



10 lessen van digitaal

Inzichten na 20 jaar worstelen met digitale
toegankelijkheid

Michiel Duijsings en Wiep Hamstra

10 juni 2022



Nationaal Congres
Digitale Toegankelijkheid



*Het is niet mislukt.
Ik heb alleen 10.000 manieren
ontdekt die niet succesvol bleken.*

Thomas Edison



Les 1

Leren is doen



Een paar vragen



Kortom:

- We zijn specialist
- We hebben amper macht en middelen
- Hoeveelheid werk is niet te overzien
- Maar toch zitten wij hier
- En maandag weer vol aan de bak!



Hoe dan?





*“Bij ons is digitale toegankelijkheid geborgd
met Siteimprove.”*







Les 2

Jouw werk is niet simpel – dus
er zijn ook geen ‘simpele’
oplossingen





Les 3

Ergens heel veel verstand van
hebben is niet genoeg om je doel
te bereiken



Ik wil...

“Digitale toegankelijkheid tussen de oren van alle collega’s krijgen!”

“Uitgenodigd worden aan belangrijke tafels.”

“Andere mensen meenemen en motiveren!”



Ik wil...

“Alle content netjes aangeleverd krijgen.”

“Niet die eindeloze discussies voeren met inhoudsdeskundigen.”

“Draagvlak en mandaat krijgen!”



Wat zien je collega's?
(voordat ze achter een plant wegduiken)





Ik ben ~~adviseur~~ adviseur en ik wil.....

*“Dat anderen veranderen!
En dat ik anderen mag
zeggen wat ze moeten
doen!”*





De adviseur wil dat *andere* mensen
veranderen en/of het werk gaan
doen



Les 4

Wees adviseur, geen adviseur



Adviseren, wat is dat?





Ons werk:

Dingen gedaan krijgen zonder dat je
de baas bent



Adviesrollen

		Probleem duidelijk? (Voor geadviseerde en voor adviseur)	
		ja	nee
Oplossing duidelijk? (Voor geadviseerde en voor adviseur)	ja	Expertisemodel > Toepassing deskundigheid	--
	nee	Arts-patiënt model > Stelt diagnose, schrijft recept uit	Procesadvisering In de relatie wordt <i>situatie</i> van cliënt onderkend, met als doel om verbetering in aan te brengen



Les 5

Wees de vertrouwde adviseur



Macht

Macht is op basis van positie
= 'ik ben de baas'

Kennis/kunde is niet doorslaggevend

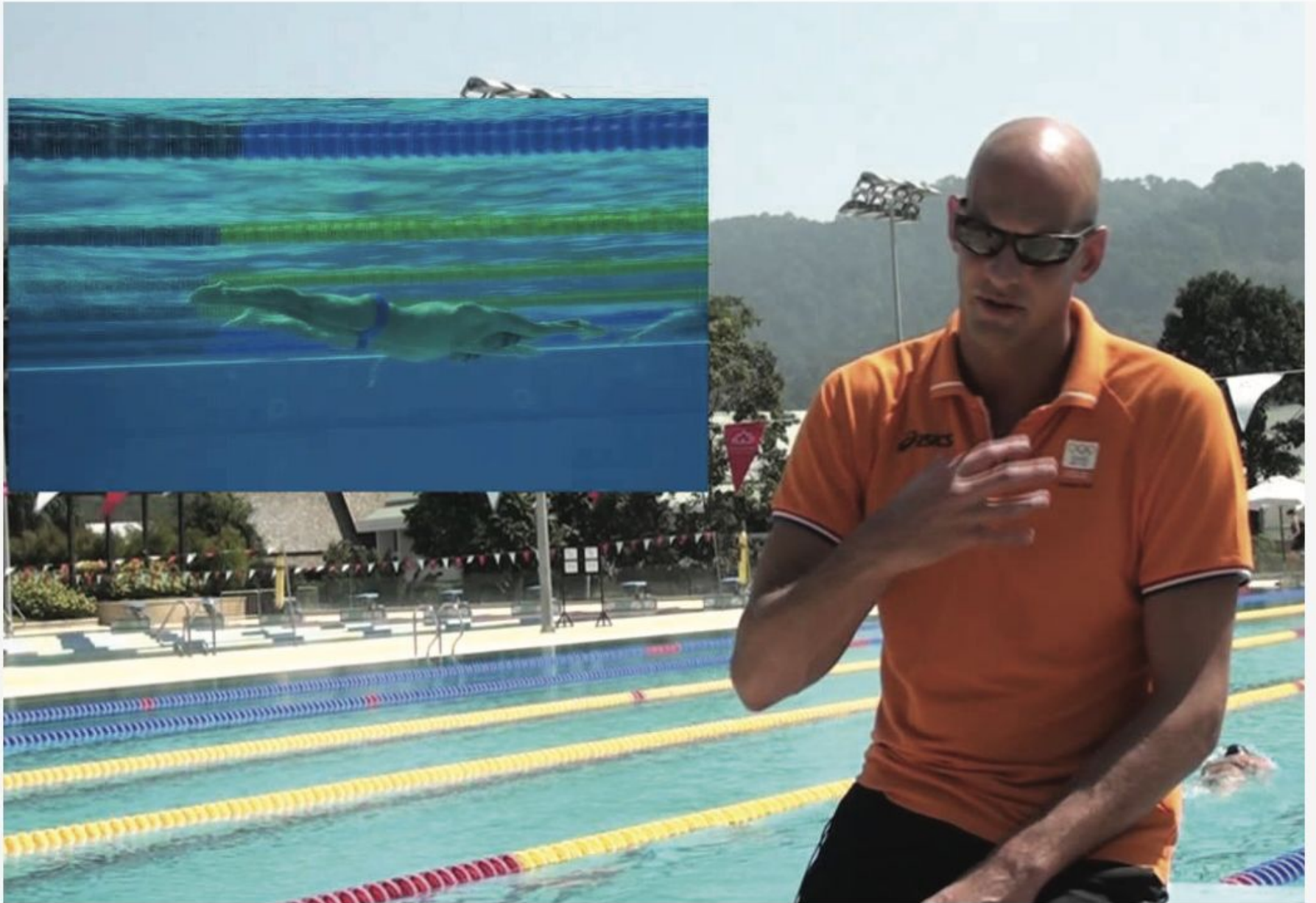


Gezag

Gezag *ontvang* je doordat mensen kiezen om naar je te luisteren op basis van competenties en gedrag



Gouden medailles in Rio





Nodig voor gezag

1. Kennis en vakmanschap m/v
2. Vermogen om je in te leven
3. Samenwerking: sociale en communicatieve vaardigheden



Succesvol adviseren
gaat beter als je laat
zien dat je de meester in
je vak bent.

Dat betekent o.a. dat je
je feiten op orde moet
hebben.

Zorg dat je veel weet.
En luister goed naar de
ander.





Les 6

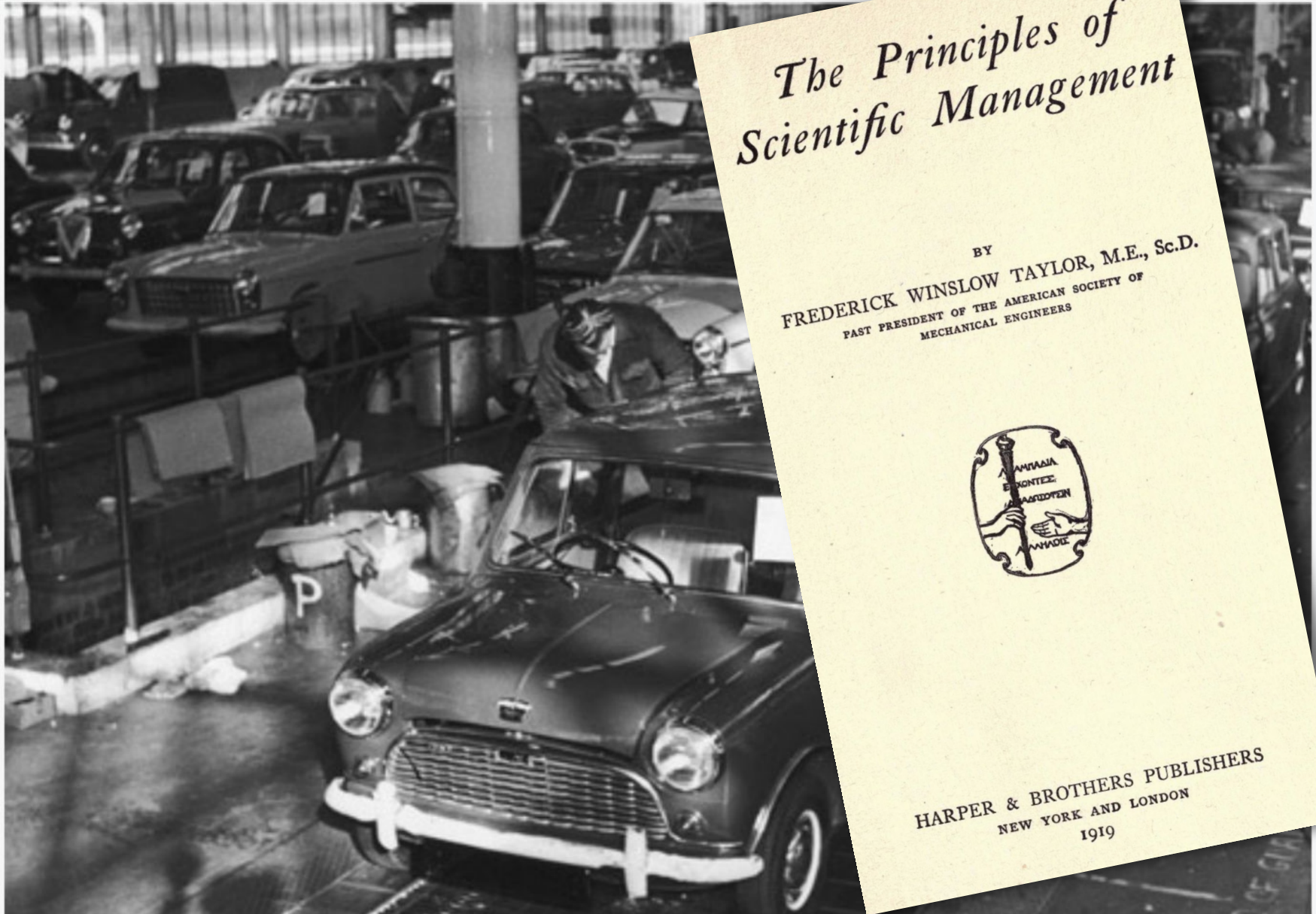
Werk aan je gezag. Dan lukt het
adviseren ook een stuk beter



Probleem: organisaties bestonden al
voordat websites ontstonden

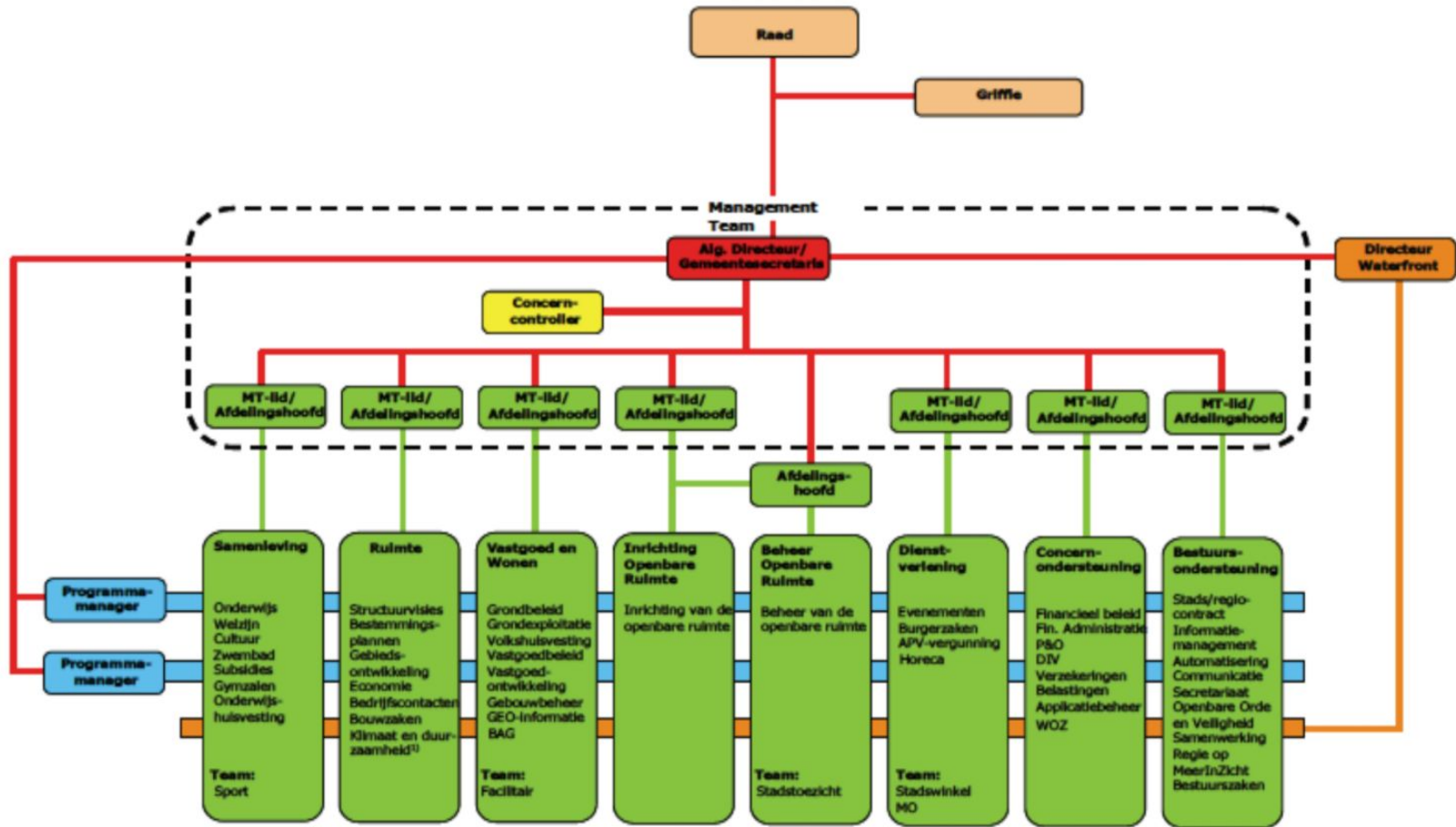


Productielijnen en arbeidsverdeling





Het digitale team is zoek





Les 7

Accepteer dat je uitgangspunt
een oude organisatie is (waar
digitaal 'e-bureaucratie' is)



Contentteam anno 1642. En in 2021 .. ???





Tips voor werken in teams

- Samenwerken is samen werken (gelijktijdig!)
- Wees helder over taken en rollen
- Team heeft sturing nodig
- Formuleer je teamdoel
- Wees realistisch over wat kan en niet kan
- Maak er geen 'duiventil' van



Les 8

Weet wie in je online team zit
(en werk als een team)

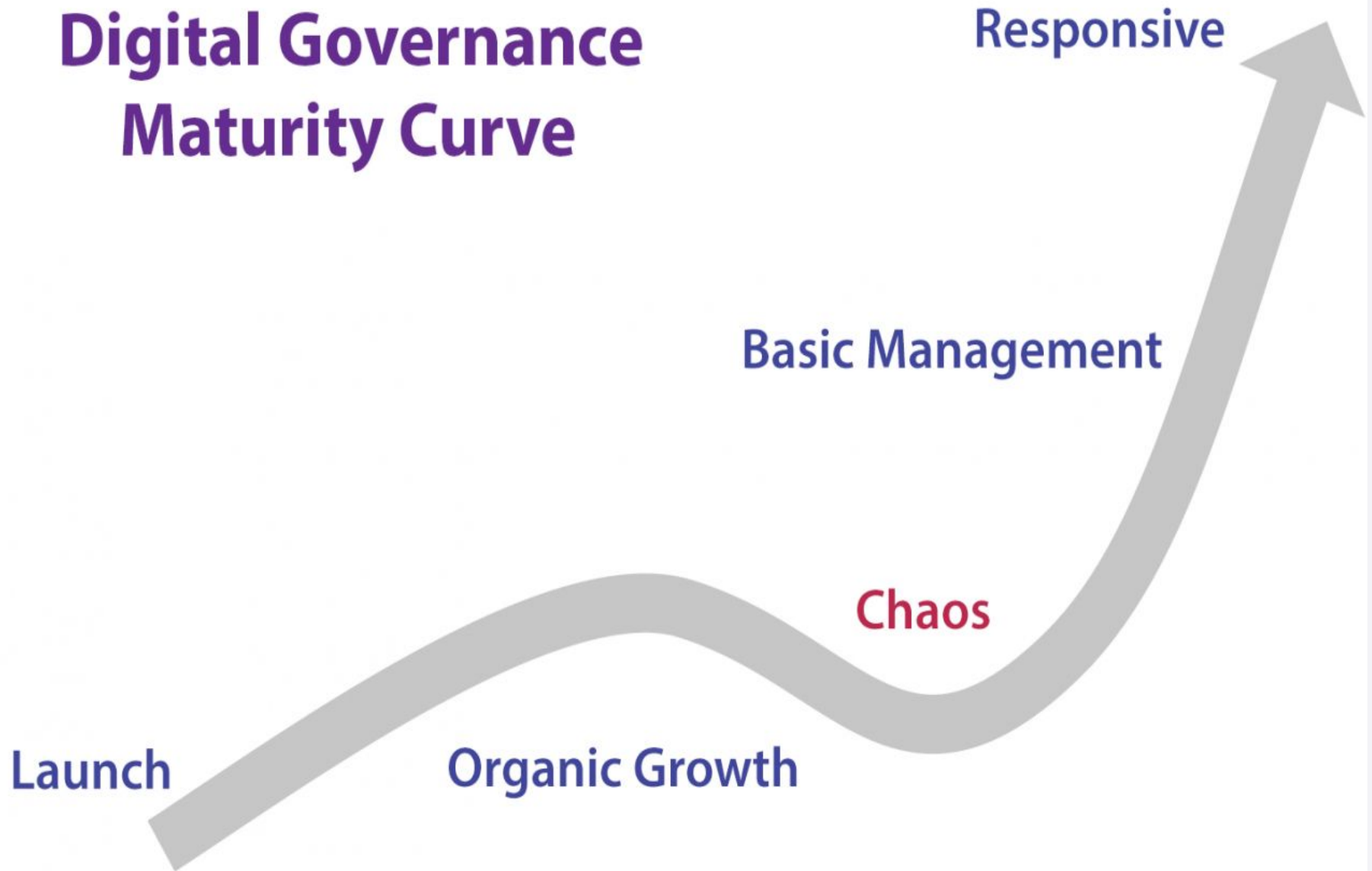


Digitale volwassenheid

- Groeipad: de ene fase volgt op de andere
- Geen stap overslaan
- Digitale toegankelijkheid regelen veronderstelt niveau van volwassenheid



Digital Governance Maturity Curve



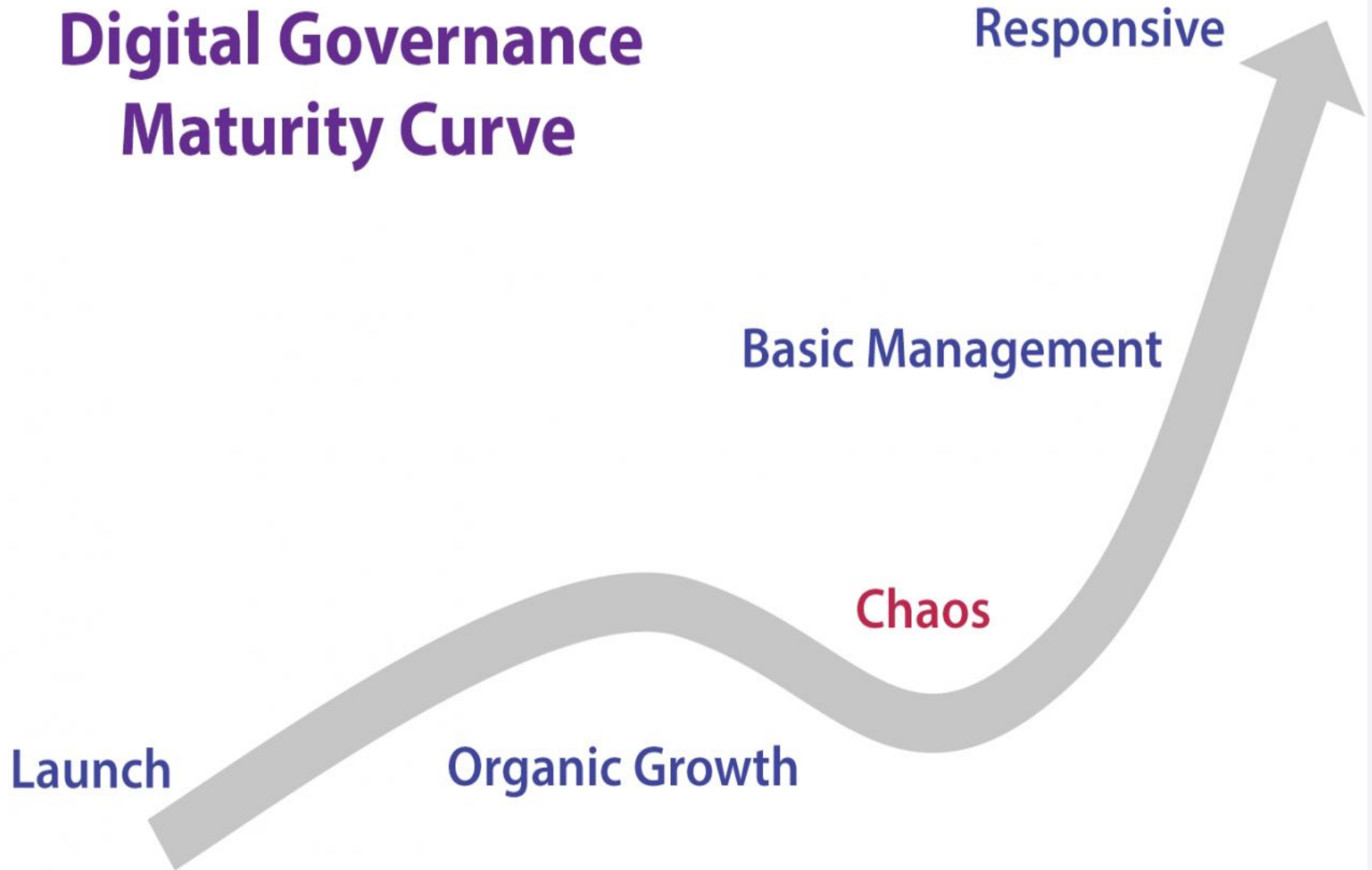


Launch (lancering)

- *‘We beginnen (opnieuw) en hoera!’*
- Geen standaarden, geen beleid, geen strategie
- Lanceren app, website, nieuw cms was het doel
- Vooral buiten de deur ingekocht
- Beheer in daluren, niet geregeld
- Niemand verantwoordelijk



Digital Governance Maturity Curve



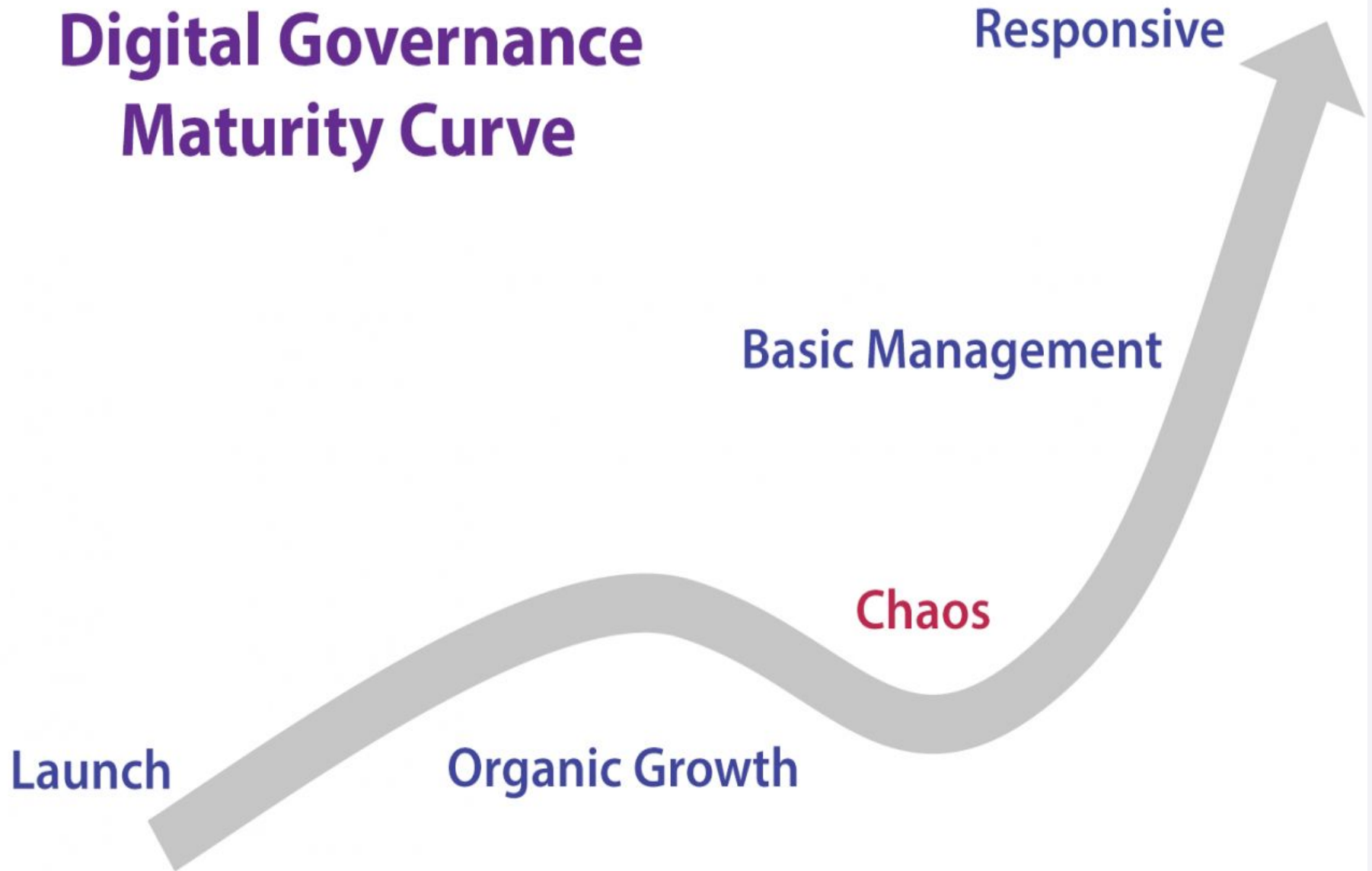


Organische groei

- Na lancering groeit het rustig door
- Amper standaarden, geen beleid, geen strategie
- Toegankelijkheid is een wens
- Decentraal beheer, overbelaste webmaster
- Techniek centraal in het vraagstuk
- *'De zoekmachine is niet goed!'*
- Management heeft geen idee



Digital Governance Maturity Curve



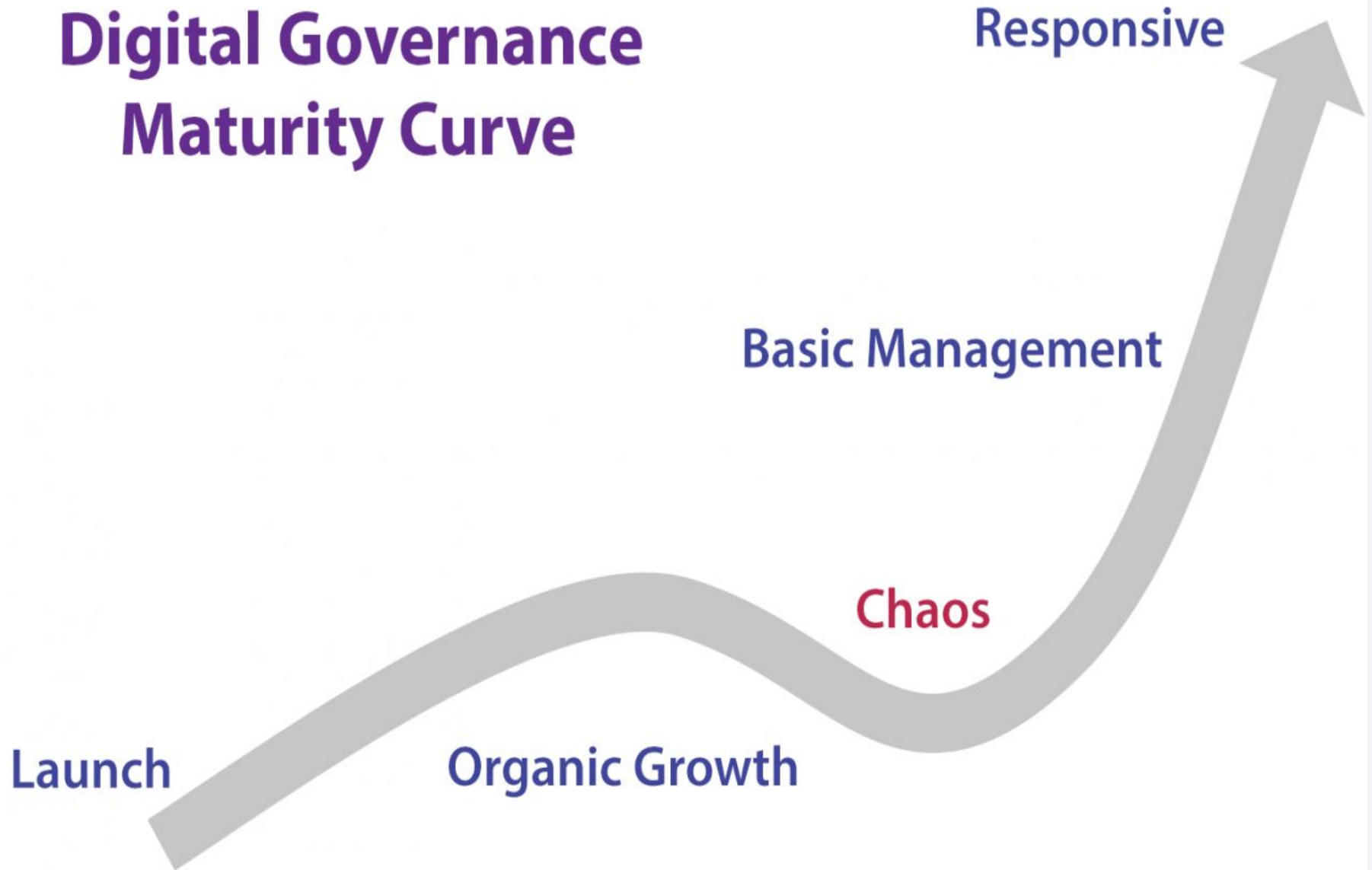


Chaos en herhaald herontwerp

- Standaarden ontstaan, niet breed ingevoerd
- Management laat problemen over aan werkvloer
- Iemand is zonder geld bezig met toegankelijkheid
- Spraakverwarring, bijv. 'digitale formulieren'
- Gedoe over 'wie er nu eigenlijk over gaat'
- Digitaal landschap is niet in beeld
- *'Er moet een nieuw cms komen!'*



Digital Governance Maturity Curve



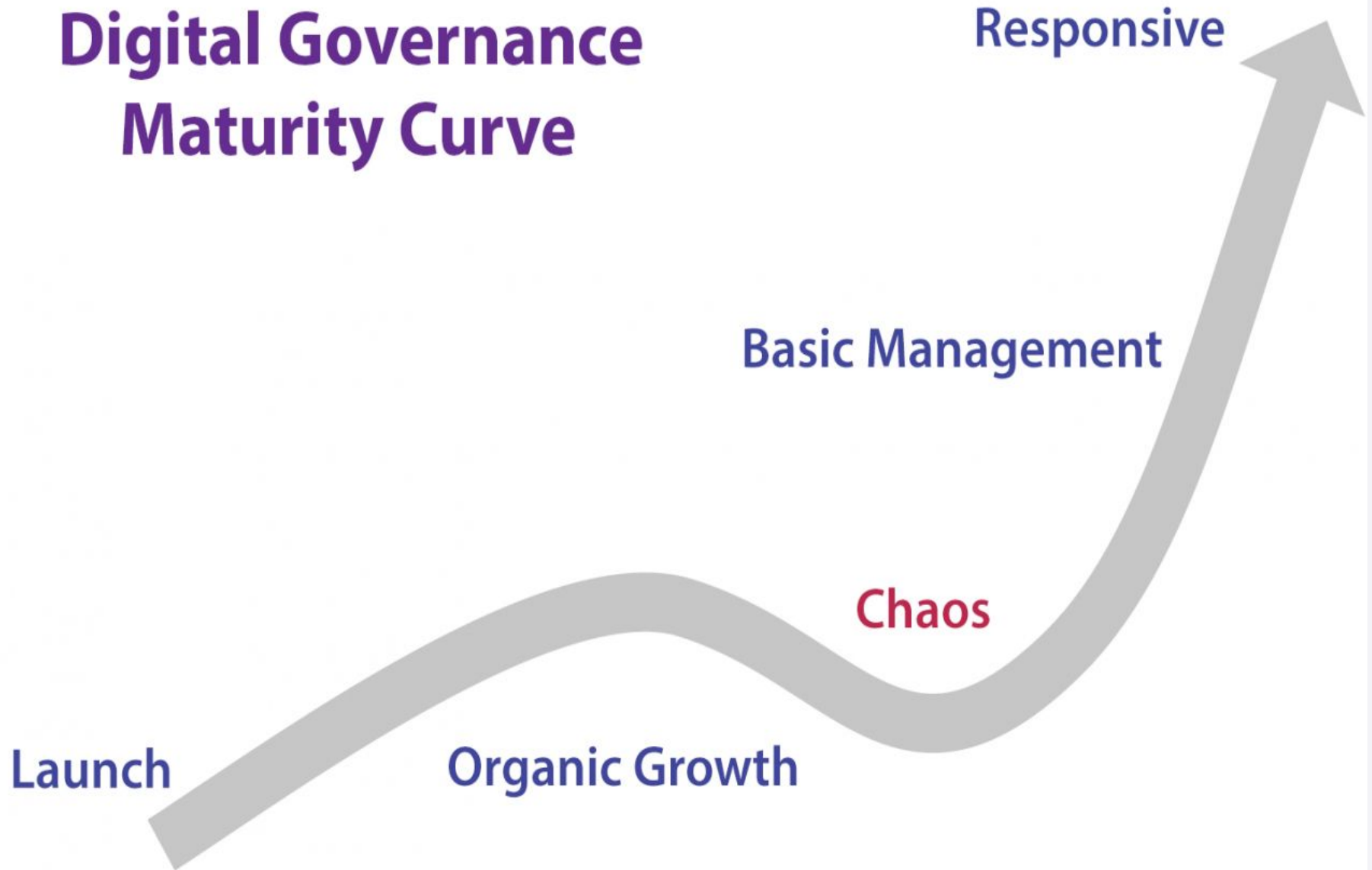


Basic management

- Wens de cirkel van herhaald herontwerp te doorbreken voor de 'hoofdwebsite'
- Er komt een eerste digitale strategie
- Aandacht voor gebruiksvriendelijkheid
- Nadenken over centraal budget voor digitaal
- Er ontstaat een kernteam voor digitaal
- Toegankelijkheid wordt meegenomen bij inkoop



Digital Governance Maturity Curve



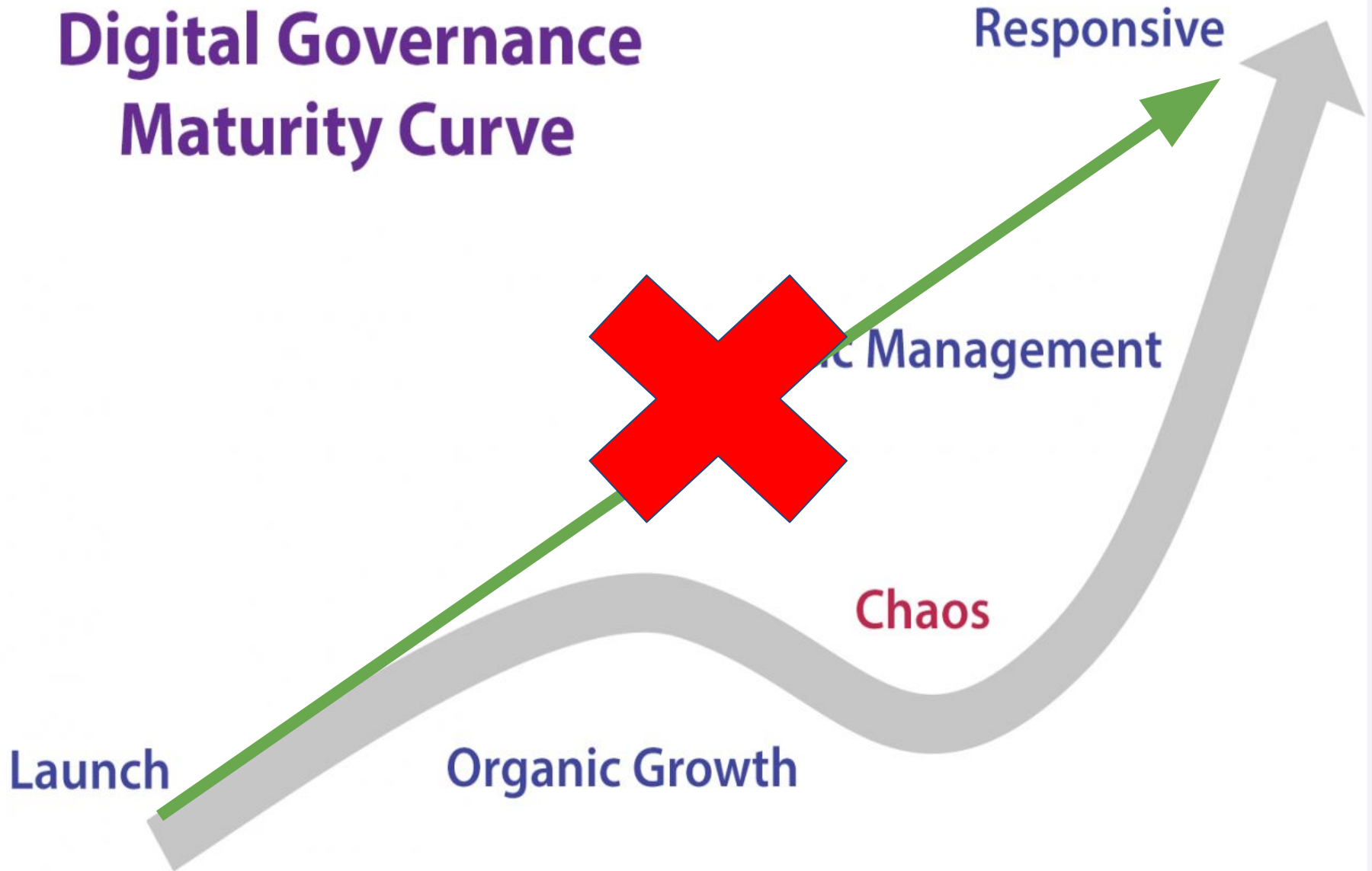


Geïntegreerde dienstverlening

- Digitaal is een integraal onderdeel van operatie
- Digitale team is bekend/ heeft structureel budget
- Aansprakelijkheid voor digitale strategie is belegd
- Strategie met leidende principes is vastgesteld
- Eigenaren beleid en standaarden zijn benoemd
- Compliance onderdeel van beleid en standaarden
- Team handelt pro-actief



Digital Governance Maturity Curve





Imperfectie accepteren, stap voor stap verbeteren

JACK NICHOLSON
HELEN HUNT GREG KINNEAR
AS GOOD AS IT GETS





Les 9

Herken de fase waar je
organisatie in zit – pas je acties
(en verwachtingen) daarop aan





Les 10

Voorkom spraakverwarring en
wees helder over concepten



Les 1

Ga zo door, blijf leren!

The background is a stylized, monochromatic blue illustration of a mountain range. In the foreground, there are dark, jagged silhouettes of evergreen trees. Behind them, several layers of mountain peaks are visible, with the most prominent one in the center. The sky is a lighter shade of blue, and the overall composition is layered to create a sense of depth.

Succes!

Michiel Duijsings en Wiep Hamstra
info@destaatvanhetweb.nl