



WCAG 2 inspectie  
[www.werkenbijdeoverheid.nl](http://www.werkenbijdeoverheid.nl)  
Niveau AA

Managementsamenvatting



[drempelvrij.nl](http://drempelvrij.nl)

Utrecht, 9 oktober 2019

Stichting Accessibility

WCAG 2 inspectie [www.werkenbijdeoverheid.nl](http://www.werkenbijdeoverheid.nl) - niveau AA

Waarmerk Drempelvrij, rapportversie 9.0

# Managementsamenvatting

## Inleiding

Op 9 oktober 2019 is de inspectie naar de toegankelijkheid van werkenbijdeoverheid.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 38 succescriteria hebben we bij 17 succescriteria één of meerdere verbeterpunten gevonden. Dit betekent dat de website nog niet volledig toegankelijk is.

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 mail, telefoon of fysieke locatie. De gevonden aandachtspunten zijn van technische aard of specifiek van toepassing op de content.

Uit het toegankelijkheidsonderzoek is gebleken dat de website al grotendeels heel goed toegankelijk is. Er is duidelijk wel rekening gehouden met de toegankelijkheid van de website. Zo is alles met het toetsenbord te bedienen. Dit is belangrijk voor mensen die blind zijn en de muis dus niet kunnen gebruiken. Maar ook voor mensen met een motorische beperking of bijvoorbeeld mensen met RSI en liever de muis niet kunnen of willen gebruiken. Daarnaast is de taal van de pagina's goed aangegeven. Dit zorgt ervoor dat mensen die blind zijn en voorleessoftware gebruiken ook de tekst in de juiste taal voorgelezen krijgen. Ook zijn de formulieren voor het overgrote deel goed toegankelijk geprogrammeerd en van goede instructies voorzien. Vooral mensen met een cognitieve beperking hebben moeite bij het invullen van formulieren en dus is het belangrijk dat duidelijke uitleg wordt gegeven bij formulieren en ook als er iets misgaat

dat dit duidelijk gecommuniceerd wordt. Wat dat betreft wordt dus al goed rekening gehouden met de toegankelijkheid.

## Aandachtspunten

Ondanks dat de website dus al voor een groot deel toegankelijk is, zijn er toch nog een aantal toegankelijkheidsproblemen gevonden. Deze zijn onderverdeeld in twee categorieën, namelijk content en techniek.

Belangrijke aandachtspunten content: Op een aantal paginas zijn tekstkoppen gevonden die alleen maar vetgedrukt zijn opgemaakt. Op die manier is het voor hulpsoftware niet herkenbaar als een tekstkop. Dit is wel belangrijk, omdat bijvoorbeeld blinden die voorleessoftware gebruiken een overzicht kunnen opvragen van alle koppen op een webpagina om een snelle indruk te krijgen van alle informatie op een webpagina. De voorleessoftware moet de kopteksten dan wel kunnen herkennen.

Belangrijke aandachtspunten techniek: Op een aantal plaatsen in de website staan hyperlinks in een stuk tekst. Deze hyperlink is te herkennen in de tekst doordat de hyperlinktekst een andere kleur heeft. Dit werkt goed voor normale mensen, maar mensen die slechtziend zijn of kleurenblind kunnen het kleurverschil met de omliggende tekst niet altijd goed onderscheiden en zien de hyperlinks dus niet. Daarom is het belangrijk om hyperlinks niet alleen door middel van kleur aan te geven, maar ook een andere visuele hint te geven. Bijvoorbeeld door er een streep onder te zetten. Daarnaast is nog een probleem gevonden met het contrast van een stukje tekst en ook met het contrast van grafische elementen in de websites. Mensen die slechtziend zijn kunnen dan niet altijd de tekst goed lezen of begrijpen wat de grafische elementen zijn. Als laatste voorbeeld staat er op de homepage bovenaan een grote achtergrondafbeelding die om de paar seconden wisselt naar een andere afbeelding. Visueel heel mooi, maar voor mensen met een cognitieve beperking die moeite hebben met concentreren (bijvoorbeeld bij ADD) erg afleidend. Het wisselen van de afbeeldingen zorgt er voor dat ze moeite hebben om de tekst op de pagina goed te lezen.

Zo zijn nog een aantal problemen gevonden, deze worden in het technische rapport toegelicht.

## 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.

Organisaties die zich beroepen op deze uitzondering, dienen in de toegankelijkheidsverklaring aan te geven welke maatregelen ter verbetering zijn genomen, welke alternatieven er 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 redacteuren 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 (<https://www.digitoegeankelijk.nl/>) of de site van WCAG (<https://www.w3.org/TR/WCAG21/>). 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 (SEO): Google is blind waardoor aanpassingen voor toegankelijkheid ook resultaat hebben voor uw SEO.

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

Dit rapport kunt u ook gebruiken bij het opstellen van de toegankelijkheidsverklaring op uw site. Om te laten zien dat er een externe toetsing heeft plaatsgevonden kunt u daarbij kiezen voor:

- Aanpassen van de site en aanvragen her-check logo Drempelvrij (niveau WCAG A of WCAG AA) binnen 40 werkdagen. Extra kosten her-check bedragen 600 euro exclusief BTW. Kosten voor het aanvragen van het logo bedragen voor niveau A 234 euro en voor niveau AA 275 euro exclusief BTW.
- Aanvragen van een certificaat van toegankelijkheid, direct of na aanpassing onderdelen site. In de verklaring worden zaken die niet toegankelijk zijn uitgesloten.

Uiteraard kunnen we ook ondersteuning bieden bij het opstellen van de toegankelijkheidsverklaring.

Het Waarmerk drempelvrij.nl certificaat en het certificaat van toegankelijkheid blijven een jaar geldig. Uw website verandert immers in de tijd. Wilt u dit verlengen, dan is een nieuw onderzoek noodzakelijk.

## 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 23 98 270 of [toetsing@accessibility.nl](mailto:toetsing@accessibility.nl). Vermeldt u hierbij alstublieft de datum van het onderzoek (9 oktober 2019).

Heeft u behoefte aan meer (structurele) ondersteuning bij het toegankelijk maken van uw digitale dienstverlening, neemt u dan contact op met onze relatiemanager Ellen van Latum (06 24 64 24 95).

## 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 clientenorganisaties. Accessibility is initiatiefnemer van het Waarmerk 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 inclusion 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 Comitee 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 Michel Demmenie. De Raad van Toezicht bestaat uit Romke de Vries (voorzitter), Bernard de Vries-Robles, 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.