



Onderzoek webtoegankelijkheid ombudsmangroningen.nl Management rapport

17 november 2020

Janita Top

Inleiding	3
Bevindingen	4
Overzicht	4
Principe 1: Waarneembaar	4
Tekstalternatieven	4
Paginastructuur	4
Kleurcontrast	5
Principe 2: Bedienbaar	6
Blokken omzeilen.....	6
Paginatitel	6
In de geteste pdf-documenten ontbreken de titels.	6
Principe 3: Begrijpelijk	6
Taal.....	6
Principe 4: Robuust	6
Conclusie en aanbevelingen	7
Aanbevolen stappen	7

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 ombudsmangroningen.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 'ombudsmangroningen.nl testresultaten WCAG21'.

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: **24**.

Aantal criteria afgekeurd: **12**.

Er waren **14** criteria niet van toepassing.

In totaal waren er **28** bevindingen en **3** 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.

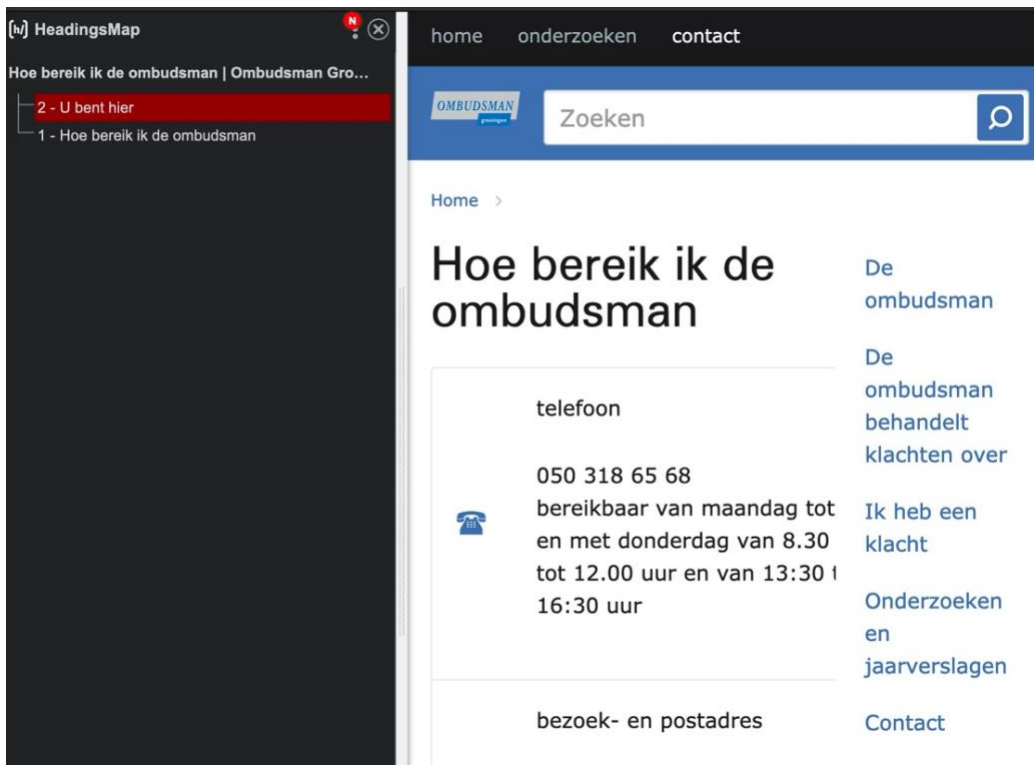
Dit geldt ook wanneer er audio wordt gebruikt, bijvoorbeeld een video of podcast met een interview. Mensen die doof of slechthorend zijn hebben dan een alternatief nodig, zoals ondertiteling of een transcript.

Er komen afbeeldingen voor, waaronder het logo, waar de alternatieve teksten de afbeeldingen niet volledig omschrijven.

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.

Op sommige pagina's zijn de koppen met verkeerde elementen opgemaakt waardoor een gebruiker van hulpsoftware zoals een screenreader de content van de pagina minder goed kan overzien.

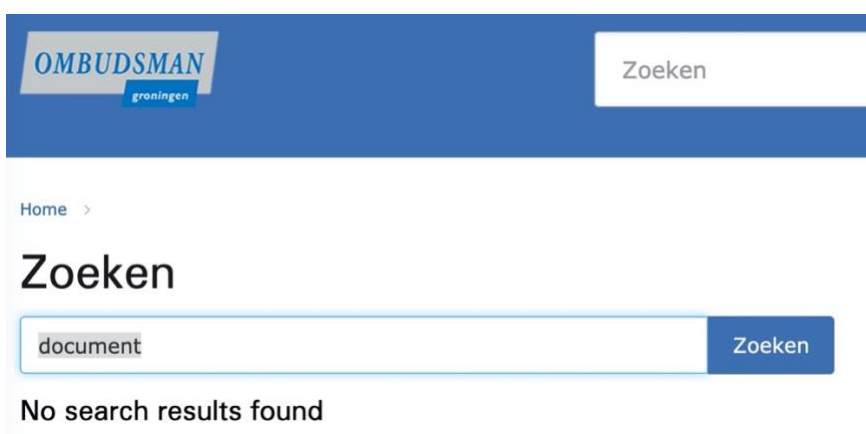


Figuur 1: contactpagina met koppenlijst

Kleurcontrast

Voor mensen die slechtziend 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.

Bij een aantal teksten voldoet het kleurcontrast niet aan de eisen. Vooral in de pdf-documenten worden kleurencombinaties gebruikt die niet goed leesbaar zijn. Een zelfgemaakte focusindicator op de zoekbalk is niet duidelijk genoeg.



Figuur 2: lichtblauwe focus indicator op de zoekbalk

Principe 2: Bedienbaar

Blokken omzeilen

Gebuykers 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.

De pdf-documenten hebben geen interactieve bladwijzers.

Paginatitel

Een goede titel is belangrijk voor bezoekers met verschillende beperkingen. Het biedt een belangrijk hulpmiddel bij het navigeren door de website of tussen verschillende documenten; men weet direct waar een pagina over gaat.

In de geteste pdf-documenten ontbreken de titels.

Principe 3: Begrijpelijk

Taal

Voor elke gebruiker kan het verwarrend of lastig zijn als er talen door elkaar worden gebruikt. Voor gebruikers van spraaksoftware komt daar nog bij dat de 'voorleesstem' tussendoor van taal moet wisselen, zodat het niet heel vreemd wordt uitgesproken. Daarom moet dit goed in de code staan.

Op pagina 'Sitemap' en in de pdf-documenten is de taal niet ingesteld. Op andere pagina's komen enkele Engelstalige woorden die met de Nederlandse uitspraakregels worden uitgesproken.

Principe 4: Robuust

Geen problemen gevonden.

Conclusie en aanbevelingen

Uit dit onderzoek blijkt dat wordt voldaan aan 38 van de 50 criteria voor toegankelijkheid. Veel onderdelen van de site zijn dus al goed toegankelijk, maar er zijn nog verbeteringen mogelijk. Om aan de Europese standaard EN 301 549 te kunnen voldoen zal over deze bevindingen verantwoording moeten worden afgelegd. Dit rapport kan als input dienen voor de verplichte toegankelijkheidsverklaring voor overheden.

Met dit rapport kunnen bestaande issues worden aangepakt, en toekomstige onderdelen meteen op een toegankelijke manier worden opgezet.

Aanbevolen stappen

- Probeer zoveel mogelijk de issues in het rapport 'Ombudsman Groningen testresultaten WCAG2.1' te verbeteren en documenteer deze aanpassingen. Vul de (aangepaste) 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.) Hulp nodig bij het zelf testen? Ik kan een in-company training hiervoor verzorgen.
- 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.