

Rapportversie 1.0 - 4 augustus 2020

# WCAG 2 onderzoek

<https://www.heemskerk.nl/>

Niveau AA

# Managementsamenvatting

## Inleiding

Op 4 augustus 2020 is het onderzoek naar de toegankelijkheid van <https://www.heemskerk.nl/> afgerond. Dit onderzoek laat zien in hoeverre deze op dit moment voldoet aan de internationaal geaccepteerde toegankelijkheidsrichtlijnen (WCAG 2.1).

In deze samenvatting treft u de terugkoppeling aan van de hoofdzaken uit het onderzoek en de mogelijke vervolgstappen op basis hiervan. In het technische rapport treft u een volledig overzicht aan van alle bevindingen. Hierin staat ook de scope en sample van het onderzoek vermeld.

## Resultaat onderzoek

De website voldoet op dit moment nog niet geheel aan de vereisten voor WCAG 2.1, niveau AA. Van de 50 succescriteria hebben we bij 20 succescriteria één of meerdere verbeterpunten gevonden. Dit betekent dat de website nog niet volledig toegankelijk is.

De indeling van de website is goed, het menu is opgedeeld in logische stukken met een logische volgorde en consistentheid en de zoekfunctie werkt goed. Een belangrijk voordeel van een zoekfunctie is dat de website zo op meerdere manieren navigeerbaar is, via het hoofdmenu maar ook dus via de zoekfunctie. Wat dat betreft is de website al goed toegankelijk.

Toch zijn er ook nog een aantal problemen gevonden ten aanzien van de toegankelijkheid. Een ontoegankelijke website zorgt er onder andere voor dat met name gebruikers die afhankelijk zijn van hulpsoftware problemen ervaren met de waarneembaarheid en/of bedienbaarheid. Denk daarbij vooral aan mensen met een visuele of motorische beperking. Deze groep mensen zal daarmee een beroep moeten doen op de andere kanalen van uw organisatie, zoals e-mail, telefoon of fysieke locatie. Hieronder worden een aantal bevindingen genoemd, verdeeld in de categorieën content en techniek. Zie de technische rapportage voor een volledig overzicht van de gevonden problemen.

## **Belangrijke aandachtspunten content**

Op dit moment wordt niet overal gebruik gemaakt van koppen structuur (headings). Een kop dient altijd het HTML kop element te hebben, bijvoorbeeld H1 of H2. Wanneer deze kop met een kop element wordt opgemaakt, wordt de structurele informatie die de tekst geeft ook overgedragen aan hulpsoftware. Een gebruiker met voorleessoftware kan op deze manier met een sneltoets snel door de koppen navigeren. Een soortgelijk probleem komt ook voor met lijstopmaak, ook hier ontbreekt bij een aantal lijsten de juiste HTML opmaak.

Niet alle niet-tekstuele content zoals afbeeldingen en knoppen zijn voorzien van een alternatieve tekst. Hierdoor is deze informatie niet beschikbaar voor gebruikers met voorleessoftware. Voorzie afbeeldingen die belangrijke informatie overbrengen altijd van een tekstueel alternatief.

De PDF documenten zijn op dit moment nog niet toegankelijk, zo missen er bijvoorbeeld documenttitels. Ook is één getest document niet gecodeerd, dit betekent dat de PDF totaal niet voor te lezen is door voorleessoftware. Op dit moment is er nog een uitzondering, maar per 23 september 2020 dienen de PDF documenten ook toegankelijk te zijn.

## **Belangrijke aandachtspunten techniek**

Het beeld en geluid van videos valt onder een uitzondering van digitoegankelijk, de videospeler zelf moet wel toegankelijk worden. Dit betekent dat deze bijvoorbeeld met het toetsenbord moet werken, wat op dit moment nog niet is.

De site is niet volledig toegankelijk met het toetsenbord.

Toetsenbordtoegankelijkheid is een vereiste bij het gebruik kunnen maken van hulpsoftware of voor mensen die geen gebruik kunnen maken van een muis. Zij kunnen hierdoor niet navigeren naar de gewenste informatie en daardoor missen zij essentiële informatie. Zo is op de homepage de uitklapbare elementen niet met het toetsenbord te bedienen.

Bij het maken van fouten (in formulieren) moet in tekst worden aangegeven dat er een fout is aangetroffen en er moet aangegeven worden waar die fout zit. Het gebruik van de kleur rood is niet voor alle gebruikers voldoende om dit goed aan te geven. Slechthziende of blinde gebruikers weten nu niet wat de fout is.

## **Uitzonderingen**

Bij dit onderzoek is uitgegaan van de Europese standaard voor toegankelijkheidseisen, de EN 301 549-norm waarin wordt verwezen naar de internationale toegankelijkheidsrichtlijn WCAG 2. Sommige inhoud van websites hoeft op dit moment (nog) niet te voldoen aan de toegankelijkheidseisen. Denk bijvoorbeeld aan PDF en video. Hiervoor geldt vanuit de Europese richtlijn voor de toegankelijkheid van overheidswebsites en -apps een (tijdelijke) uitzondering. Het is natuurlijk wel aan te raden om de gevonden problemen op te lossen. Bezoekers met een beperking kunnen verminderd gebruik maken van deze inhoud. Blinden en slechtzienden kunnen bijvoorbeeld vaak slecht overweg met ontoegankelijke PDF's en niet-ondertitelde video's zijn nutteloos voor doven en slechthorenden.

### **PDF**

Alle kantoorbestanden die na 23 september 2018 op een digitaal kanaal worden geplaatst, moeten toegankelijk zijn op het moment dat de betreffende website of mobiele app aan de wetgeving moet voldoen. Dat is voor bestaande websites 23 september 2020. Websites die ná 23 september 2018 zijn gebouwd, moeten al sinds 23 september 2019 voldoen.

Let op: documenten voor actieve administratieve processen moeten altijd toegankelijk te zijn. Denk dan bijvoorbeeld aan een document met een formulier om een paspoort of vergunning aan te vragen.

Zie voor meer informatie <https://www.digitoegankelijk.nl/beleid/specifieke-situaties/kantoorbestandsformaten>.

### **Video**

Alle videos die vanaf 23 september 2020 worden gepubliceerd, moeten volledig toegankelijk zijn.

Zie voor meer informatie <https://www.digitoegankelijk.nl/beleid/specifieke-situaties/geluid-bewegend-beeld-en-filmpjes>.

Organisaties die zich beroepen op deze uitzondering, moeten in de toegankelijkheidsverklaring aangeven welke maatregelen ter verbetering zijn genomen, welke alternatieven worden geboden en wanneer wel aan de

verplichting zal worden voldaan. Zie voor de volledige uitleg <https://www.digitoegankelijk.nl/beleid/specifieke-situaties>.

## WCAG norm

Het rapport toont aan in hoeverre aan WCAG wordt voldaan. WCAG staat voor Web Content Accessibility Guidelines, deze richtlijnen zijn opgenomen in de Europese EN 301 549 standaard. Omdat de WCAG norm techniek-onafhankelijk is opgesteld kan hiermee de toegankelijkheid van alle content op het web worden gemeten. De WCAG richtlijnen zijn opgebouwd rondom 4 principes van toegankelijkheid:

- **Waarneembaar.** Gebruikers moeten de informatie op een webpagina kunnen waarnemen. Als in een afbeelding bijvoorbeeld informatie staat, dan is het belangrijk om te zorgen dat iemand die blind die informatie ook krijgt. Bij de meeste websites kunnen redacteurs die informatie eenvoudig toevoegen.
- **Bedienbaar.** Gebruikers moeten de verschillende onderdelen op een webpagina kunnen bedienen. Zo is het bij formulieren belangrijk dat invoervelden en knoppen bedienbaar zijn, ook als iemand geen muis kan bedienen, bijvoorbeeld vanwege een motorische beperking.
- **Begrijpelijk.** De informatie en de interactie op een webpagina moet voor alle gebruikers begrijpelijk zijn. Denk bijvoorbeeld aan consistente structuur, navigatie en naamgeving.
- **Robuust.** De webpagina moet informatie en interactie zo aanbieden dat die werkt in verschillende browsers en hulpapparatuur voor mensen met beperkingen. De programmacode (html) moet bijvoorbeeld geen fouten bevatten die dit tegenhouden.

Wanneer aan WCAG wordt voldaan, voldoet u hiermee aan uw maatschappelijke verantwoordelijkheid vanuit het VN-Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap. De toegankelijkheid van de website heeft een positief effect op de klanttevredenheid in het algemeen.

## Vervolg

### Opstellen Verbeterplan

De komende periode zijn er ontwikkelingen te verwachten vanuit de Nationale en Europese wet- en regelgeving. Belangrijk in dat kader is dat digitale toegankelijkheid verankerd wordt binnen uw organisatie. Zodat u zich als organisatie goed kunt verantwoorden en de risico's zijn ingeperkt.

Met de input uit het rapport kunt u de verbeteracties bepalen om uw site of app nog toegankelijker te maken. In het rapport staan oplossingsrichtingen aangegeven. Er is meer informatie te vinden op de site [DigiToegankelijk](#) of de site van [WCAG](#). Graag lichten we onze bevindingen toe tijdens een presentatie op uw kantoor. Daarbij staan we stil bij het begrip digitale toegankelijkheid en het juridisch kader. Met de toelichting op de bevindingen heeft u een beeld van de impact en de oplossingsrichtingen. Dit stelt de business-verantwoordelijke of product owner in staat om het verbeterplan nog beter af te stemmen op prioriteit, realiseerbaarheid en haalbaarheid. Daarnaast heeft u in beeld wie daarbij betrokken dient te worden vanuit de content en de techniek. Voor een optimaal resultaat van de bijeenkomst is de aanwezigheid van zowel de product owner, redactieteam en ontwikkel- en beheerteam wenselijk.

### Borging digitale toegankelijkheid binnen uw organisatie

Om digitale toegankelijkheid structureel binnen uw organisatie mee te nemen, is kennis en bewustwording over dit onderwerp bij meerdere disciplines noodzakelijk. Denk hierbij bijvoorbeeld aan uw inkoopafdeling, communicatie en webredactie, ICT en alle contentleveranciers. Is (kennis van) toegankelijkheid onderdeel van uw interne processen en richtlijnen, een eis bij de aanschaf van nieuwe ICT, bij de inhuur van externe medewerkers of vanaf de start bij de ontwikkeling van een nieuwe site of app? Vanuit nieuwe wet- en regelgeving wordt het steeds belangrijker om als organisatie in controle te zijn op dit onderwerp. Toegankelijkheid heeft namelijk nog een voordeel: het zorgt voor een verbetering van uw vindbaarheid in zoekmachines: zoekmachines zijn blind waardoor aanpassingen voor toegankelijkheid ook resultaat hebben voor uw zoekmachineoptimalisatie.

Het incidenteel laten uitvoeren van een gebruikerstest met mensen met verschillende beperkingen helpt het ontwikkel- en beheerteam bij het prioriteren van bevindingen en het vanaf de start goed meenemen van de vereisten.

## **Opstellen toegankelijkheidsverklaring**

Op uw website kunt u voor bezoekers aangeven hoe toegankelijk uw website is en wat bezoekers kunnen doen als zij stuiten op een toegankelijkheidsprobleem. Overheidsorganisaties zijn zelfs verplicht om een toegankelijkheidsverklaring op te stellen en op hun website(s) te publiceren. In een volledige verklaring staat in hoeverre de website of app al aan de eisen voldoet en welke maatregelen de organisatie neemt om toegankelijkheid te verbeteren en structureel te regelen, inclusief planning.

Dit rapport en de onderzoeksresultaten kunt u gebruiken als bewijsmateriaal voor uw toegankelijkheidsverklaring. Uiteraard kunnen we ook ondersteuning bieden bij het opstellen van de toegankelijkheidsverklaring.

## **Hercontrole**

Na het onderzoek is het mogelijk om een hercontrole aan te vragen. Hierbij toetsen wij of de gevonden bevindingen uit het eerdere onderzoek opgelost zijn. De hercontrole moet plaatsvinden binnen 40 werkdagen nadat u de resultaten van het onderzoek hebt ontvangen.

## **Technisch rapport**

Omdat het onderzoek uit een steekproef bestaat, kan het zijn dat een probleem niet gesignaleerd wordt. Ook kan het zijn dat van het type probleem dat wij vinden, er buiten ons uitgevoerde onderzoek meer voorbeelden aanwezig zijn. Het is raadzaam deze in de site op te sporen, deze kunnen bij een volgend onderzoek worden opgemerkt.

Wanneer wijzigingen worden doorgevoerd, dient u er rekening mee te houden dat hierdoor nieuwe toegankelijkheidsproblemen kunnen ontstaan. In het rapport geven we bij ieder succescriterium een algemene toelichting, zodat u kennis heeft over de verschillende type problemen die zich kunnen voordoen. Bij twijfel kunt u

ons raadplegen om te achterhalen of een oplossing een nieuw probleem veroorzaakt. Bij voorkeur doen we dit in een keer in een hertest.

Dit onderzoek is uitgevoerd op basis van de [evaluatiemethode](#). Bij deze methode hanteren wij de uitzonderingen zoals beschreven in artikel 1, lid 4 van de [Europese richtlijn voor de toegankelijkheid van overheidswebsites en -apps](#). De uitzonderingen zijn te vinden op [DigiToegankelijk](#).

## Ondersteuning

Heeft u naar aanleiding van dit rapport inhoudelijke vragen, dan kunt u contact met ons opnemen via 030 - 239 82 70 of [toetsing@accessibility.nl](mailto:toetsing@accessibility.nl).

Heb je behoefte aan meer (structurele) ondersteuning bij het toegankelijk maken van de digitale dienstverlening, neem dan contact op met onze servicedesk via [service@accessibility.nl](mailto:service@accessibility.nl) of 030 - 239 82 70.



## **Bijlage: Over Stichting Accessibility**

Stichting Accessibility is uw deskundige, onafhankelijke partner in kwaliteit en toegankelijkheid van ICT. Met onze dienstverlening, expertise en netwerk ondersteunen we uw organisatie bij de ontwikkeling en het beheer van toegankelijke websites en apps. Accessibility is een sociale onderneming en heeft de ANBI-status. Onze inkomsten vloeien terug in research en development die bijdragen aan onze missie: een drempelloze digitale wereld voor iedereen.

Wij doen onderzoek, onder andere naar de toegankelijkheid en kwaliteit van websites, digitale televisie, (online) games en applicaties en publiceren daarover. Wij voeren toegankelijkheidsonderzoeken uit, organiseren trainingen voor beleidsmakers, webbouwers en communicatiespecialisten, geven we voorlichting bij het opzetten van websites, colleges, voeren Expert Reviews uit en doen gebruikersonderzoek. Daarbij werken wij nauw samen met belangen- en cliëntenorganisaties. Accessibility is initiatiefnemer van het Waarmerk [drempelvrij.nl](http://drempelvrij.nl) en voert hiervoor ook inspecties uit.

### **Belangrijkste activiteiten**

Wij houden ons bezig met:

- Begeleiding en advies bij toegankelijke (ver)bouw van websites.
- Evaluatie van websites
- Geven van trainingen over kwaliteit en toegankelijkheid van het Web
- Onderzoek en ontwikkeling van toegankelijkheidsstandaarden en best-practices
- Toegankelijk maken van content zoals PDF's en video's
- Certificering van toegankelijke bouwers
- Monitoren van eInclusion en usability
- Gebruikersonderzoek en ondersteuning met gebruikers bij projecten
- Onderzoek en ontwikkeling van toegankelijke online media, waaronder games
- Coördineren van internationale harmonisatie van website-evaluatie
- Ontwikkelingen bij het World Wide Web Consortium. Daar werken wij actief mee aan de totstandkoming van de volgende generatie richtlijnen en de internationale verspreiding daarvan

## **Financiering**

Onderzoek en voorlichting zijn noodzakelijk, maar kosten natuurlijk wel geld. Veel van onze activiteiten worden mogelijk gemaakt door de steun van organisaties en fondsen zoals Vereniging Bartimeus en Stichting Bartimeus, NLNet Foundation, Revalidatiefonds, Oogfonds, NSGK, Johanna Kinderfonds en VSB Fonds, Veel bedrijven leveren een bijdrage door deelname aan de betaalde toetsing of ondersteunen onze stichting in natura of financieel.

Bekijk ook het overzicht van onze projecten op onze website (<https://www.accessibility.nl/projecten>).

## **Comitee van Aanbeveling**

Het Comité van Aanbeveling van de Stichting Accessibility bestaat uit Wim Deetman (Raad van State), Jan Terlouw (onder andere oud-minister), Clemence Ross (directeur Nederlands Instituut voor Sport en Beweging, NISB) en Wijnand Jongen (directeur van Thuiswinkel.org). Zij dragen de Stichting Accessibility een warm hart toe en steunen met hun lidmaatschap het onderzoeks- en voorlichtingswerk dat de Stichting Accessibility doet.

## **Directie en Raad van Toezicht en bureau**

Accessibility heeft een directeur-bestuurder en een Raad van Toezicht. De directeur-bestuurder is Joep Aarts (ad interim). De Raad van Toezicht bestaat uit Romke de Vries (voorzitter), Rob Douwes, Olaf Kleine, Ronald Willering en Henk Sijbring. Accessibility bestaat uit een team van onderzoekers, consultants en specialisten op het gebied van kwaliteit en toegankelijkheid van internet en multimedia.

## **Eric Velleman**

Eric is als Advisory Committee Member actief in het W3C en werkt mee aan de ontwikkeling van diverse internationale (W3C) documenten ten aanzien van de toegankelijkheid. Als lid van de eAccessibility interim werkgroep adviseert hij de Europese Commissie op het gebied van de webtoegankelijkheid. Als lid van een speciaal Project Team BTWG185-PT was hij verantwoordelijk voor de

totstandkoming van een internationale CEN norm over toegankelijkheid die de basis was voor de EN 301 549 standaard. Hij was initiatiefnemer en projectleider van het Waarmerk drempelvrij.nl. Hij was in opdracht van drempelvrij en het Ministerie van BZK verantwoordelijk voor de Webrichtlijnen norm voor het Waarmerk drempelvrij.nl. Eric geeft internationaal lezingen en presentaties en neemt als expert deel aan totstandkoming van internationale standaarden en wet- en regelgeving.