

Beheer webrichtlijnen 2011

Auteur _____ Imke Arts BZK/ Alexander Fase ICTU

Documentnr _____

Versie _____ 0.99 RC2

Datum _____ 13-04-11

Omvang _____ 21 pagina's

Gerelateerde documenten

- Beheer- en ontwikkelmodel voor open standaarden (BOMOS), versie 2
<https://noiv.nl/files/2010/12/Bomos-2.pdf>
- <http://www.webrichtlijnen.nl>
- <http://versie1.webrichtlijnen.nl/>
- <http://versie2.webrichtlijnen.nl/>
- <http://www.drempelvrij.nl>

1. Inleiding

Het programma e-Overheid voor Burgers ontwikkelt en beheert in opdracht van het Ministerie van BZK de overheidsstandaard webrichtlijnen. Het beheer van de webrichtlijnen zal in het tweede kwartaal van 2011 worden ondergebracht bij Logius. Dit beheerplan beschrijft de beheertaken en processen die door e-Overheid voor Burgers cq. Logius worden uitgevoerd. De beheertaken en processen hebben betrekking op het beheer van de standaard zelf en de toepassing van de standaard in de praktijk door overheidsorganisaties.

1.1 Doel

De overheid streeft naar snelle en duidelijke websites die toegankelijk, vindbaar en toekomstbestendig zijn. Overheden en bedrijven staan voor de uitdaging hun websites zó te bouwen dat ze zowel voor mensen als systemen (zoals mobiele telefoons en zoekmachines) optimaal toegankelijk zijn. De webrichtlijnen helpen daarbij.

Voor het bouwen van websites bestaan internationaal erkende afspraken in de vorm van webstandaarden. Toepassing van deze standaarden levert beduidend betere websites op. De Nederlandse overheid heeft deze internationale standaarden handzaam samengebracht in een kwaliteitsmodel Webrichtlijnen.

De webrichtlijnen zijn een Nederlandstalige open standaard die is gebaseerd op internationale standaarden. Het grootste gedeelte van de richtlijnen is een Nederlandse vertaling van de als internationale norm geldende Web Content Accessibility Guidelines (in de huidige versie WCAG 1.0). WCAG is een specificatie van het World Wide Web Consortium (W3C).

Sinds 2006 is het besluit Kwaliteit Rijksoverheidwebsites van kracht. Daarmee hebben de webrichtlijnen een formele status binnen de overheid. De huidige versie van de webrichtlijnen is eveneens opgenomen op de Pas-toe-of-Leg-uit lijst van het College Standaardisatie.

Op 1 december 2010 is een nieuwe versie van de webrichtlijnen (versie 2) gereed gekomen. Belangrijkste wijziging is dat webrichtlijnen versie 2 de meest recente internationale (W3C) standaard voor toegankelijkheid volgt, namelijk WCAG 2.0. Tevens is webrichtlijnen versie 2 op 1 december 2010 aangemeld als nieuwe standaard bij het Forum Standaardisatie. Dit traject zal naar verwachting medio 2011 zijn afgerond waarmee webrichtlijnen versie 1 vervangen wordt door webrichtlijnen versie 2 op de 'pas toe of leg uit' lijst van open standaarden van het College Standaardisatie. Dit betekent dat overheidsorganisaties bij de inkoop van producten en diensten die onder het toepassingsbereik van de standaard vallen en die boven een drempelwaarden van €50.000,- komen, deze standaard moeten opnemen in het bestek van de aanbesteding of in de behoeftestelling. Webrichtlijnen versie 1 en versie 2 zullen maximaal 3 jaar naast elkaar van kracht zijn.

2. Strategie

Governance, visie en financiën zijn onderdelen van de strategie voor het beheer van de webrichtlijnen

2.1 Governance

Webrichtlijnen stuurgroep¹

Opdrachtgever voor een nieuwe versie van de webrichtlijnen is de webrichtlijnen stuurgroep. De stuurgroep stelt in geval van een nieuwe versie samen met Logius daartoe een werkgroep samen op basis van personen uit de adviesgroep die bestaat uit experts met ervaring op het gebied van webrichtlijnen en normontwikkeling. Deze werkgroep handelt conform de in paragraaf 4.4 *Uitvoering* beschreven procedure. De verantwoordelijkheid van de werkgroep en van de stuurgroep betreft de principes, richtlijnen en de titels van de succescriteria en verder de samenvatting, inleiding, informatie over de conformiteit, verklarende woordenlijst en dankbetuigingen. Het ministerie van BZK meldt de specificatie aan voor standaardisering en neemt het initiatief tot verwerking ervan in beleid en regelgeving. Tevens is BZK verantwoordelijk voor het instellings- en opheffingsbesluit van de stuurgroep.

Logius

Tactisch en operationeel beheer van de open standaard webrichtlijnen. Logius draagt als opdrachtnemer van de stuurgroep zorg voor wijzigingen in de standaard en informeert gebruikers via een website over de standaard. Het beheer van de webrichtlijnen zal in kwartaal 2 van 2011 worden overgedragen aan Logius. Dit is besloten in de programmaraad eOverheid voor burgers van 16 december 2010. Dit beheerplan geldt zowel voor de periode voor de overdracht als na de overdracht naar Logius.

Adviesgroep

De adviesgroep Webrichtlijnen bestaat uit diverse gebruikers, experts en vertegenwoordigers van belangenorganisaties. De adviesgroep denkt mee over de ontwikkeling van de webrichtlijnen en stelt uit eigen gelederen werkgroepen samen voor uitwerking van ontwikkelingen en voor het maken van voorstellen aan Logius en stuurgroep..

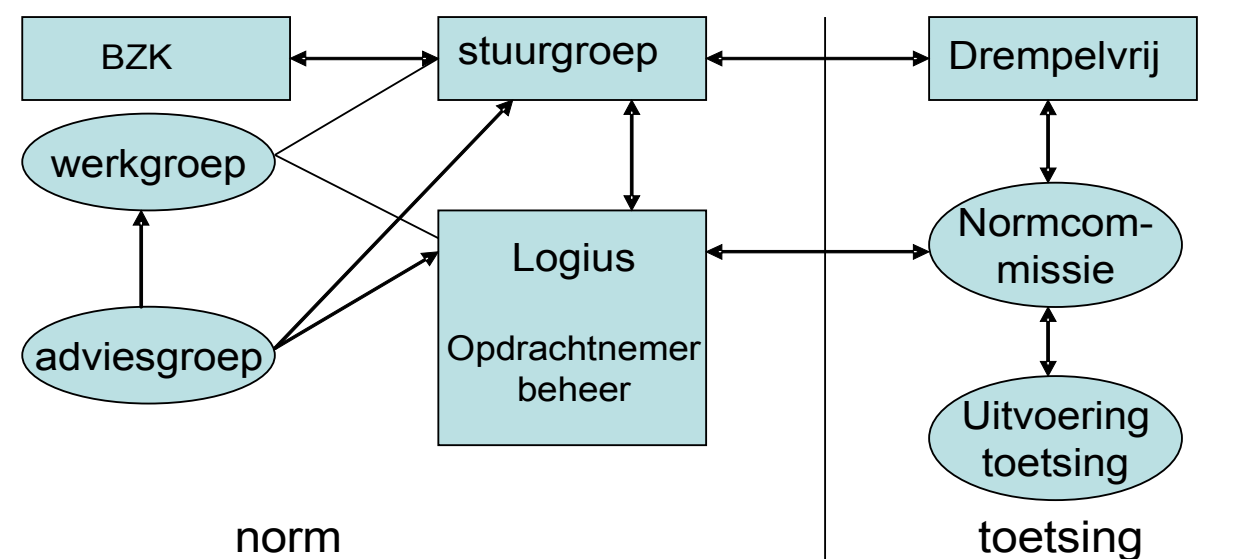
Stichting Waarmerk drempelvrij.nl

Stichting Waarmerk drempelvrij.nl heeft een nauwe band met de standaard Webrichtlijnen. De stichting beheert de toetsingsdocumenten behorende bij de standaard. Stichting Waarmerk drempelvrij.nl ziet toe op de toetsing van websites conform toetsingsdocumentatie. Daartoe stelt de stichting voorwaarden aan de inspectie-instellingen, namelijk dat zij geaccrediteerd zijn door de Raad van Accreditatie. Door geaccrediteerde gecontracteerde inspectie-instellingen wordt na inspectie het Waarmerk drempelvrij.nl uitgereikt. Dit wordt openbaar gemaakt via het register waarmerkdragers.

1 Dit is een nog nader in te vullen stuurgroep bestaande uit vertegenwoordigers van BZK, Stichting Drempelvrij.nl, KING en vertegenwoordiging van leveranciers....

Belangrijk onderdeel van de Stichting is de normcommissie. De normcommissie heeft als taak om de toetsingsdocumenten vast te stellen; de kwaliteit te bewaken van de kwaliteitsregeling; het nemen van besluiten inzake interpretatievragen met betrekking tot de toetsingsdocumenten en het verstrekken van informatie over de inhoud, interpretatie, uitvoering en het functioneren van de kwaliteitsregeling. Er is een wederzijds verband tussen de standaard webrichtlijnen en de toetsingsdocumenten. De standaard is uitgewerkt in de toetsingsdocumenten, van wat naar hoe. Wijzigingen in de standaard zullen leiden tot wijzigingen in de toetsingsdocumentatie. Andersom kan informatie uit de toetsingspraktijk ertoe leiden dat er wijzigingen nodig zijn bij de standaard. Deze worden voorgelegd aan de stuurgroep.

In een plaatje ziet het er als volgt uit. Dit beheerplan gaat alleen over het normgedeelte. Het is wel belangrijk om met dit schema de samenhang met het toetsingsgedeelte te laten zien. In het handboek van Stichting Waarmerk drempelvrij.nl is onder andere het beheer omschreven van de toetsingsdocumenten.



2.2 Visie

Webrichtlijnen zijn eisen voor de kwaliteit van websites. Deze eisen veranderen soms snel en soms minder snel. De webrichtlijnen zijn voor het grootste deel gebaseerd op internationale toegankelijkheidsrichtlijnen van het World Wide Web consortium. Een Tweede Kamer motie van 26 april 2006 schrijft het volgen van deze internationale standaarden voor (<http://versie1.webrichtlijnen.nl/besluit/motie/>). De afgelopen vier jaar is extra ondersteuning geboden aan overheden die de webrichtlijnen wilden implementeren. Er is een duidelijke beweging op gang gekomen, bij de overheden zelf maar ook binnen de markt bij bijvoorbeeld content management systeem leveranciers. Het is van belang dat deze beweging niet stil komt te staan door bv gebrek aan informatievoorziening over de webrichtlijnen en de laatste ontwikkelingen daarbij. Daarom is geen sprake van passief beheer, maar van het actief informeren van geïnteresseerde partijen via de webrichtlijnen website. Deze website zal altijd de laatste up to date informatie bevatten over webrichtlijnen en hulpmiddelen voor implementatie van webrichtlijnen. Waar nodig zullen ook experts worden betrokken bij nieuwe ontwikkelingen.

2.3 Financiën

Voor het beheer van de webrichtlijnen is voor een periode van vier jaar in totaal 1.047.352 euro door BZK gereserveerd. Per jaar betekent dit een budget van 261.838 euro.

3. Tactiek

Overheden die de webrichtlijnen willen toepassen worden door e-Overheid voor Burgers/Logius voorzien van de juiste en actuele standaarden en de toepassing ervan. Dit hoofdstuk beschrijft hoe de standaard webrichtlijnen ontwikkeld wordt en hoe deze beschikbaar wordt gesteld.

3.1 Architectuur

Architectuur richt zich op de samenhang tussen standaarden onderling en op het uitzetten en toetsen van de inhoudelijke lijnen van de standaarden. Daarbij is het van belang de samenhang te bewaken tussen de inhoudelijke componenten van webrichtlijnen onderling en die van de verschillende versies en die in aangrenzende domeinen. Overlap wordt hierdoor voorkomen. Bijzondere aandacht verdient de relatie met internationale webstandaarden (W3C). De internationale toegankelijkheidsrichtlijnen van het W3C, Web Content Accessibility Guidelines worden één op één overgenomen. In 2006 is door de Tweede Kamer verzocht te borgen dat de webrichtlijnen altijd de internationale standaarden moeten volgen.

De onderstaande figuren beschrijven de architectuur van webrichtlijnen versie 1 en webrichtlijnen versie 2 en de manier waarop de internationale standaarden zijn verwerkt. Karakteristiek aan de webrichtlijnen is dat er nationale richtlijnen aan de internationale standaarden voor toegankelijkheid zijn toegevoegd. Deze additionele richtlijnen richten zich op de kwaliteit van websites. In versie 1 heten deze richtlijnen kwaliteitsrichtlijnen en in versie 2 heten deze specifieke richtlijnen universele richtlijnen. Het totaal vormt in beide versie de webrichtlijnen.

Webrichtlijnen versie 1

		Kwaliteitsrichtlijnen	Toetsingsdocumenten
	WCAG 1.0 prioriteit 2	WCAG 1.0 prioriteit 2	
WCAG 1.0 prioriteit 1	WCAG 1.0 prioriteit 1	WCAG 1.0 prioriteit 1	

Webrichtlijnen versie 2

WCAG 2.0 niveau AAA	Universeel niveau AAA	Toetsingsdocumenten
WCAG 2.0 niveau AA	Universeel niveau AA	
WCAG 2.0 niveau A	Universeel niveau A	

Het totaal webrichtlijnen in versie 2 is voor opname op de pas toe of leg uit lijst aangemeld bij het Forum Standaardisatie . Er zijn verschillende niveaus van conformiteit aangegeven. Politiek wordt besloten welk niveau op welk moment geldt met in achtneming van een overgangstermijn. Per niveau is er een Waarmerk drempelvrij.nl.

3.1.1 Internationale webstandaarden

De webrichtlijnen zijn gebaseerd op internationale webstandaarden en universele richtlijnen. De internationale webstandaarden worden beheerd door het World Wide Web Consortium (hierna W3C). Belangrijk uitgangspunt voor Logius voor het beheer en de doorontwikkeling van de webrichtlijnen is de aansluiting op, monitoring van en participatie in internationale ontwikkelingen. Hieronder volgt een lijst van organisaties die gemonitord worden op relevante ontwikkelingen danwel waarin geparticipeerd wordt:

- <http://www.w3.org/WAI/> (internationale webstandaarden)
- <http://www.wabcluster.org> (EU)
- <http://www.eaccessplus.eu/> (EU)

3.1.2 Samenwerking met andere beheerorganisaties

Logius werkt waar relevant en er wederzijds behoefte aan samenwerking is samen met andere standaardisatie-organisaties als zij te maken hebben met webstandaarden en toegankelijkheid. Hierbij kan onderscheid gemaakt worden in:

- Samenwerking m.b.t. de standaard zelf
- Participatie in werkgroepen of publieke reviews van een nieuwe relevante standaard in wording, veelal internationaal (o.a. WCAG)
- Samenwerking m.b.t. de toetsing van de standaard
- Participatie in werkgroepen of publieke reviews van de toetsing van de standaard
- Internationaal: UWEM, EU eACCESS+
- Nationaal, normcommissie Stichting Waarmerk Drempelvrij.nl

3.1.3 Nederlandse Overheid Referentie Architectuur (NORA)

NORA geeft algemene architectuurprincipes voor domeinarchitecturen, zoals voor Rijk (MARIJ), provincies (PETRA) en gemeenten (GEMMA). Webrichtlijnen is een van de NORA (2.0) bouwstenen voor E-toegang.

3.1.4 NUP

Het Nationaal Uitvoeringsprogramma dienstverlening en e-overheid (NUP) is een prioriteitenprogramma tussen gemeenten, provincies, waterschappen en het rijk. Het is een lijst van negentien NUP-bouwstenen en zes voorbeeldprojecten. Deze voorzieningen vormen gezamenlijk de basisinfrastructuur voor de realisatie van de e-overheid. Webrichtlijnen maken onderdeel uit van het NUP. NUP overheden zijn zelf verantwoordelijk voor de implementatie van de webrichtlijnen. Vanuit het beheer van de webrichtlijnen is er geen ondersteunende rol richting NUP-organisaties, hier zal ook nadrukkelijk samenwerking worden gezocht met KING. De eerste versie van het NUP is eind 2010 afgelopen. De webrichtlijnen maken onderdeel uit van het vervolg op NUP.

3.2 Toekomstige ontwikkeling

Ontwikkelingen van de webrichtlijnen wordt inzichtelijk gemaakt via een roadmap en door transparant versiebeheer volgens wijzigingsprotocollen en wijzigingsbeheer. De adviesgroep webrichtlijnen speelt een belangrijke rol bij de verdere ontwikkeling van en voorbereiding van de besluitvorming over de webrichtlijnen. Als vanwege veranderingen in internationale richtlijnen een nieuwe versie van de webrichtlijnen tot stand moet komen dan zal vanuit de stuurgroep een open uitnodiging voor een werkgroep worden uitgedaan. De werkgroepen/adviesgroep zijn betrokken bij het uitvoerende werk en toetsing van standaarden in de praktijk. De stuurgroep geeft na instemming met de voorstellen van experts en betrokkenen haar goedkeuring.

Beleidsontwikkelingen vanuit de EU (bijvoorbeeld de komst van een richtlijn voor toegankelijkheid of een Europees vastgesteld niveau van toegankelijkheid) op het gebied van toegankelijkheid kunnen relevant worden voor de webrichtlijnen. Deze ontwikkelingen worden bewaakt door de stuurgroep.

3.2.1 Roadmap

Met behulp van een roadmap zet Logius de lijnen van beheer en doorontwikkeling van de webrichtlijnen uit. Zo geeft Logius inzicht in de planning rond het beheer van standaarden voor het komende jaar. Jaarlijks stelt Logius deze roadmap op en halverwege het jaar wordt hij geactualiseerd. De roadmap is opgebouwd uit vijf hoofdcategorieën, op basis van BOMOS, te weten Strategie, Tactiek, Operationeel, Implementatieondersteuning en Communicatie.

3.2.2 Versiebeheer

Bij een standaard in beheer horen ook afspraken over het versiebeheer. Daarbij moet onderscheid gemaakt worden tussen de standaard zelf (de norm) en de toetsingsdocumentatie. Toetsingsdocumentatie wordt beheerd door Stichting Waarmerk drempelvrij.nl. Verzoeken tot wijziging van de toetsingsdocumentatie zullen dan ook worden doorgeleid naar Stichting Waarmerk drempelvrij.nl.

Verzoeken tot wijziging van die onderdelen die behoren tot de internationale toegankelijkheids standaard WCAG 2.0 worden doorgeleid naar W3C, beheerorganisatie van deze standaard. Verzoeken tot wijziging van het onderdeel 'universeel' uit webrichtlijnen versie 2 worden door Logius zelf in behandeling genomen.

Versies van een standaard zijn er in verschillende gradaties die elk een relatie hebben met een voorgaande versie. De wijzigingen documenteert Logius en legt Logius vast in de uitgebrachte versie van de standaard als release notes. De gebruiker kan zo nagaan op welke plaatsen de standaard gewijzigd is. Logius hanteert drie typen versies voor een wijziging van een standaard. Bijvoorbeeld: versie 2.0.0 (=X.Y.Z) (de bij het forum aangemelde nieuwe versie van de webrichtlijnen betreft versie 2.0.1):

X-wijzigingen

Deze wijzigingen veranderen de structuur van de standaard. Hierdoor zijn X wijzigingen niet altijd backwards compatible. Frequentie afhankelijk van ontwikkelingen op het gebied van (internationale) standaarden en politieke besluitvorming nationaal en internationaal. De stuurgroep beslist over deze wijzigingen op basis van adviezen van Logius, webrichtlijnen adviesgroep en de werkgroep voor nieuwe versies. Bij een nieuwe versie wordt een aparte werkgroep opgericht. De stuurgroep doet hiervoor een open aankondiging voor aanmelding binnen de adviesgroep en zo nodig daarbuiten. Deze procedure staat open voor iedereen die aan door de stuurgroep bepaalde criteria voldoet.

Y-wijzigingen

Dit zijn wijzigingen die niet de structuur veranderen. Dit kunnen bijvoorbeeld updates zijn of inhoudelijke aanpassingen aan Principes, richtlijnen of succescriteria of de reikwijdte van de standaard. Deze wijzigingen zijn backwards compatible. Frequentie: maximaal 1 keer per jaar. Deze wijzigingen worden voorgelegd aan adviesgroep Webrichtlijnen. Het advies van de adviesgroep worden meegenomen in de uiteindelijke wijziging door Logius.

Z-wijzigingen

Dit zijn in feite oplossingen van technische fouten redactionele aard of verbeteringen van technische of redactionele aard die geen inhoudelijk wijziging van de standaard betekenen. Deze wijzigingen zijn backwards compatible al kunnen ze wel van invloed zijn op de toetsingsdocumentatie. Frequentie: maximaal 2 keer per jaar. Logius houdt deze wijzigingen bij en informeert de adviesgroep daarover.

Na het uitbrengen van een nieuwe versie van een standaard blijven oudere versies beschikbaar. Een nieuwe versie dwingt daarmee geen directe overstap af bij de gebruikers. Na het uitbrengen van de nieuwe versie van een standaard wordt de ontwikkeling van de oude versie stop gezet. Voor het onderhoud en de ondersteuning van een oude versie van een standaard gelden de volgende uitgangspunten:

- Aan een oude versie worden geen nieuwe aspecten toegevoegd na het uitbrengen van een nieuwe versie. Verzoeken om aanpassing en wijziging voor nieuwe functionaliteit worden niet meer in behandeling genomen.
- De stuurgroep stelt op basis van advies van de werkgroep vast hoelang een oude versie wordt ondersteund en wanneer hij komt te vervallen (decline). Ondersteuning betekent hier dat vragen over het gebruik ervan ook na het uitbrengen van een nieuwere versie worden beantwoord. De maximale ondersteuningstermijn is 3 jaar. Daarna komt de oude versie te vervallen.

3.2.3 Wijzigingsprotocol

Met behulp van een wijzigingsprotocol (zie paragraaf 3.4) voor de webrichtlijnen geeft Logius:

- inzicht in het behandel- en besluitproces dat ten grondslag ligt aan het versiebeheer;
- inzicht in de aangeboden wijzigingsvoorstellen;
- stabiliteit aan de standaard;
- continuïteit aan de standaard.

Voor het wijzigingsprotocol gelden de eerder genoemde uitzonderingen ten aanzien van de toetsingsdocumentatie en de op internationale standaarden gebaseerde onderdelen (WCAG). Het wijzigingsprotocol beschrijft de manier waarop wijzigingen in de webrichtlijnen plaatsvinden. In het protocol zijn basisbegrippen en uitgangspunten uiteengezet voor het wijzigingsproces, bijvoorbeeld wat onder nieuwe en volgende versies verstaan wordt en wanneer deze verwacht mogen worden. De daadwerkelijke planning van een nieuwe versie is uitgewerkt in de roadmap (zie paragraaf 3.2.1). Wijzigingen in de standaarden worden niet zomaar doorgevoerd. Voor de ene gebruiker van de standaarden zal de wijziging gering zijn, voor de ander kan het grote gevolgen hebben. Daar houden wij rekening mee. De gebruikersgroepen van de standaarden en andere actoren in het wijzigingsproces zijn in het protocol beschreven (adviesgroep), evenals hun belangrijkste taken en verantwoordelijkheden en de momenten waarop zij betrokken zijn in dit proces.

Het volledig wijzigingsproces doorloopt de fasen Inhoud, Toetsing, Besluitvorming en Implementatie. Iedere fase kent vaste stappen die tijdgebonden zijn met een vaste datum van inwerkingtreding van de nieuwe versie van de standaard. De fase Toetsing vormt een brug tussen de inhoud, besluitvorming en de implementatie. In deze fase wordt de inhoudelijke correctheid, de technische haalbaarheid en impact van de voorgestelde wijzigingen getoetst, als de aard van de wijziging dit noodzakelijk maakt. Er is een wezenlijk verschil met besluitvorming. Bij het toetsen wordt de inhoudelijke correctheid vastgesteld, bij besluitvorming de wenselijkheid om de voorgestelde wijzigingen door te voeren. Het resultaat van de fase Toetsing is een (mogelijk aangepast) volledig wijzigingsvoorstel voor de standaard, dat is gevrijwaard van fouten en waarvan de technische haalbaarheid en impact is getoetst. De stabiliteit en continuïteit van de standaard maken wij inzichtelijk met de roadmap. Hierdoor is voor een ieder inzichtelijk of de standaard op korte termijn wel of niet wordt gewijzigd.

3.2.4 Wijzigingsbeheer

Belanghebbenden kunnen meldingen (wijzigingsverzoeken), variërend van wensen tot aanpassing van en fouten in de webrichtlijnen, indienen bij Logius. Logius geeft inzicht in de ontvangen meldingen en bundelt hen tot een wijzigingsvoorstel voor een nieuwe versie van de standaard. Het wijzigingsprotocol geeft aan wat de procedure is die het wijzigingsvoorstel doorloopt. Via de website

geeft Logius een overzicht van de ingediende meldingen, met daarbij per melding de status en of de melding is meegenomen in het wijzigingsvoorstel. De meldingen worden op basis van onderstaand model via de website voor een ieder beschikbaar gesteld.

Naast meldingen van derden zijn ook aanpassingen mogelijk als gevolg van veranderingen in (inter)nationaal beleid. Deze ontwikkelingen worden vanuit de stuurgroep aan Logius gemeld.

Status voorstel	Beschrijving activiteiten
NIEUW	Als een gebruiker een melding indient krijgt deze de status “nieuw”
ERKEND	De ontvangen melding is door Logius beoordeeld en toegewezen aan een actiehouders.
UITVOERING	De actiehouders van de melding controleert of de melding volledig en helder is beschreven. Bij een fout gaat hij/zij in de standaard na of dit inderdaad het geval is. Hij/zij kan informatie opvragen of een onderzoek uitvoeren.
AFGESLOTEN	De melding wordt afgesloten als of de melding is verwerkt in een nieuwe versie van de standaard of de melding is afgewezen. De precieze informatie hierover staat in de melding onder het attribuut ‘oplossing’.

3.3 Kwaliteitsbeleid en benchmarking

Bij de totstandkoming van een nieuwe versie van de webrichtlijnen wordt gebruik gemaakt van referentie-implementaties die de kwaliteit en de toepasbaarheid in de praktijk van de nieuwe versie aantonen. Voor benchmarkingsdoeleinden en monitoring wordt een overzicht m.b.t. webrichtlijnen compliance bijgehouden van websites van gemeenten, provincies en waterschappen.

3.4 Community

Betrokkenheid van de gemeenschap bij de verdere ontwikkeling van de standaarden is voor het gebruik en draagvlak ervan van groot belang. Voor de webrichtlijnen geldt dat geen onderscheid wordt gemaakt tussen publieke en private organisaties en bijvoorbeeld kennisinstellingen. Zij vormen samen de adviesgroep. Deelname aan de adviesgroep (aanmelden via webrichtlijnen@overheid.nl) staat open voor iedereen en aan deelname zijn geen kosten verbonden. Minimaal tweemaal per jaar worden er adviesgroep bijeenkomsten georganiseerd. De vergaderdata en verslagen van deze bijeenkomsten zijn beschikbaar voor een ieder via de webrichtlijnen website. Binnen de adviesgroep kunnen werkgroepen geformeerd worden wanneer over onderwerpen advies nodig is richting beheerorganisatie of de stuurgroep. Deelname aan deze werkgroepen staat open voor één ieder in de adviesgroep waarbij gestreefd wordt naar een evenwichtige vertegenwoordiging naar type organisatie en/of expertise gebied. Vergaderdata en de uitkomsten uit de werkgroepen wordt gepubliceerd op de webrichtlijnen website.

Naast de adviesgroep bestaat er LinkedIn-group webrichtlijnen. Deze heeft als doel kennis-uitwisseling. De LinkedIn-group webrichtlijnen heeft geen formele status. Vanuit Logius wordt actief participatie in deze online community.

3.5 Adoptie en erkenning

Het gebruik van de webrichtlijnen is niet vanzelfsprekend. De toepassing ervan in de praktijk is het uiteindelijke doel. Voor erkenning van de webrichtlijnen heeft eOverheid voor Burgers deze aangeboden aan het Forum en College Standaardisatie. Zij publiceren lijsten met open standaarden die door hen zijn goedgekeurd en die door overheidsorganisaties bij inkoop van ICT-diensten en -producten moeten worden toegepast. Afwijking van dit principe dient te worden verantwoord in het jaarverslag. Daarnaast adviseren zij in het gebruik van open standaarden.

Voor het beheer van de webrichtlijnen geldt dat er geen actief adoptie beleid is in de vorm van concrete uitroldoelstellingen en er geen directe één op één implementatie ondersteuning wordt geboden. Alle kennis die de afgelopen vier jaar in de servicedesk webrichtlijnen is opgedaan wordt door Logius op de webrichtlijnenwebsite gezet. Implementatie van de webrichtlijnen is de eigen verantwoordelijkheid van elke overheidsorganisatie. Gelding van het pas toe of leg uit-beginsel is wel van belang voor de adoptie. Daarnaast worden in het vervolg op de eerste versie van NUP bestuurlijke afspraken gemaakt, ook over implementatie van de webrichtlijnen.

3.6 Rechtenbeleid

Het organiseren van auteursrecht en de vrijwaringen op het gebied van intellectueel eigendom zijn zaken die onder rechtenbeleid vallen. Het doel hiervan is de beschikbaarheid van de standaarden inzichtelijk te maken. Logius geeft aan hoe, voor wie op welke wijze de standaarden beschikbaar zijn. Webrichtlijnen zijn deels op standaarden van het W3C gebaseerd (WCAG). Voor deze delen geldt dat zij te allen tijden ongewijzigd worden overgenomen. Hiervoor wordt uiteraard dezelfde licentie gehanteerd als het W3C (<http://www.w3.org/Consortium/Legal/2002/copyright-documents-20021231>). Wanneer WCAG wordt gebruikt dient dat te gebeuren conform de licentie die daarvoor door het W3C is vastgesteld. Die onderdelen naast WCAG en die niet van het W3C afkomstig zijn, zijn vrij herbruikbaar.

4. Operationeel

De dynamiek van het werkveld zal soms een aanpassing van de webrichtlijnen vereisen. Hoe deze dagelijkse praktijk van het beheer van de standaard wordt uitgevoerd is in dit hoofdstuk toegelicht.

4.1 Initiatie

Om toegepast te kunnen worden moeten standaarden beschikbaar zijn. De webrichtlijnen worden gepubliceerd op de website <http://www.webrichtlijnen.nl/> , samen met aanvullende informatie over de inhoud en het beheer ervan. Elke versie van de webrichtlijnen die Logius beheert heeft een eigen dossier op de website onder het menu 'De Richtlijnen'. Naast de standaard zelf bevat het dossier informatie over bijvoorbeeld bijeenkomsten, de werkgroepen en andere documentatie.

4.2 Meldingen

Standaardiseren is mensenwerk en een afspiegeling van de beschikbare kennis en inzichten op een bepaald moment. In de toepassing van standaarden in de praktijk kunnen er daarom wensen voor aanpassing ontstaan en ook kunnen fouten aan het licht komen. Deze praktijkervaring kan aanleiding zijn tot de verdere ontwikkeling van een standaard. In deze paragraaf gaat Logius in op mogelijkheid tot het indienen van meldingen voor wensen en fouten, de registratie en het inzien ervan voor de webrichtlijnen.

Meldingen Gebruikers kunnen voor een ondersteunde standaard melding maken van een wens, eis of fout. Voor alle versies van de webrichtlijnen is hiervoor een algemeen e-mailadres beschikbaar.

Intake Nadat een email met een wens, eis of fout is ontvangen ontvangt de melder een ontvangstbevestiging (per e-mail). Aan de melding wordt een actiehoudenr toegekend.

Registratie en publicatie De actiehoudenr controleert of de melding een wens, eis of fout is voor wijziging is, of een vraag. Als het een wens of eis voor wijziging of de gevonden fout is, voert de medewerker de melding in een wensen- en foutenregistratiesysteem in. De lijst van meldingen wordt op de website bij de betreffende standaard gepubliceerd. In de lijst is voor iedereen te zien wat de status van de melding is en of deze wordt of is meegenomen in een volgende wijziging van de standaard.

4.3 Ontwikkeling

Ontwikkelingen in de standaarden kunnen om verschillende redenen gewenst zijn, waaronder:

- geconstateerde fout in de standaard;
- wens tot wijziging, uitbreiding of vereenvoudiging uit de praktijk;
- aanpassing van de standaard door internationale ontwikkelingen.

Voor inzicht in de ontwikkeling van de webrichtlijnen zijn de roadmap en het wijzigingsprotocol beschikbaar. In de roadmap is aangegeven wat de algehele actuele ontwikkelingen zijn op het gebied van de standaarden. In het wijzigingsprotocol is het wijzigingsproces van een standaard beschreven.

De planning voor de uitvoering van het wijzigingsproces is terug te vinden in de roadmap. In de aanloop naar een wijziging van de standaarden bundelt Logius de meldingen tot een wijzigingsvoorstel.

Bij de het beheer van de webrichtlijnen is Stichting Waarmerk drempelvrij.nl een belangrijke partij. De stichting beheert de toetsingsdocumenten en ziet toe op toetsing conform de toetsingsdocumenten en dus de norm. Veranderingen in de norm leiden ook tot veranderingen in de toetsingsdocumenten. Uit de toetsingen komt informatie over de uitvoerbaarheid en haalbaarheid van de norm. Dit kan leiden tot aanpassingen binnen de norm. Een afvaardiging van Logius kan daarom zitting nemen in de normcommissie van Stichting Waarmerk drempelvrij.nl. Daarnaast zal regulier overleg tussen een vertegenwoordiger van Logius en een vertegenwoordiger van de normcommissie van Drempelvrij.nl plaatsvinden voor afstemming en bewaking van de procedures. Stichting Waarmerk drempelvrij.nl en BZK maken hierover nog afzonderlijke afspraken.

4.4 Uitvoering

De meldingen met wijzigingsverzoeken en internationale ontwikkelingen geven aanleiding tot de verdere ontwikkeling voor een standaard. Het wijzigingsprotocol geeft richting aan het proces dat dit wijzigingsvoorstel doorloopt.

De stuurgroep beoordeelt en geeft bij instemming met het voorstel haar goedkeuring aan deze wijzigingsvoorstellen X en Y vanuit de werkgroep nieuwe versie. Het gaat hier om wijzigingsvoorstellen die verandering van scope van de norm toe gevolg hebben of veranderingen die een grote impact hebben op de uitvoering van de norm. In het geval een versie z worden de stuurgroep en de adviesgroep alleen geïnformeerd. Zij hoeft niet te beslissen, omdat deze wijzigingen klein zijn en minimale impact hebben.

In onderstaande tabel zijn vervolgstappen in de wijzigingsprocedure van de standaard uitgewerkt en toegelicht. Deze stappen leiden telkens tot een statusverandering van het document dat de standaard beschrijft.

Status standaard	Beschrijving activiteiten
PROPOSAL	Dit is de eerste interne versie van het wijzigingsvoorstel dat binnen een werkgroep beschikbaar komt. Logius stelt deze eerste versie van het PROPOSAL op. De oplossingen en uitwerkingen van ingediende meldingen zijn hierin opgenomen en worden in de werkgroep besproken. Dit kan leiden tot nieuwe versies van het PROPOSAL.
DRAFT	<ul style="list-style-type: none"> • Het DRAFT is een verdere uitwerking van het PROPOSAL en wordt besproken en gereviewed door een beperkte groep belanghebbenden (besloten consultatie). De werkgroep ontvangt het commentaar en verbetert het DRAFT tot alle opmerkingen, discussiepunten en feedback van de reviewgroep zijn verwerkt. Mocht discussie leiden tot sterk vernieuwde of aangepaste inzichten, dan kan de werkgroep besluiten een nieuw PROPOSAL op te stellen. De werkgroep keurt het DRAFT document goed voor openbare consultatie. • Deze DRAFT gaat uit voor een openbare consultatie via de website van webrichtlijnen. De werkgroep ontvangt het commentaar en verbetert het DRAFT tot alle opmerkingen, discussiepunten en feedback van de publieke consultatie zijn verwerkt.
FINAL DRAFT	Na de openbare consultatie stelt de werkgroep de FINAL DRAFT op en biedt deze aan de stuurgroep. De stuurgroep beoordeelt en geeft bij instemming met het voorstel haar goedkeuring aan deze wijzigingsvoorstellen.
RELEASE	Dit is de versie waarmee de stuurgroep instemt. Deze versie is te raadplegen en te downloaden in PDF-formaat op http://versie2.webrichtlijnen.nl . Op deze versie pleegt Logius onderhoud.. De nieuwe documenten zijn raadpleegbaar en te downloaden. Reacties op de inhoud van de nieuwe standaard kunnen door een ieder gegeven worden via het commentaarformulier.
DEPRECATED	Als een nieuwe versie van de standaard uitkomt, krijgt de voorgaande versie voor wat betreft de toepassing op nieuwe websites de status DEPRECATED (afgeraden).
DECLINE	Onderhoud op de vorige versie van de standaard vindt niet meer plaats nadat de nieuwe versie is vastgesteld, ondersteuning wel voor de termijn die de opdrachtgever vaststelt. Als de ondersteuning eindigt vervalt de versie (DECLINE)

4.5 Documentatie

Tot de documentatie behoren de standaarden zelf, maar bijvoorbeeld ook publicaties, verslagen en presentaties over de standaarden. Per standaard is verschillende documentatie beschikbaar, die Logius publiceert via de webrichtlijnenwebsite. De documentatie kan verdeeld worden in de volgende categorieën:

Standaard: de vigerende standaard (RELEASE) en de daarbij behorende onderdelen zijn te raadplegen via de website. De vorige versie van de standaard (DECLINE) is hier ook beschikbaar met vermelding van status. Een overzicht van de verschillen tussen de oude/ nieuwe standaard is hier ook beschikbaar;

Validator: een applicatie (toetstool voor de huidige versie van de webrichtlijnen (versie 1), toetst die onderdelen van de standaard die automatisch te toetsen zijn), waarmee gecontroleerd kan worden of websites voldoen aan de standaard. De huidige toetstool op basis van versie 1 blijft bestaan maar wordt niet meer doorontwikkeld. Over doorontwikkeling van de toetstool voor versie 2 van de webrichtlijnen zal binnen een open source community plaatsvinden.

Meldingen: een lijst van ingediende meldingen met per melding de status ervan en of deze wordt/ is meegenomen in een volgende wijziging van de standaard, en een meldingenformulier;

Consultatie: DRAFT's voor de publieke consultatie en een commentaarformulier voor reacties op het DRAFT;

Kalender: de roadmap en aankondigingen van bijeenkomsten en evenementen;

Beheer: het wijzigingsprotocol en dit beheerdocument;

Werkgroepen: de samenstelling van de werkgroepen en verslagen van bijeenkomsten;

Nieuws: berichtgeving over relevante ontwikkelingen in de standaard en de toepassing ervan in de praktijk;

Bibliotheek: artikelen, memo's, handreikingen, presentaties, filmpjes en wat Logius verder publiceert over de standaard om het gebruik ervan toe te lichten. Aan het gebruik van deze documentatie zijn geen kosten verbonden.

4.6 Referentie-implementaties en pilots

Er is een sterke afhankelijkheid tussen de toets van een wijzigingsvoorstel en de implementatie van de nieuwe standaard in de praktijk. Deze toets voert Logius uit in de vorm van pilots en referentie-implementaties. Zij zijn van primair belang voor het slagen van het wijzigingsproces. Niet goed doordachte wijzigingen zullen die organisaties die de webrichtlijnen dienen toe te passen in grote problemen brengen. Het werkveld wordt door Logius nauw betrokken bij de uitvoering van de pilots en referentie-implementaties.

Referentie-implementaties Referentie-implementaties worden uitgevoerd bij een volledige nieuwe standaard. Op basis van een referentie-implementatie wordt naast het werken met de standaard ook bijvoorbeeld toepassingsgebied, (on)mogelijkheden, haalbaarheid, behoeften, etc. onderzocht. Referentie-implementaties kennen geen formele status en maken geen onderdeel uit van de standaard..

Pilots Afhankelijk van het moment in het wijzigingsproces kan een pilot worden uitgevoerd om: kleine technische fouten die het werkveld heeft geconstateerd bij de implementatie op een gecontroleerde wijze te herstellen. Pilots past Logius toe als onderdeel van de wijzigingsprocedure om de kwaliteit van de wijziging op implementatie te toetsen.

5. Implementatieondersteuning

Dit hoofdstuk gaat over de activiteiten die het gebruik van de webrichtlijnen ondersteunen. Denk daarbij bijvoorbeeld aan advies, maar ook de validatie.

5.1 Advies

Op verschillende manieren geven wij advies en informatie over de webrichtlijnen.

Website De website www.webrichtlijnen.nl wordt het platform voor informatie over de webrichtlijnen. Hierop staan de richtlijnen zelf, vragen en antwoorden en goede voorbeelden. Een organisatie die met de webrichtlijnen aan de slag is/gaat moet op deze website alle relevante en actuele informatie kunnen vinden.

Workshops/presentaties Logius verzorgt op eigen initiatief en verzoek workshops en presentaties om kennis te delen met het werkveld over de inhoud, toepassing en wijzigingen van de standaard (maximaal 4 maal 2 dagen per jaar). Belangrijkste doelgroep zijn leveranciers en webbouwers (Fronteers). Op verzoek en tegen betaling verzorgt Logius ook presentaties bij gemeenten, provincies en waterschappen.

5.2 Conformiteitstoetsing

Om aan te kunnen tonen of websites voldoen aan de webrichtlijnen is conformiteitstoetsing noodzakelijk. In het geval van de webrichtlijnen is conformiteitstoetsing uitvoerig beschreven in toetsingsdocumentatie. De conformiteitstoetsing kan op basis van deze toetsingsdocumentatie door organisaties zelf uitgevoerd worden. Zij dienen hiertoe een eigen conformiteitsverklaring af te geven. Tevens is het mogelijk de conformiteitstoetsing uit te besteden aan geaccrediteerde toetsingsinstanties. Zowel het toezicht op de toetsing als de toetsingsdocumentatie worden beheerd door Stichting Waarmerk Drempelvrij.nl <http://www.drempelvrij.nl>. Na het succesvol doorlopen van de conformiteitstoetsing mag de website het een Waarmerk Drempelvrij.nl voeren.

Voor conformiteitstoetsing op de huidige versie van de webrichtlijnen (versie 1) is een toets-instrument (software) beschikbaar dat 47 van de 125 richtlijnen automatisch kan toetsen. De huidige toetstool op basis van versie 1 blijft bestaan maar wordt niet meer doorontwikkeld. Op basis van een verkenning aan het begin van 2011 zal bepaald worden hoe de ontwikkeling van de toetstool voor versie 2 van de webrichtlijnen zal plaatsvinden.

6. Communicatie

Hoe weet het werkveld welke standaarden er zijn en waar zij zijn te vinden? Wie betreft Logius bij de ontwikkeling van standaarden en hoe doet Logius dat? Wat doet Logius om het gebruik van standaarden te stimuleren? En hoe gaat Logius om met klachten? Kortom: hoe heeft Logius communicatie rond de webrichtlijnen ingericht.

6.1 Publicatie

Het centrale instrument in de communicatie van de webrichtlijnen is de website www.webrichtlijnen.nl, de plek voor informatie over kwaliteit van overheidswebsites. Alle webrichtlijnen zijn te downloaden van onze website. Iedere standaard heeft een eigen dossier op de site. Naast de vigerende standaard zijn ook eerdere versies te downloaden. Zo is de historie van de standaarden voor iedereen in te zien. Naast informatie over de standaard zelf biedt de website informatie over 'best practices' en geeft doormiddel van tips en trucks en FAQ's handvatten voor de toepassing van de standaard. In presentaties en publicaties verwijst Logius naar de site voor meer informatie.

6.2 Communicatie tijdens het wijzigingsproces

Een succesvolle en duurzame toepassing van de webrichtlijnen vraagt om een continue dialoog tussen de gebruikers en de beheerder. Bij de ontwikkeling en het beheer van standaarden is betrokkenheid en input van het werkveld essentieel. Rond de standaard wordt een adviesgroep gevormd: mensen die actief (meeschrijven) of passief (meelezen), bij de (verdere) ontwikkeling van de standaarden zijn betrokken.

6.2.1 Procedure oprichting werkgroep

Als het gezien veranderende internationale of nationale omstandigheden en standaarden nodig is om te komen tot wijzigingen in de standaard (wijzigingen van het type X of Y, zie hoofdstuk 3.2.2. Versiebeheer), dan wordt hiervoor een werkgroep opgericht die conform de werkwijze zoals beschreven in hoofdstuk 4.4 Uitvoering een FINAL DRAFT oplevert. Voor de oprichting van de werkgroep wordt de volgende procedure gevolgd:

1. Aankondiging start project nieuwe versie door stuurgroep
2. Aankondiging van de nieuwe versie van de webrichtlijnen op de website door Logius
3. Oproep gaat naar de adviesgroep webrichtlijnen (eventueel aangevuld bredere uitnodigingen om tot een evenwichtige samenstelling van de groep te komen) voor deelname aan werkgroep webrichtlijnen. De oproep bevat de volgende elementen:
 - a. Omvang en duur van het project
 - b. Gevraagde inzet (tijd) van de werkgroepleden
 - c. Eventuele bezoldiging werkgroepleden
 - d. Maximale omvang van de werkgroep
 - e. Gevraagde expertise van de kandidaat werkgroepleden op basis van een functieprofiel
 - f. Selectiecriteria
4. Selectie van de werkgroepleden
5. Oprichting en inrichting van de getermineerde werkgroep
6. Bekendmaking leden werkgroep en projectstart op webrichtlijnenwebsite.

De werkgroep webrichtlijnen kent een projectmatige en hierdoor dus tijdelijke status. Na oplevering en goedkeuring door de stuurgroep van de FINAL DRAFT wordt decharge verleent aan de werkgroep.

Zodra het resultaat van de werkgroep, een DRAFT, in openbare consultatie gaat, verschijnt hierover een nieuwsbericht op de webrichtlijnenwebsite. Bij een geheel nieuwe standaard of richtlijn of een wijziging van een bestaande standaard met grote impact voor gebruikers geeft Logius ook een persbericht uit over de consultatie aan relevante vakmedia. De resultaten van de openbare consultatie publiceert Logius. Daarbij geeft Logius aan hoe het ontvangen commentaar is verwerkt. Is een standaard eenmaal vastgesteld (RELEASE), dan verschijnt er een nieuwsbericht op de website en gaat er een persbericht naar relevante vakmedia. Bij een geheel nieuwe standaard of richtlijn of een wijziging van een bestaande standaard met grote impact voor gebruikers publiceert Logius ook artikelen in vakbladen en organiseren wij workshops. Alle verschenen publicaties over de webrichtlijnen zijn te vinden in de bibliotheek van het dossier van de standaard op de website. In de kalender staan de data van de workshops.

6.3 Promotie

Is een standaard eenmaal door de stuurgroep vastgesteld, dan kan hij in gebruik worden genomen. De belangrijkste communicatiefunctie in deze fase is promotie van de standaard. Door in de fase Inhoud van de standaard de juiste partijen aan tafel te hebben en door open te communiceren over wat er in de werkgroepen gebeurt, werkt Logius van meet af aan aan de acceptatie van de standaard door het werkveld. Ter promotie van de standaarden zet Logius verschillende middelen in. De belangrijkste zijn workshops, presentatie en publicaties.

Workshops Bij de introductie van een nieuwe standaard organiseert Logius een workshop met als doel kennis te maken met de (nieuwe) standaard, de verschillen tussen de oude en de nieuwe standaard, de toepassing van de standaard of specials voor specifieke toepassingsgebieden. Hiervoor worden onder meer de softwareleveranciers en informatiemanagers uit het werkveld uitgenodigd. Over de bestaande webrichtlijnen organiseert Logius jaarlijks workshops, vooral rondom nieuwste versies. Voor deze workshops nodigt Logius het werkveld uit. Als een standaard of een wijziging een bepaalde organisatie of sector in het bijzonder aangaat, verzorgt Logius soms workshops op locatie. Dat geldt alleen voor overheidspartijen en koepelorganisaties. Logius verzorgt geen workshops voor individuele bedrijven. De workshops richten zich inhoudelijk primair op de directe belanghebbenden bij de standaard en vinden maximaal 4 keer per jaar 2 dagen plaats. Focus met name op leveranciers.

Presentaties Naast workshops verzorgt Logius regelmatig presentaties over ontwikkelingen van en rond de webrichtlijnen. Logius doet dat bijvoorbeeld op bijeenkomsten van of voor overheidsorganisaties en onderwijsinstellingen, (verwante) standaardisatieorganisaties en op bijeenkomsten voor sectoren waarbinnen de standaarden van toepassing zijn.

Publicaties Om op de hoogte te raken en blijven van welke standaarden er zijn en wat men ermee kan, maakt Logius gebruik van verschillende publicaties. Allereerst via de eigen website, met onze nieuwsrubriek. Al het nieuws rond de standaarden verschijnt op deze site. Logius stimuleert het overnemen van berichten van de website op andere sites en andere relevante media. Rond nieuwe

standaarden en rond grote wijzigingen brengt Logius persberichten uit en schrijft Logius artikelen voor de vakbladen. Andere publicatiemiddelen die Logius inzet zijn: factsheets (wat is de standaard, wat kan je ermee, hoe voer ik hem in), weblog (NOiV) en interviews met gebruikers op de website.

6.4 Klachtenafhandeling

Klachten met betrekking tot de standaarden zijn van de volgende aard:

- over de toepassingsmogelijkheid van de standaard
- over het beheer van de standaard

Uitleg geven over het gebruik van de standaard is een van de taken van het beheer van de standaard. De klacht kan mogelijk leiden tot een wens tot aanpassing van de standaard. Dit wordt dan als melding geregistreerd. In het tweede geval is er sprake van ontevredenheid over de uitvoering van het beheer van de standaard. Dit treft de organisatie die het beheer uitvoert. De klager kan zijn/haar klacht op papier indienen bij Logius.