

Denne side er maskinoversat [\[Link\]](#). Maskinoversættelser kan indeholde fejl, der potentielt gør teksten mindre klar og nøjagtig. Ombudsmanden påtager sig intet ansvar for eventuelle afvigelser. For de mest pålidelige oplysninger og den største retssikkerhed henvises der til originalversionen på engelsk, som der er linket til ovenfor. Læs mere i vores [sprog- og oversættelsespolitik](#) [\[Link\]](#).

Den Europæiske Ombudsmands afgørelse om afslutning af hendes strategiske undersøgelse OI/6/2017/EA om, hvordan Europa-Kommissionen sikrer, at personer med handicap kan få adgang til sine websteder

Afgørelse

Sag OI/6/2017/EA - **Indledt den** 12/07/2017 - **Afgørelse af** 20/12/2018 - **Den vedrørte institution** Europa-Kommissionen (Løst af institutionen) |

Ombudsmanden undersøgte, hvordan Europa-Kommissionen sikrer, at dens websteder og de onlineværktøjer, den stiller til rådighed, er tilgængelige for personer med handicap.

Ombudsmanden spurgte Kommissionen om dens brug af tilgængelige formater (som f.eks. "let at læse"), hvordan den giver brugerne mulighed for at give feedback om tilgængelighed, og hvilken uddannelse den giver personalet i spørgsmål om tilgængelighed.

Ombudsmanden er tilfreds med, at Kommissionen har taget skridt til at forbedre tilgængeligheden af sine websteder og onlineværktøjer, og at den er fast besluttet på yderligere forbedringer. Det er vigtigt, at disse forpligtelser gennemføres i praksis, og at Kommissionen forpligter sig til at tage yderligere skridt. Hun afslutter derfor sin undersøgelse med seks forslag til forbedringer.

Baggrund for undersøgelsen

1. I 2015 foretog en FN-komité sin første gennemgang af, hvordan EU overholder FN's konvention om rettigheder for personer med handicap [1] (UNCRPD). Udvalget fandt, at EU-institutionerne skulle gøre mere for at opfylde deres forpligtelse til tilgængelig kommunikation for personer med handicap. Det henstillede navnlig, at EU-institutionerne træffer de nødvendige foranstaltninger "for at sikre fuld anvendelse af standarder for



webtilgængelighed" og "tilbyder oplysninger på tegnsprog, blindskrift, udvidet og alternativ kommunikation [2] og andre tilgængelige midler... for personer med handicap, herunder letlæselige [3] formater " [4] .

2. Ombudsmanden fulgte op på dette resultat ved at skrive til Europa-Kommissionen i betragtning af dens ledende rolle blandt EU-institutionerne inden for webtilgængelighed [5] .

3. I sit svar [6] bemærkede Kommissionen, at levering af funktioner som f.eks. tegnsprog og letlæselige formater ville være mere vidtgående end de internationale normer for webtilgængelighed, som den har forpligtet sig til, nemlig "overholdelsesniveau AA" [7] i retningslinjerne for webindholds tilgængelighed 2.0 (i det følgende benævnt WCAG) [8] . At gøre dette ville kræve flere ressourcer.

Den strategiske undersøgelse

4. I juli 2017 indledte Ombudsmanden en strategisk undersøgelse [9] for at indhente yderligere oplysninger fra Kommissionen om tilgængeligheden af dens websteder og onlineværktøjer [10] . Hun påpegede, at EU i oktober 2016 havde vedtaget "direktivet om webtilgængelighed" [11] , som fastsætter regler for at sikre, at offentlige organers websteder og mobilapplikationer i EU's medlemsstater er bedre tilgængelige for personer med handicap. Selv om dette direktiv kun gælder for medlemsstaterne, opfordres EU-institutionerne til at overholde dets krav.

Ombudsmandens vurdering

Indledende bemærkninger

5. I forbindelse med denne undersøgelse modtog Ombudsmanden oplysninger fra personer med handicap om specifikke tilgængelighedsproblemer, som de er stødt på på Kommissionens websteder. De rapporterede problemer omfattede tilgængeligheden af Kommissionens onlineværktøj til registrering for at deltage i ekspertmøder og onlineplatforme, som Kommissionen er vært for, for at lette de politiske debatter.

6. Disse eksempler viser de hindringer, som personer med handicap kan stå over for, når de forsøger at deltage i politiske og sociale debatter på EU-plan. I betragtning af den hurtige vækst i informationssamfundet, herunder onlinetjenester og mobile applikationer, er webtilgængelighed blevet en forudsætning for " *fuld og effektiv deltagelse i samfundet på lige fod med andre* ", som krævet i FN's handicapkonvention. Den manglende sikring af, at onlineværktøjer og -platforme opfylder de højeste standarder for webtilgængelighed, undergraver rettighederne for personer med handicap og risikerer at udelukke dem.

Målet er at opfylde de højeste standarder for



webtilgængelighed

7. Ombudsmanden spurgte, om Kommissionen for at følge tilstrækkeligt op på FN-komitéens henstilling kunne gå ud over det niveau af internationale standarder, som den har forpligtet sig til (AA-standard).

8. Kommissionen svarede, at nogle af dens websider og onlineværktøjer allerede er mere vidtgående end AA-standard. Som led i en løbende gennemgang ser Kommissionen på en markant forøgelse af antallet af websteder, der opfylder den højere AAA-standard (som omfatter krav til kontrast, visuel præsentation og tekstbilleder).

9. Kommissionen bemærkede imidlertid, at eftersom personer med handicap interagerer med EU-institutionerne på samme måde som andre brugere, vil det være en omfattende og vanskelig opgave at identificere dele af dens websteder, der bør prioriteres for at opfylde højere standarder.

10. Ombudsmanden opfordrer Kommissionen til at gøre en indsats for at øge antallet af sine websteder, der opfylder AAA-kravene, samt dens forslag om at iværksætte et pilotprojekt for at gøre oplysninger tilgængelige i letlæseligt format på EU-institutionernes generelle websted (europa.eu).

11. Ombudsmanden mener, at Kommissionen bør undersøge, hvordan man kan udvide brugen af tilgængelige formater, f.eks. letlæselige, på sine andre websteder.

12. Selv om Ombudsmanden er enig i, at personer med handicap i vid udstrækning har samme interesser med hensyn til webstedets indhold som andre personer, mener hun ikke desto mindre, at det er muligt at prioritere bestemt indhold, som bør leveres i et format, der opfylder de højere AAA-krav. Dette kan omfatte websider eller onlineværktøjer, hvorigennem offentligheden interagerer med Kommissionen (f.eks. klageprocedurer eller formularer til offentlige høringer) eller websider, der giver grundlæggende oplysninger om Kommissionens arbejde (herunder audiovisuelt indhold).

13. Ombudsmanden foreslår derfor, at Kommissionen stiller indhold til rådighed i formater, der opfylder de højere AAA-tilgængelighedsstandarder på prioriterede dele af dens websteder og onlineværktøjer (forslag 1).

14. Ombudsmanden bemærker endvidere, at en ny version af retningslinjerne for webindholdstilgængelighed (WCAG 2.1) blev offentliggjort den 5. juni 2018. Den opdaterede version har til formål at forbedre tilgængeligheden for tre store grupper: brugere med kognitive eller indlæringsvanskeligheder, brugere med nedsat syn og brugere med handicap på mobile enheder.

15. Ombudsmanden opfordrer derfor Kommissionen til at underrette hende om sine planer om at overholde den ajourførte udgave af retningslinjerne i sit opfølgende svar på denne undersøgelse (forslag 2).



Kontrol af webtilgængelighed

16. Som svar på Ombudsmandens spørgsmål om, hvordan den vurderer tilgængeligheden af sine websteder og onlineværktøjer, forklarede Kommissionen, at tilgængelighedsvurderinger omfatter automatisk kontrol med onlineværktøjer. Interne og eksterne eksperter høres. Kommissionen anførte også, at brugerne kan give feedback via de kontaktformularer, der findes på dens websteder. Resultaterne og konklusionerne af denne feedback er samlet i anbefalinger.

17. Ombudsmanden glæder sig over anvendelsen af forskellige metoder til vurdering af tilgængelighed og opfordrer Kommissionen til at fortsætte og videreudvikle dette. Ikke desto mindre tyder Kommissionens svar på, at **den ikke foretager vurderinger regelmæssigt**. Ombudsmanden mener, at tilgængelighedsproblemer kan opdages og afhjælpes på et tidligt tidspunkt, hvis der foretages regelmæssig overvågning. Regelmæssige kontroller bidrager også til at sikre overholdelse af standarder for webtilgængelighed over tid. Kommissionen kunne derfor afgøre, om det er hensigtsmæssigt at udvikle en politik, hvorved den regelmæssigt vurderer tilgængeligheden af sine websteder. Ombudsmanden erkender, at regelmæssige vurderinger kan være en udfordring for Kommissionen i betragtning af de hundredvis af websteder, den forvalter [12].

18. I sit svar til Ombudsmanden meddelte Kommissionen, at den ville vedtage en handlingsplan for webtilgængelighed. Kommissionen bør tage hensyn til ovenstående i denne forbindelse. Ombudsmanden foreslår, at Kommissionens handlingsplan identificerer de tilgængelighedsproblemer, der skal løses (f.eks. efter en ekstern revision), fastsætter de planlagte foranstaltninger, prioriterer de vigtigste foranstaltninger og fastsætter en detaljeret tidsplan for gennemførelsen heraf. Kommissionen bør regelmæssigt overvåge, hvordan denne handlingsplan gennemføres (forslag 3).

19. Ombudsmanden er ikke overbevist om, at det er hensigtsmæssigt at anvende standardkontaktformularer til at indsamle feedback om Kommissionens websteder til også at indsamle feedback om tilgængelighedsspørgsmål. Særlige websider med specifikke feedbackmekanismer om tilgængelighed, der forvaltes af dedikerede medarbejdere, synes at være mere hensigtsmæssige. Dette spørgsmål vil blive analyseret nærmere nedenfor.

Obligatorisk uddannelse i tilgængelighed for alle medarbejdere, der arbejder på websteder

20. Ombudsmanden spurgte, om Kommissionen ville overveje at indføre obligatorisk uddannelse i tilgængelighed for alle medarbejdere, der arbejder på websteder.

21. Kommissionen sagde, at den allerede tilbyder kurser om webtilgængelighed, som er åbne for alle medarbejdere, og dækker det grundlæggende om tilgængeligt webstedesdesign og



-oprettelse. Den erklærede, at den ville overveje at gøre disse kurser obligatoriske for alle medarbejdere, der arbejder som webdesignere, webudviklere og webmastere.

22. Ombudsmanden glæder sig over dette initiativ og foreslår, at Kommissionen indfører obligatorisk uddannelse for alle medarbejdere, der arbejder på websteder. Et første skridt kunne være at indføre kurser om webtilgængelighed som en del af introduktionskurserne for nytilkomne på dette område (forslag 4).

23. Kommissionen bør tilbyde obligatorisk uddannelse i webtilgængelighed for alle kategorier af medarbejdere, der arbejder på websteder, ikke kun dem, der er nævnt i sit svar, herunder webredaktører og medarbejdere, der er ansvarlige for at uploade dokumenter eller oplysninger til websteder. Ved at vejlede personalet om de nødvendige foranstaltninger kan adgangen til webindhold forbedres betydeligt [13] .

Offentliggørelse af oplysninger om webtilgængelighed og gør det muligt for brugerne at give feedback

24. Ombudsmanden spurgte, om Kommissionen havde til hensigt at fremlægge en detaljeret, omfattende og klar "tilgængelighedserklæring" [14] om sine websteder og mobilapplikationer. I overensstemmelse med bestemmelserne i direktivet om webtilgængelighed bør dette:

forklare, hvilket indhold der ikke er tilgængeligt i et tilgængeligt format, og hvorfor give brugerne mulighed for at anmode om en tilgængelig version af ikke-tilgængeligt indhold give brugerne mulighed for at give feedback eller henlede opmærksomheden på eventuelle mangler og angiv, hvordan brugerne kan søge erstatning, hvis de modtager utilfredsstillende svar på feedback eller anmodninger om tilgængeligt indhold.

25. Kommissionen svarede, at den allerede offentliggør webtilgængelighedserklæringer på sit websted og EU-institutionernes generelle websted (europa.eu). Det anførte, at det i lyset af kravene i direktivet om webtilgængelighed yderligere ville forbedre disse webtilgængelighedserklæringer samt de eksisterende mekanismer til at lette feedback om webtilgængelighedsspørgsmål.

26. Ombudsmanden bemærker, at de onlinedokumenter, som Kommissionen henviser til [15] , ikke indeholder alle de oplysninger, som en tilgængelighedserklæring bør indeholde. Ingen af de websteder, som Kommissionen nævner, har f.eks. en særlig mekanisme til at give feedback om tilgængelighedsspørgsmål.

27. Som nævnt ovenfor bør en online tilgængelighedserklæring: forklare, hvilket indhold der ikke er tilgængeligt i et tilgængeligt format, sætte brugerne i stand til at anmode om en tilgængelig version af sådant indhold, omfatte et middel til at give feedback om tilgængelighedsproblemer og skitsere, hvordan brugerne kan søge erstatning. Det er også vigtigt at sikre, at tilgængelighedserklæringer opdateres efter en opdatering af webstedet og/eller en tilgængelighedsvurdering.



28. Ombudsmanden vil fremsætte et forslag til Kommissionen om yderligere at forbedre sine tilgængelighedserklæringer og bringe dem i overensstemmelse med kravene i direktivet om webtilgængelighed (forslag 5).

29. Med henblik herpå opfordrer Ombudsmanden indtrængende Kommissionen til at trække på sin egen "gennemførelsesafgørelse" fra oktober 2018, som indeholder en standarderklæring om tilgængelighed i overensstemmelse med direktivet om webtilgængelighed [16] .

Ombudsmanden opfordrer også Kommissionen til at trække på de gode eksempler på eksisterende tilgængelighedserklæringer, som er beskrevet i en nylig undersøgelse, der er udarbejdet for Generaldirektoratet for Kommunikationsnet, Indhold og Teknologi [17] .

30. Kommissionen bør overveje en passende løsning for den brede vifte af websteder og mobilapplikationer, som den forvalter, f.eks. ved at linke til en fælles tilgængelighedserklæring, hvor det ikke er muligt at have en særlig tilgængelighedserklæring.

Tilgængelighed af interne websteder og webværktøjer for personalet

31. Ombudsmanden spurgte Kommissionen, om dens interne websteder og webværktøjer for personalet opfylder revisionsmyndighedens overholdelsesstandarder i henhold til WGAC. Hun spurgte navnlig om onlineværktøjet for EU-institutionernes fælles sygeforsikringsordning (JSIS Online).

32. Kommissionen erkendte, at brugergrænsefladen for JSIS Online-værktøjet er gammel og ikke opfylder de relevante tilgængelighedskrav. Den forsikrede imidlertid Ombudsmanden om, at den er fast besluttet på at forbedre denne situation. Det sagde, at det var planer om at udvikle en mobil applikation inden for de næste to år til gradvist at erstatte det eksisterende JSIS Online værktøj. I mellemtiden sagde Kommissionen, at den også vil undersøge, hvordan man kan forbedre tilgængeligheden af det eksisterende JSIS-onlineværktøj.

33. Ombudsmanden glæder sig over Kommissionens initiativ til at undersøge, hvordan man kan sikre tilgængeligheden af JSIS Online. Ombudsmanden foreslår, at Kommissionen udarbejder en handlingsplan for dette og gennemfører den rettidigt (forslag 6).

Konklusion

Ombudsmanden roser Kommissionen for at tage skridt til at sikre og forbedre tilgængeligheden af sine websteder og onlineværktøjer og for at forpligte sig til yderligere forbedringer. Ombudsmanden glæder sig navnlig over Kommissionens hensigt om at udarbejde en handlingsplan for forbedring af webtilgængeligheden.

Ombudsmanden mener, at det er vigtigt at sikre, at de påtænkte foranstaltninger træffes



rettidigt. Hun mener også, at der er mulighed for yderligere skridt, som er beskrevet nedenfor.

Hun afslutter derfor sin strategiske undersøgelse med følgende konklusion:

Ombudsmanden er tilfreds med, at Europa-Kommissionen generelt tager skridt til at forbedre tilgængeligheden af sine websteder og onlineværktøjer for personer med handicap.

Kommissionen vil blive underrettet om denne beslutning .

Forslag til forbedringer

1) Kommissionen bør gå videre med sin plan om at stille nogle generelle oplysninger til rådighed i letlæseligt format. Det bør også levere webindhold i tilgængelige formater, der opfylder højere internationale standarder (overholdelsesniveau AAA) på tværs af en bredere vifte af websteder. Kommissionen bør opstille en liste over afsnit af websteder og onlineværktøjer, hvor højere standarder for tilgængelighed vil være en prioritet.

2) I betragtning af den seneste version af retningslinjerne for webindholdstilgængelighed, WCAG 2.1, blev offentliggjort i juni 2018, bør Kommissionen underrette Ombudsmanden om sine planer om at overholde den ajourførte version af retningslinjerne.

3) Kommissionen bør vedtage den handlingsplan for webtilgængelighed, som den nævnte i sit svar til Ombudsmanden. Dette bør identificere de tilgængelighedsproblemer, der skal løses (f.eks. efter en ekstern revision), fastlægge de planlagte foranstaltninger, prioritere de vigtigste foranstaltninger og fastsætte en detaljeret tidsplan for gennemførelsen heraf. Kommissionen bør regelmæssigt overvåge, hvordan denne handlingsplan gennemføres.

4) Kommissionen bør indføre obligatorisk uddannelse i webtilgængelighed for alle medarbejdere, der arbejder på websteder, herunder webredaktører og andre medarbejdere med ansvar for offentliggørelse af onlineindhold.

5) Kommissionen bør fremlægge "tilgængelighedserklæringer" på sine websteder og onlineværktøjer samt mekanismer, der gør det muligt for brugerne at give feedback i overensstemmelse med direktivet om webtilgængelighed.

6) Kommissionen bør forbedre tilgængeligheden af det interne webværktøj til JSIS Online. Den bør fastsætte en tidsplan for lanceringen af en mobilapplikation, som bør opfylde de relevante standarder for tilgængelighed.



Emily O'Reilly

Den Europæiske Ombudsmand

Strasbourg, den 20.12.2018

[1] Findes på:

<https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>
[Link]

[2] Disse er kommunikationsmetoder, der supplerer eller erstatter tale eller skrivning.

[3] "Easy-to-read"-formater præsenterer oplysninger på en måde, der kan forstås af personer med intellektuelle handicap.

[4] Komitéen for rettigheder for personer med handicap, afsluttende bemærkninger til Den Europæiske Unions oprindelige rapport (CRPD/C/EU/CO/1), 2. oktober 2015. Jf. punkt 82-83.

[5] Kommissionen er formand for det interinstitutionelle redaktionsudvalg om internettet (CEIII), hvor institutionerne mødes for at koordinere udviklingen af deres websteder, herunder med hensyn til webtilgængelighed.

[6] Ombudsmandens korrespondance med Kommissionen i forbindelse med hendes strategiske initiativ SI/2/2016/EA findes på:

<https://www.ombudsman.europa.eu/en/case/en/48410> [Link]

[7] Der er tre niveauer af engagement: overholdelsesniveau A, AA og AAA med AAA, herunder de fleste tilgængelighedskriterier. Fra januar 2010 skal alle nye websteder, som Kommissionen har udviklet på europa.eu-domænet, overholde niveau AA.

http://ec.europa.eu/ipg/standards/accessibility/index_en.htm [Link]

[8] Disse retningslinjer blev udviklet af World Wide Web Consortium (W3C) i 2008 med hjælp fra enkeltpersoner og organisationer rundt om i verden. De beskriver, hvordan webindhold kan gøres mere tilgængeligt for personer med handicap.

[9] Alle undersøgelsesrelaterede dokumenter findes på:

<https://www.ombudsman.europa.eu/en/case/en/50299> [Link]

[10] Eksempler på onlineværktøjer omfatter Kommissionens EUSurvey-værktøj og onlineklageformularer.

[11] Direktiv (EU) 2016/2102 om tilgængeligheden af offentlige organers websteder og



mobilapplikationer,

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32016L2102> [Link]

[12] Kommissionen påpegede, at den forvalter mere end 400 websteder og millioner af sider.

[13] Det Forenede Kongeriges regerings websted indeholder f.eks. vejledning i, hvordan man offentliggør tilgængelige dokumenter, som findes på:

<https://www.gov.uk/guidance/how-to-publish-on-gov-uk/accessible-pdfs> [Link]

Se også vejledningen fra Den Europæiske Blind Union, der findes på:

http://www.euroblind.org/publications-and-resources/making-information-accessible-all#How_to_make_electronic_d
[Link]

[14] En tilgængelighedserklæring er et dokument på en organisations websted eller applikation, der beskriver, hvordan organisationen opfylder de gældende tilgængelighedskrav (for så vidt angår EU-medlemsstaternes offentlige myndigheder, direktivet om webtilgængelighed) og indeholder instrukser om, hvordan den kan kontaktes i tilfælde af problemer med tilgængelighed.

[15] https://europa.eu/european-union/abouteuropa/accessibility_en [Link]

https://ec.europa.eu/info/about-commissions-new-web-presence_en [Link]

[16] https://eur-lex.europa.eu/eli/dec_impl/2018/1523/oj [Link]

[17] websteders og mobilapps' tilgængelighed En undersøgelse af den nuværende praksis med hensyn til tilgængelighedserklæringer, rapporteringsmekanismer og mobile overvågningsmetoder, der er udarbejdet for Europa-Kommissionens Generaldirektorat for Kommunikationsnet, Indhold og Teknologi af Capgemini Consulting og Dialogic. Undersøgelsen findes på:

<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/accessibility-websites-and-mobile-apps-study-current-practices-r>
[Link]