

Monitoring van de toegankelijkheid van websites van gemeentes – uitgevoerd op vraag van UNIA

AnySurfer – maart 2018



Inhoudsopgave

Samenvatting.....	3
Wetgeving	3
Methodologie.....	5
Steekproef.....	5
Sensibilisering in hogescholen	5
QuickScan	6
Consolideren van de resultaten	7
Resultaten	9
Per gewest.....	10
Per Belfius categorie.....	12
Resultaten per ijkpunt.....	12
Conclusie en aanbevelingen.....	26
Maak er werk van.....	26

Samenvatting

Dit rapport documenteert de resultaten van de monitoring van de toegankelijkheid van gemeentelijke websites die AnySurfer uitvoerde in opdracht van UNIA in de periode november 2017-maart 2018.

Deze monitoring past in een project van UNIA rond de toegankelijkheid van de dienstverlening van de Belgische gemeenten voor personen met een handicap. Aangezien steeds meer gemeenten informatie en diensten online beschikbaar stellen voor hun inwoners, vond Unia het belangrijk om na te gaan of de gemeentelijke websites aan enkele basisvoorwaarden van toegankelijkheid voldoen.

Deze monitoring werd uitgevoerd volgens de methodologie van de toegankelijkheidsmonitor die AnySurfer sinds 2007 gebruikt om steekproefsgewijs de toegankelijkheid van websites te evalueren.

Studenten webdesign kregen een gastcollege over webtoegankelijkheid en beoordeelden daarna twee websites uit de steekproef. Deze QuickScan bestaat uit 15 vragen. We beschouwen een website als minimaal toegankelijk als hij 75% scoort. Van de 60 onderzochte gemeentewebsites voldeden er 25%.

Dit resultaat is in lijn met de uitkomst van de toegankelijkheidsmonitor voor België in 2017 (18% toegankelijke websites).

Vlaanderen scoort het best met 40% toegankelijke gemeentelijke websites, gevolgd door Wallonië (12%) en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (0%). Bij het laatste cijfer is een nuance op zijn plaats: deze steekproef bestond slechts uit 5 websites waarvan er 2 net onder de grens van 75% bleven.

Veelvoorkomende problemen op websites zijn:

- te laag contrast
- geen beschrijving bij afbeeldingen
- geen ondertitels bij video's
- onderdelen die enkel met de muis werken en niet met het toetsenbord
- Als je met de tabtoets van link naar link navigeert, is het op de meerderheid van de onderzochte websites niet duidelijk waar de focus zich bevindt.

Wetgeving

In België was er nooit een wettelijke verplichting om websites toegankelijk te maken. Daar komt binnenkort verandering in. Voor 23 september 2018 moet België de Europese Richtlijn 2016/2102 van het Europees Parlement en de Raad inzake de toegankelijkheid van de websites en mobiele applicaties van overheidsinstanties omzetten in Belgische wetgeving.

De richtlijn verplicht dat gemeentelijke websites die online gaan **vanaf 23 september 2018 moeten voldoen aan de Web Content Accessibility Guidelines 2.0 niveau AA**. Bestaande websites, gebouwd voor 22 september 2018, moeten **toegankelijk zijn tegen 23 september 2020**.

De Web Content Accessibility Guidelines zijn internationale richtlijnen die aangeven aan welke criteria een website moet voldoen alvorens deze toegankelijk is. De score van 25% op de QuickScan toont aan dat er nog veel werk aan de winkel is.

Methodologie

De Toegankelijkheidsmonitor is een meetinstrument dat AnySurfer in 2007 ontwikkelde in samenwerking met K-point, het onderzoeks- en kenniscentrum betreffende ICT en inclusie van de Katholieke Hogeschool Kempen (nu Thomas More). De monitor brengt de toegankelijkheid van websites in kaart.

Het percentage toegankelijke sites berekenen we volgens deze methode:

1. Een steekproef van websites selecteren
2. Studenten webdesign, communicatie en ICT sensibiliseren met een gastcollege
3. Studenten voeren de QuickScan uit
4. AnySurfer consolideert de resultaten

Steekproef

UNIA heeft aan AnySurfer een steekproef van 60 gemeentelijke websites bezorgd: 25 Waalse gemeentes, 30 Vlaamse gemeentes en 5 Brusselse gemeentes.

Deze selectie gebeurde volgens de Belfius-methode, waarmee men de gemeenten indeelt in groepen van gemeenten met homogene kenmerken zoals woongemeenten, landelijke gemeenten, enz.¹

Sensibilisering in hogescholen

Om de steekproef van websites te controleren, deed AnySurfer een beroep op studenten webdesign. De volgende scholen hebben meegedaan aan het evalueren van de steekproef:

- Odisee Brussel
- UCLL
- Ifosup wavre
- Thomas More Geel
- Ephec
- PXL Hasselt
- HEB ESI
- Erasmus Hogeschool Brussel

Eerst hebben we de studenten gesensibiliseerd door een gastcollege te geven als deel van hun curriculum. Tijdens het gastcollege legden we de studenten ook uit hoe ze een website evalueren aan de hand van de AnySurfer QuickScan.

Vervolgens analyseerde elke student twee websites uit de steekproef.

¹ https://www.belfius.be/publicsocial/NL/Media/Typologie_NEW_nl_tcm_31-36262.pdf

Zo kregen de meeste websites 5 of meer beoordelingen.

QuickScan

De bestaande auditprocedure die AnySurfer hanteert, is uitgebreid en vereist specifieke technische voorkennis. We kunnen deze niet gebruiken in deze monitor. Om een snel, maar betrouwbaar idee te krijgen van de toegankelijkheid van de gecontroleerde websites, ontwikkelde AnySurfer een procedure die snel kan vaststellen of een website (on)toegankelijk is: de QuickScan.

De QuickScan bevat een selectie van 15 ijkpunten die de toegankelijkheid van een website het meest beïnvloeden.

Elk ijkpunt heeft een gewicht van 1, 2 of 3. De impact als het ijkpunt niet OK is, bepaalt het gewicht: 1 voor matig, 2 voor ernstig, 3 voor blokkerend.

Nummer	Beschrijving	Gewicht
1	Is de titel van de webpagina's betekenisvol?	1
2	Is de taal van de pagina's correct aangegeven?	2
3	Is de focus zichtbaar als je navigeert met de tabtoets?	2
4	Zijn alle onderdelen bruikbaar via het toetsenbord? (zonder muis)	3
5	Is er een stopknop voor bewegende inhoud of animaties?	2
6	Is er een duidelijk visueel onderscheid tussen linkteksten en gewone tekst?	1
7	Zijn linkteksten betekenisvol?	2
8	Hebben alle afbeeldingen een tekstueel alternatief?	2
9	Zijn video's ondertiteld?	3
10	Is er voldoende contrast tussen de kleur van de tekst en de achtergrondkleur?	3
11	Zijn koppen en tussentitels correct gemarkeerd in HTML?	2
12	Zijn lijsten correct gemarkeerd in HTML?	1
13	Zijn formulierenvelden verbonden met hun label?	2
14	Als je een fout maakt bij het invullen van een formulier, is er dan tekstuele hulp?	2
15	Voldoet de broncode van de website aan de HTML-standaard?	1

De QuickScan vervangt een volledige audit niet. Om te bepalen of een website toegankelijk is, moeten we een volledige audit uitvoeren.

Een website slaagt voor de AnySurfer QuickScan als ze minstens 75% scoort.

De student beoordeelt elk ijkpunt als Ok, Niet ok of Niet van toepassing, gevolgd door een toelichting. Elke website werd beoordeeld door meerdere studenten.

De studenten controleerden minstens 6 representatieve pagina's van elke website. Daar horen in ieder geval altijd bij (indien beschikbaar):

- De homepage

- Twee typische inhoudspagina's
- De contactpagina
- De sitemap
- De zoekpagina en de pagina met zoekresultaten

Consolideren van de resultaten

Voor elke website weten we per ijkpunt hoeveel studenten deze beoordeeld hebben op 'OK', op 'Niet OK' en op 'Niet van toepassing'.

Berekening van het resultaat per ijkpunt voor elke website

We gaan er van uit dat de meerderheid gelijk heeft. Als alle studenten een ijkpunt op dezelfde manier hebben beoordeeld is het eenvoudig:

- 100% 'Oké' dan is de beoordeling 'Oké'
- 100% 'Niet oké' dan is de beoordeling 'Niet oké'
- 100% 'Niet van toepassing' dan is de beoordeling 'Oké' omdat dit aangeeft dat er geen probleem is.

Als niet alle beoordelingen gelijk zijn:

- Gaan we verder door 'Niet van toepassing' ook te negeren. Wanneer een student het ijkpunt beoordeelde als 'Oké' of 'Niet oké' dan heeft hij/zij dat type content (afbeeldingen, video, tabel, lijst) wel aangetroffen op de website en dan is de beoordeling 'Niet van toepassing' onjuist.
- Bij een verschil tussen 'Oké' en 'Niet Oké': zegt de meerderheid 'Oké', dan wordt de beoordeling 'Oké'. Zegt de meerderheid 'Niet Oké' dan wordt het 'Niet Oké'.
- Is er een ex aequo, dan wint 'Niet Oké'. 'Oké' kan betekenen dat de student de inhoud niet problematisch vindt, maar het bewijst niet de afwezigheid van het probleem.

Op deze manier krijgen we 15 resultaten voor elke website, 1 per ijkpunt.

Berekening van een gewogen resultaat per website

Aan elk ijkpunt kenden we een gewicht van 1, 2 of 3 toe, afhankelijk van het belang ervan. Om tot de toegankelijkheidsscore te komen maken we een gewogen gemiddelde.

Berekening van het aantal toegankelijke sites in de steekproef

Op basis van de percentages die we berekend hebben voor elke website kunnen we berekenen welk percentage van de websites tenminste 75% heeft behaald. 75% is in deze monitor de minimumscore voor "voldoende toegankelijk".

Berekening van het gemiddeld resultaat per ijkpunt

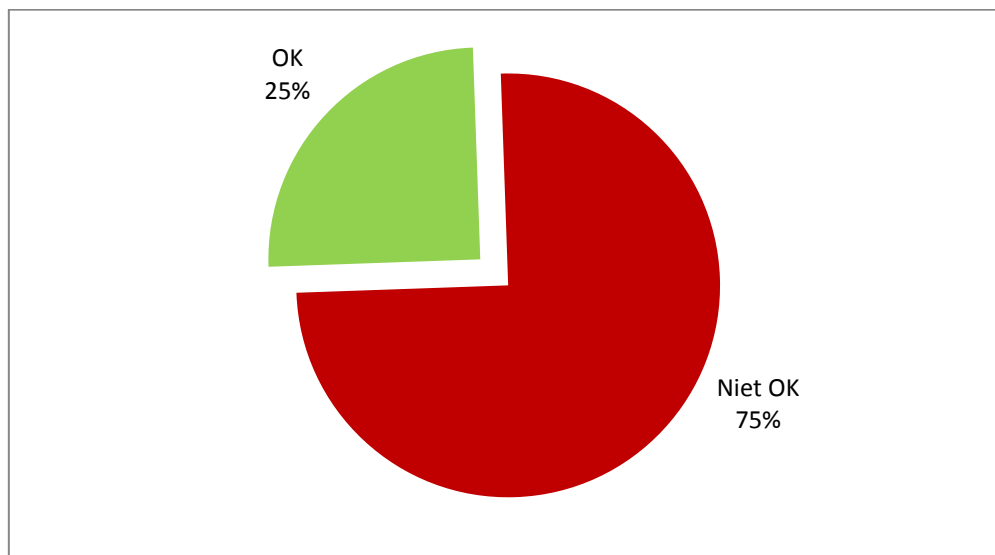
Voor elk ijkpunt berekenen we ook een gemiddelde van de resultaten voor alle website van de steekproef.

Resultaten

25% van de websites behaalden een score hoger dan 75% en **beschouwen we dus als toegankelijk** in het kader van deze monitor.

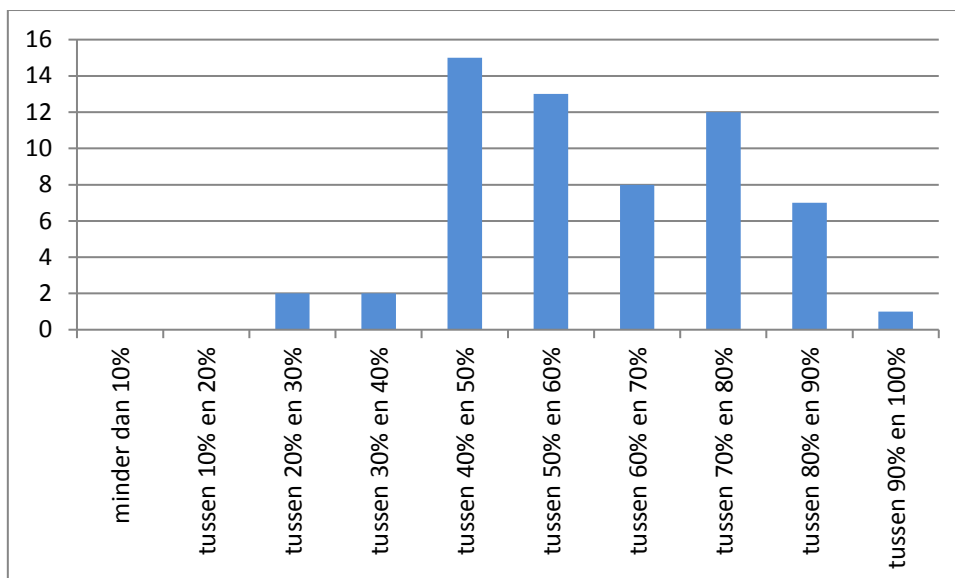
75% van de websites van de steekproef behaalden een score lager dan 75% en **zijn dus onvoldoende toegankelijk**.

Deze resultaten zijn een beetje beter, maar gelijkaardig aan de resultaten van de toegankelijkheidsmonitor voor België in 2017², in welke een gelijkaardige lijst aan websites werd geanalyseerd via de QuickScan methode (18% toegankelijke websites).



Het diagram en de tabel hieronder tonen de distributie van de resultaten: het aantal websites per schijf van 10%.

² <http://toegankelijkheidsmonitor.be/2017.html>



Grafiek 1 - verdeling van de resultaten

Resultaat	Aantal websites	Percentage websites
Minder dan 10%	0	0,0%
tussen 10% en 20%	0	0,0%
tussen 20% en 30%	2	3,3%
tussen 30% en 40%	2	3,3%
tussen 40% en 50%	15	25,0%
tussen 50% en 60%	13	21,7%
tussen 60% en 70%	8	13,3%
tussen 70% en 80%	12	20,0%
tussen 80% en 90%	7	11,7%
tussen 90% en 100%	1	1,7%

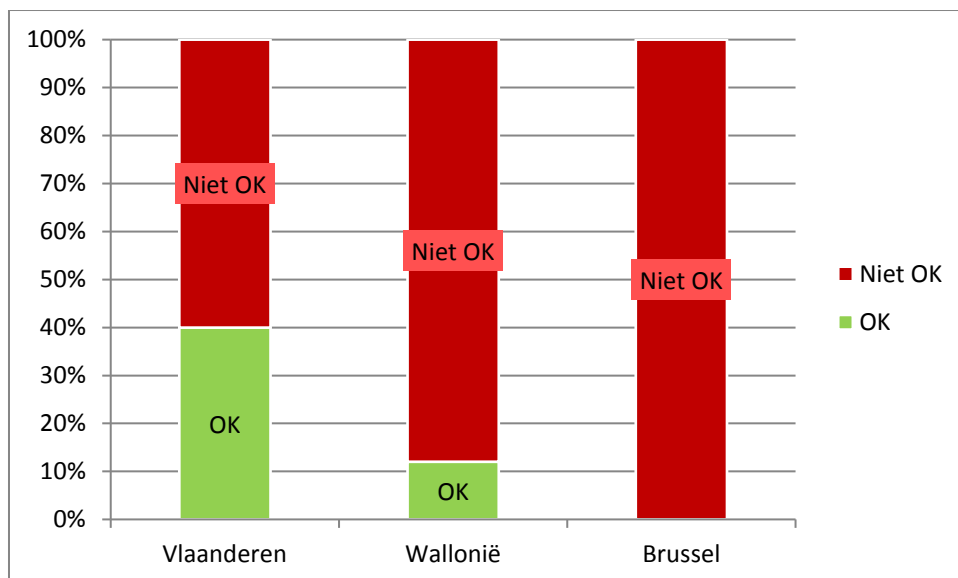
Tabel 1 - verdeling van de resultaten

Per gewest

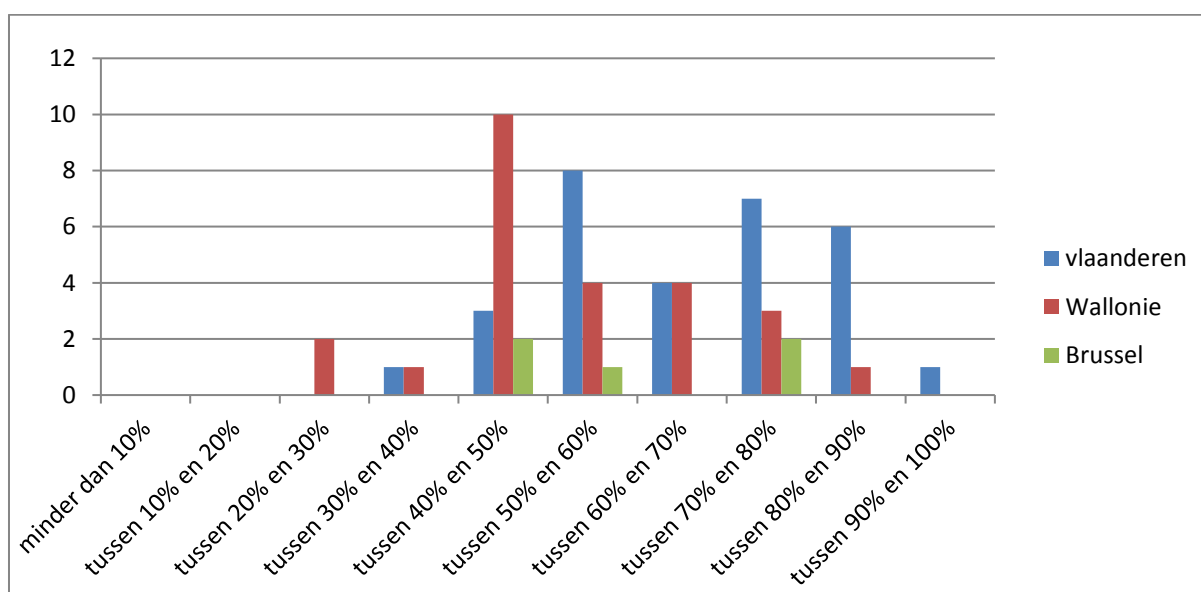
Vlaanderen scoort het best met 40% toegankelijke gemeentelijke websites, gevolgd door Wallonië (12%) en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (0%). Zie details in de tabel en diagrammen hieronder.

	Aantal websites in steekproef	Aantal OK	% OK	%niet OK
Vlaanderen	30	12	40%	60%
Wallonië	25	3	12%	88%
Brussel	5	0	0%	100%

Tabel 2 - resultaten per gewest



Grafiek 2- resultaten per gewest



Grafiek 3 - verdeling resultaten per schijf van 10% per gewest

	Vlaanderen	Wallonië	Brussel
minder dan 10%	0	0	0
tussen 10% en 20%	0	0	0
tussen 20% en 30%	0	2	0
tussen 30% en 40%	1	1	0
tussen 40% en 50%	3	10	2

tussen 50% en 60%	8	4	1
tussen 60% en 70%	4	4	0
tussen 70% en 80%	7	3	2
tussen 80% en 90%	6	1	0
tussen 90% en 100%	1	0	0

Tabel 3 - verdeling resultaten per schijf van 10% per gewest

Per Belfius categorie³

Belfius categorie	Aantal websites in de steekproef	Aantal OK	Percentage OK	Percentage niet OK
Centrum	18	6	33	67
Economisch	8	5	63	38
Woon	10	1	10	90
Landelijk	12	3	25	75
Agglomeratie	6	0	0	100
Toeristisch	1	0	0	100

Tabel 4 - resultaten per Belfius categorie

Resultaten per ijkpunt

De tabel hieronder geeft de gemiddelde score voor elk ijkpunt. Lager bespreken we elk ijkpunt meer in detail.

- De kolom OK geeft het percentage websites dat voldoet aan het ijkpunt.
- De kolom NVT geeft het percentage websites waarvoor dit ijkpunt niet van toepassing is. Het ijkpunt over video is bijvoorbeeld niet van toepassing voor alle websites die geen video's bevatten.
- De kolom Niet Ok geeft het percentage van de websites die niet voldoen aan het ijkpunt.

	Ijkpunt	OK	NVT	Niet OK
1	Is de titel van de webpagina's betekenisvol?	77	0	23
2	Is de taal van de pagina's correct aangegeven?	80	0	20
3	Is de focus zichtbaar als je navigeert met de tabtoets?	45	0	55
4	Zijn alle onderdelen bruikbaar via het toetsenbord? (zonder muis)	40	0	60
5	Is er een stopknop voor bewegende inhoud of animaties?	27	30	43

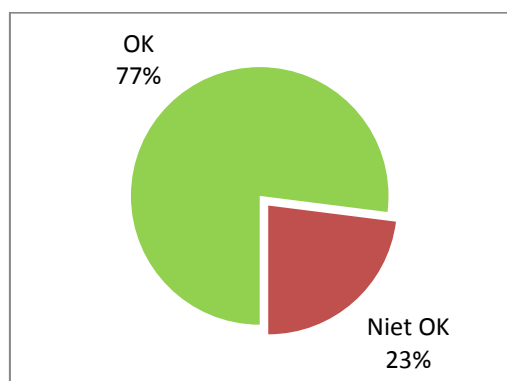
³ Deze methode wordt eveneens gebruikt door Belfius. Ze laat toe om een groep gemeenten onder te verdelen in 6 clusters: agglomeratiegemeenten, centrumsteden, gemeenten met een centrum van economische activiteit, landelijke gemeenten, toeristische gemeenten en woongemeenten. Deze methode geeft de onderzoeker de mogelijkheid om eventuele verschillen op te merken naargelang het soort gemeente dat onderzocht wordt.

6	Is er een duidelijk visueel onderscheid tussen linkteksten en gewone tekst?	63	0	37
7	Zijn linkteksten betekenisvol?	92	0	8
8	Hebben alle afbeeldingen een tekstueel alternatief?	38	0	62
9	Zijn video's ondertiteld?	27	43	30
10	Is er voldoende contrast tussen de kleur van de tekst en de achtergrondkleur?	43	0	57
11	Zijn koppen en tussentitels correct gemarkeerd in HTML?	57	0	43
12	Zijn lijsten correct gemarkeerd in HTML?	85	0	15
13	Zijn formulierenvelden verbonden met hun label?	75	3	22
14	Als je een fout maakt bij het invullen van een formulier, is er dan tekstuele hulp?	75	8	17
15	Voldoet de broncode van de website aan de HTML-standaard?	7	0	93

Tabel 5- gemiddelde score per ijkpunt

1. Is de titel van de webpagina's betekenisvol?

Voor 23% van de websites in de steekproef geeft de paginatitel niet duidelijk aan op welke pagina men zich bevindt.



Impact

De paginatitel is de eerste informatie die een screenreader voorleest als de pagina opent. Het verschijnt ook in de browsertabs en in de zoekresultaten. Als deze titel niet betekenisvol is, heeft een bezoeker meer moeite om zich te oriënteren en op een efficiënte manier te navigeren. Dit geldt niet enkel voor personen met een handicap.

Oplossing

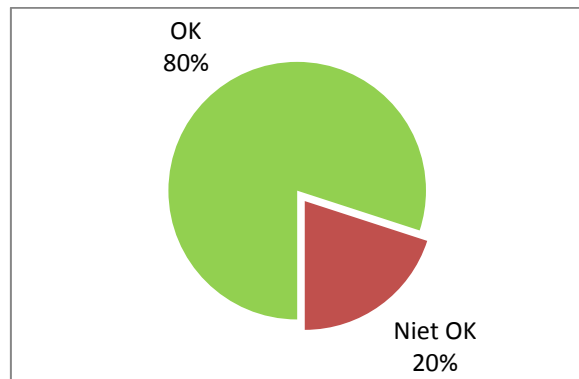
De oplossing is in de meeste gevallen heel simpel: configureer het CMS (Content Management System) om juiste paginatitels op te stellen.

Goed voorbeeld

- [Charleroi](#) en [Leuven](#): elke pagina heeft een titel die zowel de locatie op de website als de titel van de website zelf weergeeft.

2. Is de taal van de pagina's correct aangegeven?

Dit punt is OK op de meeste websites. Maar op 20% van de websites is de taal van de pagina's niet of niet correct aangeduid.



Impact

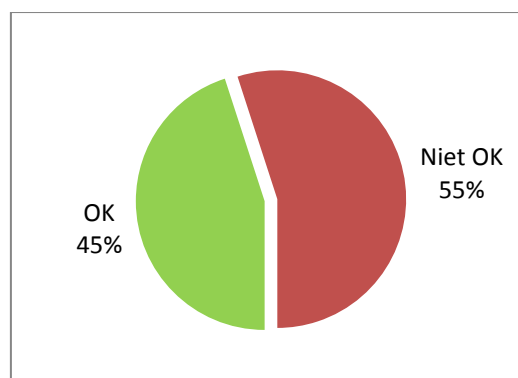
Als een screenreader de pagina voorleest, kan de spraaksynthese zich aanpassen aan de taal van de pagina. Als de taal niet juist aangeduid is, dan is de inhoud niet te begrijpen omdat die met de foute uitspraak wordt voorgelezen.

Oplossing

De oplossing is zeer simpel: duid de juiste taal van de pagina aan in de templates.

3. Is de focus zichtbaar als je navigeert met de tabtoets?

Op meer dan de helft van de websites is de focus (bijvoorbeeld een stippelijntje rond een link) niet zichtbaar als men de tabtoets gebruikt om de links te bereiken.



Impact




Zonder zichtbare focus is het onmogelijk om de website enkel met toetsenbord te bedienen, want men kan niet zien waar men zich bevindt. Dit is vooral een probleem voor personen met een motorische handicap.

Oplossing

Een paar lijnen verwijderen of aanpassen in de CSS-code van de website is meestal voldoende om het probleem op te lossen.

Goed voorbeeld

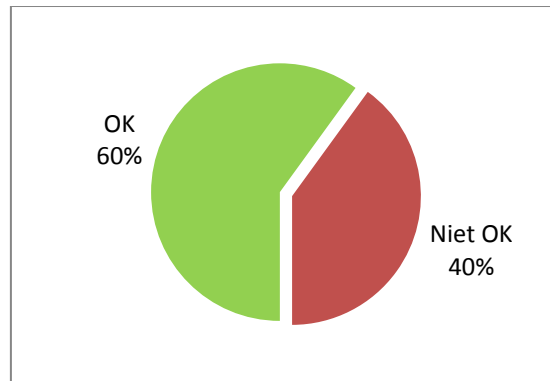
- [Alken](#): de website is bruikbaar met het toetsenbord. Als men erdoor tabt, is het goed zichtbaar waar de toetsenbordfocus zich bevindt. In het voorbeeld hieronder heeft de link 'Kinderopvang & opvoeden' de toetsenbordfocus.

 VRIJE TIJD	 GEZIN & WELZIJN	 WONEN &
Bibliotheek	Dienstencentrum De	Bouwen en verbouwen
Cultuur	Kouter	Lokale economie
Kids en jongeren	Gezondheid &	Openbare werken
Evenementen	thuisdiensten	Veiligheid & preventie
Sport	Kinderopvang & opvoeden	Verhuizen
Toerisme	OCMW & Sociaal huis	Wooninfo
	Onderwijs	
	Ontwikkelingssamenwerking	

- [Diepenbeek](#): de toetsenbordfocus is zichtbaar tijdens het tabben.

4. Zijn alle onderdelen bruikbaar via het toetsenbord? (zonder muis)

Bijna de helft van de websites van de steekproef is niet toegankelijk met het toetsenbord (40%).



Impact

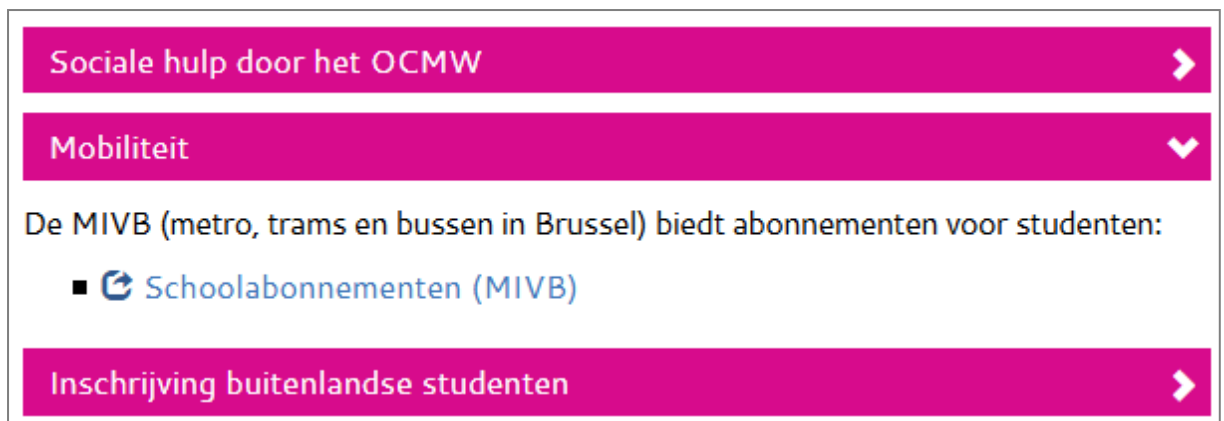
Dit is blokkerend voor alle personen die geen muis kunnen gebruiken. Blinden en personen met een motorische handicap hebben hier het meeste last van.

Oplossing

Het zijn meestal de dynamische componenten (tabs, uitklapmenu's, accordeons, etc.) die problemen veroorzaken. Het kan moeilijk zijn om deze problemen op te lossen in bestaande componenten. Er bestaan herbruikbare toegankelijke componenten. De beste oplossing is dus om meteen toegankelijke componenten te kiezen of aan de toegankelijkheid te denken bij het ontwikkelen van deze componenten.

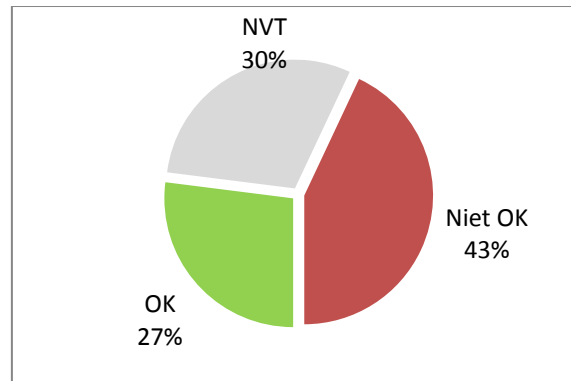
Goed voorbeeld

- [Brussel](#): op de pagina [Student](#) is de accordeon bruikbaar met het toetsenbord (met TAB en ENTER).



5. Is er een stopknop voor bewegende inhoud of animaties?

43% van de websites in de steekproef hebben bewegende elementen die de bezoeker niet kan stopzetten. In de meeste gevallen zijn dit slideshows.



Impact

Beweging op een pagina maakt het moeilijker voor iedereen om zich te concentreren en de inhoud te lezen. Voor personen met dyslexie of een concentratiestoornis kan beweging een webpagina helemaal onbruikbaar maken.

Oplossing

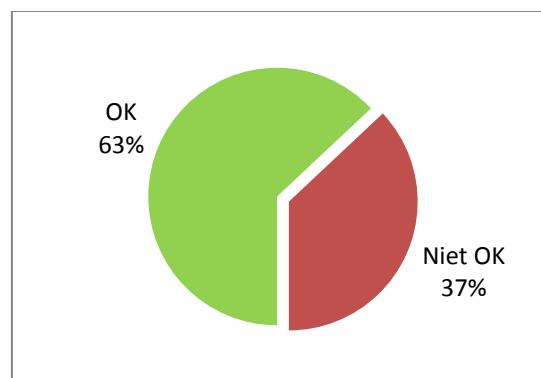
De oplossing is eenvoudig. Het is voldoende om een pauzeknop toe te voegen aan het bewegende element.

Goed voorbeeld

- [Alken](#) en [Vorst](#): de slideshow op de homepage heeft een pauzeknop.
- [Charleroi](#): de slideshow beweegt niet vanzelf. De gebruiker moet zelf met de 'vorige' en volgende' knoppen de slideshow bedienen. Zo zijn er geen storende ongewenste bewegingen.

6. Is er een duidelijk visueel onderscheid tussen linkteksten en gewone tekst?

37% van de websites gebruikt enkel een aparte kleur om de links te onderscheiden van de tekst waarin ze staan.



Impact

Als de links enkel een aparte kleur hebben, zijn ze moeilijker te onderscheiden dan wanneer ze ook onderlijnd zijn. Kleurenblinden of slechtziende personen zullen moeite hebben om de links te vinden, wat de navigatie op de website moeilijker maakt.

Oplossing

Meestal is de oplossing eenvoudig. Door enkele lijnen CSS code aan te passen, zijn alle links in doorlopende tekst goed zichtbaar.

Goed voorbeeld

- [Antwerpen](#): links in doorlopende teksten zijn goed zichtbaar (onderlijnd) en betekenisvol. Zie bijvoorbeeld de link 'loket vreemdelingenzaken' in de screenshot hieronder. Men hoeft de tekst rond de link niet volledig te lezen om te weten waar deze link naartoe gaat.

Het stadsloket is er voor

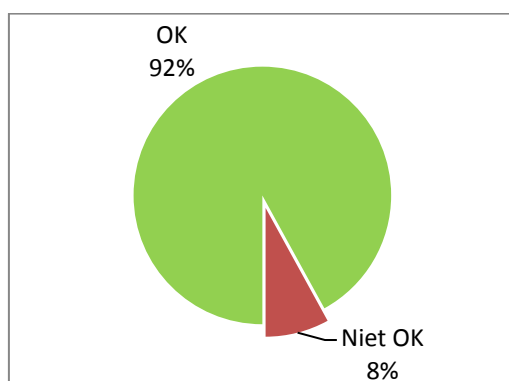
- Belgen
- niet-Belgen in het bezit van een C-, D-, E-, E+, F-, F+-kaart

Deze groepen kunnen terecht in het [loket Vreemdelingenzaken](#):

- niet-Belgen die zich voor het eerst aanmelden
- niet-Belgen in het bezit van een A- of B-kaart
- asielzoekers

7. Zijn linkteksten betekenisvol?

Dit is meestal OK. Op 92% van de websites zijn de linkteksten voldoende betekenisvol.



Impact

Betekenisvolle links zorgen ervoor dat de bezoeker van de website kan voorspellen op welke pagina hij terecht zal komen als hij de link activeert. Betekenisvolle links zijn heel belangrijk

voor personen die geen overzicht hebben over de pagina en die de context niet kunnen gebruiken om te raden waar een link naar zou kunnen verwijzen.

Oplossing

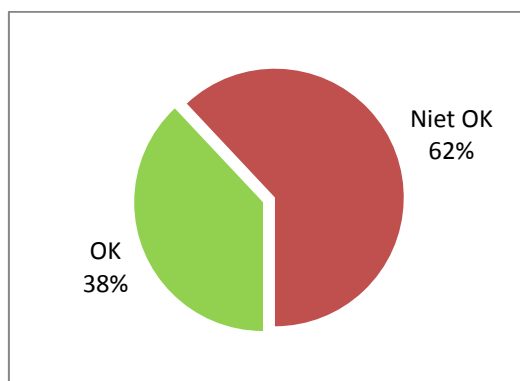
De beste manier om problemen te voorkomen is door de redacteurs op te leiden. Op een bestaande website kan het omslachtig zijn om alle pagina's te checken voor links die niet betekenisvol zijn.

Goed voorbeeld

- [Liège](#) en [Antwerpen](#): deze websites hebben betekenisvolle links. Een bezoeker weet doorgaans meteen waar een link naartoe leidt wanneer hij of zij er een tegenkomt.

8. Hebben alle afbeeldingen een tekstueel alternatief?

62% van de websites in de steekproef hebben afbeeldingen zonder een correct tekstalternatief.



Impact

Als een afbeelding informatie bevat en geen tekstalternatief heeft, dan is de informatie niet beschikbaar voor screenreadergebruikers.

Oplossing

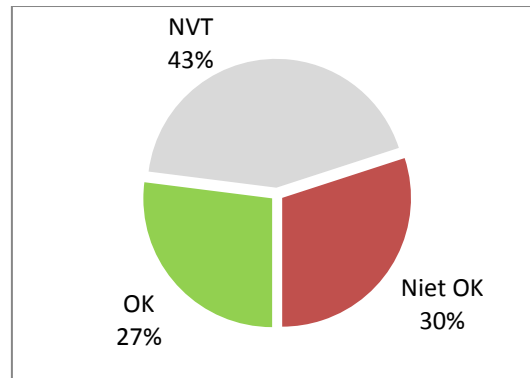
Bij elke afbeelding op de website, moet de redacteur een betekenisvol tekstalternatief invullen in het veld dat daarvoor voorzien is.

Goed voorbeeld

- [Aalter](#): de afbeeldingen op deze website bevatten beschrijvende tekstalternatieven. Wanneer een afbeelding een link is, beschrijft het tekstalternatief waar de link naartoe gaat.

9. Zijn video's ondertiteld?

27% van de websites hebben ondertitels voorzien voor de video's. 43% van de websites hebben geen video. 30% hebben video's die niet ondertiteld zijn.



Impact

Zonder ondertitels is een video niet toegankelijk voor doven en slechthorenden.

Oplossing

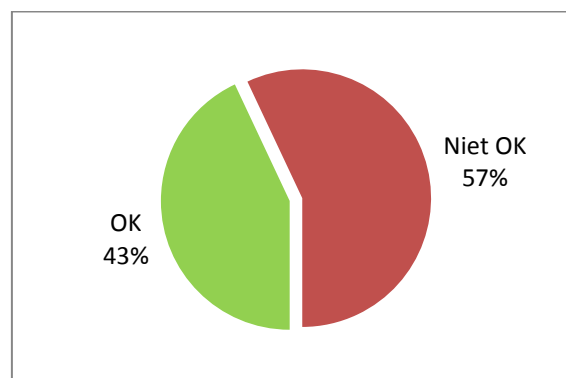
Voorzie ondertiteling bij het ontwerp van de video. U kan ondertiteling uitbesteden aan professionelen, maar er bestaan ook online tools om dit zelf te doen.

Goed voorbeeld

- [Lochristi](#): deze website bevat verschillende filmpjes, waaronder bijvoorbeeld over [BE-Alert](#) of de [Lochristi-app](#). Deze filmpjes bevatten ondertiteling als alternatief voor de gesproken informatie.

10. Is er voldoende contrast tussen de kleur van de tekst en de achtergrondkleur?

Op 43% van de websites zijn de contrasten OK. Op 57% van de websites zijn er teksten die onvoldoende contrasteren met hun achtergrond.



Impact

Slechtzienden hebben het meeste last van slechte contrasten, want ze kunnen weinig contrasterende teksten niet lezen. Maar slechte contrasten maakt het lezen moeilijker voor iedereen, vooral op een scherm van mindere kwaliteit of als er te veel licht is.

Oplossing

Tijdens de ontwerpfase moet men kleurcombinaties selecteren die voldoende contrasteren. Contrast verbeteren op een bestaande website kan meestal gemakkelijk door de kleur van de tekst of de achtergrond aan te passen in de CSS code.

Goed voorbeeld

- [Antwerpen](#): Op deze website contrasteert de tekst voldoende met de achtergrond. Het grootste deel van de tekst is heel donker grijs op wit. Koppen zijn donker rood. De witte teksten staan op een achtergrond die donker genoeg is.

Stadsloketten

In het stadsloket kan u terecht voor al uw administratieve dienstverlening. Voor bijna alle producten kan u in elk stadsloket in Antwerpen terecht, ongeacht uw woonplaats.

Adressen

Er zijn 11 stadsloketten. Voor de adressen, kijkt u bij:

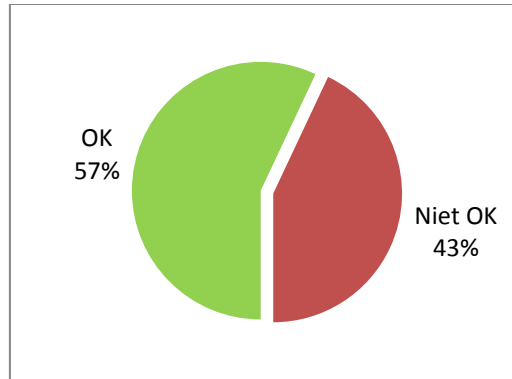
- [Wanze](#): hier contrasteert de grijze tekst ook voldoende met de achtergrond.

I DÉMARRAGE DES TRAVAUX DANS LE QUARTIER DES COMMUNES À PARTIR DU 16 AVRIL

Les travaux de réfection de la rue des Communes dans sa partie haute débiteront à la mi-avril (voir schéma ci-dessous) et devraient se terminer à l'automne 2018, en fonction des conditions climatiques.

11. Zijn koppen en tussentitels correct gemarkeerd in HTML?

Dit punt is OK op 57% van de websites, maar op 43% van de websites kan het nog beter.



Impact

Als de koppen wel visueel aanwezig zijn maar niet in de code staan, dan kunnen programma's zoals screenreaders of andere hulpmiddelen de structuur niet gebruiken. Een blinde persoon ziet de inhoud van de pagina dan als een lang blok tekst zonder structuur.

Oplossing

De verschillende kopstijlen die voorzien zijn, moeten op de juiste manier gebruikt worden om de structuur van de pagina ook in de code weer te geven.

Goed voorbeeld

- [Kaprijke](#): koppen en lijsten geven goede structuur aan de pagina's.

ALGEMENE GEMEENTEBELASTING
h1

Kaprijke heft een jaarlijkse algemene gemeentebelasting van 38 euro per gezin.

VOORWAARDEN
h2

De belasting wordt berekend per jaar. Elk begonnen jaar is volledig verschuldigd, met dien verstande dat de toestand op 1 januari in aanmerking wordt genomen. Als criterium hiervoor geldt de inschrijving in de bevolkingsregisters, tenzij de belastingplichtige kan bewijzen dat hij op deze datum de gemeente niet daadwerkelijk bewoonde.

KOSTPRIJS
h2

De algemene gemeentebelasting bedraagt 38 euro per gezin.

CONTACT
h2

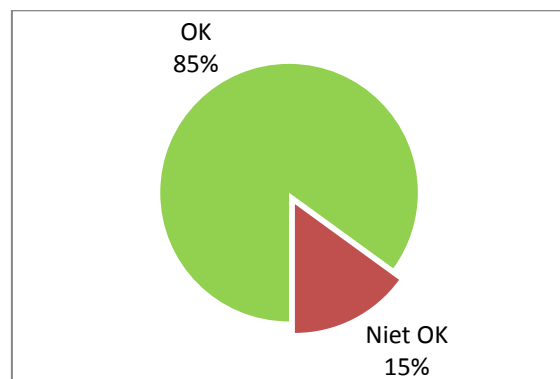
FINANCIËN
h3

financiële.dienst@kaprijke.be
 Tel. 09 323 90 13
 Fax 09 323 90 28
 Veld 1



12. Zijn lijsten correct gemarkeerd in HTML?

Dit punt is bijna altijd OK (op 85% van de websites).



Impact

Het gebruik van lijsten geeft structuur aan de inhoud van een pagina. Wanneer lijsten enkel visueel aangeduid zijn, maar niet juist gecodeerd zijn, dan zijn ze niet bruikbaar door hulpmiddelengebruikers. Omdat de inhoud van de pagina's minder overzichtelijk is, zullen deze gebruikers zich moeilijker oriënteren.

Oplossing

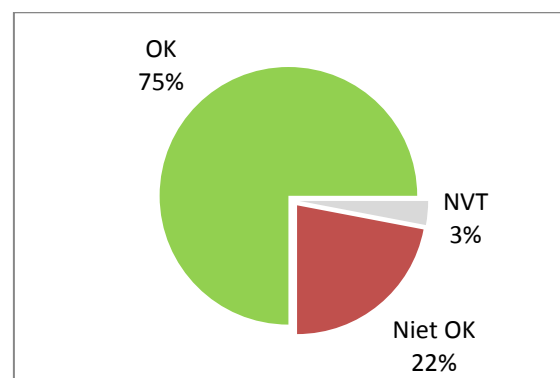
Gebruik lijsten op de juiste manier tijdens de ontwikkeling van de pagina's en tijdens het invoeren van de inhoud.

Goed voorbeeld

- [Antwerpen](#): de [pagina met openingsuren](#) gebruikt lijsten efficiënt om orde te scheppen in de informatie die de pagina bevat.

13. Zijn formulierenvelden verbonden met hun label?

Op 75% van de websites is dit OK. Op 22% van de websites zijn de formulieren niet juist gecodeerd. Op 3% van de websites werden er geen formulieren gevonden.



Impact

Wanneer formulervelden niet verbonden zijn met hun label, kan een programma niet de link leggen tussen de twee elementen. Het formulier zal dan heel moeilijk in te vullen zijn met hulpmiddelen zoals een screenreader of een tekstherkenningsprogramma. De gebruiker heeft meer kans om fouten te maken of een time-out te krijgen.

Oplossing

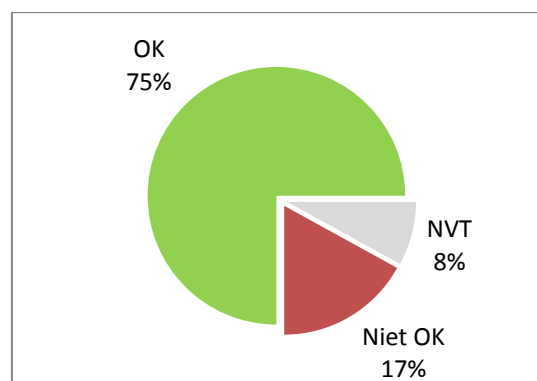
Gebruik de HTML-elementen en -attributen op de juiste manier tijdens de ontwikkeling van formulieren.

Goed voorbeeld

- Alken: [het formulier om een verjaardagsfeestje aan te vragen](#) in de speeltuin heeft zichtbare labels die verbonden zijn met de velden in de code .

14. Als je een fout maakt bij het invullen van een formulier, is er dan tekstuele hulp?

Op 17% van de websites zijn de foutmeldingen van de formulieren afwezig of niet volledig. Op 75% van de websites zijn de foutmeldingen OK. Op 8% van de websites werden er geen foutmeldingen gevonden.



Impact

Als de foutmeldingen in formulieren niet met duidelijke tekst zijn aangegeven, dan zullen er veel gebruikers niet begrijpen welke fouten ze moeten verbeteren. Personen die meer moeite hebben met het invullen van het formulier riskeren om het op te geven.

Oplossing

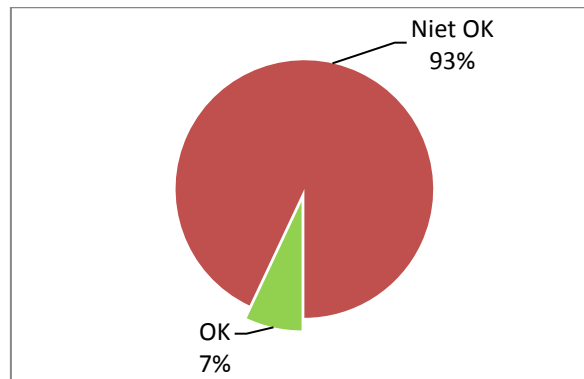
Zorg ervoor dat alle foutmeldingen duidelijk zijn en dat ze op een logische plaats staan.

Goed voorbeeld

- Alken: het [meldingsformulier](#) geeft duidelijke en goede uitleg bij foutmeldingen.

15. Voldoet de broncode van de website aan de HTML-standaard?

Bij de meeste websites (93%) van de steekproef voldoet de broncode niet helemaal aan de HTML standaard.



Impact

Als de broncode niet valideert, is er meer risico dat er zaken zullen mislopen als een bezoeker de website met hulpmiddelen raadpleegt.

Oplossing

Volg de standaarden tijdens de ontwikkeling om problemen te voorkomen. Gebruik de validator van W3C om problemen te identificeren en ze te corrigeren.

Conclusie en aanbevelingen

25% van de onderzochte websites kunnen we als minimaal toegankelijk beschouwen: ze scoren 75% op 15 criteria. Om volledig toegankelijk te zijn, moet een website 100% voldoen aan de Web Content Accessibility Guidelines. De 15 onderzochte criteria zijn daarvan een deelverzameling.

De resultaten van dit onderzoek naar de toegankelijkheid van gemeentewebsites zijn in lijn met die van de algemene toegankelijkheidsmonitor voor Belgische websites. De cijfers voor academiejaar 2017-2018 zijn nog niet bekend, maar vorig jaar kwamen we uit op 18%.

Deze resultaten tonen aan dat er nog veel werk is.

Er zijn kleine aanpassingen die niet veel investering vragen, maar die de toegankelijkheid significant kunnen verbeteren. Het is aangeraden om daarmee te beginnen. Enkele voorbeelden:

- Zorg ervoor dat de focus zichtbaar is wanneer men door de website tabt en dat de hele website bruikbaar is met het toetsenbord.
- Voorzie voor alle bewegende elementen een pauzeknop.
- Maak de inhoud leesbaar door kleurcombinaties te kiezen die voldoende contrast geven tussen de tekst en de achtergrond.
- Voorzie ondertiteling bij alle video's.

Maak er werk van

Als u nog niet op de hoogte bent van digitale toegankelijkheid, is het moment aangebroken om daar werk van te maken. Iedereen in de overheidssector en hun leveranciers zullen hiermee te maken krijgen. Enkele suggesties:

- Sensibiliseer uw collega's en zorg dat jullie opgeleid zijn.
- Specifieer toegankelijkheid in het lastenboek voor elke nieuwe website, app, video, digitale brochure of andere digitale toepassing.
- Kies leveranciers die ervaring met toegankelijkheid kunnen aantonen.
- Check (of laat checken) bij de oplevering ervan dat aan de toegankelijkheidscriteria uit het lastenboek is voldaan.