Ministerie van Infrastructuur
en Waterstaat

Bijlage 2: Dienstenbeschrijving Digitale Toegankelijkheid: onderzoek en ondersteuning bij verbetering en borging

Versie 1.1

Datum	02 november 2026
Status	Definitief

Inhoud

1 Inleiding 3
2 Dienstenbeschrijving 4
3 Digitale toegankelijkheidsonderzoeken en validatie 5
4 Advisering bij verbetering en borging van digitale toegankelijkheid 10

1 Inleiding

1.1 Doel van het document

Bijlage 2 Dienstenbeschrijving beschrijft het dienstenportfolio dat de Inschrijver gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst moet kunnen leveren aan het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (hierna IenW of de Aanbestedende dienst). De daadwerkelijke afname wordt per opdracht of Nadere Overeenkomst bepaald.

Inschrijver levert de Aanbestedende dienst Diensten in het kader van de uitvraag. De basis van een goede inschrijving is gelegen in helderheid betreffende de te leveren Diensten. Dit document bevat de vraagstelling van Opdrachtgever (**wat**). Inschrijver heeft in de vorm van de Definitieve Inschrijving een invulling gegeven aan deze vraagstelling (**hoe**).

De opzet van dit document is gebaseerd op de gewenste dienstverlening. Deze opzet dient alleen om de vraagstelling te formuleren. Hierbij is het van belang dat het voor Aanbestedende dienst altijd duidelijk is welke gevraagde Dienst in welk onderdeel van het aanbod is opgenomen.

1.2 Structuur van dit document

In de volgende hoofdstukken worden de Diensten beschreven die de Aanbestedende dienst van Inschrijver wenst af te nemen. De dienstverlening is gericht op het uitvoeren van digitale toegankelijkheidsonderzoeken én het ondersteunen van de Aanbestedende dienst bij het verbeteren en borgen van digitale toegankelijkheid.

De dienstverlening is modulair opgebouwd. De Inschrijver dient in staat te zijn alle in deze Dienstenbeschrijving opgenomen diensten te leveren. De daadwerkelijke afname van onderzoeken, ondersteuning, begeleiding, tooling en overige dienstverlening is afhankelijk van de behoefte van de Aanbestedende dienst en de aangesloten organisatieonderdelen. Per opdracht of Nadere Overeenkomst wordt bepaald welke onderdelen van de dienstverlening worden afgenomen. Niet alle beschreven diensten worden standaard ingezet of afgenomen. Hierdoor kan de omvang en samenstelling van de dienstverlening per organisatieonderdeel verschillen.

De Diensten zijn als volgt opgebouwd:

1. Digitale toegankelijkheidsonderzoeken en validatie

Het uitvoeren van onderzoeken naar de toegankelijkheid van websites, applicaties, documenten en andere digitale voorzieningen, inclusief onderzoeksrapport, toelichting en waar van toepassing heronderzoeken.

2. Ondersteuning bij verbetering en borging van digitale toegankelijkheid:

Het ondersteunen van de Aanbestedende dienst bij het interpreteren van onderzoeksresultaten, het vertalen van bevindingen naar concrete verbetermaatregelen en – indien gewenst – het ondersteunen bij verbeteren en borgen van digitale toegankelijkheid binnen de organisatie.

Afhankelijk van de behoefte van de Aanbestedende dienst en de aangesloten organisatieonderdelen worden een of meerdere onderdelen van deze dienstverlening afgenomen.

1.3 Definities

Gedefinieerde begrippen worden in dit document geschreven met een hoofdletter. Deze begrippen hebben de betekenis die daaraan in bijlage 5 Begrippen en afkortingenlijst van de Overeenkomst is toegekend.

1.4 Gunning

Hoofdstuk 4 van het Beschrijvend document beschrijft de voorwaarden voor Gunning, de Gunningscriteria en de uitwerking hiervan alsmede de wijze waarop de beoordeling tot stand komt.

2 Dienstenbeschrijving

De Diensten zijn vanuit het perspectief van de Aanbestedende dienst beschreven.
Deze dienstenbeschrijving bevat het volledige dienstenportfolio dat binnen de Raamovereenkomst beschikbaar moet zijn. De daadwerkelijke dienstverlening wordt per opdracht of Nadere Overeenkomst nader bepaald. In de Nadere Overeenkomst kunnen per organisatieonderdeel afspraken worden gemaakt over onder meer de af te nemen diensten, aantallen, planning, doorlooptijden, rapportage, overlegmomenten, tooling en financiële voorwaarden.

Inschrijver is er vanuit zijn professionaliteit voor verantwoordelijk de gevraagde Diensten zodanig compleet in te richten en te leveren dat het beoogde eindresultaat telkens wordt bereikt. Met andere woorden, het blijft de verantwoordelijkheid van Inschrijver om gedurende de duur van de Overeenkomst aan de vraagstelling van
Aanbestedende dienst (dus het **wat**) te blijven voldoen, hetgeen inhoudt dat Inschrijver zo nodig wijzigingen dient door te voeren in de eerder gekozen invulling van de vraagstelling (dus het **hoe**). Daarbij geldt dat een dergelijke wijziging voor rekening en risico van Inschrijver is, tenzij de wijziging direct voortvloeit uit een gewijzigde vraagstelling van de Aanbestedende dienst.

De wereld van digitale toegankelijkheid kenmerkt zich door vele en snelle ontwikkelingen, ook de organisatie van de overheid is onderhevig aan ontwikkelingen. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst behoudt Aanbestedende dienst zich het recht voor om Diensten te wijzigen als gevolg van markt- en (Inter)departementale ontwikkelingen. Inschrijver is in dat geval verplicht zijn Dienstverlening daarop aan te passen. Partijen zullen daartoe de wijzigingsprocedure van de Overeenkomst volgen (vast te leggen in de DAP).

3 Digitale toegankelijkheidsonderzoeken en validatie

Digitale toegankelijkheidsonderzoeken en validatie

Omschrijving van de Dienst
Het Ministerie wil digitale toegankelijkheidsonderzoeken laten uitvoeren, die inzicht geven in de mate van toegankelijkheid en die als basis dienen voor het verbeteren en borgen van digitale toegankelijkheid.

De verschillende typen onderzoek worden ingezet afhankelijk van aard, de context, complexiteit en de doelstelling van de digitale voorziening. Per opdracht of Nadere Overeenkomst wordt bepaald welk onderzoekstype wordt afgenomen en welke scope, planning, steekproef en rapportage daarbij gelden.

Onder websites, mobiele applicaties en andere digitale voorzieningen worden in deze dienstverlening ook geheel of gedeeltelijk besloten omgevingen verstaan, zoals onderdelen achter een inlog, formulieren, portalen, interne applicaties en andere online omgevingen die door of namens de Aanbestedende dienst worden aangeboden. Afhankelijk van de aard en toegankelijkheid van de omgeving kan hiervoor een volledig onderzoek, deelonderzoek, quickscan of maatwerkonderzoek worden ingezet.

1. Een volledig onderzoek op content en techniek.
2. Een contentonderzoek.
   Een onderzoek op alle content gerelateerde succescriteria.
   Een contentonderzoek kan ook betrekking hebben op documenten, die onderdeel zijn van de website of applicatie, zoals PDF documenten, voor zover deze binnen de afgesproken steekproef vallen.
3. Een techniekonderzoek.
   Een onderzoek naar de techniekgerelateerde succescriteria van de geldende versie van de WCAG. Waar van toepassing kan een techniekonderzoek tevens bestaan uit het beoordelen of valideren van bestaande toegankelijkheidsonderzoeken, conformiteitsrapportages of andere relevante onderbouwingen van leveranciers.

   De Aanbestedende dienst zet waar mogelijk bestaande en actuele toegankelijkheidsonderzoeken, conformiteitsverklaringen, conformiteitsrapportages of andere relevante onderbouwingen van leveranciers in. Indien de beschikbare onderbouwing onvoldoende is of niet aansluit bij de onderzoeksvraag, kan de Aanbestedende dienst besluiten een aanvullend techniekonderzoek uit te laten voeren.

4. Het uitvoeren van een heronderzoek.
   Een heronderzoek op de succescriteria die in het voorgaande onderzoek (volledig, techniek of content) niet (volledig) voldeden.
5. Het uitvoeren van een quickscan.
   Er is behoefte aan een quickscan waarbij er op een beperkte set aan succescriteria wordt getoetst welke een beeld geven over de digitale toegankelijkheid en hoe deze het best verbeterd kan worden. Het rapport van de quickscan vormt de basis voor een plan van aanpak voor het verbeteren van de digitale toegankelijkheid. Dit is bijvoorbeeld van toepassing wanneer het Ministerie een website overneemt. De quickscan moet leiden tot een concreet

en uitvoerbaar handelingsperspectief, waarbij prioriteiten en risico's inzichtelijk worden gemaakt.

Een quickscan geeft een indicatief beeld van de digitale toegankelijkheid en is bedoeld om inzicht te geven in de belangrijkste risico's, prioriteiten en mogelijke vervolgacties. Een quickscan is geen volledig toegankelijkheidsonderzoek volgens de WCAG-EM-evaluatiemethodiek en kan niet zelfstandig dienen als onderbouwing voor een toegankelijkheidsverklaring.

6. Een onderzoek als maatwerk op basis van uurtarief.
   Het Ministerie wil de mogelijkheid hebben tot het laten onderzoeken van één of meerdere websites met een significant kleinere steekproef en/of minder criteria die van toepassing zijn. Denk bijvoorbeeld aan:
   - De steekproef is slechts 1 webpagina i.p.v. 15-20 pagina’s. Dit kan bijvoorbeeld een zogenaamde onepager zijn met een video, afbeelding, tekst en een formulier.
   - Er is slechts een zeer beperkt aantal criteria om te toetsen. Dit kan een website zijn met zo goed als geen opmaak en alleen tekst. Of één pagina met alleen een introductie tekst en een formulier.
   - Het onderzoeken van specifieke onderdelen, zoals formulieren, interactieve toepassingen, onderdelen achter een inlog of een selectie van PDF documenten.

De uitkomsten van maatwerkonderzoeken moeten, net als reguliere onderzoeken, leiden tot concrete en toepasbare verbetermaatregelen. De rapportage vermeldt duidelijk welke onderdelen, pagina's, documenten of succescriteria wel en niet zijn onderzocht. Daarnaast wordt aangegeven welke conclusies op basis van het uitgevoerde maatwerkonderzoek kunnen worden getrokken en welke conclusies buiten de scope van het onderzoek vallen.

Per opdracht of Nadere Overeenkomst worden afspraken gemaakt over de vorm, omvang, planning en toelichting van de rapportage. Daarbij kan rekening worden gehouden met het type onderzoek, de doelgroep van de rapportage, de gewenste vervolgacties en de behoefte van het betreffende organisatieonderdeel.

Randvoorwaarden
De dienstverlening kan ook betrekking hebben op interne digitale voorzieningen en besloten omgevingen, wanneer deze onderdeel zijn van de digitale informatievoorziening of dienstverlening van de Aanbestedende dienst.

Websites en applicaties van het Ministerie moeten voor iedereen toegankelijk zijn. Ook voor mensen met een beperking, zoals mensen, die moeite hebben met zien, horen, lezen of het bedienen van digitale toepassingen. Daarnaast moeten websites voor alle apparaten toegankelijk zijn waarop ze bekeken kunnen worden.

Onder digitale toegankelijkheid wordt verstaan dat websites, applicaties en documenten waarneembaar, bedienbaar, begrijpelijk en robuust zijn voor verschillende gebruikers en hulpmiddelen. De dienstverlening moet aansluiten op de geldende wet- en regelgeving en de daarbij behorende normen en richtlijnen voor digitale toegankelijkheid, waaronder EN 301 549 en de WCAG-richtlijnen.

Web Content Accessibility Guidelines (niveau A en AA) vormen de internationale richtlijnen voor digitale toegankelijkheid. WCAG (niveau A en AA) is onderdeel van de Europese richtlijn EN 301 549. Omdat EN 301 549 vooral wordt gebruikt door inkopers en WCAG vooral door ICT-technici worden beiden genoemd als standaard om onduidelijkheden weg te nemen.

De WCAG specificeert hoe content/inhoud op websites toegankelijk kan worden gemaakt voor mensen met een beperking. Daarnaast beschrijft EN 301 549 instructies voor het inkopen van toegankelijke producten en diensten.

De onderzoeken worden uitgevoerd conform de geldende normen en methodieken, en moeten zodanig worden uitgevoerd dat de resultaten bruikbaar zijn voor zowel technische als niet-technische doelgroepen binnen de organisatie.

De Inschrijver voert digitale toegankelijkheidsonderzoeken uit aan de hand van de op het moment van de opdracht wettelijk geldende versie van EN 301 549 en de daarin aangewezen versie van WCAG, tenzij de Aanbestedende dienst voor de betreffende opdracht schriftelijk een nieuwere versie voorschrijft.

Aan deze Dienst worden de volgende Eisen gesteld:	
	Zie Bijlage 1 Programma van Eisen, eisen DV-01 t/m DV-09
Aan deze Dienst worden de volgende wensen gevraagd:	

G01	De behoefte aan digitale toegankelijkheidsonderzoeken kan gedurende de looptijd van de overeenkomst fluctueren. De Aanbestedende dienst vindt het belangrijk dat de Inschrijver hier flexibel op kan inspelen, zonder dat dit ten koste gaat van de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening. **Beschrijf hoe de Inschrijver gedurende de looptijd voldoende en flexibele capaciteit beschikbaar stelt voor de uitvoering van onderzoeken, inclusief rapportage en toelichting.** Werk daarbij minimaal de volgende aspecten uit: • hoe en binnen welke termijn de onderzoekscapaciteit beschikbaar kan worden gesteld; • hoe de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening bij fluctuaties en piekbelasting worden geborgd; • hoe de Inschrijver de Aanbestedende dienst ondersteunt bij het plannen en prioriteren van onderzoeken om beschikbare capaciteit doelmatig in te zetten. **Beoordeling** De mate waarin de voorgestelde aanpak: • voldoende flexibiliteit biedt om in te spelen op fluctuaties in de onderzoeksbehoefte; • vertrouwen geeft in de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening; • bijdraagt aan een doelmatige planning en inzet van de beschikbare capaciteit.

G02	De Aanbestedende dienst wil onderzoeksresultaten snel kunnen vertalen naar concrete verbeteracties. Rapportages moeten daarom niet alleen inzicht geven in toegankelijkheidsproblemen, maar ook duidelijk maken wat moet worden verbeterd, welke prioriteiten er zijn en voor welke betrokken partijen actie nodig is. **Beschrijf hoe de Inschrijver onderzoeksresultaten vertaalt naar begrijpelijke, geprioriteerde en uitvoerbare verbetermaatregelen.** Werk daarbij minimaal de volgende aspecten uit: • hoe de rapportage is opgebouwd en toegankelijk en begrijpelijk wordt gemaakt voor verschillende doelgroepen; • hoe prioriteit, impact en samenhang tussen bevindingen inzichtelijk worden gemaakt; • hoe bevindingen worden vertaald naar concrete acties voor bijvoorbeeld ontwikkelaars, leveranciers en contentbeheerders. Voeg ter onderbouwing **één voorbeeldrapportage** toe die representatief is voor de rapportages die de Inschrijver binnen deze opdracht zal leveren. **Beoordeling** De mate waarin de voorgestelde werkwijze en voorbeeldrapportage: • onderzoeksresultaten begrijpelijk en overzichtelijk presenteren; • duidelijk handelingsperspectief en prioritering bieden; • de betrokken doelgroepen ondersteunen bij het daadwerkelijk uitvoeren en opvolgen van verbetermaatregelen.
G03	Inzicht in patronen, risico's en ontwikkelingen De Aanbestedende dienst wil onderzoeksresultaten niet alleen gebruiken voor het verbeteren van afzonderlijke digitale voorzieningen, maar ook om terugkerende toegankelijkheidsproblemen, risico's en ontwikkelingen binnen de organisatie te herkennen. **Beschrijf hoe de Inschrijver onderzoeksresultaten over meerdere digitale voorzieningen en over langere tijd analyseert en vertaalt naar bruikbare inzichten en aanbevelingen voor de Opdrachtgever.** Werk daarbij minimaal de volgende aspecten uit: • hoe structurele patronen en terugkerende toegankelijkheidsproblemen worden herkend; • hoe ontwikkelingen en veranderingen in de tijd inzichtelijk worden gemaakt; • hoe deze inzichten worden vertaald naar concrete prioriteiten en aanbevelingen voor verbetering. **Beoordeling** De mate waarin de voorgestelde aanpak:

	• inzicht geeft in relevante patronen, risico's en ontwikkelingen; • ontwikkelingen over meerdere onderzoeken en over langere tijd inzichtelijk maakt; • leidt tot concrete en bruikbare prioriteiten en aanbevelingen voor de Aanbestedende dienst.

4 Ondersteuning bij verbetering en borging van digitale toegankelijkheid

ADT: Ondersteuning en begeleiding bij Digitale Toegankelijkheid
Omschrijving van de dienst De Aanbestedende dienst heeft behoefte aan een Opdrachtnemer die, naast het uitvoeren van digitale toegankelijkheidsonderzoeken, verschillende vormen van ondersteuning en begeleiding kan leveren bij het verbeteren en borgen van digitale toegankelijkheid. De ondersteuning moet laagdrempelig, flexibel en toepasbaar zijn voor verschillende doelgroepen binnen de organisatie, zoals website-eigenaren, ontwikkelaars, contentbeheerders, beleidsadviseurs, projectleiders en ondersteunende afdelingen. De daadwerkelijke inzet en omvang van deze ondersteuning worden per opdracht of Nadere Overeenkomst bepaald. Deze ondersteuning is gericht op het vertalen van inzichten uit onderzoeken naar concrete acties, het versterken van eigenaarschap en verantwoordelijkheden binnen directies, teams, processen en het duurzaam verbeteren van de toegankelijkheid van websites, applicaties en andere digitale voorzieningen. Afhankelijk van de behoeften van de Aanbestedende dienst en de afspraken in de betreffende opdracht of Nadere Overeenkomst kan de ondersteuning onder andere bestaan uit: • het beantwoorden van inhoudelijke vragen over digitale toegankelijkheid; • het ondersteunen bij het interpreteren van onderzoeksresultaten; • het beoordelen en duiden van toegankelijkheidsonderzoeken, conformiteitsverklaringen, conformiteitsrapportages of andere relevante onderbouwingen van leveranciers; • het begeleiden bij het prioriteren en implementeren van verbetermaatregelen; • het verzorgen van voortgangs- en expertsessies; • het signaleren van terugkerende bevindingen, risico's, patronen en ontwikkelingen en het vertalen hiervan naar concrete aanbevelingen en prioriteiten; • het bijdragen aan kennisopbouw en bewustwording binnen de organisatie;

- het adviseren over toegankelijkheid bij nieuwe ontwikkelingen, aanbestedingen, ontwerpkeuzes en doorontwikkeling van websites en applicaties;
- het ondersteunen bij het inrichten of verbeteren van werkprocessen, zodat digitale toegankelijkheid eerder, structureler en aantoonbaar wordt meegenomen in ontwikkeling, beheer en publicatieprocessen.
- het ondersteunen bij de afstemming met leveranciers en ontwikkelpartijen over toegankelijkheidsverbeteringen;
- het beschikbaar stellen of ondersteunen van tooling, dashboards, controlevoorzieningen of andere digitale hulpmiddelen, die bijdragen aan het signaleren, monitoren, analyseren en verbeteren van digitale toegankelijkheid binnen de organisatie. Indien van toepassing worden afspraken over de afname, licentievorm, gebruikersomvang, beheer, ondersteuning en eventuele kosten van deze tooling vastgelegd in de betreffende opdracht of Nadere Overeenkomst;
- het opstellen en toelichten van trendrapportages, managementinformatie of andere periodieke analyses waarin terugkerende bevindingen, risico's, ontwikkelingen en verbeterkansen over meerdere onderzoeken of organisatieonderdelen inzichtelijk worden gemaakt.

De Aanbestedende dienst verwacht dat de ondersteuning niet alleen reactief, maar waar nodig ook proactief wordt ingezet om structurele verbetering en borging van digitale toegankelijkheid te ondersteunen.

De daadwerkelijke inzet, frequentie en omvang van de ondersteuning worden per opdracht of Nadere Overeenkomst vastgesteld. Dit geldt ook voor overlegvormen, zoals voortgangsgesprekken, expertsessies, tactische en strategische overleggen, trendrapportages en andere vormen van ondersteuning.

Randvoorwaarden
De digitale voorzieningen van het Ministerie moeten voor iedereen toegankelijk zijn. Ook voor mensen met een beperking, zoals mensen die moeite hebben met zien, horen, lezen of het bedienen van digitale toepassingen. Daarnaast moeten websites. Applicaties, documenten en andere digitale voorzieningen voor alle apparaten toegankelijk zijn waarop ze bekeken kunnen worden.

Onder digitale toegankelijkheid wordt verstaan dat websites, applicaties, documenten en andere digitale voorzieningen waarneembaar, bedienbaar, begrijpelijk en robuust zijn voor verschillende gebruikers en hulpmiddelen.

De dienstverlening moet aansluiten op de geldende wet- en regelgeving en de daarbij behorende normen en richtlijnen, waaronder de standaard EN 301 549 en de WCAG (niveau A en AA). De opdrachtnemer houdt gedurende de looptijd van de overeenkomst rekening met wijzigingen in wet- en regelgeving, normen en richtlijnen.

Aan deze dienst worden de volgende eisen gesteld:

	Zie Bijlage 1 Programma van Eisen, eisen DV-10 t/m DV-13

Aan deze dienst worden de volgende Wensen gevraagd:	
G04	Ondersteuning bij verbetering en borging De Aanbestedende dienst wil digitale toegankelijkheid niet alleen onderzoeken, maar ook structureel verbeteren en borgen. Daarom is behoefte aan een Inschrijver die de organisatie ondersteunt bij het opvolgen van onderzoeksresultaten en bij het duurzaam verbeteren van digitale toegankelijkheid. **Beschrijf hoe de Inschrijver de Opdrachtgever ondersteunt om onderzoeksresultaten daadwerkelijk om te zetten in structurele verbetering en borging van digitale toegankelijkheid.** Werk daarbij minimaal de volgende aspecten uit: • hoe onderzoeksresultaten worden vertaald en geprioriteerd naar concrete en uitvoerbare verbetermaatregelen; • hoe de Inschrijver ondersteunt bij de implementatie van verbeteringen en de samenwerking tussen betrokken partijen, zoals website-eigenaren, contentbeheerders, ontwikkelaars en leveranciers; • hoe de Inschrijver proactief terugkerende knelpunten en risico's signaleert en helpt deze structureel aan te pakken; • hoe kennis wordt overgedragen en de zelfredzaamheid van medewerkers en organisatieonderdelen wordt vergroot. **Beoordeling** De mate waarin de voorgestelde aanpak: • leidt tot concrete en uitvoerbare verbeteringen; • bijdraagt aan een effectieve samenwerking en implementatie; • bijdraagt aan het structureel voorkomen en oplossen van terugkerende toegankelijkheidsproblemen; • kennis en zelfredzaamheid binnen de organisatie vergroot.