



# Onderzoek webtoegankelijkheid emco-groep.nl

## Management rapport

**Versie 1.2, 17 september 2020**

**Janita Top**

## Versiehistorie

<b>Versienummer</b>	<b>Wijziging</b>	<b>Datum</b>
1.0	Eerste onderzoek	20 april 2020
1.1	Heronderzoek	8 juni 2020
1.2	Aanvullingen in testrapport voor verklaring	17 september 2020

<b>Inleiding</b> .....	<b>4</b>
<b>Bevindingen</b> .....	<b>5</b>
<b>Overzicht</b> .....	<b>5</b>
<b>Principe 1: Waarneembaar</b> .....	<b>5</b>
Tekstalternatieven .....	5
Paginastructuur .....	6
Kleurcontrast .....	6
Inzoomen .....	7
<b>Principe 2: Bedienbaar</b> .....	<b>9</b>
Toetsenbordbediening .....	9
Bewegende onderdelen.....	10
Blokken omzeilen.....	10
<b>Principe 3: Begrijpelijk</b> .....	<b>11</b>
Begrijpelijke content.....	11
Hulp bij formulieren.....	11
<b>Principe 4: Robuust</b> .....	<b>11</b>
<b>Conclusie en aanbevelingen</b> .....	<b>12</b>
<b>Aanbevolen stappen</b> .....	<b>12</b>

# 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://emco-groep.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 'Emco-groep 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

### **Onderzoek 20 april 2020:**

Aantal criteria goedgekeurd: 17.

Aantal criteria afgekeurd: 26.

Er waren 7 criteria niet van toepassing.

In totaal waren er 69 bevindingen en 5 opmerkingen.

### **Heronderzoek 8 juni:**

Aantal criteria goedgekeurd: 18.

Aantal criteria afgekeurd: 25.

Er waren 7 criteria niet van toepassing.

In totaal waren er 59 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.

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 diverse afbeeldingen gevonden zonder (goede) alternatieve tekst, in de webpagina's en in de Pdf's. Het gaat hier om foto's, iconen en tabellen. Hierdoor is niet alle content voor iedereen beschikbaar, en is het van sommige interactieve elementen niet duidelijk waar deze voor dienen. Bij sommige video's is geen goede ondertiteling aanwezig, alleen een automatisch gegenereerde ondertiteling. Ook zijn er video's met (alleen) beelden en muziek (zonder gesproken tekst), zonder audiodescriptie. Mensen die deze videocontent visueel niet kunnen waarnemen, missen deze informatie.

## Paginastructuur

Mensen die geen pagina lay-out 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 meerdere invoervelden gevonden zonder een label: bij het zoeken en het contactformulier. Gebruikers van hulpsoftware weten hierdoor niet waar deze invoervelden voor zijn.

Zowel in de webpagina's als de Pdf's is er geen goede koppenstructuur gevonden. Er missen niveaus of content valt onder een verkeerd niveau. Hierdoor kan het lastig zijn voor bijvoorbeeld screenreadergebruikers om een overzicht van de pagina's te krijgen en kunnen zij gemakkelijk voor hen relevante content missen.

De website bevat ook veel links zonder (duidelijke) tekst. Hierdoor is het voor bijvoorbeeld screenreadergebruikers niet duidelijk waar deze links heen gaan.

## 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 niet veel onderdelen gevonden met te weinig contrast, maar de bevindingen die er zijn gedaan betreffen wel belangrijke onderdelen, namelijk de navigatie en de contactinformatie.

## Leerbedrijf

Menso  
Vervolgtrajecten  
Leerwerkplekken

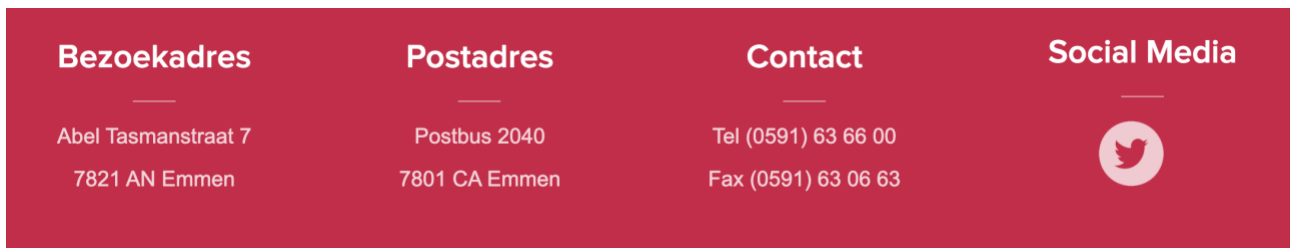
## Werkbedrijf

Brugwachters  
Businesspost  
Detacheringen  
Electromontage  
Groenvoorziening  
Haspelrenovatie  
Logistieke dienstverlening  
Metaal  
Montage  
Parkeerbeheer  
Verpakken

## EMCO-groep

Algemene voorwaarden  
Arbeidsmarktregio Drenthe  
Geschiedenis  
Jaarverslagen  
Organigram  
Organisatie algemeen  
Vestigingen  
Vacatures

*Screenshot: links met te weinig contrast*

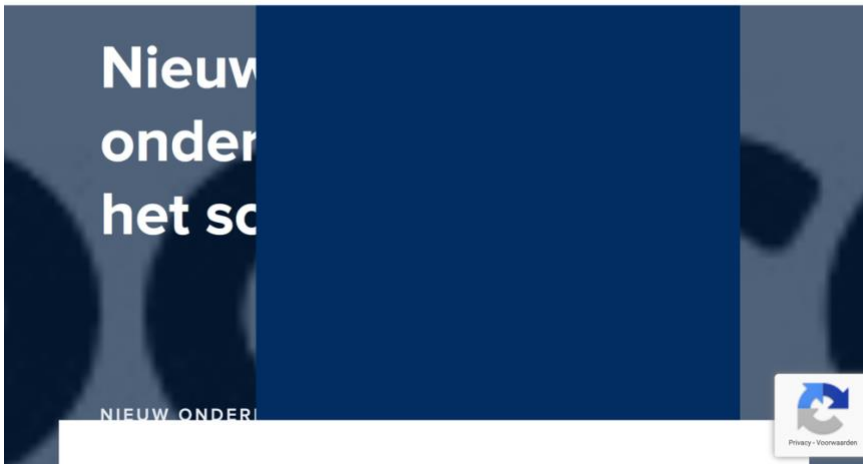


*Screenshot: contactinformatie met te weinig contrast*

## 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 en de weergave op een mobiele telefoon gaan er vrij veel dingen mis. Zo vallen er teksten weg uit de header en ook gedeeltes van tabellen en video's. Ook is het menu-icoon op mobiel op sommige pagina's niet meer te zien.



Screenshot: vlak valt over de paginatitel



Screenshot: deel van de tabel valt buiten het scherm





Screenshots: op mobiel valt een deel van de video weg (links) en het menu icoon (rechts)

## 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.

Sommige onderdelen op de website werken niet met het toetsenbord, met name wanneer je bent ingezoomd (de 'mobiele' weergave). Zo kun je het 'mobiele' menu niet openen en de links op de homepage naar de andere onderdelen op de site niet gebruiken.

Daarnaast zijn er links en knoppen die wel werken met het toetsenbord, maar geen zichtbare focus hebben, waardoor het niet duidelijk is voor de gebruiker dat deze geactiveerd kunnen worden.



Leerbedrijf

Werkbedrijf

Emco groep

*Screenshot: hoofdmenu en de ingeklapte opties zijn niet te gebruiken met het toetsenbord*

## 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.

Op de homepage staat een bewegende video en een bewegende carrousel die niet gepauzeerd of gestopt kan worden.

## 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.

De website heeft geen ‘skiplink’ om het hoofdmenu en de zoekfunctie over te slaan.

## 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.

### 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.

Bij het contactformulier wordt niet aangegeven welke velden verplicht zijn. Dit kan onnodige foutmeldingen geven. Voor bezoekers die meer tijd nodig hebben voor het invullen van formulieren kan dit nog een extra belasting zijn.

## Principe 4: Robuust

Dit principe gaat over de **bouwkwiteit**. 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 ‘Emco-groep testresultaten WCAG2.1’.

# Conclusie en aanbevelingen

Uit dit onderzoek blijkt dat wordt voldaan aan 25 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 'Emco-groep 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.