

Hoe toegankelijk zijn de Belgische websites  
voor internetgebruikers met een functiebeperking?

# Toegankelijkheidsmonitor

2007



Een gezamenlijk onderzoek van AnySurfer en de Katholieke Hogeschool Kempen



# Inhoud

---

<b>Voorwoord</b>	<b>3</b>
<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>Over webtoegankelijkheid</b>	<b>4</b>
Definitie van een toegankelijke website	4
Toegankelijkheid meten	4
Wetgeving	5
<b>Het AnySurferlabel</b>	<b>5</b>
Audit en validatie	5
AnySurfer QuickScan	6
<b>Toegankelijkheidsmonitor België</b>	<b>7</b>
Hoe toegankelijk zijn de Belgische websites?	7
Achtergrond	7
Metriweb	7
Praktisch	8
Het resultaat	8
Meest voorkomende fouten	9
Vergelijking met bestaand onderzoek	9
<b>Overheidswebsites</b>	<b>10</b>
<b>Conclusie</b>	<b>10</b>
<b>Bijlage</b>	<b>11</b>

---

## Voorwoord

---

Veel mensen associëren toegankelijkheid voor mensen met een functiebeperking meteen met openbare gebouwen, overheidsdiensten of het openbaar vervoer. De evolutie van onze maatschappij naar een kennis- en informatiemaatschappij brengt de informatie van internet- en communicatietechnologie (ICT) echter steeds meer op de voorgrond.

Voor mensen met een functiebeperking moet de opmars van het internet niet de zoveelste drempel zijn die zij moeten overwinnen. Integendeel: digitale informatie is van nature toegankelijker dan gedrukte of gesproken informatie. Het internet bezit hierdoor het potentieel om het communicatie- en informatiemedium bij uitstek te worden voor wie blind of slechtziend is, een motorische beperking heeft of om een andere reden een aangepaste computer gebruikt. Dit potentieel komt echter pas tot zijn recht als een website gebouwd is met aandacht voor een aantal toegankelijkheidsrichtlijnen.

Op het vlak van toegankelijkheid van websites zijn verschillende spelers in Vlaanderen vandaag actief. AnySurfer — het Belgische kwaliteitslabel voor toegankelijke websites — geniet wellicht de meeste bekendheid bij websiteontwikkelaars, overheden en internetgebruikers met een functiebeperking.

Toch is er nog een lange weg af te leggen, want vandaag blijkt dat het overgrote deel van de Belgische websites nog niet voor alle internetgebruikers toegankelijk is.

De toegankelijkheidsmonitor, een initiatief van AnySurfer en K-point, het onderzoekscentrum “ICT en inclusie” van de Katholieke Hogeschool Kempen, volgt jaarlijks de evolutie op dit terrein op. Het startschot werd gegeven in 2007. Ook de volgende jaren zal deze monitor cijfers publiceren in de hoop dat verantwoordelijken uit de politieke, economische en sociale sectoren dit instrument zullen hanteren om het beleid inzake toegankelijkheid van het internet te versterken.

Jan Dekelver, Katholieke Hogeschool Kempen

AnySurfer: Bart Simons - Gijs Veyfeyken - Jeroen Baldewijns - Roel Van Gils en Sophie Van Cangh

## Inleiding

---

*“Wat is duurzame ontwikkeling? Het betekent een versmelting van economische groei, sociale vooruitgang en ecologisch evenwicht, waarbij iedereen een stem heeft. Het is een proces van maatschappelijke verandering, dat de attitude, het gedrag en de praktijken van beleidsmakers, bedrijfsleven en consumenten wil veranderen”*

Bron: ‘Duurzame ontwikkeling’, [www.vlaanderen.be/duurzameontwikkeling](http://www.vlaanderen.be/duurzameontwikkeling)

Duurzaam ontwikkelen heeft impact op alle onderdelen van de productie en de consumptie. Iedereen kan vanuit zijn eigen perspectief een bijdrage leveren.

In een recente publicatie van het Wetenschappelijk en Technisch Centrum voor het Bouwbedrijf wordt toegankelijkheid als volgt omschreven:

*“Duurzaam bouwen heeft ook een sociale impact. Aangezien het aantal ouderlingen en personen met beperkingen in onze maatschappij enkel toeneemt, komt het thema ‘toegankelijkheid van de omgeving en het gebouw’ steeds meer op de voorgrond. De toegang tot dienstverlenende instellingen of handelszaken (overheid, banken, winkels, ...) zou immers moeten verzekerd zijn voor alle gebruikers.”*

Bron: ‘WTCB-contact nr 5, 2005’,

[www.wtcb.be/homepage/index.cfm?cat=publications&sub=bbri-contact&pag=Contact5&art=76&lang=nl](http://www.wtcb.be/homepage/index.cfm?cat=publications&sub=bbri-contact&pag=Contact5&art=76&lang=nl)

Hoewel het hier gaat over de bouwsector, kan het criterium rechtstreeks overgedragen worden op het internet en de bouw van websites.

De groep van mensen die problemen ondervindt met het gebruik van internet blijft groeien: 25% van de Belgen en 66% van de Belgische 55-plussers heeft nog nooit een website bezocht. Bijna 60% van de laaggeschoolden gebruikte nog nooit Internet, tegenover slechts 10% van de hooggeschoolden.

Ondermeer omwille van de vergrijzing is er een steeds groter wordende groep ICT-gebruikers met functiebeperkingen die moeilijkheden ondervindt bij het surfen op internet. Ouderen lijden immers vaak aan een verminderd zicht of gehoor en/of een afname van de fijne hand-oogcoördinatie die noodzakelijk is om de muis te bedienen.

## Over webtoegankelijkheid

---

### Definitie van een toegankelijke website

*“Alle bezoekers kunnen de website of webapplicatie gemakkelijk gebruiken in uiteenlopende omstandigheden en met verschillende configuraties.”*

Webtoegankelijkheid is een technisch aspect binnen het bouwen van gebruiksvriendelijke websites. Voor webtoegankelijkheid bestaan richtlijnen waarover een redelijke consensus bestaat. Een website die deze richtlijnen volgt, is technisch toegankelijk. Webtoegankelijkheid alleen doet geen uitspraak over de totale gebruiksvriendelijkheid of ‘usability’ van een website.

### Toegankelijkheid meten

De basis voor elke regelgeving over webtoegankelijkheid zijn de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) van het World Wide Web Consortium. In België heeft AnySurfer een set

met praktisch toepasbare, op de WCAG gebaseerde kwaliteitsnormen vastgelegd om de toegankelijkheid van websites te kunnen beoordelen. Deze kwaliteitsnormen zijn in 2006 aanvaard door de Vlaamse en de Waalse overheid, worden vandaag toegepast door tientallen professionele websitebouwers en gelden hierdoor als de facto standaard in ons land.

## Wetgeving

In België is AnySurfer het kwaliteitslabel voor toegankelijke websites. Met de WCAG-richtlijnen als onderbouw, levert AnySurfer een werkbaar concept om webdesigners te helpen bij het bouwen van toegankelijke websites.

Op dit moment stijgt vanuit de Europese gemeenschap en de Belgische overheid de druk om de toegankelijkheid van websites af te dwingen.

In België is er nog geen expliciete wet die bedrijven en overheden verplicht de toegankelijkheidsrichtlijnen toe te passen bij het bouwen van websites. Er is wel de federale wet van 25 februari 2003 ter bestrijding van discriminatie:

*“Het ontbreken van redelijke aanpassingen voor de persoon met een handicap vormt een discriminatie in de zin van deze wet. Elke vorm van directe of indirecte discriminatie is verboden bij het leveren of het ter beschikking stellen van goederen en diensten aan het publiek.”*

Bron: 'Antidiscriminatiewet, 2003',

[www.diversiteit.be/CNTR/NL/discrimination/legislation/discrimination/](http://www.diversiteit.be/CNTR/NL/discrimination/legislation/discrimination/)

Verscheidene overheden nemen nu reeds initiatieven: De Vlaamse overheid streeft ernaar alle Vlaamse overheidswebsites toegankelijk te maken tegen eind 2007 (intranet 2010) ([www.vlaanderen.be/toegankelijkweb](http://www.vlaanderen.be/toegankelijkweb)). Een gelijkaardig initiatief is opgestart door het Waalse Gewest.

- België: AnySurfer ([www.anysurfer.be](http://www.anysurfer.be))
- Nederland: Waarmerk Drempelvrij ([www.drempelvrij.nl](http://www.drempelvrij.nl))
- Verenigd Koninkrijk: RNIB/See It Right ([www.rnib.org.uk](http://www.rnib.org.uk))
- Spanje: Fundosa Teleservicios ([www.technosite.es](http://www.technosite.es))
- Frankrijk: Association BrailleNet ([www.accessiweb.org](http://www.accessiweb.org))

## Het AnySurferlabel

---

AnySurfer is een Belgisch kwaliteitslabel voor toegankelijke websites. Websites met het label zijn voor iedereen bruikbaar — ook voor slechtzienden, blinden, kleurenblinden, ouderen, en wie een auditieve of motorische handicap heeft. Daarnaast zijn toegankelijke websites over het algemeen beter geschikt voor kleine beeldschermen, zoals dat van een GSM of zakcomputer, en zijn ze bruikbaar in iedere webbrowser. Ten slotte scoren ze beter in de resultaten van zoekmachines zoals Google.

Door de vele parallellen met andere principes van modern webdesign, zoals aandacht voor de algemene gebruiksvriendelijkheid en internationale webstandaarden, heeft het respecteren van de AnySurfer toegankelijkheidsrichtlijnen voordelen voor alle internetgebruikers.

## Audit en validatie

Het traject voor het behalen van het AnySurferlabel bestaat uit twee verplichte stappen: de audit en de validatie. Dit traject is uit te breiden met andere diensten zoals een template-advies, verschillende opleidingsmodules en een workshop.

Meer informatie over deze en andere diensten vindt u op [www.anysurfer.be/nl/label-behalen/](http://www.anysurfer.be/nl/label-behalen/).

## AnySurfer QuickScan

De bestaande auditprocedure die AnySurfer hanteert ([www.anysurfer.be/nl/label-behalen/procedure/audit/](http://www.anysurfer.be/nl/label-behalen/procedure/audit/)) is uitgebreid en tamelijk arbeidsintensief. Om een snel en zo accuraat mogelijk beeld te vormen van de mate van toegankelijkheid van het Belgische internetlandschap was een ander instrument nodig. De AnySurfer QuickScan biedt een procedure die snel kan vaststellen of een website (on)toegankelijk is. De scan bestaat uit een selectie van 14 belangrijke en algemeen aanvaarde criteria inzake webtoegankelijkheid. Aangezien deze criteria slechts een selectie vormen uit de volledige auditprocedure, doet de AnySurfer QuickScan geen uitspraak over de volledige toegankelijkheid van een website. Om te bepalen of een website toegankelijk is, moet een volledige audit uitgevoerd worden.

De QuickScan biedt met andere woorden een antwoord op de vraag:

'Voldoet deze website aan de minimumcriteria om in aanmerking te komen voor het AnySurferlabel?'

De QuickScan is samengesteld uit 14 criteria:

1. Heeft iedere webpagina een betekenisvolle titel?
2. Is de website bruikbaar zonder muis?
3. Zijn hyperlinks duidelijk te onderscheiden van andere tekst?
4. Is het klikgebied van hyperlinks voldoende groot?
5. Is de tekst eenvoudig te vergroten?
6. Treden bij vergroting geen overlappings op?
7. Contrasteert de tekstkleur voldoende met de achtergrond?
8. Hebben alle afbeeldingen een alternatieve beschrijving?
9. Is gesproken tekst in audio- en videofragmenten ook tekstueel beschikbaar?
10. Zijn formulieren gemarkeerd met de hiervoor bestemde HTML-tags?
11. Zijn gegevenstabellen gemarkeerd met de hiervoor bestemde HTML-tags?
12. Zijn koppen gemarkeerd met de hiervoor bestemde HTML-tags?
13. Zijn lijsten gemarkeerd met de hiervoor bestemde HTML-tags?
14. Zijn er alternatieven voor belangrijke paginaonderdelen in Flash?

Een website slaagt voor de AnySurfer QuickScan indien minimaal 11 van de 14 criteria gehaald

worden (afgerond: 80%). Websites die op meer dan 3 criteria falen, slagen niet in de QuickScan.

Voor een gedetailleerde beschrijving: [www.anysurfer.be/quickscan\\_2007/](http://www.anysurfer.be/quickscan_2007/).

De AnySurfer QuickScan werd uitgevoerd op 6 representatieve pagina's van elke website. Daar horen altijd bij:

- De homepage
- De contactpagina
- De sitemap
- De zoekpagina
- Twee typische inhoudspagina's

## **Toegankelijkheidsmonitor België**

---

### **Hoe toegankelijk zijn de Belgische websites?**

Hoewel eerdere studies al aangetoond hebben dat er nog heel wat werk aan de winkel is om overheidswebsites toegankelijk te maken, waren er tot vandaag geen cijfers bekend over de toegankelijkheid van het Belgische internetlandschap in het algemeen.

### **Achtergrond**

De Toegankelijkheidsmonitor is een meetinstrument dat ontwikkeld werd door AnySurfer, in samenwerking met K-point, het onderzoekscentrum "ICT en inclusie" van de Katholieke Hogeschool Kempen. Dit instrument zal de toegankelijkheid van de Belgische websites jaarlijks in kaart brengen.

Het project kwam tot stand met de steun van MVO Vlaanderen (Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen). Het project DOEN! (Duurzaamheid, Onderwijs, Ethiek en Netwerk) richt zich exclusief op de Vlaamse hogescholen en universiteiten en werd opgezet om duurzame ontwikkeling te integreren in het hoger onderwijs.

Meer informatie over het DOEN! : [www.mvovlaanderen.be/pageview.aspx?id=719](http://www.mvovlaanderen.be/pageview.aspx?id=719)

Met de steun van ministers Kathleen Van Brempt, Kris Peeters en Frank Vandenbroucke heeft het project DOEN! van het Vlaams Netwerk voor Zakenethiek als doelstelling het hoger onderwijs bij te staan in het integreren van elementen van duurzame ontwikkeling in het bestaande onderwijsaanbod en de interne bedrijfsvoering.

### **Metriweb**

Met MetriWeb® wil het CIM (Centrum voor Informatie over de Media) objectieve, onafhankelijke cijfergegevens bieden over het netto aantal bezoekers, het aantal bezoeken en pagina-oprangingen van de deelnemende sites, site-secties en groeperingen van sites.

Deze cijfers zijn basisgegevens voor de verkoop, de planning en de aankoop van reclameruimte, maar kunnen ook gebruikt worden voor de interne analyse en optimalisering van sites. De methode waarmee deze gegevens verzameld worden, is volledig transparant en vergelijkbaar voor alle sites. Zij werd als meting van internetverkeer gecertificeerd door het Bureau Internet

Multimédia van OJD (Office de Justification de la Diffusion) in Frankrijk.

Een klein deel van de resultaten van MetriWeb is openbaar. De volledige resultaten zijn enkel toegankelijk voor de intekenaars van de studie. Net als bij alle andere studies van het CIM, zijn de resultaten van elke deelnemer toegankelijk voor alle andere deelnemers.

Bron 'Metriweb', [www.cim.be/mtwb/nl/a/index.html](http://www.cim.be/mtwb/nl/a/index.html)

Bedrijven die op de Metriweb-lijst voorkomen hebben daar zelf actie voor ondernomen. De Metriweb-lijst is niet representatief voor de meest bezochte websites in België. De lijst bevat wel een mix van websites van zeer uiteenlopende aard. Bijgevolg beschouwden wij het als een goede selectie om een steekproef te maken van "de Belgische websites". Andere lijsten zijn evenzeer mogelijk en kunnen bij toekomstige uitvoeringen van de Toegankelijkheidsmonitor gehanteerd worden.

## **Praktisch**

De AnySurfer QuickScan werd in 2007 uitgevoerd door 65 tweedejaarsstudenten (zie bijlage) Toegepaste Informatica van de Katholieke Hogeschool Kempen. De opdracht maakte deel uit van de vakken Webapplicaties & Webdesign en Communicatieve Vaardigheden, en werd gecoördineerd door Jan Van Geel, Ellen Torfs en Dirk De Peuter.

De studenten kregen eerst een introductieles over de principes van toegankelijkheid van websites. Vervolgens werd de AnySurfer QuickScan gedemonstreerd en toegelicht zodat ze er zelf mee aan de slag konden.

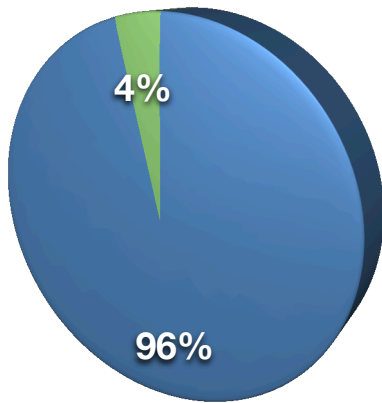
De 228 websites van de Metriweb-lijst van 10 september 2007 werden gescreend. De studenten onderzochten per website 6 pagina's. Ongeveer de helft van de websites werd door twee verschillende studenten onafhankelijk gescreend om de betrouwbaarheid van de resultaten te verhogen. Indien de evaluaties van twee studenten te sterk verschilden, werden de cijfers niet meegenomen in de resultaten. In totaal werden meer dan 12.000 pagina's gescreend.

## **Het resultaat**

Uit het onderzoek blijkt dat 96% van de onderzochte websites niet voldeed aan de basiscriteria die AnySurfer hanteert en hierdoor dus onvoldoende toegankelijk is voor bezoekers met een functiebeperking. Van de overblijvende 4% moet verder onderzocht worden of ze beantwoorden aan alle eisen inzake toegankelijkheid.

Vergelijk het met de autocontrole. Daar wordt een wagen getest op essentiële onderdelen. Indien het voertuig door de autocontrole raakt, is dat nog geen garantie dat alles veilig en technisch in orde is. Indien de wagen een negatieve beoordeling krijgt, dan weet je wel dat hij niet voldoet aan de minimale eisen. Bij de autocontrole moet je wagen voldoen aan alle essentiële criteria. De toegankelijkheidsmonitor is nog iets toleranter: een website moet maar slagen op 11 van de 14 gestelde eisen.





- Geslaagd 4%:  
minstens 11 van de 14 controlepunten zijn voldaan.
- Niet geslaagd 96%:  
minder dan dan 11 van de 14 controlepunten zijn voldaan.
- Gemiddeld slagen de onderzochte websites niet op de helft van de 14 controlepunten.

## Meest voorkomende fouten

Nr.	Criterion	Fout %
1	Hebben alle afbeeldingen een alternatieve beschrijving?	72%
2	Is gesproken tekst in audio- en videofragmenten ook in tekstvorm beschikbaar?	70%
3	Zijn er alternatieven voor belangrijke paginaonderdelen in Flash?	65%
4	Zijn formulieren gemarkeerd met de hiervoor bestemde HTML-tags?	64%
5	Zijn gegevenstabellen gemarkeerd met de hiervoor bestemde HTML-tags?	57%
6	Treden bij vergroting geen overlappings op?	57%
7	Heeft iedere pagina van de site een betekenisvolle titel?	52%
8	Zijn hyperlinks duidelijk te onderscheiden van andere tekst?	50%
9	Is de tekst eenvoudig te vergroten?	50%
10	Zijn koppen gemarkeerd met de hiervoor bestemde HTML-tags?	47%
11	Zijn lijsten gemarkeerd met de hiervoor bestemde HTML-tags?	46%
12	Contrasteert de tekstkleur voldoende met de achtergrond?	37%
13	Is de site bruikbaar zonder muis?	35%
14	Is het klikgebied van hyperlinks minstens 15 x 15 pixels groot?	26%

Alternatieven voor afbeeldingen, audio- en videofragmenten en markeringen in formulieren zijn onmisbare elementen om mensen met een beperking toegang te verschaffen tot die informatie. Een website voorzien van deze bijkomende informatie is eerder een kwestie van organisatie en gewoonte dan van tijd en geld.

Ook de volgende richtlijnen zijn eenvoudig door te voeren zonder dat er veel extra werk moet geleverd worden.

- pagina's hebben een betekenisvolle titel
- links zijn duidelijk te onderscheiden
- tekst is schaalbaar zonder overlappings

Met beperkte inspanningen zou de toegankelijkheid van websites al een heel stuk kunnen verbeteren.

## Vergelijking met bestaand onderzoek

### Nederland

In 2005 heeft Stichting Bartiméus in opdracht van de CG-Raad, Federatie Slechtzienden- en Blindenbelang en Stichting Waarmerk drempelvrij.nl een monitor (een indicatieve scan) uitgevoerd naar de toegankelijkheid van 100 van de naar schatting 1300 overheidsites. 96% van de onderzochte websites voldeed niet aan de minimale eisen van toegankelijkheid.

De stichting Bartiméus heeft dit onderzoek eerder uitgevoerd in het voorjaar van 2004. Destijds voldeed 95% van de onderzochte sites niet aan de minimale eisen.

Dit loopt volledig gelijk met de situatie in België al ging het bij het Belgische onderzoek om commerciële websites en niet om overheidswebsites.

### Overheidswebsites

---

Zoals gezegd, werd de quickscan uitgevoerd op de websites uit de Metriweb-lijst. Dit zijn voor het overgrote deel commerciële websites. Er is gekozen om geen overheidswebsites op te nemen in de quickscan aangezien we uit de samenwerking tussen AnySurfer en de Vlaamse overheid relatief betrouwbare cijfers kunnen verzamelen voor wat de toegankelijkheid van de Vlaamse overheidswebsites betreft.

12% van de Vlaamse overheidsites die gericht zijn op het brede publiek draagt vandaag al een kwaliteitslabel en is dus vlot toegankelijk voor alle burgers. Voor 13% van dezelfde groep websites is het certificeringstraject opgestart en verwacht wordt dat zij in de nabije toekomst eveneens in aanmerking komen voor het AnySurferlabel. Hiermee scoort de Vlaamse overheid opvallend beter dan de commerciële websites.

Dit is te danken aan een intensieve aandacht voor het thema en een goede samenwerking met AnySurfer. Op enkele jaren tijd werpt deze samenwerking duidelijk zijn vruchten af. Deze inspanning zal verdergezet moeten worden en de commerciële bedrijven zullen een tandje moeten bijsteken om hun achterstand in te halen.

### Conclusie

---

Belgische websites zijn voor het overgrote deel niet toegankelijk voor internetgebruikers met een functiebeperking. De websites van de overheid scoren iets beter dan de commerciële websites maar er blijft een lange weg af te leggen. De Toegankelijkheidsmonitor België volgt deze evolutie jaarlijks op.

## Bijlage

---

Studenten 2de jaar Toegepaste Informatica van de Katholieke Hogeschool Kempen

- Aertgeerts Pascal
- Blockx Steffan
- Boelen Wouter
- Boonen Glenn
- Boonen Joeri
- Bouillon Frederik
- Braekmans Geert
- Bruyninckx Glenn
- Coeckelbergh Pieter Jan
- De Bie Bart
- De Wachter Dries
- De Witte Pieter
- Dhallé Kristof
- Diels Benjamin
- Geboers Ornella
- Geerts Michaël
- Gerrits Tim
- Goormans Dries
- Huygens Hendrik
- Jaenen Dave
- Janssen Stef
- Janssens Pieter
- Joris Tim
- Klessens Ariane
- Lasters Steven
- Lenaerts Johan
- Leys Maarten
- Liekens Wouter
- Maes Bart
- Meeus Dieter
- Mellebeek Sebastian
- Mertens Massimo
- Obbers Philip
- Peeters Thomas
- Proost Nick
- Ruysen Bjorn
- Sels Carsten
- Smolders Glenn
- Smolders Tom
- Tang Nico
- Thijssen Bart
- Thys Vincent
- Timmers Thomas
- Torfs Danny
- Van Bael Dries
- Van De Sande Glen
- Van De Water Jurgen
- Van Dyck Kevin
- Van Houdt Marijn
- Van Laer Robin
- Van Mechelen Steven
- Van Nuffel Han
- Van Nuffel Pieter
- Van Orshoven Toon
- Van Thielen Kristof
- Van Werde Jens
- Vanderbeke David
- Vanhagendoren Joeri
- Vanlommel Ruben
- Verbeek Steven
- Verellen Bart
- Verherstraeten An
- Verhulst Robin
- Weyens Kobe
- Willems Niels