

Onderzoek webtoegankelijkheid acceptatie.eloket.snn.eu/eloket

Management rapport

| | |
|---|----------|
| Inleiding | 3 |
| Bevindingen | 4 |
| Overzicht | 4 |
| Principe 1: Waarneembaar | 4 |
| Tekstalternatieven | 4 |
| Paginastructuur | 4 |
| Kleurcontrast | 5 |
| Inzoomen | 5 |
| Principe 2: Bedienbaar | 6 |
| Toetsenbordbediening | 6 |
| Blokken omzeilen..... | 7 |
| Principe 3: Begrijpelijk | 7 |
| Begrijpelijke content..... | 7 |
| Taal..... | 7 |
| Hulp bij formulieren..... | 7 |
| 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 slechtzienden, 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 **acceptatie.eloket.snn.eu/eloket** 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 'SNN eloket 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: 17.

Er waren 9 criteria niet van toepassing.

In totaal waren er 42 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 zijn veel logo's gevonden zonder alt tekst of met een onvolledige alt tekst.

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.

Er zijn veel invoervelden gevonden zonder labels of met niet goed geassocieerde labels. Dit kan het lastig maken voor gebruikers van hulpsoftware om te weten wat ze waar moeten invullen.

De PDF met de brief heeft geen codelaag, waardoor gebruikers van hulpsoftware geen gebruik kunnen maken van losse elementen in het document, zoals koppen en tabellen.

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.

Er zijn veel onderdelen gevonden, zoals koppen, links en buttons, die te weinig contrast hebben.

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.

Bij het inzoomen gaat het niet overal goed. Zo vallen de stappen in de aanvraag dan deels weg.



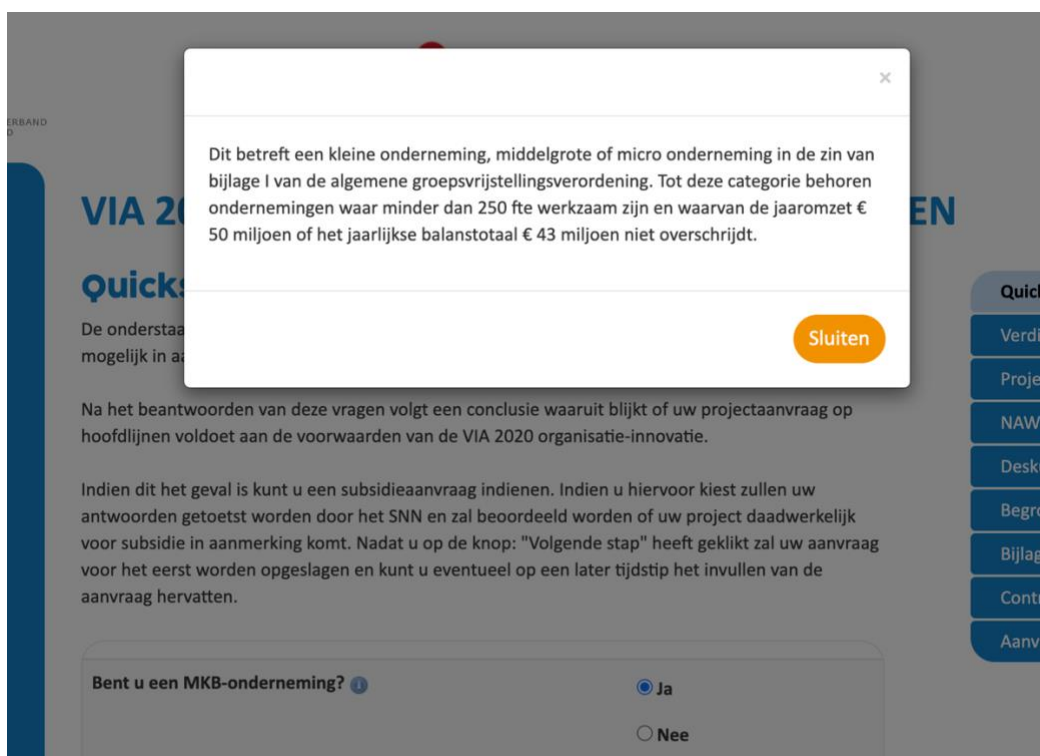
Figuur 1: screenshot wegvallende teksten bij inzoomen

Principe 2: Bedienbaar

Toetsenbordbediening

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.

In het algemeen zijn de onderdelen in het loket goed te bedienen met het toetsenbord. Alleen de hulpteksten in de formulieren zijn niet bereikbaar en het feedbackformulier kan ook niet gebruikt worden met het toetsenbord.



Figuur 2: hulpteksten die niet beschikbaar zijn met het toetsenbord

Voor ziende toetsenbordgebruikers is er daarnaast het probleem dat het visueel niet duidelijk is welke links in het menu actief zijn.

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.

Er is voor bezoekers die via het toetsenbord navigeren geen manier om direct bij de content te komen (‘skiplink’), waardoor ze op elke pagina langs alle menu-items moeten gaan.

Daarnaast zijn er veel links gevonden die geen tekst hebben (icoontjes) of geen specifieke linktekst (zoals ‘hier’ of ‘aanvragen’). Dit maakt het voor screenreadergebruikers, die de links vaak ‘los’ in overzichten zien, lastig om te bepalen waar ze naar toe kunnen gaan.

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.

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.

De pagina’s in het e-loket en de PDF hebben geen taal gespecificeerd.

Hulp bij formulieren

Bij het invullen van formulieren moeten duidelijke instructies staan over wat en hoe de informatie ingevuld moet worden. Ook wanneer dit fout gaat bij het verzenden van het formulier, moet er een duidelijke melding zijn, in de eigen taal en ook voor hulpsoftware, wat er gecorrigeerd moet worden. Dus alleen visuele aanwijzingen zoals een rode rand is niet voldoende.

De instructies en foutmeldingen in de formulieren zijn tekstueel duidelijk. Wel is het nog goed om van tevoren aan de gebruiker aan te geven welke velden verplicht zijn. En bij het niet kunnen verzenden van het formulier kan een algemene foutmelding bovenaan het formulier voor sommige gebruikers ook behulpzaam zijn, zodat ze meteen weten wat er aan de hand is.

Principe 4: Robuust

Dit principe gaat over de **bouwkwaliteit**. 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 'SNN eloket testresultaten WCAG2.1'.

Conclusie en aanbevelingen

Uit dit onderzoek blijkt dat wordt voldaan aan 33 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 'SNN eloket 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/>)
- 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.