



Onderzoek webtoegankelijkheid menso-emmen.nl Management rapport

Versie 1.3, 5 oktober 2020
Janita Top

Versiehistorie

Versienummer	Wijziging	Datum
1.0	Eerste onderzoek	30 maart 2020
1.1	Heronderzoek	20 augustus 2020
1.2	Update heronderzoek	18 september 2020
1.3	Update heronderzoek	5 oktober 2020

Inleiding	4
Bevindingen	5
Overzicht	5
Principe 1: Waarneembaar	5
Tekstalternatieven	5
Paginastructuur	6
Kleurcontrast	6
Principe 2: Bedienbaar	7
Blokken omzeilen.....	8
Principe 3: Begrijpelijk	8
Begrijpelijke content.....	8
Principe 4: Robuust	8
Conclusie en aanbevelingen	9
Aanbevolen stappen	9

Inleiding

Openbare voorzieningen moeten bruikbaar en toegankelijk zijn voor alle burgers. Net zoals een gebouw rolstoeltoegankelijk moet zijn, moet een website of mobiele app ook bediend kunnen worden door mensen met een beperking. Dit kunnen bijvoorbeeld visuele, auditieve of motorische beperkingen zijn. Denk aan slechthorenden, doven en slechthorenden en mensen die hun handen niet of in beperkte mate kunnen gebruiken. Ook cognitieve factoren spelen een rol: is de content voor iedereen te begrijpen?

Nederlandse overheidsorganisaties moeten voldoen aan de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1, onder de Europese standaard voor overheidswebsites EN 301 549. Het wettelijk vereiste niveau is AA. Hieronder vallen 50 criteria, variërend van technisch functionele eisen zoals een goede werking met het toetsenbord tot aan meer inhoudelijke eisen zoals duidelijke foutmeldingen en een heldere navigatiestructuur.

De pagina's onder <https://menso-emmen.nl> zijn onderzocht op de WCAG2.1 AA criteria. Dit onderzoek is handmatig uitgevoerd volgens de [WCAG-EM](#) evaluatiemethode met ondersteuning van automatische test tools.

Dit managementrapport beschrijft op hoofdpunten de bevindingen van dit onderzoek en daarmee de mogelijke problemen voor gebruikers.

De WCAG criteria zijn ingedeeld volgens vier principes, welke ook de leidraad vormen voor dit rapport:

1. Waarneembaar
2. Bedienbaar
3. Begrijpelijk
4. Robuust

Aan het eind van het rapport wordt een conclusie en aanbevelingen gegeven.

Alle (technische) bevindingen en de sample met de onderzochte pagina's zijn in detail terug te vinden in de bijlage 'Menso Emmen testresultaten WCAG2.1'.

Ter verduidelijking bij het lezen: bezoekers met een beperking maken vaak gebruik van extra software, zoals een screenreader (om de website voor te lezen), een braillelezer, zoomsoftware waardoor ze extra grote letters krijgen, of spraak invoer. Dit wordt in dit rapport in het algemeen aangeduid met 'hulpsoftware'.

Bevindingen

Overzicht

Aantal criteria goedgekeurd: 21.

Aantal criteria afgekeurd: 17.

Er waren 12 criteria niet van toepassing.

In totaal waren er 42 bevindingen en 4 opmerkingen.

Heronderzoek 20 augustus:

Aantal criteria goedgekeurd: 29.

Aantal criteria afgekeurd: 9.

Er waren 12 criteria niet van toepassing.

In totaal zijn er nog 15 bevindingen en 3 opmerkingen.

Update 18 september:

Aantal criteria goedgekeurd: 35.

Aantal criteria afgekeurd: 3.

Er waren 12 criteria niet van toepassing.

In totaal zijn er nog 5 bevindingen en 3 opmerkingen.

Update 5 oktober:

Aantal criteria goedgekeurd: 50.

Aantal criteria afgekeurd: 0.

Er waren 12 criteria niet van toepassing.

In totaal zijn er nog 0 bevindingen en 2 opmerkingen.

Principe 1: Waarneembaar

Tekstalternatieven

Content moet voor alle gebruikers in gelijke mate zijn waar te nemen. Dat betekent dat als iets visueel wordt overgebracht, zoals een afbeelding, deze betekenis ook in tekst aanwezig moet zijn. Iemand die blind of slechtziend is kan dit dan laten oplezen door speciale software. Dit kan zonder dat de ervaring voor ziende gebruikers verandert, omdat deze 'alternatieve teksten' visueel verborgen kunnen worden.

Dit geldt ook wanneer er audio wordt gebruikt, bijvoorbeeld een video of podcast met een

interview. Mensen die doof of slechthorend zijn hebben dan een alternatief nodig, zoals ondertiteling of een transcript.

Er zijn meerdere bevindingen gedaan waarbij afbeeldingen geen of geen correcte alternatieve tekst hebben. Ook is er een video gevonden zonder audiodescriptie of tekstalternatief, wat betekent dat voor mensen die slecht of niet kunnen zien het niet duidelijk is waar deze video over gaat.

Paginastructuur

Mensen die geen pagina layout kunnen zien, doordat ze spraaksoftware gebruiken, of zoomfuncties waardoor ze maar een klein deel van de pagina kunnen zien, maken voor hun navigatie vaak gebruik van onderdelen van de paginastructuur. Ze springen bijvoorbeeld van kop naar kop. Of van link naar link. Dit betekent dat deze onderdelen op zich duidelijk en correct moeten zijn, en moeten kloppen in de totaalstructuur van een pagina. Een tabel moet in goede volgorde kunnen worden doorlopen, en labels moeten gerelateerd zijn aan de juiste invoervelden. Op deze manier kan iedereen op zijn eigen manier de content en functies op de pagina gebruiken.

De koppenstructuur op de website is niet overal optimaal. Zo worden er vaak niveaus over geslagen, waardoor het qua betekenis ook niet altijd meer klopt.

Daarnaast worden er tabellen gebruikt voor layout, wat onduidelijkheid kan geven voor screenreadergebruikers.



Figuur 1: koppenstructuur op de pagina 'Van bijstand naar werk'.

Kleurcontrast

Voor mensen die slechthorend of kleurenblind zijn (zo'n 8 % van de mannen), is het belangrijk dat

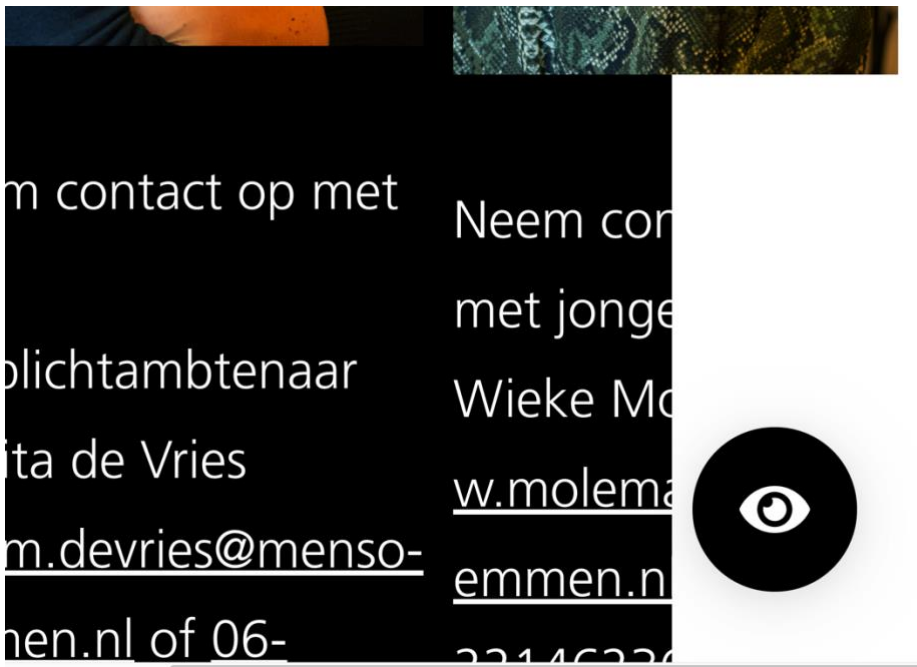
onderdelen voldoende contrast hebben. Dit geldt voor teksten en voor interactieve elementen zoals buttons.

De website heeft een hoog-contrast modus waarmee de meeste contrastissues worden verholpen. Sommige pagina-onderdelen worden echter niet meegenomen in deze omzetting. Ook werkt de hoogcontrastfunctie niet op alle pagina's.

Inzoomen

Mensen die slechtziend zijn zoomen vaak in om de teksten te kunnen lezen. Dit moet tot 400% kunnen zonder dat er content verloren gaat. Doordat de meeste websites tegenwoordig 'responsive' zijn gebouwd, komt dit overeen met hoe het er op een mobiele telefoon uitziet. Dus als dit goed is gebouwd hebben zowel slechtzienden als bezoekers op mobiel hier baat bij.

De website is responsive gebouwd en de meeste onderdelen schalen goed mee. Er is nog wel een probleem met de content die in tabellen wordt getoond. Hierbij valt een deel van de tekst weg.



Figuur 2: weggevallen tekst wanneer ingezoomd

Principe 2: Bedienbaar

Bezoekers gebruiken websites op hele verschillende manieren: op een desktop met een muis, op een tablet en mobiel met touch, op een smart TV met afstandsbediening, via een braillelezer, via een mondstuk, via spraakcommando's etc. Het is ondoenlijk om als ontwikkelaar rekening te

houden met alle devices en software. Daarom is het toetsenbord de norm: als het daarmee werkt, zouden via hetzelfde mechanisme al die andere methoden ook moeten werken. En dit is voor iedereen vrij gemakkelijk te testen.

Een aantal onderdelen is niet of lastig te bedienen met het toetsenbord. Dit geldt voor de zoekfunctie, het openen van het mobiele menu, het navigeren binnen de fotogalerijen en het toepassen van het filter bij het projectenoverzicht.

Soms is de focus niet zichtbaar, zodat het niet duidelijk is wanneer een knop geactiveerd kan worden. Dit geldt bijvoorbeeld voor de hoog-contrastknop op Windows.

Blokken omzeilen

Gebruikers die door een pagina navigeren met het toetsenbord hebben meer tijd nodig om ergens te komen. Als je van link naar link ‘tabt’ (via de tab toets), moet je bijvoorbeeld alle menu-items door voor je bij het hoofdartikel komt. Als je dit vervolgens op elke pagina opnieuw moet doen, is dat niet erg gebruiksvriendelijk. Daarom zijn er (visueel verborgen voor mensen die de muis gebruiken) mechanismen om herhalende onderdelen van de pagina over te slaan.

Op de website ontbreekt een manier om de hoofdnavigatie over te slaan.

In de hoofdcontent zijn er redelijk veel dubbele en lege links aangetroffen, zoals bij nieuwsblokken en projectblokken. Voor toetsenbordgebruikers en screenreadergebruikers levert dit veel ruis op.

Principe 3: Begrijpelijk

Begrijpelijke content

Naast fysieke beperkingen kunnen gebruikers ook cognitief gezien moeite hebben met web content. Denk daarbij aan anderstaligen, het gebruik van jargon en afkortingen en het leesniveau.

Onder dit principe zijn geen problemen gevonden op de site.

Principe 4: Robuust

Dit principe gaat over de **bouwkwiteit**. Zit de code goed in elkaar zodat browsers en hulpsoftware het goed kunnen interpreteren en doorgeven aan de gebruiker?

Onder dit principe zijn een paar code issues gevonden. Zie hiervoor de rapportage ‘Menso Emmen testresultaten WCAG2.1’.

Conclusie en aanbevelingen

Uit dit onderzoek blijkt dat wordt voldaan aan alle 50 criteria voor toegankelijkheid. De website voldoet hiermee aan de Europese standaard EN 301 549. Dit rapport kan dienen als bewijs voor de verplichte toegankelijkheidsverklaring voor overheden.

Aanbevolen stappen

- Vul de resultaten in op de toegankelijkheidsverklaring (zie voor hulp de invulassistent op <https://www.toegankelijkheidsverklaring.nl/>). Maak beide documenten uit deze rapportage beschikbaar via een link.
- Voer periodiek een volledig onderzoek uit om te controleren hoe toegankelijk de website is. Dit kan door een externe audit (zoals deze) te laten doen en kan bijvoorbeeld een keer per jaar worden gedaan.
- Voer enige tijd na het doen van aanpassingen naar aanleiding van een volledig onderzoek een heronderzoek uit om te controleren of de issues zijn opgelost.
- Controleer voortdurend zelf de toegankelijkheid met automatische tools zoals van bijvoorbeeld van SiteImprove. Pas content aan als hierbij issues worden gevonden, of vraag de developer om aanpassingen te doen. (Aanvullend handmatig onderzoek blijft wel nodig om een volledig beeld te hebben van de toegankelijkheid.)
- Het uitvoeren van gebruikerstesten levert waardevolle inzichten op over hoe gebruikers hun weg vinden op de site en in hoeverre ze taken kunnen voltooien. In een gebruikerstest kunnen ook mensen deelnemen die een beperking hebben, bijvoorbeeld slechtzienden. Met deze input kan de website verder worden verbeterd. Let er wel op dat je nooit voor een enkele groep optimaliseert, omdat dit een andere groep kan benadelen. Een toegankelijkheidsdeskundige kan hierbij assisteren.