



Onderzoek webtoegankelijkheid Stimulus.nl

Management rapport

31 juli 2020
Janita Top

Inleiding	3
Bevindingen	4
Overzicht	4
Principe 1: Waarneembaar	4
Tekstalternatieven	4
Paginastructuur	4
Kleurcontrast	5
Inzoomen	7
Principe 2: Bedienbaar	7
Toetsenbordbediening	7
Bewegende onderdelen.....	7
Blokken omzeilen.....	8
Principe 3: Begrijpelijk	8
Consistente navigatie	8
Hulp bij formulieren.....	8
Principe 4: Robuust	9
Conclusie en aanbevelingen	10
Aanbevolen stappen	10

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://www.stimulus.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 'Stimulus.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 braillezor, zoomsoftware waardoor ze extra grote letters krijgen, of spraakvoer. Dit wordt in dit rapport in het algemeen aangeduid met 'hulpsoftware'.

Bevindingen

Overzicht

Aantal criteria goedgekeurd: 15

Aantal criteria afgekeurd: 26

Er waren 9 criteria niet van toepassing.

In totaal waren er 85 bevindingen en 4 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.

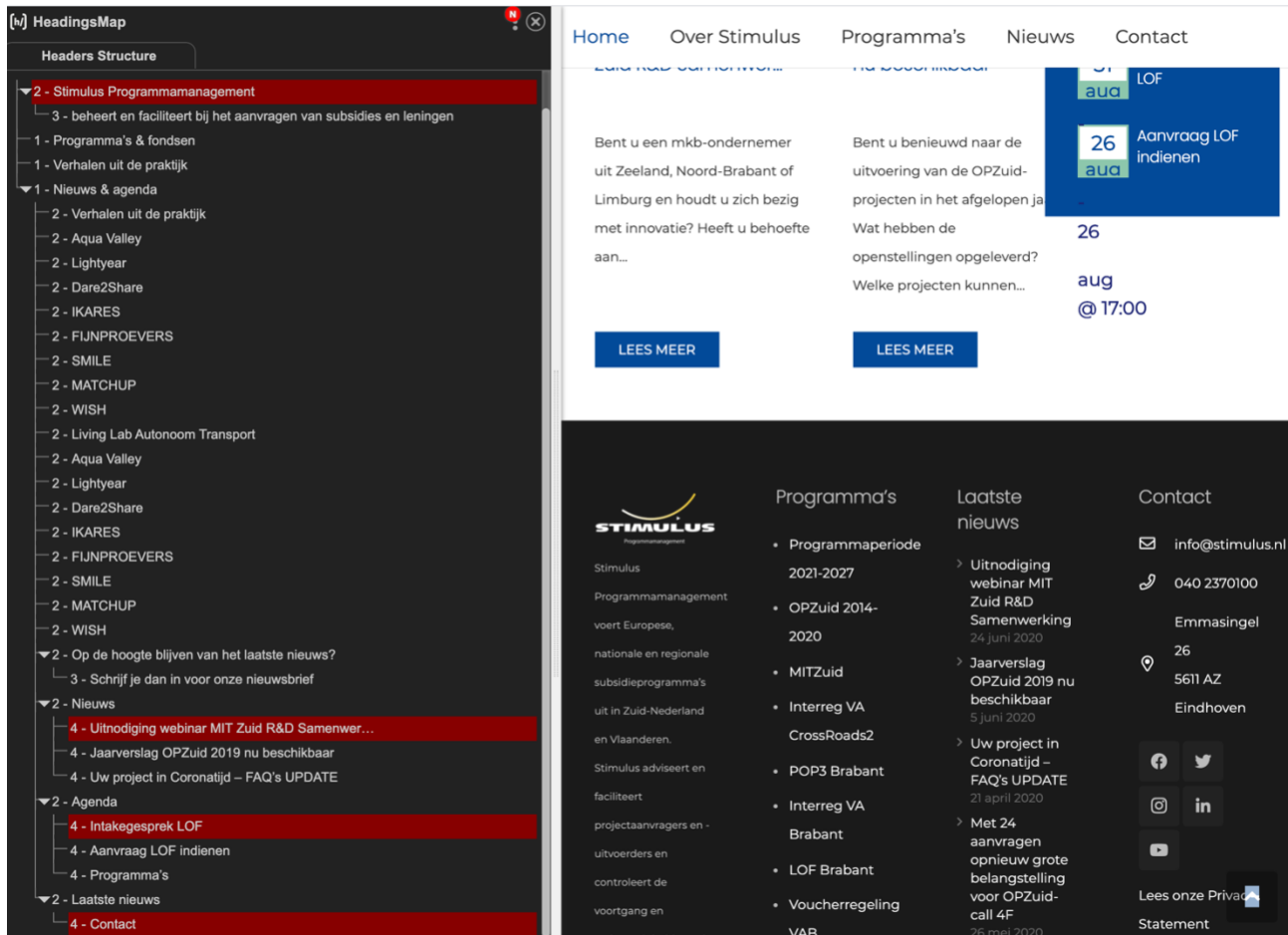
Er zijn veel afbeeldingen gevonden zonder (goede) alternatieve tekst. Hierdoor kunnen bezoekers informatie missen, zoals statistieken die via diagrammen worden weergegeven. Ook veroorzaakt het ruis bij bijvoorbeeld projecten met afbeeldingen zonder alt tekst, waar dan de bestandsnamen worden voorgelezen. Ook zijn er links die alleen afbeeldingen bevatten, waardoor het onduidelijk is waar deze links naartoe gaan.

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 site is niet logisch opgebouwd, waardoor gebruikers van screenreaders lastig op de pagina's kunnen navigeren.

De onderzochte formulieren bevatten invoervelden zonder labels, waardoor het voor gebruikers van hulpsoftware niet duidelijk is wat er ingevoerd moet worden.



Figuur 1: screenshot met koppenlijst op de homepage: de niveaus zijn niet logisch ingedeeld

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 belangrijke onderdelen op de site die te weinig contrast hebben, waardoor ze lastig te onderscheiden zijn voor slechtzienden en kleurenblinden. Het gaat hier dan bijvoorbeeld om gele linkteksten op een witte achtergrond en lichtblauwe teksten in invoervelden voor het zoeken.



Figuur 2: Gele link tekst naar het jaarverslag op een grijze achtergrond

Stimulus 040 2370100 info@stimulus.nl Webportal

MIT ZUID Ministerie van Economische Zaken en Klantak

Over MIT Zuid Aanvragen & beheren Nieuws Projecten Contact **Inloggen**

Programma MIT Zuid

Subsidie voor Haalbaarheidsonderzoek en R&D

Waar kunnen wij u mee helpen?

Documenten

Hier vindt u o.a. alle benodigde documenten voor uw projectaanvraag en projectbeheer.

LEES MEER

FAQ

Hier vindt u antwoord op de meest gestelde vragen met betrekking tot het MIT Zuid programma.

LEES MEER

Nieuws & agenda

Lees hier de laatste actualiteiten rondom het programma MIT Zuid programma.

LEES MEER

Projecten

Bekijk hier alle MIT Zuid projectbeschrijvingen, projectinformatie en statistieken.

LEES MEER

Figuur 3: De randen en de tekst binnen het zoeken invoerveld (links van het microfoonje) vallen weg bij veel licht door een te lage contrastwaarde.

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 op de website. Soms vallen er delen van teksten weg, zoals in titels. Als je ergens op hebt gezocht, zijn de zoekresultaten niet meer te bereiken omdat ze buiten beeld vallen.

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.

De website is slecht te gebruiken met het toetsenbord. Bijvoorbeeld tabs, zoekfilters en accordions (uitklaplijstjes) zijn niet bedienen met het toetsenbord. Ook informatie bij diagrammen is alleen te bekijken met de muis of touch. Daarnaast is het niet zichtbaar op welke link of button je in de pagina staat, waardoor navigeren erg lastig is.

Bewegende onderdelen

Wanneer content automatisch beweegt, kan dat voor sommige gebruikers problemen geven. Ten eerste omdat ze misschien te weinig tijd hebben om de informatie te lezen. Ten tweede omdat bewegende onderdelen op een pagina heel erg afleidend kunnen zijn bij het lezen van andere gedeeltes op de pagina. Daarom moeten automatisch bewegende onderdelen door een gebruiker altijd gepauzeerd of gestopt kunnen worden. Dit moet uiteraard ook met het toetsenbord gedaan kunnen worden.

Er zijn veel bewegende onderdelen op de site die niet gepauzeerd kunnen worden, zowel decoratieve (gekleurde blokjes) als informatieve (nieuwsberichten in een carousel, de cookiemelding die vanzelf verdwijnt na een paar seconden).

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 geen mechanisme om de items in de header en het hoofdmenu over te slaan. Toetsenbordgebruikers moeten hierdoor op elke pagina door alle menu-links heen om bij de hoofdcontent te komen.

Principe 3: Begrijpelijk

Consistente navigatie

Het is belangrijk dat navigatie consistent en duidelijk is door de gehele website. Ten eerste moet een bezoeker gemakkelijk kunnen zien waar hij/zij zich bevindt: op welke pagina, op welk niveau, onder welke groep? Waar kun je heen en hoe kun je terug?

Mensen die niet of maar een klein deel van de pagina kunnen zien, vormen zich een beeld van de opbouw van de pagina in het hoofd, zodat ze weten waar ze heen moeten navigeren binnen een pagina. Wanneer deze indeling dan ineens verandert, begint het zoekproces voor hen weer opnieuw. Zorg dus dat menu's en vaste onderdelen zoals een zoekveld altijd op dezelfde plek staan.

De home knop (het logo) verwijst niet altijd naar dezelfde pagina. Op sommige pagina's gaat die naar een onderliggende pagina (van een programma) en kun je niet meer naar de 'echte' homepage op stimulus.nl. Dit werkt verwarrend bij het navigeren op de site.

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 zijn niet altijd duidelijk: er missen labels en er staat niet vermeld welke velden verplicht zijn. De foutmeldingen zijn niet specifiek genoeg of worden in het Engels weergegeven.

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 'Stimulus.nl testresultaten WCAG2.1'.

Conclusie en aanbevelingen

Uit dit onderzoek blijkt dat wordt voldaan aan 24 van de 50 criteria voor toegankelijkheid. Een aantal onderdelen van de site is dus al wel toegankelijk, maar er zijn nog veel verbeteringen nodig om de website voor bezoekers met een beperking op alle onderdelen goed bruikbaar te maken. 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 Stimulus.nl 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.