

Tilgængelighed af myndigheders og offentligretlige  
organers websteder og mobilapplikationer

# EU-rapport 2022-2024



# Indhold

1. Rapport resume.....	4
2. Generelle oplysninger.....	6
2.1 Ansvarlige monitorerings- og tilsynsorgan .....	6
2.2 Tidspunkt for gennemførelse af monitoreringer .....	6
3. Overordnede monitoreringsresultater .....	8
3.1 Stikprøvernes sammensætning .....	8
3.2 Monitoreringsresultater for forenklede monitoreringer af websteder .....	9
3.3 Monitoreringsresultater for dybdegående monitoreringer af websteder .....	11
3.4 Monitoreringsresultater for dybdegående monitoreringer af mobilapplikationer .....	14
4. Monitoreringsresultater .....	16
4.1 Detaljerede monitoreringsresultater for forenklede monitoreringer af websteder .....	16
4.2 Detaljerede monitoreringsresultater for dybdegående monitoreringer af websteder .....	17
4.2.1 Resultater for monitorering af dokumenter.....	19
4.3 Detaljerede monitoreringsresultater for dybdegående monitoreringer af mobilapplikationer .....	20
4.4 Genmonitoreringer .....	22
4.4.1 Udvikling af overholdelsesstatus.....	22
4.5 Sammenligning med monitoreringsperiode 2020-2021, 2022, 2023 og 2024 .....	23
5. Tilsynsresultater .....	26
5.1 Digitaliseringsstyrelsens tilsynsvirksomhed .....	26
5.2 Tilsynsprocessen .....	26
5.2.1 Tilsyn på baggrund af fejl i formelle krav .....	27
5.2.2 Tilsyn på baggrund af en dybdegående monitorering.....	27

5.3 Detaljerede tilsynsresultater.....	28
5.3.1 Tilsynsresultater for websteder og mobilapplikationer.....	28
5.3.2 Anbefalinger.....	30
<b>6. Procedurer for offentliggørelse af monitorerings- og tilsynsresultater .....</b>	<b>31</b>
<b>7. Uddannelses- og oplysningsaktiviteter.....</b>	<b>32</b>
7.1.1 Advisory board om webtilgængelighed .....	32
7.1.2 Netværk om webtilgængelighed.....	32
7.1.3 Nyhedsbrev om webtilgængelighed .....	32
7.1.4 Oplæg og konferencer .....	32

# 1. Rapport resume

I denne rapport præsenteres resultaterne af dybdegående og forenklede monitoreringer af danske myndigheds- og offentligretlige organers websteder og mobilapplikationer i perioden 1. januar 2022 til 22. december 2024. Det er Danmarks anden rapport til EU-kommissionen, siden opstart af monitoreringsindsatsen i 2020.

Der er over de tre monitoreringsperioder gennemført stikprøver bestående af i alt 710 forenklede og 66 dybdegående monitoreringer af websteder samt 30 monitoreringer af mobilapplikationer. Grundet udbud af Digitaliseringsstyrelsens monitoreringsleverandør, hvor en ny kontrakt blev underskrevet medio november 2024, kunne de resterende seks mobilapplikationer<sup>1</sup> først igangsættes i december 2024. Alle 6 mobilapplikationer er varslet og igangsat og forventes færdiggjort i Q1 2025. Iberegnet de 6 mobilapplikationer er antallet i overensstemmelse med kravene i gennemførelsesafgørelsen om stikprøvens størrelse for Danmark.

De overordnede monitoreringsresultater (kapitel 3), herunder genmonitoreringer og udvikling fra 2022-2024 indikerer, at myndighederne og offentligretlige organer overordnet arbejder med at imødekomme krav til tilgængelighed, men at der er rum for forbedring.

De forenklede monitoreringer indikerer, at 38 pct. af de monitorerede websteder ligger i overholdelseskategorien "overholder fuld ud", 54 pct. "overholder delvist", og 8 pct. "overholder ikke" standarden. De dybdegående monitoreringer viser, at 82 pct. overholder standarden delvist, mens de resterende 18 pct. ikke overholder standarden. Der er dermed ingen af de websteder, som har været genstand for en dybdegående monitorering, der overholder standarden fuldt ud. Resultaterne af de dybdegående monitoreringer af mobilapplikationer viser, at 14 pct. overholder standarden fuldt ud, at 83 pct. overholder standarden delvist, mens de resterende 3 pct. ikke overholder standarden.

Som det fremgår af rapportens kapitel 3, peger både de dybdegående og de forenklede monitoreringer af websteder på, at det i høj grad er mennesker uden syn eller med nedsat syn, som påvirkes af den manglende tilgængelighed på de monitorerede websteder. For mobilapplikationer påvirker de hyppigste fejl ligeledes mennesker uden eller med nedsat syn, men også mennesker med nedsat bevægelighed og nedsat styrke.

Siden opstart af monitoreringsindsatsen i 2020 har der været fokus på at føre tilsyn med myndigheder og offentligretlige organers tilgængelighedserklæringer, herunder særligt om disse overholder de formelle krav til offentliggørelse, publicering og kontaktinformation. Som det fremgår i kapitel 5 er der i høj grad rum til forbedringer blandt de monitorerede myndigheder og offentligretlige organer, da der i gennemsnit er identificeret én eller flere fejl i tilgængelighedserklæringen formelle krav på 2/3-dele af de monitorerede websteder og mobilapplikationer. Det har medført, at Digitaliseringsstyrelsen har meddelt i alt 755 påbud vedrørende tilgængelighedserklæringer over de tre monitoreringsperioder.

Opsummeret lever Digitaliseringsstyrelsen op til alle monitorerings- og rapporteringskrav, som fremgår i webtilgængelighedsdirektivets artikel 8, stk.3. Dog med forbehold for overholdelse af stikprøvens størrelse, hvor monitoreringen af udestående 6 mobilapplikationer er igangsat og

<sup>1</sup> Det drejer sig om mobilapplikationerne "En fælles beslutning", "Mit liv - min sundhed", "CHR", "Klimaklar Esbjerg", "Aarhus Borgertip", "Farlige Stoffer".

forventes færdiggjort i Q1 2025. Dertil også, jf. rapportens afsnit 7.3, at Digitaliseringsstyrelsen fra 2025 vil skærpe sin tilsynsindsats ved at foretage dybdegående monitorering med udgangspunkt i de samlede krav i den bekendtgjorte standard EN 301 549 v. 3.2.1

## 2. Generelle oplysninger

I dette afsnit beskrives den ansvarlige tilsyns- og monitoreringsmyndighed samt hvornår monitoreringsaktiviteterne har fundet sted.

### 2.1 Ansvarlige monitorerings- og tilsynsorgan

Digitaliseringsstyrelsen er ansvarlig for håndhævelse af Europaparlamentet og Rådets direktiv 2016/2102 af 26. oktober 2016 om tilgængeligheden af myndigheds- og offentligretlige organers websteder og mobilapplikationer. Direktivet er implementeret i dansk ret ved Lov nr. 692 af 8. juni 2018 om tilgængelighed af offentlige organers websteder og mobilapplikationer (webtilgængelighedsloven).

### 2.2 Tidspunkt for gennemførelse af monitoreringer

I henhold til Kommissionens gennemførselsafgørelse (EU) 2018/1524 er Digitaliseringsstyrelsen forpligtet til at foretage følgende antal monitoreringer:

Tabel 2.1

Periode	Forenklede (web)	Dybdegående (web)	Dybdegående (app)
2022	193	20	12
2023/2024	253	23	12

Digitaliseringsstyrelsen har foretaget følgende antal monitoreringer, og lever derved op til gennemførselsafgørelsen:

Tabel 2.2

Periode	Forenklede (web)	Dybdegående (web)	Dybdegående (app)
2022	193 (173)	20	12
2023	254 (231)	23	12
2024	263 (240)	23	6 (+6)

Tallet i parentes under forenklede er et udtryk for antallet af "rene" gennemførte forenklede monitoreringer. Det vil sige, at de forenklede monitoreringer, der samtidig indgår i den dybdegående monitoreringer, tælles med i stikprøvens samlede størrelse, men opgøres resultatmæssigt som en del af den dybdegående monitorering. På trods af at det ikke er i strid med gennemførselsafgørelsen krav til stikprøvens størrelse, at en monitorering både tæller med i den forenklede og dybdegående kategori, vil Digitaliseringsstyrelsen fra 2025 ændre praksis og udtrække og gennemføre samtlige 253 som "rene" forenklede monitoreringer.

I bilag 1 (Standard, metode og anvendte systemer) beskrives den standard og de metoder, der er anvendt i monitoreringen af websteder og mobilapplikationer. Derefter beskrives Digitaliseringsstyrelsens systemer, som anvendes i monitorerings- og tilsynsindsatsen.

I bilag 2 fremgår oversigt over de konkrete websteder og mobilapplikationer der er blevet monitoreret over de tre monitoreringsperioder.

## 3. Overordnede monitoreringsresultater

I dette kapitel præsenteres de overordnede monitoreringsresultater for websteder og mobilapplikationer i Danmark.

### 3.1 Stikprøvernes sammensætning

De udvalgte websteder og mobilapplikationer til monitorering og tilsyn udtrækkes i stikprøver med afsæt i både repræsentative og risikobaserede hensyn.

For at leve op til gennemførelsesafgørelsen (EU) 2018/1524 har udvælgelsen af stikprøver sigtet mod at opnå en repræsentativ og geografisk spredt fordeling. Det omfatter monitorering af forskellige forvaltningsniveauer som statslige, kommunale, offentligretlige og regionale organisationer samt forskellige serviceområder. I forhold til sidstnævnte benyttes "FORM's<sup>2</sup>" kategorisering af serviceområder, der afspejler en overordnet gruppering af det offentliges opgaver, fx "Uddannelse og undervisning."

I Digitaliseringsstyrelsens tilgængelighedserklæringsværktøj "Web Accessibility Statement Tool (WAS-Tool)", hvor de ansvarlige myndigheder og offentligretlige organer selv skal deklarere tilgængeligheden af deres websted eller app, kan der udtrækkes repræsentative stikprøver ud fra forvaltningsniveau og de i alt 36 serviceområder.

Kravet om risikobaserede stikprøver fra gennemførelsesafgørelsen lever Digitaliseringsstyrelsen op til ved at gennemføre høring af interessenter, navnlig organisationer der repræsenterer personer med handicap, om sammensætningen af stikprøverne af websteder, der skal monitoreres. Til formålet er der oprettet et tilsynsudvalg, som tre gange årligt, forud for hver stikprøveudtræk, bliver anmodet om input til serviceområder eller konkrete websteder/apps, hvor der er størst behov for et tilsyn. Dermed sikres også input om de myndigheder og offentligretlige organer, som fx ikke lever op til krav om udfyldelse og publicering af tilgængelighedserklæringer, og som derved ikke kan findes og udtrækkes fra WAS-Tool.

Der er repræsentanter i tilsynsudvalget fra følgende foreninger:

- Hjernerystelsesforeningen
- Danske Døves Landsforbund
- Ordblinde/Dysleksiforeningen i Danmark
- Danske Handicaporganisationer
- Ældre Sagen
- Dansk Blindesamfund
- Gigtforeningen
- Institutet for Blinde og Svagsynede (IBOS)
- Sammenslutningen af Unge Med Handicap

<sup>2</sup> [FORM-Online - 02 Internationale aftaler](#). Denne bliver løbende ajourført, og vil fra 2024 indeholde 34 serviceområder



- Landsforeningen af forældre til blinde og svagsynede (LFBS)

Ud over ovennævnte tilsynsudvalg tages der i den løbende dialog med interessenter og borgere behørigt hensyn til synspunkter om specifikke websteder, der med fordel kan monitoreres.

Nedenstående tabel viser det samlede antal monitoreringer fordelt på forvaltningsniveau. Det bemærkes, at de dybdegående monitoreringer af websteder bygger oven på en forudgående forenklet monitorering.

**Tabel 3: Monitoreringer af websteder og mobilapplikationer fordelt på forvaltningsniveau (total)**

Forvaltningsniveau	Antal
Statslig organisation	216
Kommunal organisation	302
Offentligretlig organisation	136
Regional organisation	86
Hovedtotal	740

Som det fremgår af ovenstående tabel, ses en overvægt af monitoreringer og tilsyn af kommunale websteder. Udover at de kommunale websteder udgør en stor del af Danmarks borgernære weblandskab, så har Digitaliseringsstyrelsen opjusteret antallet af kommunale monitoreringer, da der i de første tilsynsperioder, jf. kommissionsrapport (2020-2021), var en overrepræsentation af statslige websteder. Dette skyldes, at Digitaliseringsstyrelsen i 2020-2022 måtte udskyde et større antal planlagte monitoreringer, da flere kommuners CMS-løsning var under udskiftning.

I antal følger dernæst de statslige websteder, som ofte har mere trafik og større betydning for hele Danmarks befolkning, hvorfor det er vurderet hensigtsmæssigt at monitorere en stor andel. Dernæst følger websteder fra de offentligretlige organer og de regionale websteder, som forholdsmæssigt har færre websteder end staten og kommunerne.

I bilag 4 fremgår det uddybende, hvordan de forenkledede og dybdegående monitoreringer er fordelt på forvaltnings- og serviceniveauer.

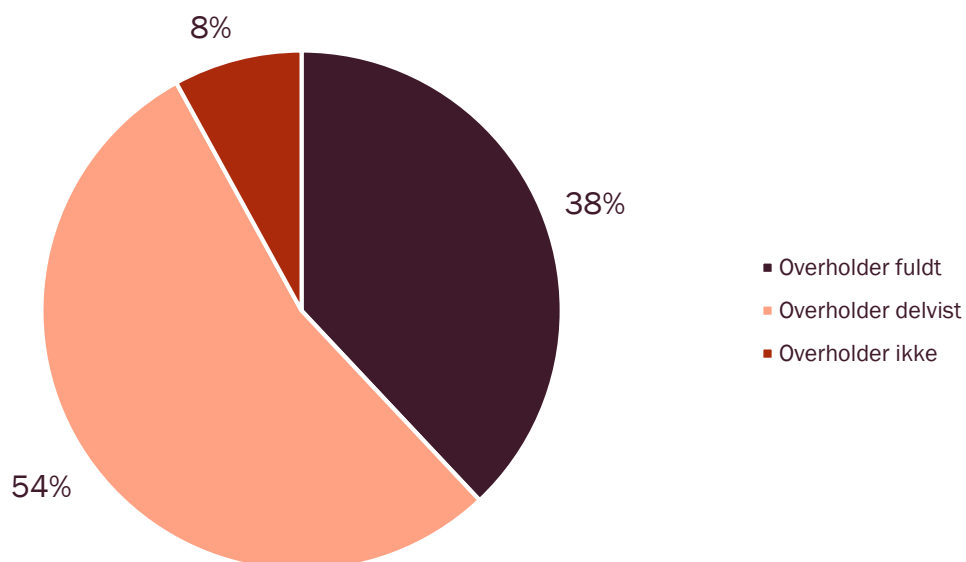
## 3.2 Monitoreringsresultater for forenkledede monitoreringer af websteder

Som angivet i kapitel 2, tildeles den forenkledede monitorering en score på mellem 0-500 point. Jo færre krav der fejler, jo højere score. Scoren anvendes derfor til at indplacere webstederne i de tre overholdelseskategorier, som er defineret i Kommissionens gennemførelsesafgørelse 2018/1523:

1. Webstedet overholder standarden fuldt ud (476-500 point)
2. Webstedet overholder standarden delvist (overholder de fleste krav) (376-475 point)
3. Webstedet overholder ikke standarden (overholder ikke de fleste krav) (0-375 point)

Af nedenstående diagram fremgår de 644 monitorerede websteders fordeling efter overholdelsesstatus.

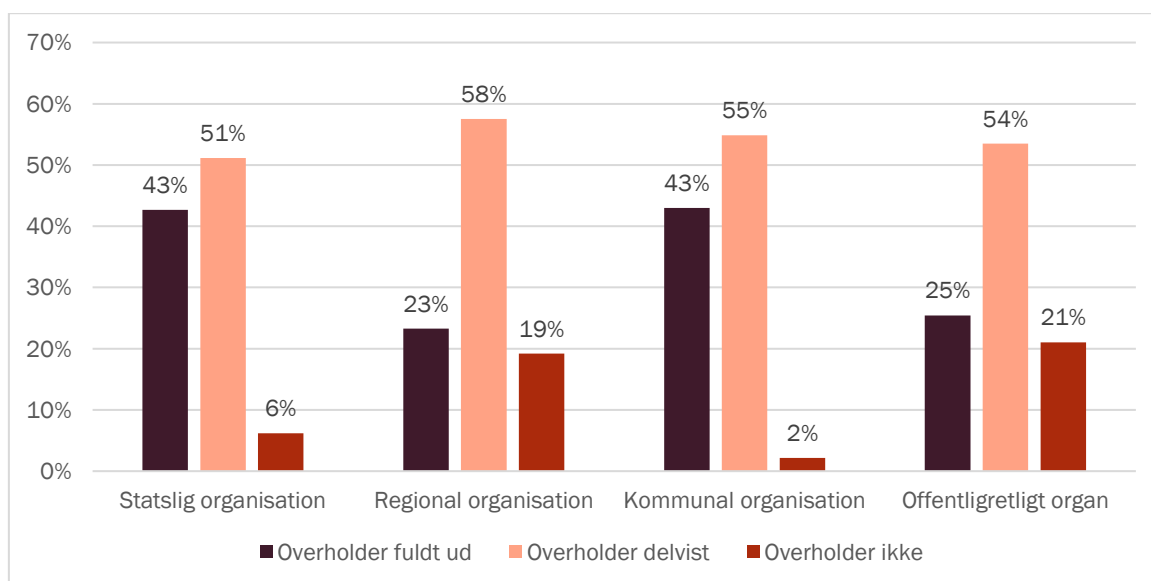
Diagram 1. Forenklede monitoreringer: Overholdelsesstatus



Som det fremgår af ovenstående diagram, overholder 243 websteder, svarende til 38 pct., standarden fuldt ud, mens 347 websteder, svarende til 54 pct., overholder standarden delvist, og 54 websteder, svarende til 8 pct., ikke overholder standarden.

Nedenstående diagram viser webstedernes overholdelsesstatus fordelt på forvaltningsniveau.

Diagram 3. Overholdelsesstatus på de forskellige forvaltningsniveau (antal)



Som det fremgår af ovenstående søjlediagram, overholder 76 ud af 178 statslige websteder standarden fuldt ud, hvilket svarer til 43 pct. Samme andel, 43 pct. er tilfældet for kommunale

websteder. Tilsvarende er der kun seks kommunale websteder ud af 279, dvs. 2 pct. som ikke overholder standarden, hvor statslige websteder er næstbedst med 6 pct. For regionale og offentligretlige organers websteder viser den forenklede monitorering, at henholdsvis kun 23 pct. og 25 pct. overholder fuldt, hvilket indikere plads til forbedring.

Af nedenstående tabel fremgår den gennemsnitlige score for hvert forvaltningsområde.

Tabel 5: Gennemsnitlig score på tværs af forvaltningsniveau

Forvaltningsniveau	Antal	Gennemsnitlig score
Kommunal organisation	279	462
Offentligretlig organisation	114	425
Regional organisation	73	433
Statslig organisation	178	456

Som det fremgår, er den gennemsnitlige score for de forenklede monitoreringer foretaget på kommunale websteder en anelse højere end hos de statslige, og en del højere end henholdsvis de regionale og offentligretlige websteder. Det bemærkes dog, at samtlige gennemsnit befinder sig inden for grænserne af overholdelseskategorien "overholder standarden delvist" (376-475)

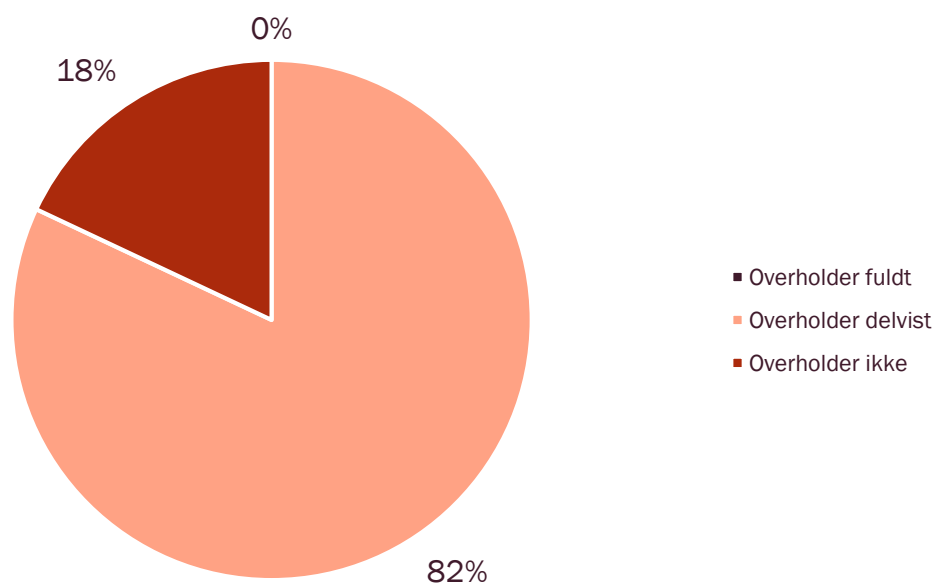
### 3.3 Monitoreringsresultater for dybdegående monitoreringer af websteder

I dette afsnit præsenteres resultaterne af de i alt 66 dybdegående monitoreringer.

På lige fod med de forenklede monitoreringer indplaceres webstederne i den dybdegående monitorering i de tre overholdelseskategorier "overholder standarden fuldt ud", "overholder standarden delvist" og "overholder ikke" standarden på baggrund af en pointscore mellem 0-500.

Nedenstående diagram viser webstedernes fordeling ud fra overholdelsesstatus.

Diagram 3. Dybdegående monitoreringer: Overholdelsesstatus

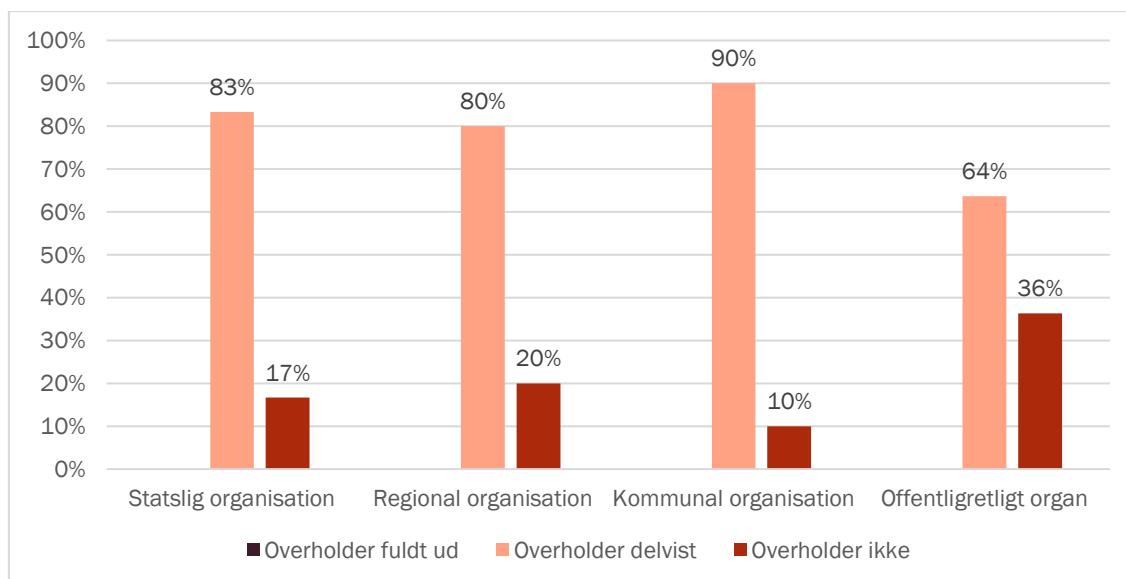


Som det fremgår af diagrammet, er der ingen af de 66 websteder, der overholder standarden fuldt ud. De 54 websteder, svarende til 81 pct., overholder standarden delvist, mens 12 websteder, svarende til 19 pct., ikke overholder standarden.

De dybdegående monitoreringer udvælges i udgangspunktet på baggrund af indikationer på tilgængelighedsudfordringer fra de forenkledte monitoreringer eller risikobaseret ved input fra Digitaliseringsstyrelsens tilsynsudvalg for webtilgængelighed, som består af relevante interesse- og handicaporganisationer. Ligeledes kan Digitaliseringsstyrelsen af egen drift foretage en risikobaseret udvælgelse af websteder eller mobilapplikationer til dybdegående monitorering. Dette kan i noget omfang forklare, hvorfor tilgængeligheden for disse websteder er ringere, og hvorfor de dybdegående monitoreringer scorer lavere, end det er tilfældet for webstederne i de forenkledte monitoreringer.

Af nedenstående diagram fremgår de monitorerede websteders overholdelsesgrad fordelt på forvaltningsniveau.

Diagram 1. Overholdelsesstatus på de forskellige forvaltningsniveauer (antal)



Som søjlediagrammet viser, har de kommunale organisationer den laveste andel websteder som ikke overholder standarden, 2 ud af 18 websteder, svarende til 11 pct. Dernæst følger de statslige med 20 pct., og de regionale og offentligretlige med henholdsvis 20 pct. og 57 pct. Grundet den forholdsvist begrænsede datamængde på de to sidstnævnte kan der være en vis usikkerhed ved at konkludere en generel tendens.

Nedenstående tabel viser webstedernes gennemsnitlige score fordelt på forvaltningsniveau.

Tabel 6: Gennemsnitlig score for de forskellige forvaltningsniveauer

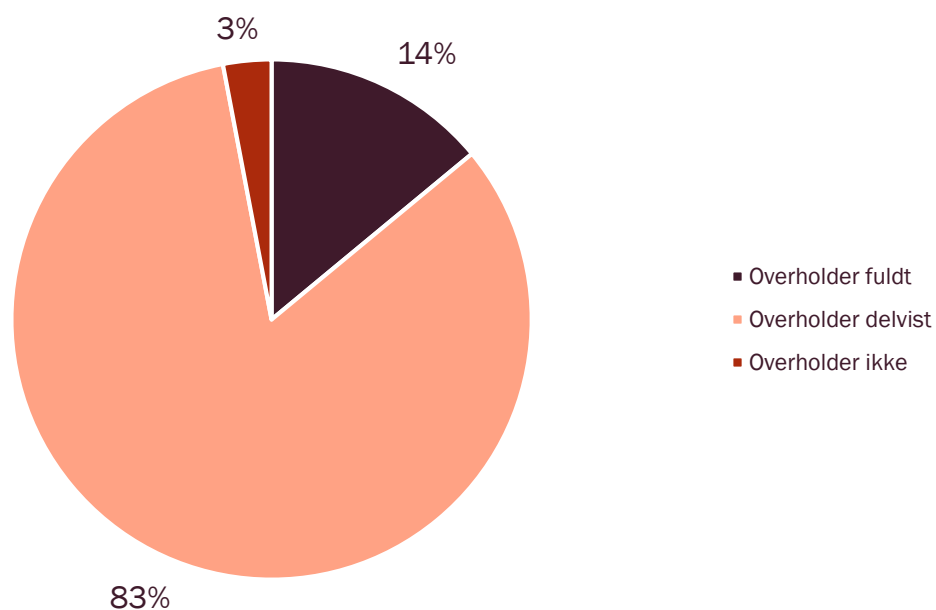
Forvaltningsniveau	Antal	Gennemsnitlig score
Kommunal organisation	20	416
Offentligretlig organisation	11	379
Regional organisation	5	397
Statslig organisation	30	408

På tværs af forvaltningsniveau findes den højeste gennemsnitlige score af de dybdegående monitoreringer igen hos de kommunale organisationer, også efterfulgt af statslige organisationer. Det bemærkes, at samtlige gennemsnit generelt befinder sig inden for kategorien "overholder standarden delvist.", om end de offentligretlige organisationer er tæt på kategorien "overholder ikke" (0 -375).

### 3.4 Monitoreringsresultater for dybdegående monitoreringer af mobilapplikationer

Der er i alt monitoreret 30 mobilapplikationer i 2022-2024<sup>3</sup>. Monitoreringerne fordeler sig ligeligt på henholdsvis iOS og Android.

Diagram 5. Mobilapplikationernes overholdelsesstatus

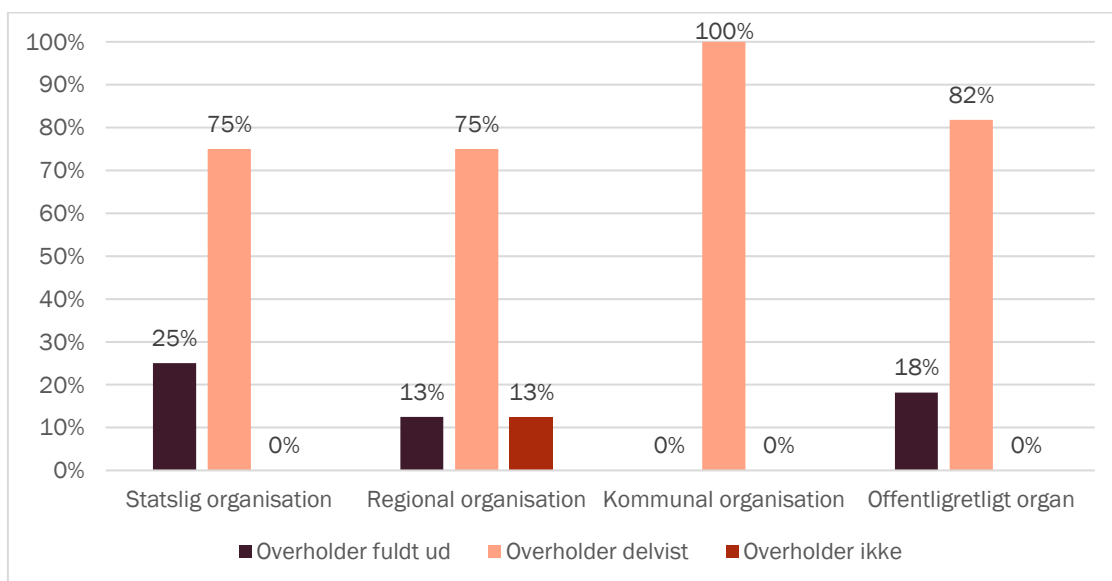


Som det fremgår af ovenstående diagram, er der 14 pct., svarende til fire mobilapplikationer, som overholder standarden fuldt ud. Ud over én enkelt mobilapplikation som ikke overholder standarden, overholder de resterende 25 mobilapplikationer (83 pct.) standarden delvist

Nedenstående diagram viser mobilapplikationernes overholdelsesstatus fordelt på forvaltningsniveauer.

<sup>3</sup> De seks udestående mobilapplikationer der er færdiggjort i Q1 2025 tælles ikke med her

Diagram 6 Mobilapplikationernes overholdelsesstatus på forvaltningsniveauer (antal)



I den nedenstående tabel fremgår den gennemsnitlige score for de monitorerede mobilapplikationer på tværs af forvaltningsniveauer.

Tabel 7. Gennemsnitlig score for de forskellige forvaltningsniveauer

Forvaltningsniveau	Antal	Gennemsnitlig score
Kommunal organisation	3	447
Offentligtretlig organisation	11	445
Regional organisation	8	422
Statslig organisation	8	443

Det vurderes overordnet positivt, at fire mobilapplikationer overholder standarden fuldt ud, og at alle gennemsnitlige pointscorer ligger et godt stykke over 400.

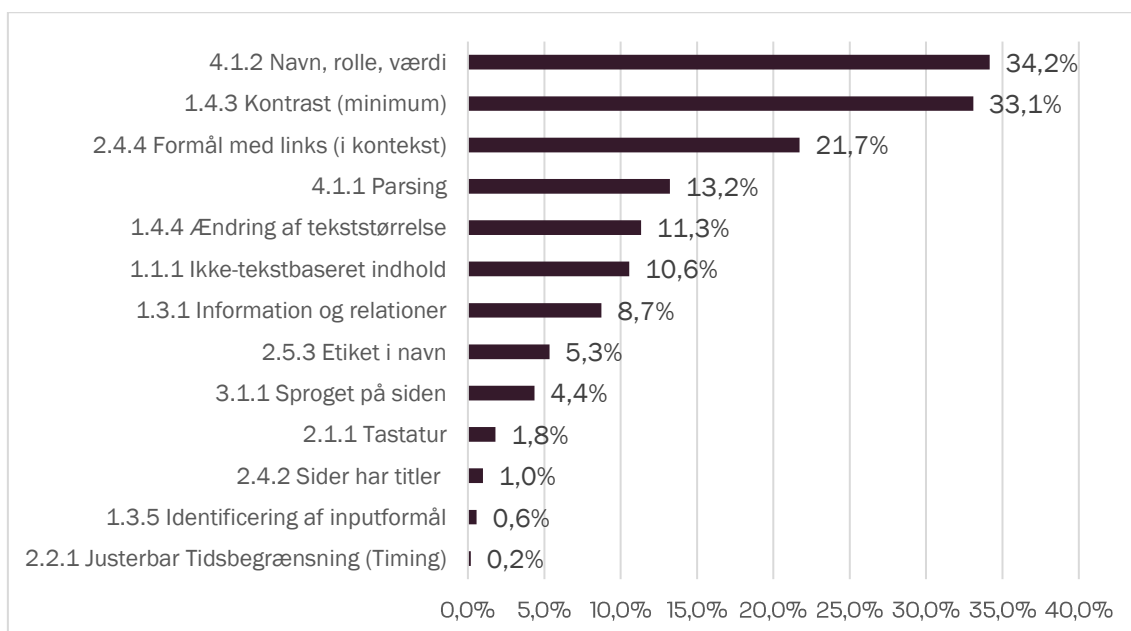
## 4. Monitoreringsresultater

I dette kapitel findes en detaljeret gennemgang af de testede websteders og mobilapplikationers overholdelse af kravene til tilgængelighed.

### 4.1 Detaljerede monitoreringsresultater for forenklede monitoreringer af websteder

Af det nedenstående diagram fremgår de succeskriterier, hvori der hyppigst er fundet fejl i de forenklede monitoreringer.

Diagram 7. Forenklede monitoreringer: Hyppighed af fejlede succeskriterier på tværs af websteder (gennemsnit af pct. fejlede sider på tværs af websteder).



Som det fremgår af ovenstående søjlediagram, er der i gennemsnit lidt over en tredjedel af siderne på tværs af de monitorerede websteder, som fejler succeskriterium 4.1.2 "Navn, rolle, værdi". Dette succeskriterie stiller krav til opmærkning af indhold, hvilket blandt andet anvendes af hjælpemiddelteknologier som skærmlæsesoftware. Omtrent en tredjedel, svarende til 33,1 pct. af siderne, fejler succeskriterium 1.4.3 vedrørende krav til sidens kontrast og ca. en fjerdedel fejler succeskriterium 2.4.4 "formål med links (i kontekst)," som stiller krav til links.

Som det fremgår af EN 301 549 (version 3.2.1) Annex B, påvirker de tre hyppigst forekomne fejl særligt mennesker uden syn, nedsat syn og farveblindhed. Dertil kan fejlene påvirke mennesker med nedsat bevægelighed og nedsat kognitive færdigheder. De forenklede monitoreringer indikerer derfor, at mennesker med disse funktionsnedsættelser vil være påvirket af de tilgængelighedsfejl, som findes på de monitorerede websteder.



Det bemærkes, at ud af de i alt 15 testede krav i den forenkede monitorering, blev der ikke fundet fejl på kriterierne 1.3.4 (Retning), 1.4.12 (Tekstafstand) og 3.1.2 (Sprog, der anvendes til dele af indhold). I øvrigt udgik 4.1.1 (Parsing) fra den automatisk test ultimo 2023<sup>4</sup> i forbindelse med revidering af WCAG 2.1 (21. september 2023<sup>5</sup>).

I bilag 4 (Fejlede succeskriterier) kan der ses en samlet oversigt over gennemsnitlig procent af fejlede succeskriterier på tværs af websteder.

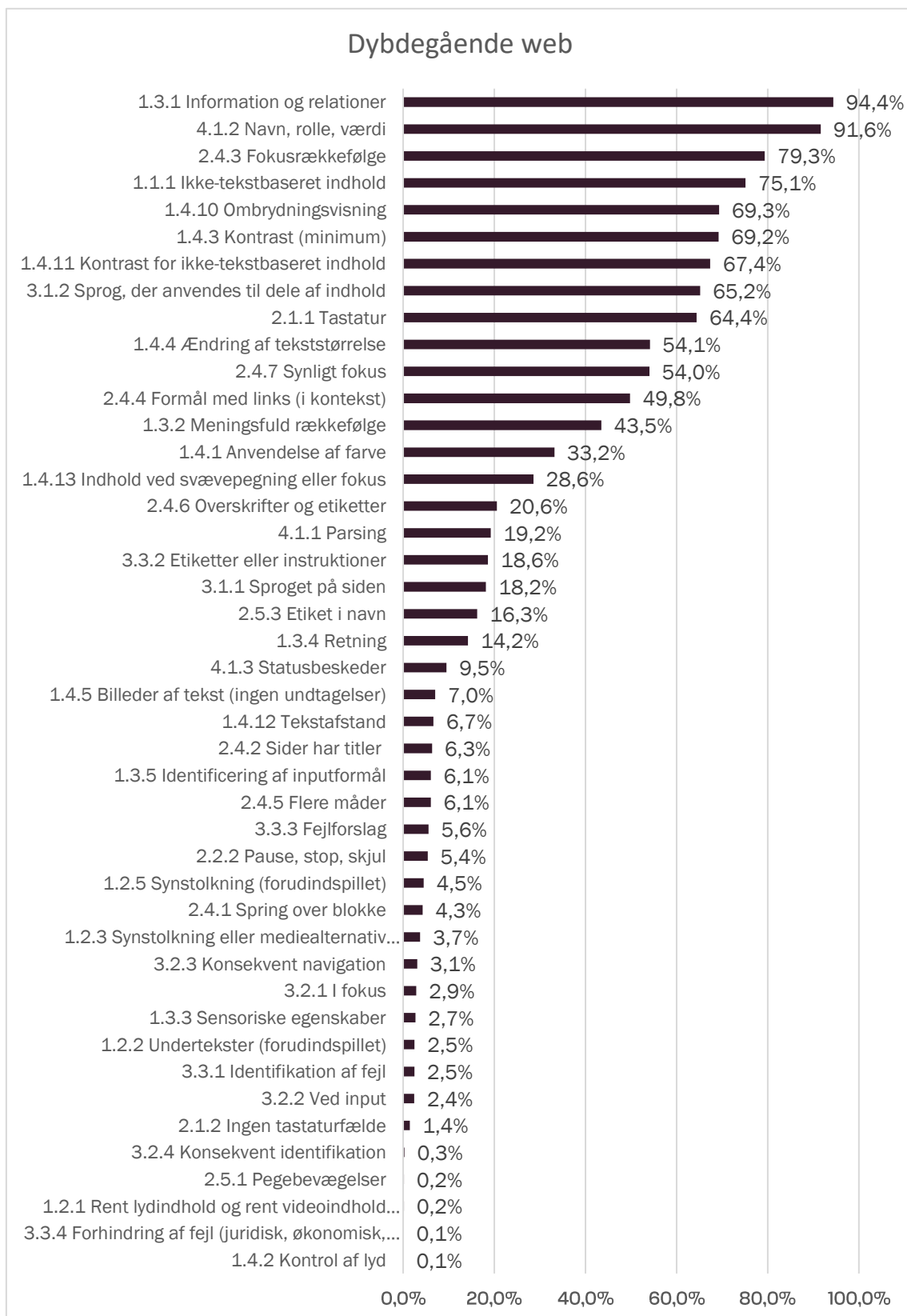
## 4.2 Detaljerede monitoreringsresultater for dybdegående monitoreringer af websteder

Nedenfor er vist de hyppigst forekommende fejl i succeskriterier for de dybdegående monitoreringer.

<sup>4</sup> I forbindelse med udvalgte kriterier i 2024 monitoreringsperioden blev WCAG 2.1 opdateret den 21. september 2023, hvilket blandt andet medførte en tilføjelse af en note til succeskriteriet 4.1.1 Parsing (<https://www.w3.org/TR/WCAG21/#parsing>). Noten medfører, at der ikke med ACT-regler kan identificeres eventuelle brud på kravet, hvorfor test af 4.1.1 udgik fra den automatiske evalueringer.

<sup>5</sup> <https://www.w3.org/TR/2023/REC-WCAG21-20230921/#parsing>

Diagram 8. Hyppighed af fejlede succeskriterier på tværs af websteder (gennemsnit af pct. fejlede sider på tværs af websteder).



Som det fremgår af ovenstående søjlediagram, er der i gennemsnit fejl i succeskriterium 1.3.1 "Informationer og relationer" på 94,4 pct. af siderne i de dybdegående monitoreringer. Succeskriteriet stiller fx krav til programmeringsmæssig opmærkning af overskrifter, så de kan identificeres af skærmlæsesoftware. Ligesom det er tilfældet for de forenkledede monitoreringer, fejler en stor del af siderne (91,6 pct.) i de dybdegående monitoreringer også succeskriterium 4.1.2 om "Navn, rolle, værdi". Dertil fejler kriteriet 2.4.3 "Fokusrækkefølge" med 79,3 pct.

De hyppigst forekommende fejl påvirker i høj grad mennesker uden syn eller med nedsat syn, ligesom det er tilfældet med de forenkledede monitoreringer. Både de dybdegående og de forenkledede monitoreringer peger derfor på, at det vil være mennesker med disse funktionsnedsættelser, der i høj grad oplever udfordringer, når de benytter de danske offentlige websteder.

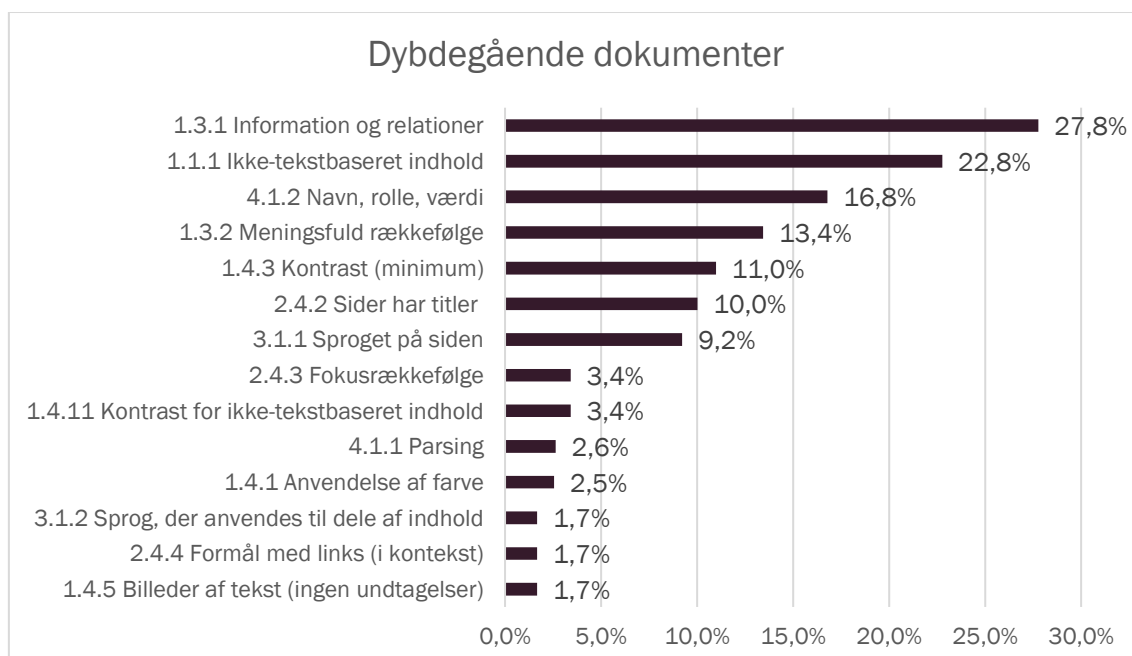
I bilag 4 (Fejlede succeskriterier) kan der ses en samlet oversigt over gennemsnitlig pct. af fejlede succeskriterier på tværs af websteder.

#### 4.2.1 Resultater for monitorering af dokumenter

I de dybdegående monitoreringer er tilgængeligheden testet for udvalgte pdf-dokumenter, som er publiceret på de pågældende websteder. I hver af de årlige 23 monitoreringer bliver der udvalgt op til tre dokumenter, som vurderedes centrale for webstedets brugere eller er repræsentative i forhold til fx brug af gennemgående skabeloner.

Nedenfor er vist de hyppigst forekommende fejl i succeskriterier for de dybdegående monitoreringer.

Diagram 9. Hyppighed af fejlede succeskriterier på tværs af websteder (gennemsnit af pct. fejlede sider på tværs af websteder)



Som det fremgår af ovenstående søjlediagram, er der tre krav, som særligt ikke overholdes i de testede dokumenter. Eksempelvis er der i knap 28 pct. af dokumenterne fejl relateret til retningslinje 1.3.1 Information og relationer. I alt 22,7 pct. af dokumenterne har fejl relateret til retningslinje

1.1.1, som stiller krav om at gøre information formidlet af ikke-tekstligt indhold tilgængeligt ved brug af et tekstalternativ. Dertil er der i 16,8 pct. af dokumenterne fejl relateret til retningslinje 4.1.2.

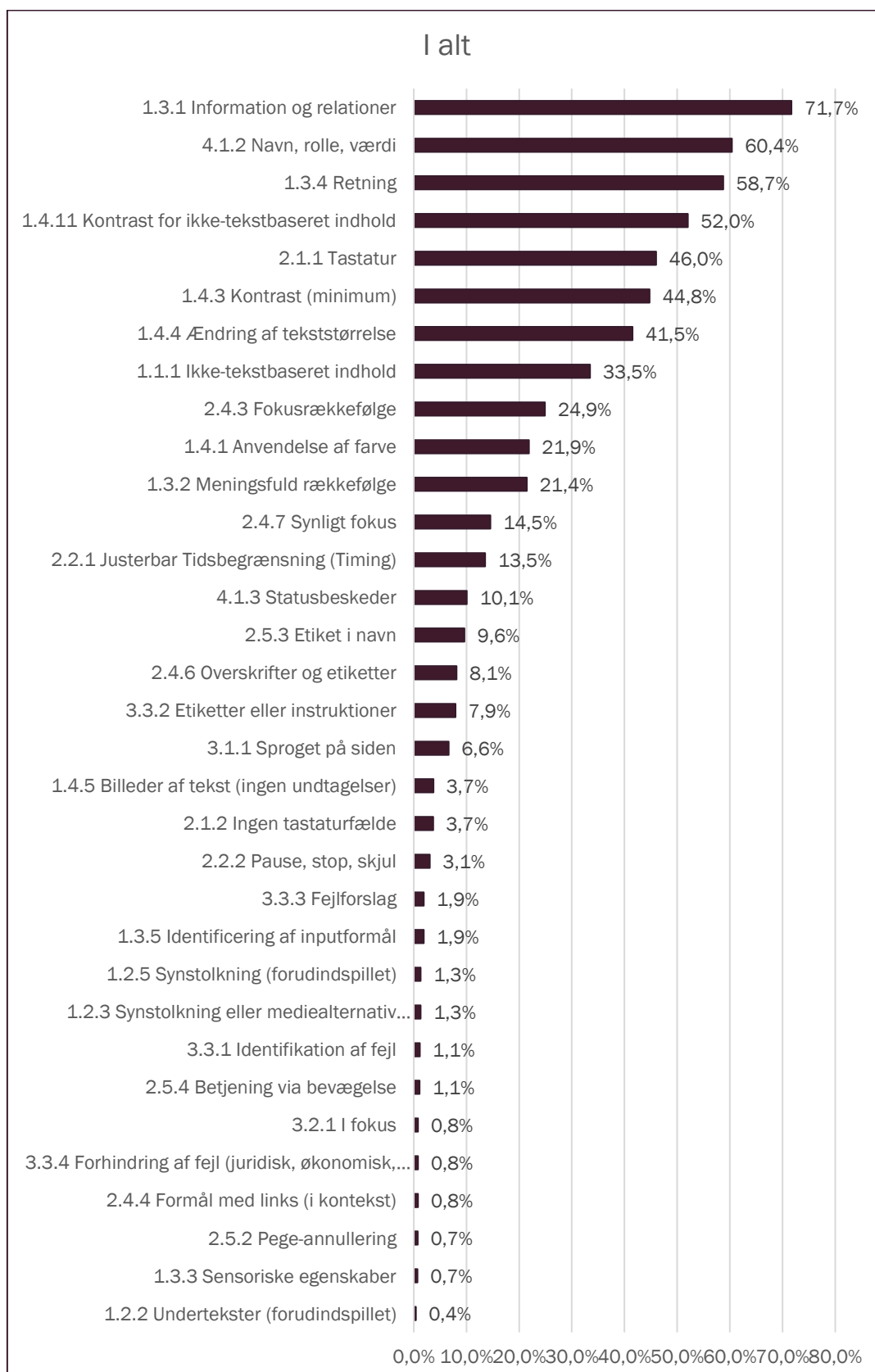
I bilag 4 (Fejlede succeskriterier) kan der ses en samlet oversigt over gennemsnitlig pct. af fejlede succeskriterier på tværs af dokumenter.

## 4.3 Detaljerede monitoreringsresultater for dybdegående monitoreringer af mobilapplikationer

Som beskrevet i kapitel 3 er der foretaget en monitorering af 30 mobilapplikationer på henholdsvis iOS og Android.

Nedenfor fremgår hvilke succeskriterier, der i gennemsnit fejler mest på tværs af sider i monitoreringen af mobilapplikationerne på begge platforme samlet (IOS og Android.)

Diagram 10. Hyppighed af fejlede succeskriterier på tværs af mobilapplikationer (gennemsnit af pct. fejlede sider på tværs af mobilapplikationer)



En samlet oversigt over hyppigst fejlede succeskriterier på tværs af applikationerne fordelt på iOS og Android samt tabel med gennemsnit for iOS og Android samlet, kan ses i Bilag 4.

Som det fremgår ovenstående samt i nævnte bilag, er det særligt mennesker uden eller med nedsat syn samt mennesker med nedsat bevægelighed og/eller styrke, der påvirkes af fejlene på de monitorerede mobilapplikationer

## 4.4 Genmonitoreringer

Digitaliseringsstyrelsen skal ifølge Kommissionens gennemførselsafgørelse (2018/1524) udføre tilbagevendende stikprøver (genmonitoreringer) af mindst 10 procent af websteder og apps, som blev monitoreret i den forudgående monitoreringsperiode. Udvælgelsen sker under hensyntagen til tidligere monitoreringsresultater og til organisationens og webstedets karakter og serviceområde. Det er uden betydning for udvælgelsen af websteder til genmonitoreringer, hvorvidt de tidligere har undergået en forenklet eller dybdegående monitorering.

### 4.4.1 Udvikling af overholdelsesstatus

Digitaliseringsstyrelsen genmonitorerede i 2022, 2023 og 2024 årligt 11 pct. websteder. I nedenstående tre tabeller fremgår udviklingen i overholdelsesstatus fra en monitoreringsperiode til den næste.

Tabel 4.1: Genmonitoreringer i 2022

Overholdelsesstatus	2020/21	2022
Overholder fuldt ud	0 pct.	50 pct.
Overholder delvist	23 pct.	41 pct.
Overholder ikke	77 pct.	9 pct.

Tabel 4.2: Genmonitoreringer i 2023

Overholdelsesstatus	2022	2023
Overholder fuldt ud	0 pct.	14 pct.
Overholder delvist	66 pct.	66 pct.
Overholder ikke	34 pct.	20 pct.

Tabel 4.3: Genmonitoreringer 2024

Overholdelsesstatus	2023	2024
Overholder fuldt ud	0 pct.	13 pct.
Overholder delvist	57 pct.	64 pct.
Overholder ikke	43 pct.	3 pct.

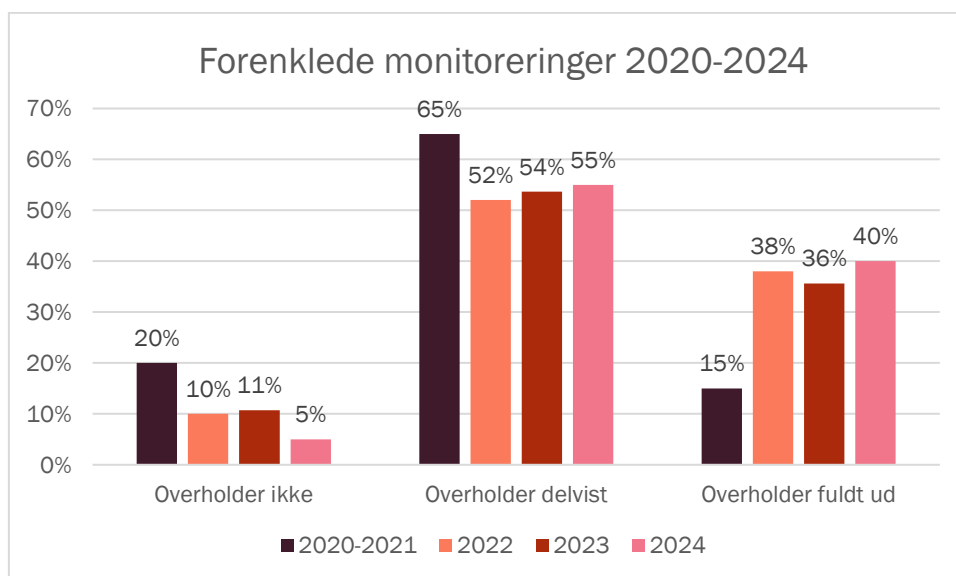
Som det fremgår, ser udviklingen positiv ud i alle monitoreringsperioder, især i tabel 6.1 hvor ingen overholdt standarden fuldt ud i første monitorering i modsætning til halvdelen i den opfølgende genmonitorering. Ligeledes ses et stort fald i både tabel 6.2 og 6.3 for kategorien ”overholder ikke”. Det indikerer overordnet, at myndigheder og offentligtretlige organer arbejder målrettet med webtilgængelighedsindsatsen, og at Digitaliseringsstyrelsens monitorerings- og tilsynsindsats har en positiv effekt.

Se bilag 5 for overblik over hvilke websteder/apps der er blevet genmonitored.

## 4.5 Sammenligning med monitoreringsperiode 2020-2021, 2022, 2023 og 2024

Nedenstående figur viser den procentvise fordeling af de monitorerede websteder fordelt på overholdelsesstatus i monitoreringsperioderne 2020-2021, 2022, 2023 og 2024<sup>6</sup>.

Diagram 11. Procentvis fordeling af de monitorerede websteder på overholdelsesstatus i 2020-2021, 2022, 2023 og 2024 (forenklede monitoreringer)



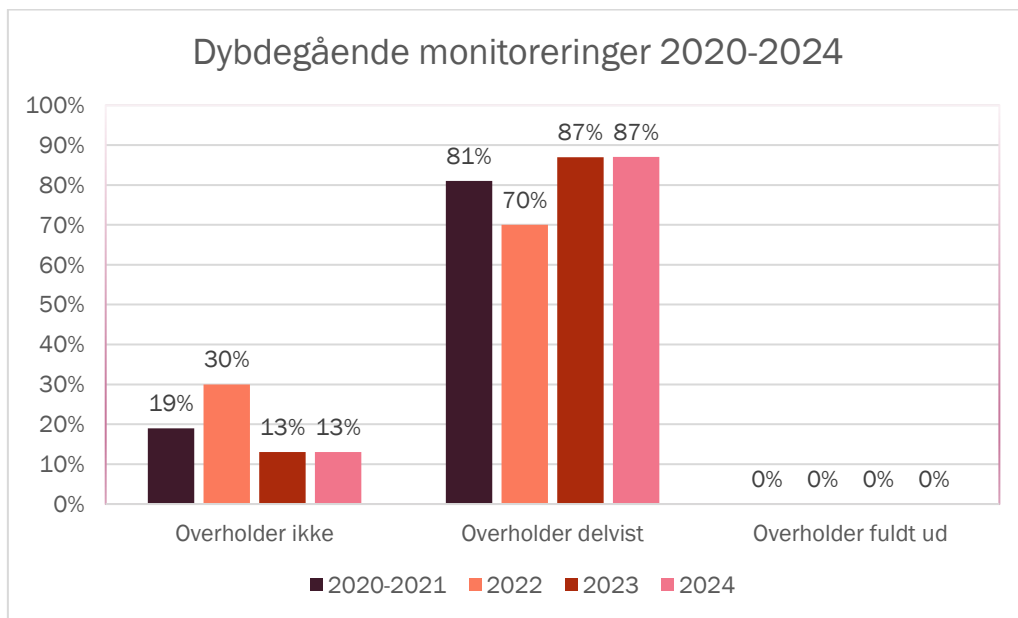
Som det fremgår af ovenstående diagram, ses en generel positiv udvikling frem mod 2024 med både færre websteder, som ikke overholder standarden, og flere overholder fuldt ud.

Det bemærkes, at der i 2023 og 2024 monitoreringsperioderne er foretaget 25 pct., svarende til 65 monitoreringer, flere forenklede monitoreringer end for de to foregående monitoreringsperioder, og at der i højere grad er blevet udtaget mindre websteder til monitorering, da de større websteder generelt er blevet udvalgt i de første monitoreringsperioder. Det må antages, at mindre websteder har færre ressourcer og mindre fokus på webtilgængelighed, hvilken kan påvirke resultaterne i en negativ retning. I den optik vurderes resultaterne i 2024 også positiv.

<sup>6</sup> I forhold til sammenligning af overholdelsesstatus mellem monitoreringsperioderne bemærkes det, at stikprøvestørrelsen ikke er den samme. For eksempel blev der i første samt indværende monitoreringsperiode kun udtrukket henholdsvis fire og seks apps til monitorering, og i 2023/2024-monitoreringsperioderne blev der udtrukket 25 pct. flere forenkede end to indledende perioder, og derved kan der være en usikkerhed ved at sammenligne over årene.

Af nedenstående diagram fremgår den procentvise fordeling af de 23 websteder, der har været igennem en dybdegående monitorering.

Diagram 12. Procentvis fordeling af de monitorerede websteder på overholdelsesstatus i 2020-2021, 2022, 2023 og 2024 (dybdegående monitoreringer af websteder)

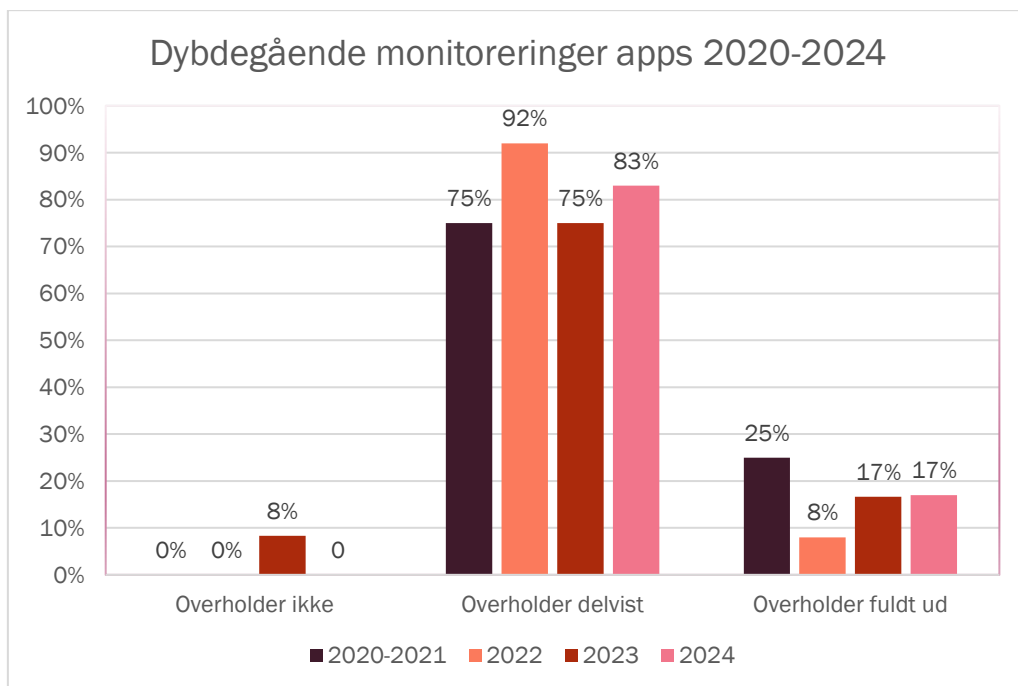


Som det fremgår, er der endnu ingen af de monitorerede websteder, som placerer sig i kategorien "overholder standarden fuldt ud". Det kan tilskrives, at Digitaliseringsstyrelsen i samarbejde med diverse interessenter målretter de risikobaserede og dybdegående tilsyn efter de websteder og apps, som har de største tilgængelighedsudfordringer. På trods af en indledende negativ udvikling i første monitoreringsperioder, ses der i 2023 en positiv udvikling, med et væsentlig fald i andelen af websteder i kategorien "Overholder ikke" mod en stigende andel af websteder, der "Overholder delvist". Denne udvikling er fastholdt i 2024.

I nedenstående figur ses den procentvise fordeling af overholdelsesstatus baseret på dybdegående monitoreringer af mobilapplikationer i perioderne 2020-2021, 2022, 2023 og 2024.



Diagram 13. Procentvis fordeling af de monitorerede websteder på overholdelsesstatus i 2020-2021, 2022, 2023 og 2024 (dybdegående monitoreringer af mobilapplikationer)



Som det fremgår ses mobilapplikationer fortsat at have en generel høj tilgængelighed, da ingen mobilapplikationer, med undtagelse af én enkelt i 2023, ligger i kategorien "overholder ikke", og som eneste dybdegående monitoreringer med resultater i kategorien "overholder fuldt ud".

## 5. Tilsynsresultater

Dette kapitel præsenterer Digitaliseringsstyrelsens tilsynsvirksomhed og resultaterne af tilsyn gennemført på tilgængelighedserklæringerne for websteder og mobilapplikationer.

### 5.1 Digitaliseringsstyrelsens tilsynsvirksomhed

Digitaliseringsstyrelsen er ansvarlig for at føre tilsyn med myndigheder og offentligtretlige organers overholdelse af lov om tilgængelighed af offentlige organers websteder og mobilapplikationer<sup>7</sup> (webtilgængelighedsloven). Webtilgængelighedsloven implementerer direktiv (EU) 2016/2102 af 26. oktober 2016 om tilgængeligheden af offentlige organers websteder og mobilapplikationer.

Digitaliseringsstyrelsen fører tilsyn med:

- om myndigheder og offentligtretlige organers websteder og mobilapplikationer er "opfattede, anvendelige, forståelige og robuste", jf. webtilgængelighedslovens § 3, stk. 1. Opfyldelse af det kræver, at webstedet eller mobilapplikationen overholder kravene i den harmoniserede europæiske standard EN 301 549.
- om myndigheder og offentligtretlige organer har været berettiget til at undtage indhold ud fra en begrundelse om uforholdsmæssig stor byrde, jf. webtilgængelighedslovens § 3, stk. 2
- om tilgængelighedserklæringen er ajourført, detaljeret, udtømmende, klar og korrekt offentliggjort, jf. webtilgængelighedslovens § 4, stk. 1 og 2, samt regler fastsat i medfør af stk. 3

Af webtilgængelighedslovens § 6, stk. 4 fremgår tre mulige påbud. Digitaliseringsstyrelsen kan således give påbud om, at myndigheden eller det offentligtretlige organ skal:

- gøre konkret indhold tilgængeligt
- sikre en fyldestgørende og opdateret tilgængelighedserklæring
- anvise et konkret tilgængeligt alternativ til ikke-tilgængeligt indhold.

### 5.2 Tilsynsprocessen

Som en del af den forenkledede monitorering evalueres de formelle krav til tilgængelighedserklæringen, hvilket er krav til offentliggørelse, ajourføring og kontaktinformation, som beskrevet i "Bekendtgørelse om afgivelse af tilgængelighedserklæring for offentlige organers websteder og mobilapplikationer, samt monitorering og indrapportering". Hvis disse krav ikke findes opfyldt, vil Digitaliseringsstyrelsen rejse en tilsynssag.

Digitaliseringsstyrelsen kan også rejse en tilsynssag på baggrund af:

- indikationer på tilgængelighedsudfordringer i den forenkledede monitorering
- borgerhenvendelser
- en risikobaseret udvælgelse, hvor Digitaliseringsstyrelsen af egen drift rejser et tilsyn

<sup>7</sup> [Lov om tilgængelighed af offentlige organers websteder og mobilapplikationer \(retsinformation.dk\)](https://www.retsinformation.dk)

- I ovenstående tilfælde vil der blive gennemført en dybdegående monitorering, som danner grundlag for tilsynets afgørelse
- Tilsynsprocessens forløb afhænger af, om der føres tilsyn på baggrund af de formelle krav til tilgængelighedserklæringen eller på baggrund af en dybdegående monitorering.

Processen og metoden for de forenkledede og dybdegående tilsyn og monitoreringer er nærmere beskrevet i kapitel **Fejl! Henvisningskilde ikke fundet.**

### 5.2.1 Tilsyn på baggrund af fejl i formelle krav

Tilsyn på baggrund af fejl i de formelle krav er begrænset til en vurdering af tilgængelighedserklæringens offentliggørelse og ajourføring samt kontaktoplysninger. Herunder, at følgende formelle krav er overholdt:

- Tilgængelighedserklæringen skal være udfyldt i den digitale løsning, WAS-Tool, som Digitaliseringsstyrelsen stiller til rådighed, og kan findes på URL'en med følgende format: was.digst.dk/ditdomænenavn-dk.
- Tilgængelighedserklæringen i WAS-Tool skal kunne tilgås via en nemURL med følgende format: "www.ditdomænenavn.dk/was".
- Webstedets sidefod (footer) skal, hvor det er praktisk muligt, indeholde et link, der leder til tilgængelighedserklæringen i WAS-Tool. Digitaliseringsstyrelsen anbefaler, at linket til tilgængelighedserklæringen er navngivet "Tilgængelighedserklæring".
- Tilgængelighedserklæringen skal være opdateret inden for det seneste år.
- Feedbackmekanismen skal have en telefonisk kontaktinformation, der giver alle borgere mulighed for mundtligt at rette henvendelse til den offentlige myndighed eller det offentligretlige organ.
- Feedbackmekanismen skal have en skriftlig kontaktinformation, der giver alle borgere mulighed for skriftligt at rette henvendelse til den offentlige myndighed eller det offentligretlige organ, og må ikke kræve at brugeren skal logge ind med NemID/MitID eller være bag ikke-tilgængelige verificeringsmekanismer, fx ikke-tilgængelige CAPTCHAS.

### 5.2.2 Tilsyn på baggrund af en dybdegående monitorering

#### 5.2.2.1 Særligt for websteder

Der fremsendes et varslingsbrev til en myndighed, inden monitoreringen påbegyndes. Brevet vil blandt andet indeholde en liste over de URL'er, videoer, dokumenter eller selvbetjeningsløsninger, som påtænkes at indgå i monitoreringen. Her har pågældende myndighed eller offentligretlige organ mulighed for at gøre indsigelse, hvis dele af webstedet eller indhold derpå ikke vurderes omfattet af eller undtaget fra webtilgængelighedsloven og derfor ikke skal indgå i tilsynet.

#### 5.2.2.2 Særligt for mobilapplikationer

Når en mobilapplikation er udvalgt til tilsyn, sendes et varslingsbrev til den pågældende myndighed eller offentligretlige organ, hvor det fremgår, om den dybdegående monitorering foretages på Android- eller iOS-platformen.

#### 5.2.2.3 Fælles for websteder og mobilapplikationer

Den dybdegående monitorering kan omfatte en vurdering af både webstedets/mobilapplikationens og tilgængelighedserklæringens overholdelse af webtilgængelighedsloven.

Digitaliseringsstyrelsen fører efter webtilgængelighedslovens § 6, stk. 1 tilsyn med:

- om offentlige myndigheders og offentligretlige organers websteder og mobilapplikationer er "opfattede, anvendelige, forståelige og robuste", jf. webtilgængelighedslovens § 3, stk. 1.
- om offentlige myndigheder og offentligretlige organer har været berettiget til at undtage indhold ud fra en begrundelse om uforholdsmæssig stor byrde, jf. webtilgængelighedslovens § 3, stk. 2.
- om tilgængelighedserklæringen er ajourført, detaljeret, udtømmende, klar og kan betragtes som fyldestgørende, jf. webtilgængelighedslovens § 4, stk. 1 og 2
- regler om tilgængelighedserklæringens udformning, standarder, indhold, opdateringsfrekvens, m.v., fastsat i medfør af webtilgængelighedslovens § 4 stk. 3.

Når den dybdegående monitorering er gennemført, fremsendes en rapport med monitoreringsresultater ledsaget af Digitaliseringsstyrelsens forventede afgørelse til partshøring hos myndigheden eller det offentligretlige organ.

Derefter har den pågældende myndighed eller det offentligretlige organ 10 arbejdsdage til at indgive bemærkninger til afgørelsens faktiske grundlag i overensstemmelse med forvaltningslovens § 19. Efter høringsfristens udløb medtages eventuelt indkomne hørings svar, inden den endelige afgørelse fremsendes.

## 5.3 Detaljerede tilsynsresultater

Digitaliseringsstyrelsens tilsyn har frem til og med 2024 været fokuseret på myndighedernes og de offentligretlige organers tilgængelighedserklæringer, og baseret sig på anbefalinger og dialog frem for påbud for så vidt angår konkret retning af tilgængelighedsfejl. Det bemærkes, at Digitaliseringsstyrelsen fra 2025 vil skærpe sin tilsynsindsats på følgende områder:

- foretage dybdegående monitorering med udgangspunkt i **de samlede krav** i den bekendtgjorte standard EN 301 549 v. 3.2.1, som angivet i annek A.
- i højere grad anvende lovens sanktionsmuligheder i tilsynsprocessen. Særligt i forhold til at meddele påbud om fejlrettelse i relation til de testede områder i løsningen samt ved efterprøvelse af offentlige organers undtagelse af indhold efter reglen om uforholdsmæssig stor byrde.
- følge op på påbud om fejlrettelse i tilsynet i form af gentest.

### 5.3.1 Tilsynsresultater for websteder og mobilapplikationer

Digitaliseringsstyrelsen har meddelt i alt 755 påbud i 2022-2024 monitoreringsperioderne, hvor de 676 påbud er givet i de forenklede monitoreringer, 63 i dybdegående monitoreringer og 16 i mobilapplikationer. Det bemærkes, at der kan gives ét påbud pr. fejlet formelt krav til tilgængelighedserklæringen, og derved kan der gives flere påbud pr. monitorering (se mere i "[Tjekliste for tilgængelighedserklæringens vigtigste punkter](#)").

I nedenstående tabel fremgår andelen af monitoreringer, hvor der er meddelt påbud. I gennemsnit over de tre monitoreringsperioder er det således 66 pct., dvs. 2/3-dele af de monitorerede websteder og mobilapplikationer, hvor der er identificeret én eller flere fejl i de formelle krav til

tilgængelighedserklæringen <sup>8</sup>. Det relativt høje antal indikerer, at der trods Digitaliseringsstyrelsens fokus på tilgængelighedserklæringer, stadig skal gøres en indsats for forbedring fra myndighedernes og de offentlige organers side for at sikre ajourførte og korrekte tilgængelighedserklæringer, der afspejler deres websted eller mobilapplikations tilgængelighed. Det er forventningen, at det i løbet af 2025 bliver muligt at sende påmindelse til myndighederne om ajourføring, hvilket muligvis kan føre til færre påbud.

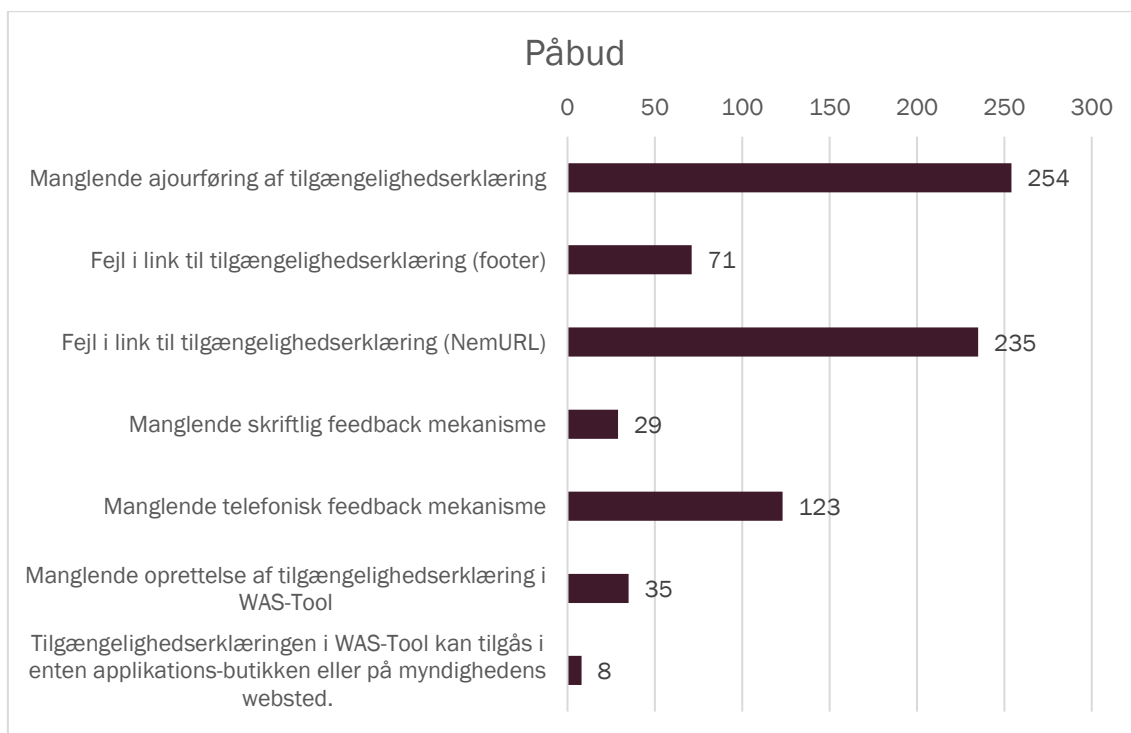
Tabel 5.1: Påbud fordelt på monitoreringsperioder

År	Antal monitoreringer i alt (forenklede/dybdegående)	Antal meddelte påbud i alt	Antal monitoreringer, hvor der er meddelt påbud	Andel af monitoreringer, hvor der er meddelt påbud
2022	204 (173/32)	239	140	69 %
2023	262 (231/35)	285	175	67 %
2024	260 (240/29)	231	160	62 %

Som det fremgår af nedenstående søjlediagram, fordeler påbud for manglende overholdelse af webtilgængelighedslovens § 4 om tilgængelighedserklæringer sig således, at størstedelen af påbuddene angår manglende ajourføring af tilgængelighedserklæringen, og dernæst fejl i overholdelse af kravet om offentliggørelse af tilgængelighedserklæringen, jf. fejl i link til tilgængelighedserklæring (footer og NemUrl). I 35 tilsynssager har myndigheden eller det offentlige organ ikke oprettet en tilgængelighedserklæring.

<sup>8</sup> Det bemærkes, at der i 2024 blev ændret praksis, så der kun blev givet ét påbud for manglende tilgængelighedserklæring, i stedet for påbud på samtlige formelle krav. Det kan i nogen grad forklare faldet i antallet af påbud fra 2023 til 2024

Diagram 14. Fordeling af påbud



Det bemærkes, at der er forskel på krav til tilgængelighedserklæringen for websteder og mobilapplikationer, da sidstnævnte krav i ovenstående diagram kun er relevant for mobilapplikationer.

### 5.3.2 Anbefalinger

Digitaliseringsstyrelsen har i alt givet 351 anbefalinger fra 2022-2024, fordel på 274 for websteder og 77 for mobilapplikationer. Anbefalingerne vedrører at udbedre de tilgængelighedsproblemer på webstedet, der er fundet i den dybdegående monitorering samt at opdatere krav til tilgængelighedserklæringen.

## 6. Procedurer for offentliggørelse af monitorerings- og tilsynsresultater

Digitaliseringsstyrelsen publicerer hvert halve år monitorerings- og tilsynsresultaterne for de seneste tre år på styrelsens hjemmeside<sup>9</sup>. Resultaterne dækker over:

- De hyppigst fundne fejl samt hvilken målgruppe, fejlene påvirker.
- Score og overholdelsesstatus, der giver øveblik over, hvordan de monitorerede websteder fordeler sig på score og overholdelsesstatus.
- Oversigt over hvor mange påbud, der er givet på grund af fejl i formelle krav til tilgængelighedserklæringen.
- Resumé af de enkelte myndighedsrapporter og de konkrete anbefalinger og påbud, der er givet.

<sup>9</sup> <https://digst.dk/digital-inklusion/webtilgaengelighed/resultater/>

## 7. Uddannelses- og oplysningsaktiviteter

Digitaliseringsstyrelsen faciliterer forskellige kommunikations- og netværksgrupper, der har til formål at oplyse og styrke opmærksomheden om tilgængelighedsindsatsen. Det drejer sig om aktiviteterne præsenteret i de følgende afsnit.

### 7.1.1 Advisory board om webtilgængelighed

Advisory boardet består af udvalgte myndigheder, repræsentanter fra handicaporganisationer og leverandører, der arbejder professionelt med webtilgængelighed, som hvert kvartal mødes med Digitaliseringsstyrelsen for at drøfte aktuelle tilgængelighedsemner. Boardet blev dog afviklet Q4 2024, da Digitaliseringsstyrelsen ikke fandt opbakning til fremmøde. Det skyldes dels at Digitaliseringsstyrelsen ikke på samme måde, som under opstarten af monitorerings- og tilsynsaktiviteterne, har haft behov for råd og sparring, og dels at deltagerne ikke har udtrykt samme behov for afklaring som tidligere.

### 7.1.2 Netværk om webtilgængelighed

Netværk om webtilgængelighed er et netværk af ca. 500-600 medlemmer fra stat, regioner og kommuner samt leverandører og handicaporganisationer, som mødes to gange årligt om webtilgængelighedsemner. Netværksmøderne er arrangeret og faciliteret af Digitaliseringsstyrelsen og er gratis for deltagerne. Efter Covid-19 har møderne været afholdt online, som i højere grad har kunnet leve op til efterspørgslen. Tidligere blev netværksmøderne afholdt fysisk i henholdsvis København og Aarhus og var begrænset til ca. 70-80 deltagere, mens der nu ofte deltager ca. 250-300 til online-webinarerne.

### 7.1.3 Nyhedsbrev om webtilgængelighed

Nyhedsbrevet udsendes løbende af Digitaliseringsstyrelsen for at orientere om nye krav og for at dele information, som myndigheder, leverandører og handicaporganisationer skal være opmærksomme på i deres tilgængelighedsindsats. Der er ca. 1.200 abonnenter.

### 7.1.4 Oplæg og konferencer

Digitaliseringsstyrelsen deltager desuden i konferencer og møder, med oplæg om tilgængelighedsindsatsen. Her estimeres der ca. 750 deltagere årligt.



