan onze specifieke behoeften en eisen op het gebied van toegankelijkheid?	<ul style="list-style-type: none"> • Leg uit hoe mainstream technologie standaard toegankelijk is voor gebruikers met verschillende handicaps, hoe toegankelijkheidskenmerken binnen de mainstream technologie in bepaalde situaties worden in- en uitgeschakeld en hoe assistentietechnologie, die een aanvulling kan zijn op mainstream technologieën, ten goede kan komen aan personen met bepaalde handicaps (bijv. visuele of auditieve handicaps); • Gebruikscases delen die aantonen hoe het product door andere organisaties en gebruikers in vergelijkbare situaties is gebruikt en wat zij met behulp ervan hebben bereikt (bv. toegankelijke inhoud voor eindgebruikers creëren, ervoor zorgen dat alle werknemers en burgers gelijke toegang tot inhoud hebben, tegemoetkomen

Nr.	Gespreksonderwerp	Hoe toonaangevende ICT-verkopers kunnen antwoorden...
		<p>aan de behoeften van mensen met leerproblemen, helpen om tegemoet te komen aan de behoeften van recente migranten en niet-moedertaalsprekers);</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inzichten en strategieën aanreiken die alle werknemers en burgers ten goede komen zonder iemand achter te laten; • Het demonstreren van feitelijke kenmerken, use cases en scenario's voor overheids- en overheidspersoneel, waaronder toegankelijkheidsspecialisten en IT-professionals, die beter in staat zijn om te beoordelen of een product (geheel of gedeeltelijk) voldoet aan de huidige behoeften en eisen op het gebied van toegankelijkheid.
6	<p>Beschrijf hoe ICT-toegankelijkheid kan worden afgestemd op onze bredere inclusiedoelstellingen en -strategieën en hoe deze kunnen worden bevorderd. Hoe kan uw product worden gebruikt door een breed spectrum van gebruikers met enige mogelijkheden?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Laat zien hoe de producten niet-stigmatiserend zijn en hoe personen met een handicap ze kunnen gebruiken om te communiceren en samen te werken met anderen zonder hun handicap kenbaar te maken; • Laat zien hoe de producten ook gebruikt kunnen worden door mensen die zich er niet van bewust zijn dat ze een handicap hebben of een tijdelijke handicap hebben als gevolg van letsel, ziekte of vermoeidheid; • Spreek erover hoe toegankelijkheid in ICT veel mensen, bijvoorbeeld niet-moedertaalsprekers, ten goede kan komen; • Uitleggen hoe mensen van alle niveaus zichzelf in staat kunnen stellen om te profiteren van de toegankelijkheid van producten.
7	<p>In hoeverre is uw product compatibel met andere ICT's?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bevestig de compatibiliteit met andere ICT's die al in het systeem van de overheid of de overheidsinstelling worden ingezet, wat ook kan bijdragen aan het maximaliseren van de waarde van de investeringen.
8	<p>Wat is de invloed van toegankelijkheid op de prijs van uw product?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Leg uit hoe toegankelijkheid een integraal onderdeel is van het product en niet de kosten verhoogt die een overheid of overheidsinstelling zou moeten dragen om een inclusieve digitale omgeving te waarborgen; • Voor producten die gericht zijn op het toegankelijk maken van technologieën voor personen met bepaalde handicaps, laat zien welke scala aan mensen er gebruik van kan maken.
<p>Ondersteuning na Verkoop voor Effectieve Inzet</p>		
9	<p>Hoe kunnen wij uw product ten volle benutten met betrekking tot toegankelijkheid en inclusie? Hoe kunt u onze inzet van uw product ondersteunen?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pro-actief in kaart brengen hoe zij de inzet door klanten in een vroeg stadium van het inkoopproces in plaats van achteraf ondersteunen en hoe deze ondersteuning kan worden geïntegreerd in de eigenlijke contracttaal; • Het realiseren van de inzet en het daadwerkelijke gebruik van eventuele ICT is een graadmeter voor een succesvol inkoopproces; • Niet alleen geïnteresseerd in het verkopen van hun producten, maar ook in het verhogen van de inzetbaarheid; • Het online en offline raadplegen van het IT-personeel van de overheid of overheidsinstellingen, het delen van best practices, het helpen bij het aanpassen van ingekochte producten aan de toegankelijkheid en inclusiebehoeften van de klanten.

Nr.	Gespreksonderwerp	Hoe toonaangevende ICT-verkopers kunnen antwoorden...
10	Hoe biedt u online/offline trainingen en opleidingsmateriaal aan?	<ul style="list-style-type: none"> • Overheidsinstellingen en publieke sector ondersteunen bij het optimaal benutten van hun investeringen in toegankelijke ICT door het organiseren van opleidingen en begeleiding voor alle belanghebbenden, inclusief burgers en leden van de gemeenschap; • Opleidingsmateriaal op hun websites aan te bieden en deze regelmatig op te vernieuwen; • Online en zelfs offline training te bieden aan eindgebruikers om ervoor te zorgen dat het product met succes wordt ingezet en dat de volledige functionaliteit ervan in het voordeel van iedereen wordt gebruikt.
11	Hoe ondersteunt u of neemt u deel aan kennisdelingsgemeenschappen?	<ul style="list-style-type: none"> • Creëer en ondersteun productspecifieke kennisdelingsgemeenschappen waar gebruikers van hun producten hun ervaringen, use-cases, scenario's, tips & trucs kunnen delen en advies kunnen geven of vragen; • Zich beschikbaar stellen om deel te nemen aan NGO's en derden om de gemeenschap te onderwijzen en het rendement van uw organisatie te verhogen door middel van het volledige gebruik van aangekochte producten; • Help gebruikers te verwijzen naar bestaande kennisdelingsgemeenschappen waarmee ze werken.
12	Hoe verzamel je feedback van klanten en hoe gebruik je deze?	<ul style="list-style-type: none"> • Wijs op formele kanalen waar klanten met een handicap ondersteuning krijgen met producten, inclusief kwesties, toegankelijkheidsvragen en het gebruik van gerelateerde ondersteunende technologieën; • Deel de updates die op basis van de feedback van de gebruikers aan een product zijn toegevoegd; • Meer dan één manier hebben om feedback te verzamelen en laten zien hoe deze wordt begrepen en gebruikt.

Extra Bronnen

Dit document is ontwikkeld om goed aan te sluiten bij andere inclusieve en toegankelijke ICT-inkoopinstrumenten die zijn ontwikkeld door G3ict, zijn partners en wereldwijde deskundigen.

Raadpleeg de volgende bronnen:

- [Model ICT Accessibility Policy Report](#)
- [Smart Cities for All Guide to Adopting an ICT Accessibility Procurement Policy](#)
- [e-Accessibility Policy Toolkit for Persons with Disabilities](#)
- [Buy ICT for All portal](#)
- [9 Steps to Procuring Accessible ICTs for Inclusive Education](#)
- [Procurement of ICTs for Inclusive Education: Guide for Engaging ICT Vendors](#)



- US Department of Homeland Security's [Trusted Tester Program](#).

Voor meer informatie over toegankelijkheid en technologie kunt u terecht op de websites van de [G3ict](#) en de [International Association of Accessibility Professionals](#) (IAAP). Veel technologieleveranciers hebben ook speciale toegankelijkheidspagina's op hun websites waar u een scala aan gerelateerde en nuttige informatie kunt vinden.