

DAMM & CAM

Deze whitepaper is voor jou geschreven

Werk je aan digitale producten of diensten, en merk je dat toegankelijkheid vooral op losse acties draait? Dan is deze whitepaper voor jou. Hij is bedoeld voor bestuurders, product owners, project- en programmamanagers, communicatieadviseurs en teams die willen weten hoe zij van incidentele reparaties naar een structurele aanpak groeien.

Je leest wat de twee instrumenten van Cardan doen, hoe ze samenwerken en welke eerste stap bij jouw situatie past. Geen theorie om de theorie, maar een kader dat je meteen kunt gebruiken in een gesprek met je directie, je teams of je leveranciers.

Inhoud

1. Inleiding: waarom meten en bewegen twee verschillende dingen zijn
2. Deel 1: DAMM, de theorie. Vijf niveaus en acht domeinen
3. Deel 2: CAM, de methode. Vier niveaus en vier fasen
4. Deel 3: DAMM en CAM samen, met drie voorbeeldprofielen
5. Deel 4: waarom nu, en wat uitstel kost
6. Deel 5: hoe Cardan je helpt
7. Van whitepaper naar roadmap
8. Veelgestelde vragen, over Cardan en contact

Inleiding

Digitale toegankelijkheid raakt de hele organisatie: beleid, ontwerp, ontwikkeling, content en cultuur. Om daar grip op te krijgen, gebruikt Cardan twee samenhangende instrumenten: DAMM om te bepalen waar een organisatie staat, en CAM om te bepalen hoe zij vooruitkomt.

Dit whitepaper is de eerste kennismaking met beide. Het legt uit wat DAMM en CAM zijn, hoe ze zich tot elkaar verhouden, en wat de eerste stappen zijn om ze te gebruiken als vertrekpunt voor een eigen roadmap naar het hoogste niveau van digitale toegankelijkheid. Het is geen kant-en-klare roadmap: het is het kader waarmee Cardan die roadmap samen met jou opbouwt.

In de praktijk zien we één patroon steeds terugkomen. Organisaties investeren serieus in toegankelijkheid, maar het resultaat houdt geen stand. Een audit levert een lijst bevindingen op, de bevindingen worden opgelost, en een jaar later staat er een nieuwe lijst met dezelfde soort fouten. Dat komt niet doordat teams hun werk slecht doen. Het komt doordat de verbetering aan het eind van het proces zit in plaats van erin. Meten laat zien dát dit gebeurt; een methode zorgt dat het stopt.

Deel 1: DAMM, de theorie

De Digital Accessibility Maturity Model (DAMM) beschrijft hoe volwassen de aanpak van een organisatie op het gebied van digitale toegankelijkheid is. Het model is gebaseerd op internationaal werk van het W3C en meet volwassenheid op twee assen: een schaal van vijf niveaus, en een reeks domeinen waarbinnen die niveaus worden gescoord.

De vijf niveaus

Tabel 1. De vijf volwassenheidsniveaus van DAMM.

Niveau	Naam	Wat het betekent
1	Ad hoc	Geen structurele aanpak; toegankelijkheid wordt reactief opgepakt, als het al gebeurt.
2	Repeatable	Er is bewustzijn en er gebeuren losse acties, maar nog niet systematisch.
3	Defined	Er zijn vastgelegde processen; toegankelijkheid is onderdeel van standaard werkwijzen.
4	Managed	Processen worden gemeten en gemonitord; verbetering gebeurt proactief.
5	Optimising	Continue verbetering is ingebed; de organisatie loopt voorop in de sector.

Een organisatie zit zelden overal op hetzelfde niveau. Het is heel gebruikelijk dat Testen & Auditen al op niveau 3 staat, terwijl Beleid & Sturing nog op niveau 1 hangt. Dat verschil is precies waar een roadmap op wordt gebouwd.

Belangrijk is ook wat de niveaus níet zijn: ze zijn geen cijfer en geen keurmerk. Niveau 5 is niet voor iedere organisatie het doel op korte termijn. Voor de meeste organisaties is de winst het grootst in de sprong van 1 naar 3, omdat daar losse inspanningen een vaste plek in het werk krijgen.

De acht domeinen

Volwassenheid wordt per domein afzonderlijk gescoord. Dat voorkomt een vertekend totaalbeeld: een organisatie die goed test maar geen beleid heeft, is niet structureel volwassen, ook al voelt het zo.

Tabel 2. De acht domeinen waarop DAMM scoort.

Domein	Wat het omvat
--------	---------------

Domein	Wat het omvat
Beleid & Sturing	Toegankelijkheidsbeleid, eigenaarschap, betrokkenheid van directie/bestuur.
Inkoop	Toegankelijkheidseisen in contracten met leveranciers en partijen.
Ontwerp & Ontwikkeling	WCAG geïntegreerd in het ontwerp- en bouwproces.
Testen & Auditen	Systematisch testen, tooling, rapportage.
Content	Toegankelijke content-creatie, redactionele richtlijnen.
Training & Bewustzijn	Kennis, vaardigheden en cultuur van medewerkers.
Gebruikersbetrokkenheid	Mensen met een beperking betrekken bij ontwerp en testen.
Monitoring & Rapportage	Voortgang volgen, KPI's, externe verantwoording.

Hoe een domein groeit: twee voorbeelden

Om de niveaus concreet te maken, hieronder twee domeinen uitgeschreven van niveau 1 naar niveau 5. Dezelfde denklijn geldt voor de andere zes domeinen.

Tabel 3. Groeipad van de domeinen Beleid & Sturing en Ontwerp & Ontwikkeling.

Niveau	Beleid & Sturing	Ontwerp & Ontwikkeling
1	Niemand is eigenaar; toegankelijkheid komt op als er een klacht binnenkomt.	Toegankelijkheid wordt achteraf gerepareerd, per ticket.
2	Een enthousiaste medewerker trekt het onderwerp; er is nog geen mandaat.	Enkele teams passen WCAG toe, afhankelijk van wie er in het team zit.
3	Er is vastgesteld beleid met een eigenaar en een vast budget.	Toegankelijkheidseisen staan in de definition of done en in het design system.
4	Directie stuurt op meetbare doelen en bespreekt voortgang periodiek.	Geautomatiseerde checks draaien in de pijplijn; regressies worden gesignaleerd.

Niveau	Beleid & Sturing	Ontwerp & Ontwikkeling
5	Beleid wordt bijgestuurd op basis van data en gebruikersonderzoek.	Componenten zijn toegankelijk by default; nieuwe patronen worden mét gebruikers getoetst.

Wat DAMM oplevert

- Een objectief, onderbouwd beeld van waar de organisatie vandaag staat, per domein.
- Een gemeenschappelijke taal tussen bestuur, product, development en compliance.
- Aansluiting op ISO 30071-1, de internationale norm voor toegankelijkheidseisen bij inkoop, ontwerp, ontwikkeling en testen van ICT.
- Een nulmeting waartegen voortgang ieder jaar opnieuw kan worden afgezet.

De relatie met WCAG en ISO 30071-1

WCAG 2.2 beschrijft wanneer één digitaal product toegankelijk is. Dat is noodzakelijk, maar het zegt niets over de organisatie eromheen: wie eigenaar is, hoe eisen in contracten komen en hoe voorkomen wordt dat fouten terugkeren. ISO 30071-1 vult dat aan met eisen aan het proces, en DAMM maakt zichtbaar hoe ver een organisatie daarin is.

Zo ontstaat een keten die logisch in elkaar past: WCAG voor het product, ISO 30071-1 voor het proces, DAMM voor de meting, en CAM voor de beweging.

Let op

DAMM meet. Het model vertelt waar een organisatie staat, niet hoe zij daar wegkomt. Voor het pad naar een hoger niveau gebruikt Cardan CAM.

Deel 2: CAM, de methode

Waar DAMM het meetinstrument is, is CAM de manier waarop Cardan organisaties daadwerkelijk laat bewegen van het ene niveau naar het andere. CAM kent een eigen schaal van vier niveaus en werkt in de praktijk via vier terugkerende fasen.

De vier CAM-niveaus

Belangrijk: dit is een eigen, vierledige schaal en geen andere naam voor de vijf DAMM-niveaus. DAMM en CAM meten niet 1-op-1 hetzelfde; zie ze als twee lagen die elkaar aanvullen, niet als synoniemen van elkaar.

Tabel 4. De vier CAM-niveaus.

CAM-niveau	Wat het betekent
Reactief	Toegankelijkheid krijgt aandacht bij incidenten of losse verzoeken; geen vast team of proces.
Gestructureerd	Kennis is aanwezig bij de mensen die het werk doen (developers, UX); eerste vaste werkwijzen.
Geïntegreerd	Toegankelijkheid is onderdeel van het reguliere ontwikkelproces en wordt breder in de organisatie uitgerold.
Geborgd	Toegankelijkheid is zelflerend geborgd in systemen en processen, met minimale externe afhankelijkheid.

De vier fasen

Per traject doorloopt een organisatie (of een specifiek onderdeel daarvan, zoals één applicatie of design system) vier fasen. Ze zijn bedoeld als opeenvolgende beweging, niet als vier losse projecten.

Tabel 5. De vier CAM-fasen en wat er in elke fase gebeurt.

Fase	Kern	Wat er gebeurt
1. Kennisfundament	Training	Gerichte training voor de mensen die het werk daadwerkelijk uitvoeren: developers, UX'ers, content-eigenaren. Geen basiscursus in algemeenheden, maar verdieping die aansluit op de praktijk van de organisatie.

Fase	Kern	Wat er gebeurt
2. Praktijktoets	Audit	Onderzoek van de belangrijkste producten, flows of het design system, zodat een concreet en prioriteitsgestuurd beeld ontstaat van wat als eerste moet worden aangepakt.
3. Verdieping	Advies & consultancy	De bevindingen uit de praktijktoets worden niet over de schutting gegooid. Cardan werkt naast de teams: duidt bevindingen, adviseert over oplossingen per component, en werkt mee aan implementatie.
4. Verankering	Co-creatie	De organisatie werkt toe naar een structureel geborgde aanpak, bijvoorbeeld eigen tooling of automatisering (zoals een interne accessibility-agent), zodat de organisatie zelf in de hand houdt wat is opgebouwd.

Wat je per fase van Cardan mag verwachten

- **Kennisfundament:** trainingen op rol, oefenmateriaal uit je eigen producten, en een korte terugkoppeling over wat teams nog missen.
- **Praktijktoets:** een rapport met bevindingen op ernst en impact, inclusief voorbeelden van gebruikers die vastlopen en een voorstel voor volgorde van aanpak.
- **Verdieping:** meedenken bij ontwerpkeuzes, componenten samen herstellen, en het vastleggen van afspraken in richtlijnen die je teams zelf onderhouden.
- **Verankering:** monitoring, borging in het design system en de pijplijn, en een afbouwplan zodat je ons steeds minder nodig hebt.

De rolverdeling

CAM borgt processen en structuren. Cardan Academy, het trainingsplatform van Cardan, borgt kennis en vaardigheden. Beide zijn nodig: processen zonder kennis vallen stil zodra mensen wisselen; kennis zonder proces blijft afhankelijk van individuen.

Deel 3: DAMM en CAM samen

In de praktijk beginnen de meeste trajecten met een DAMM-doorsnede: een beknopt beeld van waar de organisatie op de belangrijkste domeinen staat, zonder meteen alle indicatoren in detail te doorlopen. Dat voorkomt dat een eerste kennismaking meteen aanvoelt als een uitgebreid compliance-onderzoek.

Vanuit dat beeld wordt bepaald welk CAM-niveau aansluit bij de huidige situatie, en welke fase (Kennisfundament, Praktijktoets, Verdieping of Verankering) de eerste logische stap is. Niet elke organisatie start bij fase 1: een partij die al traint maar nog niet systematisch test, start bijvoorbeeld direct bij de Praktijktoets.

Zo ontstaat een roadmap die niet begint met een lijst eisen, maar met een concrete eerste beweging, gebouwd op waar de organisatie vandaag daadwerkelijk staat.

Drie voorbeeldprofielen

De volgende profielen zijn illustratief. Ze laten zien hoe hetzelfde model tot drie verschillende startpunten leidt.

Tabel 6. Van DAMM-beeld naar eerste CAM-stap, in drie situaties.

Situatie	Wat DAMM laat zien	Eerste CAM-stap
Gemeente met veel formulieren	Testen op niveau 3, Beleid op 2, Inkoop op 1. Leveranciers leveren ontoegankelijke componenten.	Verdieping, met nadruk op inkoop Eisen en contractafspraken.
Softwarebedrijf met eigen design system	Ontwerp & Ontwikkeling op 3, Training op 2, Gebruikersbetrokkenheid op 1.	Praktijktoets op het design system, daarna verankering in componenten.
Zorginstelling met veel content	Content op 1, Training op 1, Monitoring op 2. Veel PDF-documenten online.	Kennisfundament voor redacteuren en documentmakers.

Vier misverstanden die we vaak tegenkomen

- **“Eén audit maakt ons toegankelijk.”** Een audit is een momentopname. Zonder proces staat er bij de volgende release weer nieuw werk klaar.
- **“Toegankelijkheid is iets voor developers.”** De meeste knelpunten ontstaan eerder: in het ontwerp, in de content en in de inkoop.
- **“Wij moeten meteen naar niveau 5.”** Een realistische stap van 1 naar 3 levert doorgaans meer op dan een ambitie die halverwege stilvalt.

- **“Automatische tools vinden alles.”** Ze vinden een deel. De rest komt uit handmatig testen en uit gebruikers zelf.

Deel 4: waarom nu

Sinds 28 juni 2025 is de European Accessibility Act van kracht. Voor overheden geldt daarnaast al langer de verplichting om digitale kanalen toegankelijk te maken en daarover te verantwoorden. De vraag is voor de meeste organisaties dus niet meer óf zij eraan moeten voldoen, maar hoe zij dat blijvend organiseren.

Wat uitstel kost

- Herstelwerk achteraf is duurder dan het in één keer goed doen; een fout in een veelgebruikt component vermenigvuldigt zich over alle schermen.
- Toezicht en klachten vragen om aantoonbare onderbouwing, en die is er niet zonder proces en documentatie.
- Mensen die je dienst niet kunnen gebruiken, bellen, mailen of haken af. Dat raakt zowel de klantbeleving als de werkdruk bij je serviceteams.

Wat het oplevert om nu te beginnen

- Een groter bereik: toegankelijke diensten werken beter voor iedereen, ook voor ouderen en mensen in een lastige situatie of omgeving.
- Betere kwaliteit: teams die toegankelijk bouwen, bouwen doorgaans ook duidelijker en onderhoudbaarder.
- Voorspelbaarheid: met een roadmap weet je wat je wanneer oppakt, in plaats van te reageren op de waan van de dag.

Deel 5: hoe Cardan je helpt

Cardan is het expertisecentrum op het gebied van digitale toegankelijkheid en digitale inclusie. DAMM en CAM zijn de kaders; de volgende diensten zijn de uitvoering ervan.

Toegankelijkheidstoets

Volledige WCAG 2.2-audits van websites, apps en documenten, met een rapport dat teams direct kunnen gebruiken.

Trainingen

Verdieping per rol voor ontwerpers, developers, redacteurs en management, via Cardan Academy.

Consultancy

Advies over de hele levenscyclus: van beleid en inkoop tot implementatie in teams.

Onderzoek en verklaringen

GAP-analyses en onderbouwing voor een toegankelijkheidsverklaring die klopt.

Van whitepaper naar roadmap

Dit whitepaper geeft het kader. De volgende stap is het samen met Cardan invullen ervan voor je eigen organisatie:

1. Een DAMM-doorsnede: een eerste, gerichte inschatting van waar je staat op de voor jou belangrijkste domeinen.
2. Een concreet voorstel voor de eerste CAM-fase die daarbij aansluit.
3. Een roadmap op maat, met heldere stappen richting het volgende niveau, in plaats van een generiek stappenplan.

Plan een roadmapgesprek



Een roadmapgesprek met Cardan is het startpunt van dat traject. Neem contact op via contact@cardan.com om een eerste gesprek in te plannen.

Veelgestelde vragen

Hoe lang duurt een DAMM-doorsnede?

Een eerste doorsnede kost doorgaans enkele gesprekken van een dagdeel, met een korte terugkoppeling. Een volledige meting op alle acht domeinen vraagt meer tijd en wordt pas ingepland als daar aanleiding voor is.

Wie moeten er vanuit jouw organisatie aansluiten?

Minimaal iemand met mandaat op beleid, iemand uit ontwerp of ontwikkeling, en iemand die verantwoordelijk is voor content. Bij aanbestedingen sluit ook inkoop aan.

Kunnen we starten met één product in plaats van de hele organisatie?

Ja. Veel trajecten beginnen bij één applicatie of het design system. Dat levert snel zichtbaar resultaat op en werkt als voorbeeld voor de rest van de organisatie.

Wat als we al een audit hebben laten doen?

Dan gebruiken we die als input. De vraag is dan vooral waarom bevindingen terugkeren, en welke fase nodig is om dat te doorbreken.

Over Cardan

Cardan helpt organisaties om websites, apps en digitale documenten toegankelijk en inclusief te maken, met onderzoek, trainingen en advies op maat. Toegankelijkheid is niet alleen ons vak: ook als werkgever geloven we dat iedereen mee moet kunnen doen.

Disclaimer. Deze whitepaper is uitsluitend bedoeld voor informatieve doeleinden. Aan de inhoud kunnen geen rechten worden ontleend. Cardan sluit iedere aansprakelijkheid uit en wijst erop dat de whitepaper onjuistheden kan bevatten of dat de inhoud inmiddels achterhaald kan zijn.

Website: www.cardan.com

Mail: contact@cardan.com

Telefoon: [088-500 4070](tel:088-5004070)

Cardan. Samen bouwen we een toegankelijke wereld.