

1 mei 2024

Hercontrole Onderzoek makelpunt-utrecht.nl

WCAG2.1-AA

Makelpunt Utrecht

Niveau AA

Managementsamenvatting

Op 1 mei 2024 is het onderzoek naar de toegankelijkheid van Makelpunt Utrecht 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

Uit het heronderzoek is gebleken dat de toegankelijkheid van de website een stuk beter is geworden. Veel van de gevonden problemen uit het eerdere onderzoek zijn inmiddels opgelost. Complimenten hiervoor!

Echter zijn een aantal eerder gevonden bevindingen nog niet opgelost en dus voldoet de website op dit moment nog niet geheel aan de vereisten voor WCAG 2.1, niveau AA. Van de 50 succescriteria hebben we bij 10 succescriteria één of meerdere verbeterpunten gevonden.

Aandachtspunten

Op dit moment wordt niet overal gebruik gemaakt van koppenstructuur (headings). Een kop dient altijd het HTML kop element te hebben, bijvoorbeeld 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.

Foutmeldingen kunnen duidelijker worden beschreven. Dit is van belang voor mensen met een visuele of cognitieve beperking en voorkomt dat mensen afhaken bij het opvragen van informatie. Een goede foutmelding geeft informatie over wat er fout is gegaan en waar de fout zit. Om te ontdekken wat een goede foutmelding is, kunt u uzelf de volgende vraag stellen: "Kon deze tekst er staan als de invoer niet fout was?".

Op het moment dat een slechtziende gebruiker inzoomt om bepaalde content beter te kunnen lezen, dan verdwijnt er content van de website. Dit komt omdat als de gebruiker inzoomt, het venster waardoor de website zichtbaar is relatief kleiner wordt. Als de website dit detecteert dan schakelt de website over naar een versie van de website die vaak alleen ontworpen is voor op de mobiele telefoon en soms wordt ervoor gekozen om bepaalde content niet te laten zien aan bezoekers op een mobiele telefoon.

Zie de technische rapportage voor een volledig overzicht van de gevonden problemen.

Uitzonderingen en specifieke situaties

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. 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, moeten in de toegankelijkheidsverklaring aangeven 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/wetgeving/specifieke-situaties>.

Vervolg

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 met de [WCAG richtlijnen](#).

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 60 werkdagen nadat u de resultaten van het onderzoek hebt ontvangen.

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.

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.

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.

Evaluatiemethode

Dit onderzoek is uitgevoerd op basis van de [WCAG 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 staan beschreven op [DigiToegankelijk](#).

Binnen de scope van het onderzoek is de steekproef representatief voor de content die wordt aangeboden (conform WCAG-EM).

Ondersteuning

Heeft u naar aanleiding van dit rapport inhoudelijke vragen, dan kunt u contact met ons opnemen via 030 - 239 82 70 of info@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 info@accessibility.nl of 030 - 239 82 70.

Bijlage: Over Stichting Accessibility

Stichting Accessibility zet zich in voor een digitaal, fysiek en sociaal toegankelijke samenleving. Een samenleving waarin iedereen, in het bijzonder mensen met een beperking, in staat is zelfstandig deel te nemen aan het maatschappelijk verkeer en zich optimaal kan ontplooien. De stichting ondersteunt (maatschappelijke) organisaties bij het realiseren van toegankelijkheid en draagt zo bij aan een inclusieve samenleving waarin voorzieningen zonder hulp toegankelijk en bruikbaar zijn voor iedereen. De stichting is in het bijzonder gericht op mensen met een visuele beperking.

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.

Achtergrond

2001 was het jaar waarin Stichting Accessibility werd opgericht. 'Digitale toegankelijkheid' stond nog in de kinderschoenen. De samenleving digitaliseerde in rap tempo, maar slechts weinigen vroegen zich af of hun websites en digitale hulpmiddelen voor iederéén te gebruiken waren. Als eerste organisatie in Nederland zette Stichting Accessibility zich in voor het toegankelijk maken van ICT voor mensen met een visuele beperking. En dat doen we nog steeds: door het onderwerp op de agenda te zetten, door te onderzoeken, te adviseren, en door organisaties te ondersteunen in het implementeren van digitale toegankelijkheid in hun digitale middelen. En gelukkig kunnen we hierin samen optrekken met een groeiend aantal collega-organisaties.

In de loop der jaren verbreedde onze aandacht zich naar digitale toegankelijkheid voor álle groepen die (tijdelijk) beperkt zijn en naar nieuwe ontwikkelingen op technologisch gebied. In 2016 ging Accessibility zelfstandig verder, en de nauwe samenwerking met Bartiméus en het Bartiméus Fonds bleef.

Met onze medewerkers werken we elke dag aan het structureel verankeren van toegankelijkheid in alle organisaties in Nederland, van overheidsinstellingen tot MKB. En onze beweging blijft niet onopgemerkt. De Nederlandse en Europese regelgeving voor overheid en bedrijven beweegt mee en mede dankzij onze inspanningen is de internationale richtlijn op het gebied van toegankelijke websites en apps, de WCAG (nu toe aan versie 2.1), gerealiseerd.

Vanaf 1 april 2021 ging Accessibility verder als onderdeel van Bartiméus, Accessibility komt als het ware weer thuis. Vanaf dan zijn we voor onze gezamenlijke klanten de veelzijdige expertise specialist op het gebied van fysieke én digitale toegankelijkheid voor iedereen met een (visuele) beperking. 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 Bartimeus Fonds.

Als sociale onderneming met een ANBI-status blijven we onze diensten, expertise en netwerk inzetten. En daarom vloeien onze verdiensten terug in de organisatie, in research en development, zodat we onze missie kunnen blijven voortzetten: Een inclusieve samenleving waarin alle mensen met of zonder beperking gelijkwaardig participeren.

Stichting Accessibility heeft een ANBI status en zit in de advisory committee van het W3C.