

Webrichtlijnen: waarom ook alweer?

Gerrit Berkouwer

Webrichtlijnen¹ verplicht bij het bouwen van websites.

Al jaren.

En we worstelen er behoorlijk mee.

Gebaseerd op internationale richtlijnen, maar zijn ze werkelijk nodig?

Ben ik dan niet veel duurder uit?

Beperken die richtlijnen ons niet in wat wij willen op het moderne internet?

Dus moet dat nou echt?

2003: ministerie van VWS

Terug in de tijd. Het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) in het jaar 2003. De afdeling 'Digitale Media' op de Directie Voorlichting en Communicatie van VWS is op dat moment verantwoordelijk voor de website www.minvws.nl. Wij zijn een klein, multidisciplinair team van webadviseurs, een interaction designer, webontwikkelaars en webmasters. We werken dagelijks aan beheer en doorontwikkeling van de site. Een centrale redactie doet onderhoud van de content.

Wij willen als team Digitale Media 'de goede dingen goed doen'. We vinden inspiratie in zaken als het boek 'Designing With Web Standards²' van Jeffrey Zeldman en de Usability inzichten van Jacob Nielsen³.

VWS streeft op dat moment naar goede overheidscommunicatie op het web. De toegankelijkheid van websites voor mensen met een functiebeperking staat dan al hoog op de agenda. De rijksoverheid wil actuele, gebruiksvriendelijke en toegankelijke websites. Zij wil met de websites haar bezoekers voorzien van de juiste informatie. Bezoekers willen snel de juiste antwoorden vinden op hun vragen.

Problemen met websites

We moeten als team een aantal problemen oplossen. De website onder onze hoede is al enkele jaren oud. De jaren 90 waren de beginjaren van internet voor de overheid. De website heeft allerlei functionaliteit, veel content en er is altijd serieus aan gewerkt.

¹ <http://www.webrichtlijnen.nl>

² http://en.wikipedia.org/wiki/Designing_with_Web_Standards

³ <http://www.nngroup.com/>

Toch voldoet de website niet aan alle eisen die we stellen. De gebruikersvriendelijkheid van de website kan veel beter, zo blijkt ook uit onderzoek. De toegankelijkheid is onvoldoende. De vormgeving is hard aan vernieuwing toe, om de herkenbaarheid als website van de rijksoverheid te vergroten. Er zijn duidelijke problemen: de technische code van de website is een kluwen van tekstcontent, html, vormgeving en plaatjes. Het systeem achter de website is voor ons als team lastig te begrijpen en aan te passen. De stabiliteit en beheerbaarheid van het systeem en de website is onvoldoende. De documentatie is matig tot slecht tot afwezig.

Nieuwe wensen zijn lastig te realiseren, omdat alles aan elkaar verknoopt zit: iets kleins aan de website veranderen heeft meestal impact op alle delen van het systeem. Zaken gericht en grondig aanpakken is niet eenvoudig. We hebben eigenlijk heel weinig handvatten om de website gecontroleerd en verantwoord door te ontwikkelen en te verbeteren. Er ontbreekt een duidelijke structuur, scheiding en opzet van de onderdelen content, website en techniek.

Veel website-eigenaren binnen de overheid kampen in 2014 met vergelijkbare problemen. Websites zijn vaak organisch tot stand gekomen zonder dat er vooraf zorgvuldig is nagedacht over de diverse doelen van de website en hoe daar gestructureerd naartoe te werken. De kunst en uitdaging is om weer grip te krijgen op de organisatie van de website en om content, functionaliteit en techniek gestructureerd neer te zetten.

Andere aanpak, op basis van succesfactoren

Dingen moeten anders, besluiten we bij VWS al snel. Er is meer structuur, meer grip, meer kwaliteit nodig. Als we de nieuwe website nou eens meer modulair kunnen opzetten? Zodat 'het systeem', de techniek, de content, de vormgeving en de werking apart van elkaar te behandelen zouden zijn? Zodat we bijvoorbeeld vanuit de redactie gericht kunnen werken aan content? Of met een vormgever kunnen werken aan de vormgeving? Of dat we gericht de gebruiksvriendelijkheid en het interactie ontwerp kunnen verbeteren? Zodat onze webontwikkelaars zich bezig kunnen houden met de echt technische achterkant van een stabiel systeem?

Terugkijkend waren wij als team Digitale Media bezig met het bepalen van de succesfactoren van een website. Nog niet heel bewust misschien. Vanuit de eigen vakdiscipline en kennis wilden we kunnen sturen op dingen als:

- Toegankelijkheid
- Vindbaarheid
- Gebruiksvriendelijkheid

- Beheerbaarheid
- Stabiliteit
- Flexibiliteit
- Herbruikbaarheid
- Bouwkwiteit

Deze succesfactoren zijn de redenen waarom je de dingen doet en waarom je een website wilt verbeteren. Niet vanuit een verplichting, maar omdat je kwaliteit wilt leveren voor alle doelgroepen.

In 2004 is de website www.minvws.nl volledig herbouwd. We baseerden diverse keuzes voor de bouw van de website op de WCAG1 richtlijnen van het W3C⁴. Gecombineerd met de toenmalige inzichten over webstandaarden en usability. Toegankelijk bouwen, scheiden van content, presentatie en gedrag en focus op gebruiksvriendelijkheid. Aandacht voor en kennis over kwaliteit, gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid binnen alle disciplines en bij alle teamleden. Dingen simpel houden.

De nieuwe website van VWS, live sinds 31 maart 2004, was voorloper en case study voor de nieuwe 'Webrichtlijnen'⁵. De eerste versie van deze Webrichtlijnen verscheen in oktober 2004, vanuit het ministerie van Binnenlandse Zaken. De richtlijnen zijn verplicht voor de rijksoverheid sinds 2006 door het Besluit Kwaliteit Rijksoverheidswebsites⁶. In 2008 werden de webrichtlijnen opgenomen in het bestuursakkoord Nationaal Uitvoeringsprogramma Betera Dienstverlening en e-overheid (NUP). Hierdoor is het voldoen aan de webrichtlijnen ook verplicht geworden voor gemeenten, provincies en waterschappen. Webrichtlijnen versie 2 is in juni 2011 door het College Standaardisatie geplaatst op de [lijst met open standaarden voor 'pas toe of leg uit'](#) en is daarmee een voor de overheid verplichte open ICT-standaard.

Gevolgen

Na de livegang van de nieuwe website profiteerden zowel de bezoekers van de website als ons team bij VWS van de gekozen aanpak. De VWS-onderwerpen op de website waren beter vindbaar in Google. Bezoekers kregen een snellere website. De website was veel beter te gebruiken door mensen met een functiebeperking. De website was beter te bekijken met verschillende oude en nieuwe webbrowsers. De website zat functioneel en technisch veel beter in elkaar. De content zat in een CMS.

⁴ <http://www.w3c.nl/Vertalingen/2000/WAI-WEBCONTENT/WAI-WEBCONTENT-NL.html>

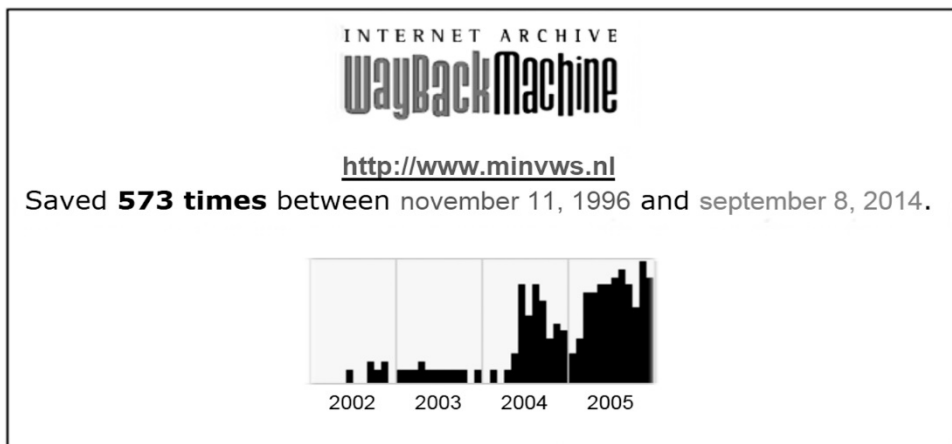
⁵ <http://versie1.webrichtlijnen.nl/achtergrond/casestudies/vws/>

⁶ <http://www.webrichtlijnen.nl/besluit/>

De achterkant/backend-techniek was gescheiden van de frontend-techniek. De vormgeving was gescheiden van de content.

Succesfactoren als toegankelijkheid, vindbaarheid, stabiliteit en bouwkwaliteit van de website waren aanwijsbaar verbeterd. Ook konden we de website veel beter beheren. Wij hadden vanaf livegang de mogelijkheid om in kleinere, beheersbare vervolgprojecten specifieke succesfactoren aan te pakken en te verbeteren.

In de Wayback-machine van het Internet Archive⁷ is te zien dat de website na livegang in maart 2004 blijkbaar belangrijker werd: het aantal malen dat de website werd geïndexeerd schoot omhoog in de maanden na livegang.



Afbeelding 33: de Wayback machine - www.minvws.nl

VWS heeft met deze aanpak op veel gebieden als voorbeeld gediend. In 2008 werden bijna alle medewerkers van ons team Digitale Media onderdeel van het multidisciplinaire team voor www.rijksoverheid.nl in het project 'Overheidscommunicatie Nieuwe Stijl'. Rijksoverheid.nl is live sinds 2010, net als destijds www.minvws.nl gelanceerd op 31 maart.

Huidige situatie

Doorontwikkeling, infrastructureel en redactioneel beheer van Rijksoverheid.nl is inmiddels onderdeel van een veel groter geheel, het 'Platform Rijksoverheid Online'. De Dienst Publiek en Communicatie beheert dit Platform in opdracht van alle 11 ministeries. Het Platform faciliteert vele websites en webapplicaties. Websites als

⁷ <https://archive.org/>

www.rijksoverheid.nl, www.defensie.nl en magazines.defensie.nl. Applicaties als abonneren.rijksoverheid.nl, www.mediatheekrijksoverheid.nl en de rijksoverheid brede Piwik statistieken voorziening.

De mensen achter het platform maken dankbaar gebruik van de ervaringen vanuit het verleden. Het platform baseert de door haar geboden kwaliteit op de eerder in dit verhaal genoemde succesfactoren. In een kwaliteitsprogramma koppelen we de succesfactoren aan de juiste richtlijnen, de juiste middelen (zoals de Webrichtlijnen) en uiteindelijk de juiste KPI's om het geheel te monitoren, meten en waar mogelijk te verbeteren.

De hele aanpak is gericht op het vroegtijdig herkennen, verwerken en toepassen van de diverse eisen in de dagelijkse werkprocessen om te komen tot kwalitatief goede websites.

Lessons learned?

Wat kan de overheid, bijvoorbeeld een gemeente, leren van de aanpak van VWS en de vergelijkbare aanpak van Rijksoverheid.nl in de afgelopen jaren?

Webrichtlijnen verplicht bij het bouwen van websites.

Al jaren.

En we worstelen er behoorlijk mee.

Webrichtlijnen zijn inderdaad al jaren verplicht. Maar het is 'slechts' een middel. De webrichtlijnen zijn een middel om door een website-eigenaar gewenste succesfactoren en doelen te realiseren. Doelen als toegankelijkheid, bouwkwiteit, vindbaarheid, beheerbaarheid en flexibiliteit. Uiteraard is het een worsteling om op al die gebieden goede resultaten te behalen. Pdf's, tabellen, video, het vereist kennis en dagelijkse aandacht. Bovendien zijn de inzichten over de richtlijnen altijd dynamisch en onderwerp van gesprek. Kwaliteit komt nooit vanzelf. Zie de Webrichtlijnen als een hulpmiddel om je echte doelen te behalen. Van belang voor alle bezoekers van websites: jong, oud, mét en zónder functiebeperking en met oude en nieuwe computers en internet-apparaten.

Gebaseerd op internationale richtlijnen, maar zijn ze werkelijk nodig?

Ja. Ze zijn vooral handig en nodig om een hoge kwaliteit te behalen. De richtlijnen geven richting aan het realiseren van hoogwaardige websites. Websites zijn geen bijproduct maar een belangrijk eerste communicatiemiddel. Ze verdienen simpelweg een goede aanpak om tot aanwijsbare, duurzame resultaten te komen. Een website-eigenaar heeft hierdoor houvast voor de realisatie van zijn website op korte termijn.

Dezelfde website-eigenaar heeft vervolgens beter grip op de kosten en het beheer van zijn website op de lange termijn.

Ben ik dan niet veel duurder uit?

Nee. Website eigenaren die hun website vanaf het begin realiseren op basis van de goede succesfactoren met de webrichtlijnen en andere best practices als middel zijn structureel goedkoper uit. Na livegang is beheer en doorontwikkeling onder meer door de scheiding van techniek, content en presentatie veel gericht mogelijk. Tegen lagere en beter beheersbare kosten. De opdrachtgevers en teams van minvws.nl en rijksoverheid.nl ondervonden dat jaren geleden al en passen het ook nu nog toe. En ook in 2014 zijn er voorbeelden van andere, nieuwe websites, die dagelijks de voordelen ervaren, ook op het gebied van kostenbeheersing.

Verbeteren en 'ombouwen' van bestaande websites die nog niet goed voldoen aan eisen van toegankelijkheid en bouwkwaliteit levert vaak wél een extra kostenpost op. Ook hier is voorkomen beter dan genezen. Webrichtlijnen zijn geen kunstje. Het is geen 'losse' oplossing die je achteraf kunt toevoegen. Inbedden van de Webrichtlijnen in het gehele proces van ontwerp, bouw en redactie is de beste manier om kwaliteit te borgen.

Beperken die richtlijnen ons niet in de communicatie op het moderne internet?

Integendeel. De webrichtlijnen zijn een middel en geen doel. Binnen de richtlijnen zijn alle mogelijkheden aanwezig voor modern gebruik van 'het web'. Door de kwaliteitsimpuls zijn de richtlijnen juist helemaal 'in lijn' met het 'moderne' internet. Flexibiliteit, duurzaamheid, open data, webperformance: al deze doelen zijn aanvullend op de succesfactoren van de webrichtlijnen en sluiten daar dus prima op aan. Versie 1 van de Webrichtlijnen was gebaseerd op HTML als basistechnologie. De nieuwe richtlijnen in versie 2 zijn technologie-onafhankelijk. Dit is meer toekomstvast en daarmee zijn de mogelijkheden zeer uitgebreid.

Moet dat nou echt?

De overheid moet goed gebruik maken van de mogelijkheden van het web. Om haar bezoekers te helpen bij het beantwoorden van haar vragen en het uitvoeren van taken. En om te informeren over beleid en uitvoering van de overheid. Daarbij is het verstandig om doelen te bepalen, in de vorm van succesfactoren: op welke gebieden moet de website goede resultaten behalen? Als je dan op zoek gaat naar instrumenten en middelen om bepaalde doelen te behalen, kan een website-eigenaar en opdrachtgever niet meer om de Webrichtlijnen heen. Niet omdat het verplicht is, maar omdat het goed en verstandig is.

Gewoon de goede dingen goed doen!

Over Gerrit

Gerrit Berkouwer werkt bij de Dienst Publiek en Communicatie (DPC) van het ministerie van Algemene Zaken als senior adviseur Kwaliteit en Innovatie. DPC is verantwoordelijk voor het 'Platform Rijksoverheid Online', het webplatform van de Rijksoverheid met sites als Rijksoverheid.nl, Defensie.nl en diverse andere rijksoverheidswebsites. Gerrit maakt zich druk over kwaliteit van websites, multi-disciplinaire teams en scrum. Gerrit heeft gewerkt in diverse functies binnen de communicatiediscipline bij de ministeries van Justitie, VWS en AZ en is 1 van de 6 redacteuren van Webrichtlijnen versie 2.



@geebee

[nl.Linkedin.com/in/gerritberkouwer](https://nl.linkedin.com/in/gerritberkouwer)