

Rapportversie 1.0 - 23 januari 2021

WCAG 2.1 onderzoek

112 app

Niveau AA

Managementsamenvatting

Inleiding

Op 23 januari 2021 is het onderzoek naar de toegankelijkheid van 112 app 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 app voldoet op dit moment nog niet geheel aan de vereisten voor WCAG 2.1, niveau AA. Van de 50 succescriteria hebben we bij 3 succescriteria één of meerdere verbeterpunten gevonden. Dit betekent dat de app nog niet volledig toegankelijk is.

Uit het onderzoek is gebleken dat de app voor een grootste deel al goed toegankelijk is en dat er duidelijk nagedacht is over de toegankelijkheid van de app. De gevonden problemen zijn dan ook relatief klein en hebben relatief weinig invloed op het gebruikersgemak voor mensen met een beperking.

Toch zijn er ook nog een aantal problemen gevonden ten aanzien van de toegankelijkheid. Een ontoegankelijke app 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 e-mail, telefoon of fysieke locatie. Hieronder worden een aantal bevindingen genoemd. Zie de technische rapportage voor een volledig overzicht van de gevonden problemen.

Belangrijke aandachtspunten

De groene vinken tijdens het onboarding proces hebben geen tekst alternatief waardoor blinde gebruikers niet meekrijgen dat aan de eisen is voldaan. Sommige teksten zijn slecht leesbaar als het font vergroot wordt. De rol van sommige

knoppen is onduidelijk voor hulp software en het is niet duidelijk welke van de twee tabbladen geselecteerd is.

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](#).

Bespreking onderzoek

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.

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](#).

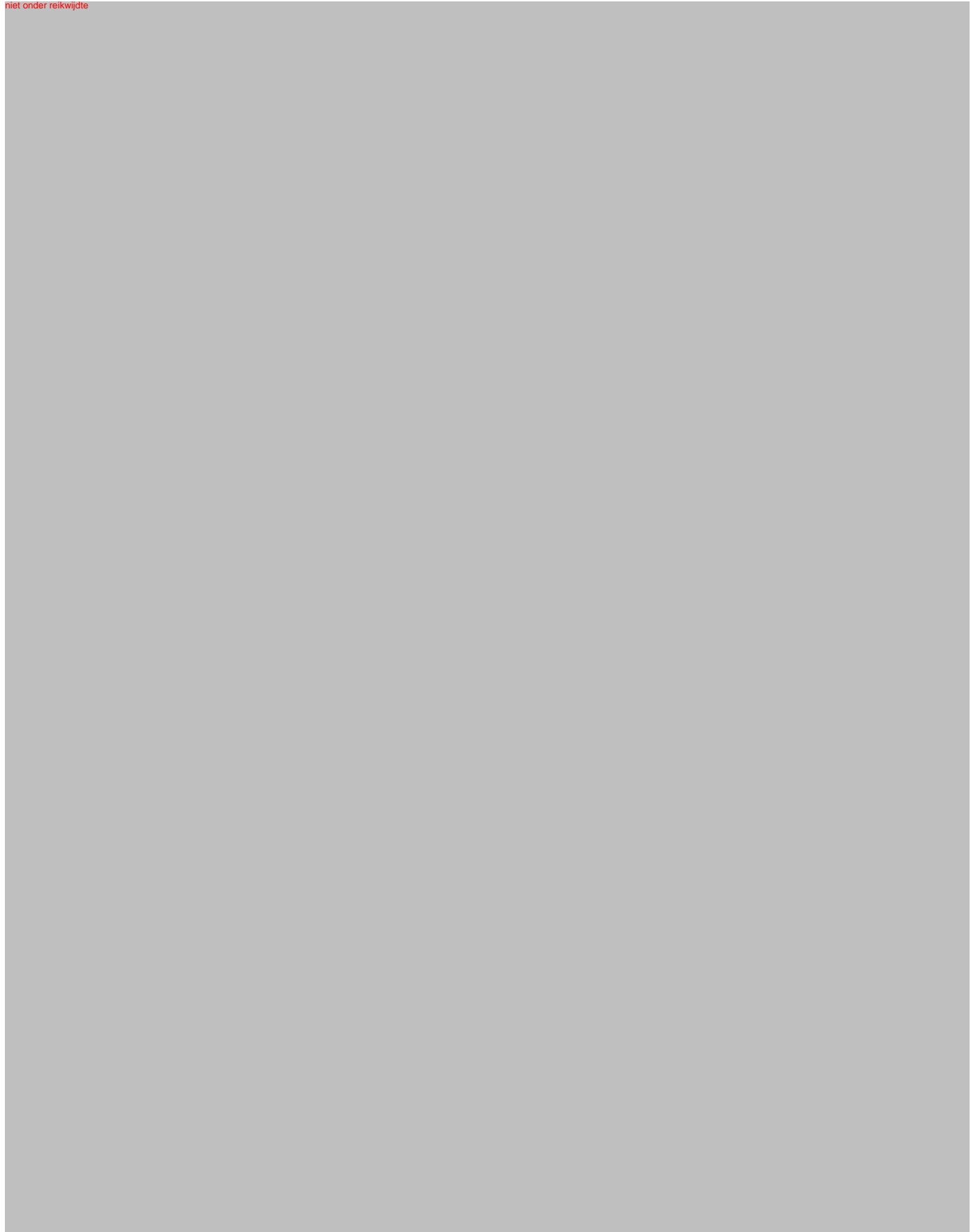
Binnen de scope van het onderzoek is de steekproef representatief voor de content die wordt aangeboden (conform WCAG-EM).

Ondersteuning

Heeft u naar aanleiding van dit rapport inhoudelijke vragen, dan kunt u contact met ons opnemen via ^{10.2.g} [redacted] of ^{10.2.g} [redacted]

Heb je behoefte aan meer (structurele) ondersteuning bij het toegankelijk maken van de digitale dienstverlening, neem dan contact op met onze servicedesk via ^{10.2.g} [redacted] of ^{10.2.g} [redacted].





niet onder reikwijdte

