

ieder(in)



Oogvereniging

macula^{vereniging}



nig Dovenschap, LFB en KBO-
rtw v.m. introductie

elektronische identificatie

Het is belangrijk dat de overheid haar dienstverlening toegankelijk inricht. Voor mensen met een tijdelijke of blijvende beperking is dit voorwaarde om volledig te kunnen meedoen in de samenleving. Dat betekent dus dat het gebruik van elektronische identificatie, mede gelet op de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte, toegankelijk dient te zijn. In deze reactie gaan we in op de volgende onderwerpen:

- Verstrekking en activering reisdocument
- Alternatieve kanalen voor niet digitaal vaardigen
- Gebruik van ICT-richtlijnen
- Gevolgen voor medewerkers

Verstrekking en activering reisdocument

In de toelichting van de paspoortwetwijziging wordt aangegeven dat je bij de dienst Burgerzaken bij de balie een PUK-code mee krijgt met een korte toelichting van 2 minuten hoe deze te activeren. Deze PUK-code moet dan vervolgens thuis (met mobiel of via website) worden geactiveerd. Onze zorg is dat mensen met een tijdelijke of blijvende functiebeperking hinder gaan ondervinden. Zeker in die gevallen dat de toelichting en de mogelijkheid tot activeren niet op een toegankelijke wijze is ingericht.

Daarom is het van belang dat de volgende zaken in ieder geval geregeld zijn:

- Het gebouw en de balie zijn toegankelijk
- Er is een ringleiding aanwezig
- De instructie aan de balie is duidelijk
- De medewerker is getraind in het uitleg geven, rekening houdend met omgangsvormen, inzetten tolk Nederlandse Gebarentaal en het vermogen zich aan te passen aan een lager taalniveau
- Er is zowel digitaal en telefonisch mogelijkheid een afspraak te maken
- De informatie op de website of app is in begrijpelijke taal
- Bij gebruik van beeldmateriaal is audiodescriptie aanwezig,
- Audiogebruik is ondertiteld

Het feit dat ervan uitgegaan wordt dat jaarlijks 25 procent van de burgers aan wie de PUK-code wordt verstrekt een nieuwe PUK-code zal moeten aanvragen, baart ons zorgen en onderstreept de noodzaak van een goed ingericht proces en ondersteuning door deskundige medewerkers.

Alternatieve kanalen voor niet digitaal vaardigen

Ook met de introductie van elektronische identificatie zal er rekening mee gehouden dat digitale toegankelijkheid nooit voor iedereen mogelijk kan zijn. Recente onderzoeken van onder meer het CPB geven aan dat het gaat om ca. anderhalf miljoen mensen, die om uiteenlopende redenen niet digitaal vaardig zijn of die vaardigheid verliezen. Dit aantal zal in onze vergrijzende samenleving alleen maar toenemen. Het is daarom noodzakelijk dat naast digitale dienstverlening alternatieven blijven bestaan voor die mensen die niet digitaal vaardig kunnen worden, of die vaardigheid verliezen.

Gebruik van ICT-richtlijnen

Het proces van aanbesteding en inrichting van elektronische identificatie dient conform de richtlijn EN 301 549 met WCAG 2.0 niveau AA of hoger te worden ingericht. Daarbij is het ook belangrijk dat ook bij nieuwe updates de toegankelijkheid direct wordt meegenomen en dat de bijbehorende werkwijze is opgenomen als standaard werkinstructie.

Gevolgen voor medewerkers

De introductie van de elektronische identificatie zal ook in het administratieve interne proces van de landelijke en lokale overheidsdiensten leiden tot de nodige aanpassingen. Om ervoor zorg te dragen dat nu en in de toekomst ook werknemers met een beperking de benodigde administratieve handelingen bij de verstrekking en verwerking van gegevens in het kader van de paspoortwet kunnen uitvoeren, is het van belang dat deze ingericht/aanbesteed wordt conform de richtlijn EN 301 549 met WCAG 2.0 niveau AA of hoger.

Tenslotte

In de implementatie van het VN-verdrag Handicap is digitalisering van overheidsdiensten een belangrijke randvoorwaarde. Wij vragen de minister daarom met klem om de ambities van het VN-verdrag ook in de Paspoortwetwijziging en de daaraan gekoppelde administratieve inrichting van het gehele proces tot uitdrukking te laten komen. Want iedereen heeft baat bij een digitaal toegankelijke overheid. Mensen met en zonder beperkingen. Mensen die (nog) digitaal vaardig zijn maar ook mensen die deze vaardigheid verliezen door ziekte en ouderdom.

En ook de mensen in overheidsdienst hebben recht op een werkgever die het interne proces digitaal toegankelijk heeft ingericht.