

# Gegronde klacht ... en dan?



## Inhoud

Samenvatting.....	2
Leeswijzer.....	2
Eerstelijns klacht.....	3
Verzoek aan ombudsman.....	3
Vooronderzoek.....	3
Bevindingen.....	4
Reacties op bevindingen.....	5
Oordeel van de ombudsman.....	6
Aanbevelingen van de ombudsman.....	8



## Samenvatting

Verzoeker diende een klacht in bij de gemeente over PDF's op de gemeentelijke website die niet digitaal toegankelijk zijn voor iemand met een visuele, auditieve of cognitieve beperking, terwijl dit wel een wettelijke verplichting is. De gemeente verklaarde de klacht gegrond en gaf aan dat ze dit bij het management neer zou leggen. Dit vond verzoeker te weinig concreet en stelde vragen hierover aan de gemeente. Deze bleven onbeantwoord. Daarom meldde verzoeker zich bij de ombudsman en vroeg de behandeling van de onderzoeken.

## Hoofdconclusie

De ombudsman vindt de klacht van verzoeker gegrond, omdat de gemeente te weinig concrete acties uitvoert om de PDF's op een toegankelijke manier te publiceren. De gemeente biedt geen perspectief, ondanks dat ze erkent dat de PDF's niet toegankelijk zijn. Dat vindt de ombudsman zorgelijk in het kader van goede informatieverstrekking en een betrouwbare overheid.

## Aanbevelingen

- Maak een plan van aanpak met concrete doelen en deadlines om te voldoen aan wet- en regelgeving over publicatie van PDF's. Als de gemeente niet in staat is om volledig te voldoen aan de wet, overweeg dan om de toegankelijkheidsverklaring aan te passen en een beroep te doen op 'een onevenredige last'.
- Laat bij de afronding van een gegronde klacht geen losse eindjes bestaan. Daar waar een oplossing of verbetering mogelijk is, moet in ieder geval een concrete toezegging of een duidelijke vervolgstap in de klachtbehandelingsbrief worden opgenomen. Als er geen concrete toezegging gegeven kan worden, moet er in de klachtafhandeling een tijdsplan gegeven worden waarin de gemeente dat wel kan doen.
- Overweeg bij de afronding van een klacht waarbij de gemeente belooft iets te doen om in de afhandelingsbrief een aanspreekpunt voor de klager binnen de gemeente te benoemen voor het geval de beloofde acties onverhoopt uitblijven.

## Leeswijzer

In dit rapport wordt u in chronologische volgorde meegenomen in het proces dat verzoeker heeft doorlopen. Als eerste wordt de eerstelijns klacht kort uiteengezet. Daarna leest u op basis van welk verzoek de ombudsman een onderzoek is gestart. In het vooronderzoek leest u wat de ombudsman heeft gedaan voordat er een formeel onderzoek is ingesteld. Daarna neemt de ombudsman u mee in de bevindingen. De bevindingen zijn gedeeld met de gemeente en de verzoeker. Zij hebben beiden



gereageerd. U vindt de reacties zoals die zijn ontvangen door de ombudsman in de hoofdstukken die volgen. Daarna geeft de ombudsman een oordeel en doet een paar aanbevelingen.

### **Eerstelijns klacht**

Verzoeker diende een klacht in bij de gemeente over PDF's op de gemeentelijke website die niet digitaal toegankelijk zijn voor iemand met een visuele, auditieve of cognitieve beperking, terwijl dit wel een wettelijke verplichting<sup>1</sup> is. De gemeente verklaarde de klacht gegrond en gaf daarbij aan dat de digitale toegankelijkheid van de website beter geborgd moet worden. Het vergt volgens de gemeente een gemeentebrede verbetering van de dienstverlening en werkprocessen. De gemeente heeft naar aanleiding van de klacht het management van alle betrokken organisatieonderdelen gevraagd om dit met spoed in gang te zetten.

### **Verzoek aan ombudsman**

Verzoeker geeft aan dat de gemeente zijn klacht gegrond verklaart, maar er geen concrete acties aan verbond zodat de PDF's wel conform wetgeving werden gepubliceerd. Vragen van verzoeker aan de gemeente over de vervolgstappen na de klachtbehandeling bleven onbeantwoord. Hierover was verzoeker ontevreden en stapte naar de ombudsman.

### **Vooronderzoek**

Verzoeker meldde zich op 5 juni 2025 bij de ombudsman met de vraag om de klachtafhandeling van 19 mei 2025 van zijn klacht die hij op 16 februari 2025 had ingediend te onderzoeken. Aangezien de klacht gegrond is verklaard en de gemeente aangeeft dat er gesprekken worden gevoerd besloot de ombudsman eerst via de informele weg te vragen wat de gesprekken tot dan toe hebben opgeleverd.

De gemeente reageerde daar eind juli op en gaf wederom aan dat er gesprekken liepen met de afdeling Publieksdienstverlening over het verbeteren van de gemeentebrede toegankelijkheid van met name PDF's. Na het zomerreces zouden de gesprekken worden voortgezet om te bepalen welke acties er moeten worden uitgezet richting de diverse organisatieonderdelen.

De ombudsman besloot om de gemeente niet direct na het zomerreces in augustus te vragen naar de vorderingen in de gesprekken, maar het proces even de tijd te geven.

---

<sup>1</sup> Artikel 3 Besluit digitale toegankelijkheid overheid



Dus eind september vroeg de ombudsman wat de gesprekken bij de gemeente hebben opgeleverd. De gemeente reageerde als volgt:

- Het uitgangspunt is dat organisatieonderdelen/afdelingen zelf verantwoordelijk zijn voor de wijze waarop zij informatie online beschikbaar stellen, dat omvat de juistheid van de inhoud en de toegankelijkheid.
- Aanpassen van huidige gepubliceerde PDF's is geen optie, omdat een dergelijk document vaak een uitkomst is van een langlopend proces (bijvoorbeeld inspraak).
- Als het om toegankelijkheid gaat, heeft de afdeling Redactie, maar ook de afdeling Publieksdienstverlening, hierin slechts een signalerende rol. Toegankelijkheid is een terugkerend onderwerp tijdens contacten met organisatieonderdelen/afdelingen.
- De teammanager van de Redactie is gevraagd richting zijn team hier extra aandacht aan te besteden tijdens de contacten met de organisatieonderdelen/afdelingen.

De ombudsman concludeerde dat er, los van aandacht vragen voor het probleem, er geen concrete acties waren ondernomen en besloot daarom de klacht formeel in behandeling te nemen en een onderzoek te starten.

## Bevindingen

### *Vraag ombudsman*

De ombudsman vroeg de gemeente wat er na de afhandeling van de klacht op 19 mei is gedaan aan het digitaal toegankelijk maken van PDF's. De aanleiding van die vraag is hetgeen de gemeente in de afhandeling van klacht schreef. Namelijk: *“Uw klacht is gegrond. Om te zorgen dat zich niet opnieuw een situatie voordoet met ontoegankelijke documenten, moet digitale toegankelijkheid van websites beter geborgd worden in onze gemeente. Dit vergt een gemeentebrede verbetering van onze dienstverlening en werkprocessen. Het management van alle betrokken organisatieonderdelen wordt gevraagd dit met spoed in gang te zetten.”*

### *Reactie gemeente*

- Er zijn verschillende gesprekken gevoerd met de Redactie over verantwoordelijkheden en knelpunten. Er gaat veel goed, maar de afspraken moeten worden aangescherpt. De afdeling Redactie blijft verantwoordelijk.
- Voorbeelden zoals 'Handboek Openbare ruimte' laten zien dat er sprake is van complexe content. Er mist een goede technische basis om content uit de PDF te



kunnen faciliteren op basis van web-content. Hierover wordt gesproken met Domstad IT. Uit deze gesprekken moeten robuuste afspraken voortvloeien.

- Voor het einde van het jaar wordt de gehele organisatie weer geïnformeerd over de spelregels over toegankelijkheid.

#### *Vraag ombudsman*

Verder vroeg de ombudsman wat het plan van aanpak is om te voldoen aan de wet en welke concrete stappen en tijdsplan daaraan verbonden zijn.

#### *Reactie gemeente*

De gemeente geeft in haar reactie aan dat er geen concreet plan van aanpak inclusief tijdsplan te maken is. Verder geeft de gemeente het volgende aan: *“Ons doel is om elke keer weer te zorgen dat deze (documenten) toegankelijk worden geplaatst. Echter er zijn veel normen waar we aan moeten voldoen voordat iets toegankelijk is en dan kan het voorkomen dat we zaken missen. Hierop zijn we aanspreekbaar en lossen we dit waar mogelijk op als dat gebeurt.”* Verder stelt de gemeente dat er technische belemmeringen zijn die ervoor zorgen dat ze niet alle documenten toegankelijk kan maken. De gemeente verwijst naar haar eigen [website](#) waarop staat wanneer er een audit is uitgevoerd en welke nalevingsstatus er wordt gegeven per website.

#### *Bevindingen ombudsman:*

- Aan een deel van de websites van de gemeente is een nalevingsstatus<sup>2</sup> toegekend. Alleen lijkt het erop dat daarin niet is meegenomen of de PDF's waarnaar wordt doorgelinkt wel toegankelijk zijn.
- De PDF's waarnaar de verschillende websites doorlinken zijn niet toegankelijk. De voornaamste reden die wordt aangevoerd is een technische beperking.
- De gemeente brengt toegankelijkheid onder de aandacht door gesprekken te voeren en afspraken aan te scherpen.
- De gemeente heeft geen concreet plan van aanpak in tijd en acties om de PDF's toegankelijk te maken.

### **Reacties op bevindingen**

#### *Reactie van de gemeente*

“Niet de redactie is verantwoordelijk voor het aanleveren van goede toegankelijke PDF's dat is het organisatieonderdeel. Dus dat klopt niet. Redactie heeft wel de rol dit te

---

<sup>2</sup> <https://www.digitoegankelijk.nl/toegankelijkheidsverklaring/status>



controleren en bevindingen terug te geven aan een OO. Er zijn wel altijd redenen waarom we dus toch soms genoodzaakt zijn een ontoegankelijke PDF te plaatsen.

De gemeente is daarbij niet alleen afhankelijk van Domstad IT, maar is ook afhankelijk van derden. Veel rapporten worden door derden opgemaakt en die hebben vaak niet de juiste tools in handen hebben om dit goed op te lossen.

Tot slot – dat er helemaal geen plan is klopt niet – toegankelijkheid is going concern. Dus nee, er ligt geen concreet projectplan, Ja, we zijn hier continu mee bezig om dit te vernieuwen, hier is vaak ook situationeel hoe dit aan te pakken.”

### *Reactie van verzoeker*

Visuele beperking - Alle mensen met een beperking. Ook laaggeletterden, kleurenblinden of mensen met een lage digitale vaardigheid.

In Nederland zijn dit zo'n 4,5 miljoen mensen. Dus 25% van de bevolking. Bron: digitoegankelijk.nl

Aanpassen geen optie - Als dat zo is, dan zijn ze wettelijk verplicht een uitzondering aan te vragen bij Logius<sup>3</sup> onder de noemer 'onevenredige last'. Voor zover ik weet hebben ze dat niet gedaan. Daarbij: als je nu constant nog pdf's plaatst die niet toegankelijk zijn, dan blijf je altijd houden dat ze achteraf moeten worden aangepast. Draai de kraan dicht, ga dan pas dweilen.

Signalerende functie - Precies het probleem. Niemand is verantwoordelijk. Ze kunnen zeggen dat iets niet goed gaat en vervolgens wordt er niets mee gedaan. Ik hoop dat mijn klacht afdwingt dat er een poortwachter komt, die eindverantwoordelijk is voor het juist plaatsen van pdf's.

“De gemeente geeft in haar reactie aan dat er geen concreet plan van aanpak inclusief tijdspad te maken is.” Deze stelling roept bij mij vragen op, aangezien ik geloof dat een plan van aanpak zeker te formuleren is.

“De voornaamste reden die wordt aangevoerd is een technische beperking.” Dat klopt ook niet. Er is geen technische beperking om pdf's toegankelijk te maken. Elke pdf kan toegankelijk gemaakt worden. Elke.

### **Oordeel van de ombudsman**

De ombudsman vindt de klacht van verzoeker gegrond, omdat de gemeente te weinig concrete acties uitvoert om de PDF's op een wettelijk toegankelijke manier te

---

<sup>3</sup> <https://www.logius.nl/>



publiceren. De gemeente geeft aan dat er veel afhankelijkheden zijn zoals technische onmogelijkheid, derden die rapporten opstellen in opdracht van de gemeente en situaties die om een verschillende aanpak vragen. De gemeente biedt in de beantwoording van de vragen geen perspectief, ondanks dat ze erkent dat de PDF's niet toegankelijk zijn. Dat vindt de ombudsman zorgelijk in het kader van goede informatieverstrekking en een betrouwbare overheid.

### *Gegronde dan?*

De ombudsman vindt dat wanneer een klacht gegrond wordt verklaard en een oplossing of verbetering mogelijk is, in ieder geval een concrete toezegging of een duidelijke vervolgstap in de klachtbehandelingsbrief moet worden opgenomen. De ombudsman vindt dat de klachtbehandelaar actief moet streven naar commitment binnen de betreffende afdeling. Wanneer de betreffende afdeling geen commitment kan geven, moet helder worden uitgelegd waarom dit niet kan. Als er nog het een en ander moet worden onderzocht en er later duidelijkheid volgt, dan dient de klachtbehandelaar dit in de klachtbehandelingsbrief op te nemen.

Bij de behandeling van een klacht vindt de ombudsman het belangrijk dat er geen losse eindjes blijven bestaan en dat de behandeling daadwerkelijk een afronding vormt. Een concreet plan bevat een of meer acties met doelen en een consequentie als acties niet worden uitgevoerd of de doelen niet worden behaald.

In dit geval stelt de ombudsman zich voor dat de gemeente aangeeft wat ze gaat doen binnen een bepaalde termijn met als doel om te voldoen aan de wet. Als het doel niet behaald is binnen dat tijdspad, dan moet de toegankelijkheidsverklaring aangepast worden of zal de gemeente een beroep moeten doen op de 'onevenredige last'<sup>4</sup>.

### *Proces klachtbehandeling*

De ombudsman is van oordeel dat de gemeente te lang bezig is met gesprekken voeren zonder dat er concrete resultaten behaald zijn. Verzoeker diende in februari 2025 een klacht in. Vier maanden later in juni 2025 is de klacht gegrond verklaard en zouden er gesprekken met de afdeling worden gevoerd. Een maand later in juli vroeg de ombudsman naar de voortgang van de gesprekken. Wederom gaf de gemeente aan dat er gesprekken werden gevoerd. Toen de ombudsman twee maanden later in september vroeg naar de voortgang, gaf de gemeente hetzelfde antwoord. In het kader van het formele onderzoek vroeg de ombudsman naar een concreet plan van aanpak. Begin november bleek dat de gemeente geen tijdspad of plan van aanpak had. Al met al is het

---

<sup>4</sup> Artikel 3, lid 2 tot en met 4 en de [toelichting bij artikel 3](#) van het besluit digitale toegankelijkheid overheid.



tien maanden geleden dat de klacht is ingediend en is de ombudsman niet overtuigd dat er concrete acties worden uitgevoerd om aan de wet te voldoen.

Wanneer de gemeente zichzelf geen doelen (met tijdspad en deadlines) stelt, blijven concrete resultaten uit terwijl je van de gemeente mag verwachten dat zij voortvarend te werk gaat, zorgt voor een goede administratieve organisatie en zich houdt aan wet- en regelgeving.

### **Aanbevelingen van de ombudsman**

- Maak een plan van aanpak met concrete doelen en deadlines om te voldoen aan wet- en regelgeving over publicatie van PDF's. Als de gemeente niet in staat is om volledig te voldoen aan de wet, overweeg dan om de toegankelijkheidsverklaring aan te passen en een beroep te doen op 'een onevenredige last'.
- Laat bij de afronding van een gegronde klacht geen losse eindjes bestaan. Daar waar een oplossing of verbetering mogelijk is, moet in ieder geval een concrete toezegging of een duidelijke vervolgstap in de klachtbehandelingsbrief worden opgenomen. Als er geen concrete toezegging gegeven kan worden, moet er in de klachtafhandeling een tijdspad gegeven worden waarin de gemeente dat wel kan doen.
- Overweeg bij de afronding van een klacht waarbij de gemeente belooft iets te doen om in de afhandelingsbrief een aanspreekpunt voor de klager binnen de gemeente te benoemen voor het geval de beloofde acties onverhoopt uitblijven.



Alma van Bommel,

Ombudsman Utrecht

