

Basisgids voor DigiToegankelijkheid, in 5 stappen op de hoogte.



Social Brothers

Inhoudsopgave

1. Introductie	3
1.1 Waarom digitoegankelijkheid en voor wie?	4
1.2 Wie is Social Brothers?	5
2. Wat is digitoegankelijkheid?	6
2.1 Regels & richtlijnen over digitoegankelijkheid	8
2.2 Voordelen digitoegankelijkheid	9
3. Jouw website of app	10
3.1 Maturity model	11
3.2 Proces digitoegankelijkheid	12
4. Advies voor toegankelijkheid	14
4.1 Digitoegankelijke content	15
4.2 Digitoegankelijk design	16
4.3 Digitoegankelijk development	18
5. Meer weten of hulp nodig?	19



Introductie

1



1.1 Waarom digitoegankelijkheid en voor wie?

Digitoegankelijkheid is actueel. Dat komt omdat websites van overheidsinstellingen vanaf 23 september 2020 moeten voldoen aan niveau AA van de WCAG 2.1. Dat wil zeggen dat overheidswebsites goed toegankelijk moet zijn voor iedereen, met of zonder beperking.

Dit is belangrijk omdat ook mensen met bijvoorbeeld een visuele beperking of een motorische beperking het recht hebben om deel te nemen aan de maatschappij. En aangezien de maatschappij steeds meer digitaliseert, wil dat zeggen dat niet alleen de openbare ruimte en gebouwen aangepast moeten worden, maar ook digitale producten.

Dit is een verplichting voor overheid, semi-overheid en zelfstandige bestuursorganen. Maar ook als corporate of webshop is het belangrijk dat je website toegankelijk is. Zo'n 3, 4 miljoen Nederlanders kunnen door een beperking niet optimaal gebruik maken van digitale producten. Die wil je toch niet als doelgroep missen?



1.2 Wie is Social Brothers?

Social Brothers is een digital agency. Sinds 2011 werken wij met een multidisciplinair team van experts aan apps en websites. Onze developers en UX Designers kunnen je perfect helpen met digitoegankelijkheid. We verbeteren de toegankelijkheid van a tot z aan de hand van de WCAG-richtlijnen en testen het design tot in de puntjes. Zo is de website van je organisatie klaar voor een onafhankelijke audit en voor het aanvragen van de digitoegankelijkheidsverklaring.



Wat is DigiToegankelijkheid?

2



2. Wat is digitoegankelijkheid?

We houden in het dagelijkse leven rekening met beperkingen. Denk aan de strepen voor blinden op het station of langere tentamentijd voor studenten met dyslexie. Maar online doen we dit meestal niet. Meer dan drie miljoen Nederlanders kunnen daarom geen gebruik maken van digitale diensten, althans niet zoals ze bedoeld zijn. Een op de vijf heeft problemen op het gebied van visie, gehoor, mobiliteit of denken en begrijpen.

In een wereld waarin steeds meer online gebeurt, vallen deze mensen vaak buiten boord. Zo wordt witte tekst op een lichtblauwe achtergrond onleesbaar voor slechtzienden, is een video zonder ondertiteling niet te volgen voor doven en kan de schermlezer van een blinde niks met een afbeelding waaraan geen alternatieve tekst is toegevoegd. Daarom is het belangrijk dat overheidsinstanties en bedrijven zich bewust worden van digitoegankelijkheid. Wettelijk zijn daar al verschillende stappen voor genomen.



2.1 Regels & richtlijnen over digitoegankelijkheid

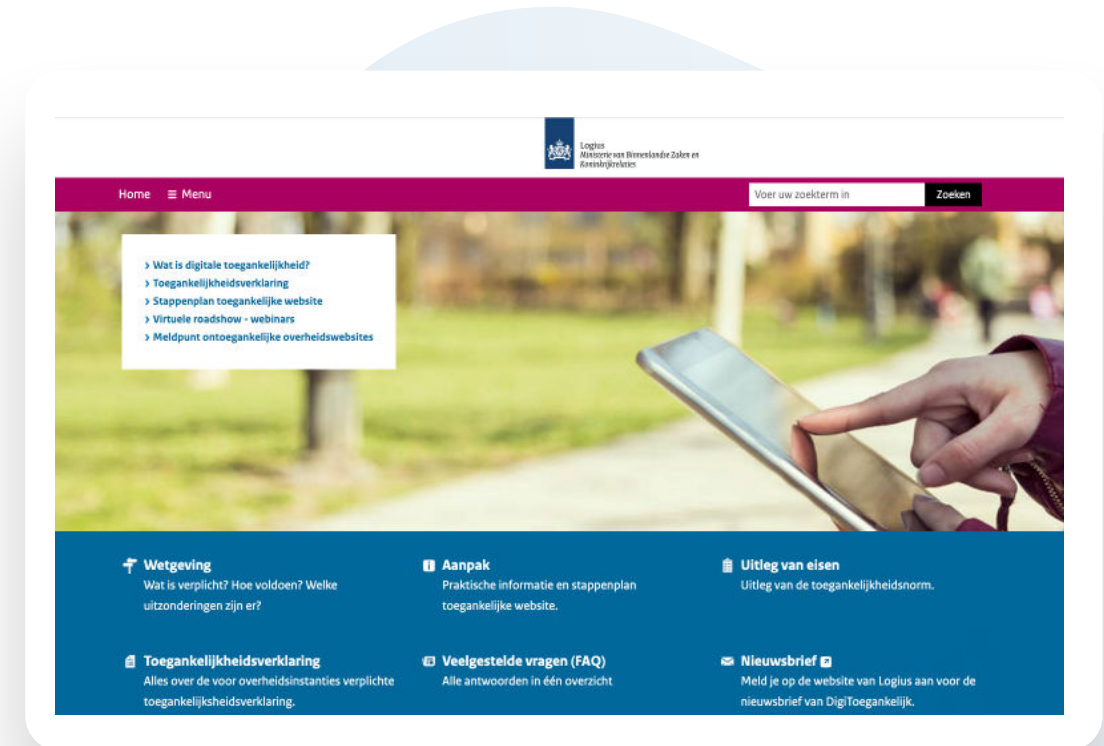
Rechten van gehandicapten

In 2006 heeft de VN het 'verdrag inzake de rechten van personen met een handicap' opgesteld. Hierin is bepaald dat mensen met een beperking op dezelfde manier moeten kunnen deelnemen aan de maatschappij als anderen, dus ook online. In 2016 is Nederland begonnen met het implementeren van deze overeenkomst. Hiervoor is onder andere de Wet gelijke behandeling op grond van handicap en chronische ziekte aangepast. Deze wet gaat nu ook over goederen en diensten, ook online.

Europese toegankelijkheidswet

In hetzelfde jaar heeft de EU de Europese toegankelijkheidswet (European Accessibility Act) opgesteld en zijn er Europese richtlijnen voor de toegankelijkheid van websites en apps van overheidsinstanties. In Nederland is geregeld dat alle websites van overheidsinstanties (inclusief semi-overheid en zelfstandige bestuursorganen) vanaf 23 september 2020 moeten voldoen aan de wereldwijd erkende WCAG 2.1.

Dit is de laatste officiële versie van de Web Content Accessibility Guidelines. Vanaf 23 juni 2021 moeten ook apps van overheidsinstanties die richtlijnen volgen. In de WCAG 2.1 staan 78 richtlijnen voor digitoegankelijkheid en overheidsinstanties, verdeeld over de verschillende niveaus A, AA en AAA.



2.2 Voordelen digitoegankelijkheid

Als iedereen je website kan gebruiken heeft dat maatschappelijk en economisch voordeel. Ongeveer 20% van de bevolking heeft een tijdelijke of permanente beperking die vaak het gebruik van internet belemmert. Dat zijn 3,4 miljoen Nederlanders en zelf 148 miljoen Europeanen.

- **Loyale klanten**

70% van hen klikt weg als een website niet goed toegankelijk is, zo blijkt uit onderzoek. Is je website echter wel goed toegankelijk, dan zijn deze 3,4 miljoen Nederlanders vaak hele loyale klanten. Met een toegankelijke website, help je dus je medemens, maar ook je organisatie.

- **Meer zelfredzaamheid**

De toegankelijkheid van websites verbetert ook de zelfredzaamheid van mensen. Hoe meer mensen zelf online kunnen regelen, hoe minder ze hier anderen voor in hoeven te schakelen. Dit betekent bijvoorbeeld ook minder belasting van je helpdesk.

- **Voor iedereen voordelig**

Vergeet ook niet dat toegankelijk design voor iedereen is. Zit je in de stiltecoupé zonder headset, dan is de ondertitel opeens heel handig ook al ben je niet doof. Op dezelfde manier help je met een goed functionerende website zonder priegelige interacties niet alleen mensen met een motorische beperking, maar iedereen vooruit.

- **Vindbaarheid en imago**

En dan nog twee pluspunten voor je organisatie. Een toegankelijke website is ook online beter vindbaar. Ook zoekmachines zijn niet in staat om afbeeldingen te zien. In plaats daarvan maken zij gebruik van de alternatieve tekst. Een goede omschrijving van je afbeeldingen is dus ook goed voor je SEO. En vergeet ook niet dat Google ook steeds meer gaat letten op de leesbaarheid van je website.

Als tweede: een toegankelijke website verbetert ook je imago. Met een toegankelijke website laat je zien dat je maatschappelijk verantwoord onderneemt.

Jouw website of app

Nu wil je natuurlijk weten hoe het staat met de digitoegankelijkheid van je eigen site of app. Dat kan met het maturity model. Het maturity model geeft de vijf stadia van digitoegankelijkheid van een organisatie aan. Aan de hand van het model kun je groeien van een 'ontoegankelijke organisatie' naar een 'inclusieve organisatie'.

3



Jouw app of website

3.1 Maturity model

Dit zijn de vijf stadia van het maturity model:

- Ontoegankelijk: de organisatie is zich niet bewust van digitoegankelijkheid en kennis over het onderwerp is afwezig.
- Basis op orde: de organisatie is zich bewust van de regelgeving, maar kan deze nog niet tot uitvoering brengen
- Geïntegreerd: de organisatie heeft een actieve houding ten opzichte van digitoegankelijkheid. Zij is zich bewust van het effect op eigen imago. De organisatie heeft de kennis, wil en vaardigheden om de digitale toegankelijkheid te verbeteren.
- Optimaal: digitoegankelijkheid is organisatiebreed verankerd en de medewerkers zijn bewust bekwaam
- Inclusiviteit: digitoegankelijkheid is een integraal onderdeel van de innovatiestrategie van de organisatie.



3.2 Proces digitoegankelijkheid

Overheidsinstanties horen een toegankelijkheidsverklaring aan te vragen en die één keer per jaar te laten vernieuwen. Zo wordt er voor gezorgd dat Web Accessibility bij alle overheidsinstanties op de agenda komt te staan, inclusief semi-overheid en zelfstandige bestuursorganen. Om de verklaring aan te vragen doorloop je de volgende stappen. Als je organisatie geen overheidsinstelling is, hoef je niet de verklaring aanvragen. Wel kun je met de andere stappen werken aan een toegankelijke website.

Stap 1: Maak een overzicht

Je begint met het maken van een overzicht van de websites en apps in jouw organisatie. Apps hoeven pas vanaf 23 juni 2021 aan de toegankelijkheidsrichtlijnen te voldoen, maar als je je zaken op orde wilt hebben, is het verstandig dit ook nu al mee te nemen. Dit is belangrijk, want als grote organisatie heb je misschien meer websites dan je denkt.

Stap 2: Onderzoek de toegankelijkheid

Onderzoek de Web Accessibility van je digitale producten. Kijk hiervoor naar de code, het design en de content. Een gedeelte van het onderzoek kan door middel van tools uitgevoerd worden, zoals de tools op deze lijst. 80% van het onderzoek blijft echter handwerk. Dit kun je laten doen door een externe dienstverlener of in eigen beheer.

Met HubSpot lead ads kun je leads converteren naar klanten zonder dat ze zelf hoeven te navigeren over je website. Via een pop-up box, een dropdown banner of een slide-in box kun je specifieke bezoekers op specifieke pagina's en op specifieke tijden een aanbod doen, bijvoorbeeld voor het downloaden van een whitepaper.

Bepaal zelf wie de whitepaper aangeboden krijgen, bijvoorbeeld bezoekers die voor de tweede keer op je website komen. Bepaal ook bij welke content het aanbod verschijnt. Denk aan een whitepaper over SEO bij een blog over SEO, terwijl je een whitepaper over A/B-testen aanbiedt bij een blog dat daarover gaat.

Continu testen

Hoewel de richtlijnen uitgaan van jaarlijks testen, is er veel winst te behalen met continu testen. Denk aan testen bij de bouw van de vernieuwde toegankelijke website, testen bij de oplevering, maar ook testen bij het bouwen van nieuwe onderdelen of het schrijven van nieuwe content. Zo blijft je website toegankelijk en ben je klaar voor de aanvraag van de volgende toegankelijkheidsverklaring.

Stap 3: Maatregelen en planning opstellen

Als je weet wat er al goed gaat op het gebied van Web Accessibility en waar nog winst te behalen is, kun je maatregelen opstellen. Deze maatregelen hebben betrekking op development, design en content, maar kunnen ook gaan om het creëren van bestuurlijk draagvlak. Deze maatregelen zet je om in een plan van aanpak per website of app. Deze info gebruik je om de toegankelijkheidsverklaring aan te vragen.

Zelf doen of uitbesteden?

We zagen al dat er veel handmatig werk komt kijken bij het toegankelijkheidsonderzoek en dat dit aan nauwkeurige criteria moet voldoen. Dit maakt het noodzakelijk om een opleiding of cursus te volgen om het onderzoek uit te voeren. Naast een eenmalige cursus dien je ook bij te blijven met de ontwikkelingen in het vakgebied en die gaan snel. Verder is voor het onderzoek kennis van zowel techniek, design als content nodig.

Weinig instanties zullen dit in huis hebben. Uitbesteden aan een gespecialiseerd bedrijf met experts in verschillende disciplines en de juiste opleiding in huis is vaak handiger en sneller dan je er zelf in verdiepen. Daarom raden we aan om het toegankelijkheidsonderzoek uit te besteden, bijvoorbeeld aan een onafhankelijk bureau.

Maar ook voor het daadwerkelijk verbeteren van de toegankelijkheid huur je het best professionals in. Een digital agency als Social Brothers kan je website of app toegankelijker maken op het gebied van development, design en content en hierop ook UX-testen draaien, onder andere met paper prototypes en wireframes.



Advies voor toegankelijkheid

4



4.1 Digoegankelijke content

Blinden en slechtienden

Voor digoegankelijke content zijn er twee belangrijke zaken om rekening mee te houden. Het eerste is digoegankelijkheid voor blinden en slechtienden. Dit doe je door er onder andere voor te zorgen dat je content ook voorgelezen kan worden.

Tip 1: Zorg voor ondertiteling bij video's.

Houd er rekening mee dat niet iedereen de audio van je video kan horen en ga voor ondertiteling. Gewone ondertiteling is niet goed genoeg en de automatische variant van YouTube al helemaal niet. Kies voor speciale ondertiteling voor doven en slechthorenden waarin ook geluidseffecten en gelach omschreven worden.

Tip 2: Bied tekstuele alternatieven voor afbeeldingen

De alternatieve tekst of alt tekst bij een afbeelding wordt voorgelezen door schermlezer. Zo kunnen ook blinden en slechtienden meekrijgen wat er op de afbeelding staat. Neem dus de tijd om een goede alt tekst te schrijven. Eén woord, zoals 'beeldscherm' is niet voldoende. Gebruik een hele zin, zoals 'Smartphonescherm waarop het beginscherm van de EHBO-app te zien is.' Denk aan alternatieven voor kaarten, grafieken en tabellen. Mooi meegenomen: de alt tekst heeft ook SEO-waarde!



Laaggeletterdheid en dyslexie

Het tweede punt om rekening mee te houden is laaggeletterdheid en dyslexie. Denk aan een rustige tekstopbouw met voldoende wit. Zorg ook dat je taal voor iedereen begrijpelijk is. Plug-ins als Yoast kunnen je helpen met de leesbaarheid, maar je kan ook gebruik maken van andere online tools.

Tip 3: Schrijf prettig leesbare tekst

Veel tekst en lastige woorden werpen een drempel op bij personen met dyslexie of personen met cognitieve beperkingen. Daarom kies je het beste voor een groot lettertype (minimaal 12 pt). Zorg dat er geen grote stukken tekst zijn met een goede alinea-indeling en voldoende witruimte. Dit oogt prettiger en leest makkelijker voor mensen met dyslexie.

Let ook op je taalgebruik. Ga voor korte zinnen en gebruik geen jargon. Ontkom je niet aan jargon en ander lastig taalgebruik? Overweeg dan een tweede versimpelde versie aan te bieden.

Extra tip: Zorg er ook voor dat de tekst vergroot kan worden zonder dat pagina's onbruikbaar worden.

Tip 4: Vergeet je sociale media niet

Webtoegankelijkheid gaat verder dan je website. Alle contenttips hier zijn ook zijn ook toepasbaar op je sociale media. Plaats nooit alleen een afbeelding, maar geef ook tekstuele uitleg. Let op de kleuren van je afbeelding en ondertitel je video's.



Advies voor toegankelijkheid

4.2 DigiToegankelijk design

Eigenlijk is toegankelijk design een volgende stap in UX Design. Belangrijk is vooral het testen van het design door middel van prototypes en wireframes. Zo weet je zeker dat je website voor je doelgroep goed werkt. Maar voor je gaat testen zijn er heel wat zaken om rekening mee te houden. We hebben wat tips om rekening mee te houden in verband met kleurenblindheid, slechthooftheid of blindheid en wat tips voor motorische of neurologische stoornissen.

Tip 5: Let op kleur

De designer is verantwoordelijk voor een duidelijk contrast tussen tekst en achtergrond. Let op het contrast tussen de achtergrond en de voorgrond of de tekst. Dit geldt ook voor tekst op buttons en dergelijke. Kleurenblinden en ook slechthoofden hebben hier baat bij en ook voor veel andere mensen oogt dit prettiger. Via deze website kun je testen hoe jouw website eruit ziet voor de verschillende varianten van kleurenblindheid. Schrik niet!



Tip 6: Geen tekst in afbeeldingen

Plaats bij voorkeur geen tekst in afbeeldingen, aangezien een schermlezer dit niet voorleest. Doe je dit toch, zorg dan dat de boodschap ook in de normale tekst naar voren komt. Stem dit goed af met de tekstschrijver of webredacteur. Of zorg voor een goed contrast tussen tekst en foto. Dat kan bijvoorbeeld met een kader achter de tekst.

Tip 7: Maak knoppen groot genoeg

Zorg dat knoppen groot genoeg zijn. Dat maakt het makkelijker om ze te bedienen. Priegelig kleine knopjes kunnen bijvoorbeeld lastig zijn voor mensen met een motorisch stoornis. Houd er ook rekening mee dat niet iedereen met een muis, touchpad of zelfs een toetsenbord overweg kan. Er moeten dus ook altijd andere manieren zijn om een knop te bedienen. Hiervoor is vaak samenwerking met een developer nodig.

Tip 8: Gebruik geen bewegende, knipperende of flitsende content

Bewegende of knipperende content is niet prettig voor mensen met neurologische beperkingen en laten we eerlijk zijn, ook voor heel veel andere mensen niet. Zijn er wel automatische veranderingen, zoals een carrousel op je homepage of een video die automatisch begint met afspelen, zorg er dan voor dat bezoekers dat uit kunnen zetten. Wel zo makkelijk!

Tip 9: Test je design

Een belangrijke tip: ga niet op je intuïtie af, maar test of je website ook daadwerkelijk voor iedereen toegankelijk is. Hiervoor kun je automatische tools vinden in dit overzicht. Maar natuurlijk kun je ook zelf aan de slag gaan met proefpersonen. Dat kan op een laagdrempelige manier met paper prototyping.

4.3 Digitoegankelijk development

Ook de developer kan bijdragen aan digitoegankelijkheid. Zo wordt de HTML-code gebruikt door schermlezers om de structuur van een pagina te doorzien en kun je in de code vastleggen dat er op verschillende manieren genavigeerd kan worden over de pagina.

Tip 10 : Zet je HTML-code in voor de schermlezer

Geef in de code bijvoorbeeld aan waar je een Engels leenwoord hebt gebruikt. Zo kan de schermlezer het correct uitspreken. Verder is het belangrijk dat koppen niet alleen visueel te herkennen zijn, maar ook in de HTML als zodanig gecodeerd zijn, zodat de schermlezer de structuur van de pagina kan doorzien.

Tip 11: Geef alternatieve navigatiemogelijkheden

Bedenk dat niet iedereen een muis kan gebruiken. Daarom zorg je ervoor dat je ook met knoppen als ESC en TAB kan navigeren. Een pop-up kan dan gesloten worden met ESC en van het ene naar het andere item springen op een website met TAB.

Tip 12: Zet skiplinks in

Voor de navigatie via de tab-toets is het handig om skiplinks te gebruiken. Hierdoor hoef je niet door het hele menu te lopen, maar kan je direct naar de hoofdinhoud. Zo kun je delen van de pagina overslaan en meteen navigeren naar voor jou relevante info.

Vroeger waren deze skiplinks vaak enkel zichtbaar in de code en niet op de website zelfs, omdat ze gebruikt worden door blinden met een schermlezer. Maar ze zijn ook nuttig voor mensen die door een motorisch stoornis niet in staat zijn om een muis te bedienen. Ons advies is daarom om de skiplinks wel zichtbaar te maken.



Meer weten of hulp nodig?

Social Brothers is een digital agency. Sinds 2011 werken wij met een multidisciplinair team van experts aan apps en websites. Onze developers en UX Designers kunnen je perfect helpen met digitoegankelijkheid. We verbeteren de toegankelijkheid van a tot z aan de hand van de WCAG-richtlijnen en testen het design tot in de puntjes. We zorgen ervoor dat jouw organisatie klaar is om de toegankelijkheidsverklaring aan te vragen.

Bekijk onze diensten op het gebied van digitoegankelijkheid of doe de scan. Natuurlijk kun je ook meteen een afspraak maken om jouw website of app toegankelijk en inclusief te maken



Niels de Leng

06 234 47 070

niels@socialbrothers.nl

Afspraak inplannen



Steven Ammerlaan

06 204 13 957

steven@socialbrothers.nl

Afspraak inplannen