

Digitale toegankelijkheid en AI.

Vertrouwen begint bij taal: hoe AI de overheid dichterbij de burger brengt



Steeds meer overheidscommunicatie verloopt digitaal. Maar bereik je daarmee ook echt alle burgers? Voor mensen met leesproblemen, visuele beperkingen of lage digitale vaardigheden kan een ambtelijke tekst al snel een obstakel worden. Gelukkig biedt kunstmatige intelligentie (AI) nieuwe mogelijkheden om communicatie begrijpelijk, inclusief én wettelijk correct te maken.

In deze whitepaper ontdek je hoe je met AI voldoet aan de European Accessibility Act (EAA) en AI-Act, en hoe je duidelijke taal toepast die alle burgers bereikt, van aanvraagformulieren tot beleidsteksten.

Inhoudsopgave Whitepaper

- EU-wetgeving uitgelegd
- Het belang van heldere taal
- Hoe AI helpt
- Stappenplan voor digitale toegankelijkheid
- Het kiezen van de juiste AI-software

EU-wetgeving: de AI-Act en de EAA

Hoewel de AI-Act en de EAA verschillende wetten zijn, richten ze zich beide op inclusieve en veilige communicatiestrategieën. Wil je AI gebruiken om overheidscommunicatie te verbeteren, dan moet je zowel de EAA als de AI-Act naleven. Voor de publieke sector als geheel is dit proces vrijwel onontkoombaar.

De EAA

De European Accessibility Act (EAA) behandelt de toegankelijkheid van systemen en digitale communicatie. Vanaf 28 juni 2025 treedt deze wet in werking en wordt vanaf dat moment ook gehandhaafd. Websites en systemen als betaalautomaten moeten dan voor iedereen toegankelijk zijn, ongeacht beperkingen als slechtziendheid, aandachtsstoornissen, een beperkte motoriek, dyslexie of laaggeletterdheid.

EAA-richtlijnen WCAG

De richtlijnen van de EAA voor betere digitale toegankelijkheid vind je in de *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG). Deze richtlijnen zijn verplicht, voor zover ze van toepassing zijn. Teksten op websites moeten bijvoorbeeld goed zichtbaar zijn op een achtergrond in duidelijke contrastkleuren, ze moeten vergroot kunnen worden en de pagina moet een voorleesfunctie hebben. Bovendien moeten teksten inhoudelijk helder en eenduidig zijn.

De EU AI-Act

De EU AI-Act reguleert kunstmatige intelligentie door eisen te stellen aan AI-toepassingen en deze onder te verdelen in verschillende risiconiveaus. De AI Act wordt sinds 2024 gefaseerd ingevoerd. Zorg ervoor dat je precies weet in welke categorie jouw AI-toepassingen vallen, hoe transparant en inclusief ze zijn en of je AI-software en -tools zich houden aan andere wetgeving zoals de bescherming van persoonsgegevens (AVG/GDPR).

Het belang van heldere taal in de publieke sector

In 2018 begon de Rijksoverheid met het actief bevorderen van duidelijk taalgebruik bij overheid en gemeenten. Het ministerie van BZK (Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties) startte hiervoor het programma *Direct Duidelijk* op. Het doel van dit programma is om overheidscommunicatie voor alle burgers begrijpelijk te maken.

Duidelijke communicatie zorgt voor:

- betere toegang voor kwetsbare en laaggeletterde groepen
- meer vertrouwen in de overheid door verhoogde transparantie
- meer zelfredzaamheid en participatie van burgers
- minder hulpvragen en misverstanden
- efficiëntere werkprocessen

Sinds de start van *Direct Duidelijk* is er echter veel veranderd voor de publieke sector: de komst van generatieve AI op de werkvloer brengt grote veranderingen met zich mee. Het toepassen van helder taalgebruik past gelukkig naadloos binnen het ontwikkelen van een verantwoorde en ethische AI-governance.

Duidelijke taal: dit zijn de richtlijnen

Duidelijke taal voldoet aan de volgende eisen:

1. 80% van de bevolking begrijpt de inhoud van de tekst. Dit is taalniveau B1 volgens het *Europees Referentiekader (ERK) voor Talen*.
2. De zinnen zijn kort en actief. Beperk de zinslengte tot 15 woorden.
3. Er is een logische samenhang tussen zinnen en zinsdelen. Gebruik hiervoor verbindingswoorden zoals *omdat*, *daarna*, *vervolgens*.
4. De tekst is overzichtelijk. Kopjes, alinea's en bulletpoints zorgen voor een duidelijk overzicht van de pagina.
5. Vermijd ambtelijke taal. Gebruik geen jargon en wollige taal, maar zoek actief naar eenvoudige woorden voor heldere teksten.
6. De instructies zijn eenduidig. Dus niet *ga verder*, maar *klik op de groene button om verder te gaan*.
7. Vermijd beeldspraak. Vraag niet aan burgers of ze het hoofd boven water kunnen houden, maar vraag of ze genoeg geld hebben om hun rekeningen te betalen.
8. Houd de zinnen actief. Schrijf niet *U wordt verzocht aangifte te doen*, maar *Doe aangifte voor 30 april 2025*.

9. Wees inclusief. De tekst moet van toepassing zijn op alle burgers, hier mag geen verwarring over ontstaan. Geef het heel duidelijk aan als de tekst alleen op een subgroep betrekking heeft, en leid andere bezoekers dan weg.

Duidelijke taal is ook offline van belang

De EAA heeft betrekking op de toegankelijkheid van websites, mobiele applicaties en software. De AI Act heeft betrekking op het gebruik van kunstmatige intelligentie. Heldere taal is echter belangrijk bij álle vormen van communicatie, dus ook bij geprinte media zoals folders, reclames en *hand-outs*. Volg hier dezelfde regels als op je website.

Maak duidelijke taal de standaard binnen het hele publieke domein.

Wil je meer lezen over de kloof tussen overheid en burger? Lees de blogs die hier dieper op ingaan op [onze website](#)!

Vlug alle teksten aanpassen?

Het is geen kleinigheid om alle teksten op de website van een overheidsinstantie of gemeente aan te passen. Toch moet dat wel gebeuren en het liefst zo snel mogelijk. Overheidsinstanties en gemeenten zijn immers de allereerste organisaties die controle kunnen verwachten bij handhaving van de EAA.

Zoek dus naar geschikte tools om te helpen bij het proces. Houd er rekening mee dat deze moeten voldoen aan de wettelijke standaarden van zowel de EAA als de AI Act.

Hoe AI helpt om digitale toegankelijkheid te vergroten

Met AI werk je sneller bij het toegankelijk maken van je digitale communicatie. Gebruik allereerst een AI-toepassing om je website te scannen en zo de knelpunten in beeld te brengen. Denk bijvoorbeeld aan de Textmetrics [toegankelijkheidstest](#) volgens WCAG-normen.

Analyse van oude en nieuwe teksten

AI is een grote hulp bij het analyseren van teksten. Voldoen ze aan het vereiste taalniveau B1 voor begrijpelijkheid of kan het beter? AI helpt snel met het screenen van oude teksten, met het voorstellen van verbeteringen en met het schrijven van nieuwe teksten. AI-gestuurde software zoals Textmetrics helpt bovendien met het consistent houden van de *tone of voice* in alle overheidscommunicatie.

Het succes van de gemeente Enschede

Direct Duidelijk-regisseur Kirsten van de Meent, werkzaam bij de gemeente Enschede kwam er al gauw achter dat duidelijk en transparant communiceren een stuk moeilijker is dan het lijkt. Ze schakelde daarom Textmetrics in om het proces te begeleiden. Het trainen van de medewerkers was niet moeilijk en ze vinden het makkelijk om met de software te werken: ze krijgen directe feedback op hun teksten zodat die transformeren van wollige taal naar begrijpelijk B1-niveau.

Duidelijke taal leidt tot meer begrip en efficiëntie. Het resultaat? Burgers die makkelijker online hun weg vinden, meer vertrouwen in hun gemeente hebben en minder vaak een beroep op medewerkers hoeven te doen. Behalve tevreden burgers levert efficiëntere communicatie dus ook minder werkdruk op.

Stappenplan digitale toegankelijkheid en AI

De EAA treedt 28 juni 2025 in werking, de AI Act is al gedeeltelijk in werking getreden. Het verbeteren van digitale toegankelijkheid heeft dus de prioriteit. Met behulp van AI kan dit proces redelijk snel gaan, maar dan moeten we rekening houden met de eisen van de EU AI-act. Met het volgende stappenplan houd je het overzicht in het proces.

1. Inventariseer al je digitale diensten en producten. Heb je betaalautomaten op het gemeentehuis, formulieren online en nieuwsbrieven? Al je diensten en producten moeten voor alle burgers toegankelijk zijn.
2. Scan je website op toegankelijkheid. Hier heb je software voor nodig die behalve design ook alle links, plaatjes, buttons en teksten analyseert.
3. Analyseer de scanresultaten en onderneem actie. Bekijk de resultaten en bepaal op welke afdeling de verbeteracties terechtkomen.
4. Kies AI-software voor het (her)schrijven van teksten. Gebruik een AI-software die verbeteringen suggereert voor taalniveau B1 en andere normen. Ideaal is een software met instellingen waarin je zelf de *tone of voice* kan afstemmen, zodat alle communicatie in dezelfde stijl geschreven wordt, ongeacht het taalniveau en onderwerp.
5. School je medewerkers. Leer medewerkers de software te gebruiken, maar geef ook uitleg over het belang van de EAA en de AI-Act.

Met AI verbeter je snel je oude teksten en schrijf je duidelijke nieuwe teksten. Dit hoeft niet veel werk te zijn, zolang je maar de juiste AI-software kiest. Met verkeerde software is de kans groot dat je de AI-Act overtreedt. Vraag dus altijd openheid en volkomen transparantie van je AI-softwareleverancier.

Waar je op moet letten bij het kiezen van AI-software

Elk AI-programma werkt binnen een bepaalde context. Een algemeen programma als ChatGPT is een generiek programma dat niet specifiek getraind is voor de Europese taalniveaus. Bovendien is het niet ontwikkeld om teksten te genereren binnen de wettelijke kaders van de EU. Denk hierbij aan dataveiligheid volgens de AVG - een wet die techbedrijven van buiten de EU niet automatisch ondersteunen. Hetzelfde geldt natuurlijk voor de AI-Act en de EAA.

Vooraf de transparantie van de gekozen AI-software en tools is belangrijk: dit is een van de audit-punten van de AI-Act. Als organisatie in de publieke sector draag je de volle verantwoordelijkheid voor je gebruikte programmatuur: eis dus volledige transparantie van je leverancier over trainingsdata en -processen.

Toegankelijkheidsexpertise van je AI-software leverancier

De EAA en de AI-Act geven een goede leidraad om digitale toegankelijkheid te verbeteren op een veilige manier. AI die verbeteringen mag je natuurlijk handmatig identificeren en doorvoeren, maar op de lange duur is dit niet houdbaar. Digitale toegankelijkheid waarborgen is immers een doorlopend proces. Kies daarom meteen voor een betrouwbare AI-partner die het volgende garandeert:

- Ethische waarden. Ethiek is een aspect dat ook in de AI-Act aan de orde komt.
- Inclusieve teksten. Hiermee spreek je álle burgers aan.
- Transparantie in trainingsdata en -processen. Belangrijk voor audits en dataprotectie.
- Consistente *tone of voice*. Elke medewerker kan een tekst in dezelfde stijl produceren.
- Navolging AI-Act, AVG en EAA. Een bedrijf binnen de EU geniet daarom de voorkeur.
- Integratie in bestaande processen en systemen. Mede hierdoor is de leercurve voor medewerkers kort.

Over Textmetrics

Textmetrics is een Nederlands bedrijf dat voldoet aan alle EU-regelgeving en dat als toegankelijkheidsexpert ook ethische waarden en inclusiviteit hoog in het vaandel heeft staan. Neem [contact op](#) voor een vrijblijvende demonstratie.