



WEBTILGÆNGELIGHED

RAMME OG VEJLEDNING



Nærværende dokument er tilvejebragt i samarbejde mellem KL og en række kommunale repræsentanter med det formål at sikre en ensartet tilgang til det kommunale arbejde med webtilgængelighed

JULI 2025
KOMMUNERNES LANDSFORENING



Indhold

Introduktion og baggrund	2
Governance og struktur omkring arbejdet med webtilgængelighed i kommuner.....	2
Hvorfor er webtilgængelighed vigtigt?.....	3
Indgåelse af nye aftaler.....	3
Forberedelse til Indkøb.....	4
Kontrakt, udvikling og implementering	5
Ressourcer og Værktøjer	6
Appendix.....	7

Introduktion og baggrund

En undersøgelse fra VIVE viser at omkring 25 % af borgere i Danmark har funktionsnedsættelser eller andre forudsætninger, som betyder at der er behov for særlige foranstaltninger til at sikre tilgængelighed af digitale løsninger og information.

Webtilgængelighed er en forudsætning for, at alle borgere – uanset fysiske eller kognitive forudsætninger – har lige adgang til digitale løsninger og information. I takt med den øgede digitalisering af den offentlige sektor i Danmark har kommunerne et ansvar for at sikre, at eksisterende samt nye systemer og digitale tjenester er tilgængelige for alle. Det er ikke alene et spørgsmål om brugervenlighed og service til borgerne, men også et krav i lovgivningen – konkret skal udbudte løsninger og information leve op til anerkendte internationale standarder, nærmere bestemt WCAG 2.1 AA ("Web Content Accessibility Guidelines").

Denne vejledning har til hensigt at højne og ensarte vidensniveauet i forbindelse med det kommunale arbejde med webtilgængelighed. Dokumentet er tænkt som hjælp i den løbende dialog i kommunerne i forbindelse med håndtering af løsninger og information, som er underlagt krav om webtilgængelighed – til gavn for borgerne. En del af dokumentet fokuserer på det konkrete arbejdet med identifikation af relevante krav og dialoger om overholdelse af disse.

Det gælder blandt andet offentlige websites, selvbetjeningsløsninger, fagsystemer, brevløsninger og mobilapps. Ved at følge denne vejledning kan kommuner sikre, at der arbejdes struktureret henimod at udbudte løsninger overholder lovgivningen om webtilgængelighed og WCAG 2.1 AA – og samtidig bidrage til digital inklusion og social bæredygtighed.

Som offentlig myndighed er man ifølge 'Bekendtgørelse om fastsættelse af standard for tilgængelighed af offentlige organers websteder og mobilapplikationer' forpligtet til at opfylde tilgængelighedskravene i EN 301 549, men denne vejledning samt screeningsværktøjet tager udgangspunkt i WCAG 2.1. Det skyldes, at WCAG 2.1 udgør det centrale indhold i EN 301 549, når det gælder webtilgængelighed. Ved at bruge WCAG 2.1 gør vi det nemmere og mere overskueligt for kommunerne at stille relevante og præcise tilgængelighedskrav – uden at gå på kompromis med de gældende lovkrav.

*Du kan læse mere om den tekniske standard på Digitaliseringsstyrelsens hjemmeside:
Forstå den tekniske standard, hvor du også kan finde direkte link til den originale WCAG 2.1*

Governance og struktur omkring arbejdet med webtilgængelighed i kommuner

For at sikre en passende og lovmedholdelig forvaltning i kommunerne, er det nødvendigt at der etableres en passende governance og struktur omkring arbejdet med webtilgængelighed. Dette omfatter, at det sikres, at:

Der er tilstrækkelig ledelsesmæssigt fokus på området og at nødvendige ressourcer allokeres til arbejdet med webtilgængelighed

- Der er taget stilling til, hvor ansvaret for webtilgængelighed er placeret. Ofte er der behov for en mængde arbejde som varetages centralt i kommunen i en funktion, ligesom

det er nødvendigt og relevant med inddragelse af personer som arbejder med de enkelte løsninger, informationer og leverandører på daglig basis

- Der er etableret en proces og kadence for arbejdet med webtilgængelig overordnet, herunder at:
 - Relevante løsninger er identificeret
 - Der er taget dokumenteret stilling til behovet for arbejde med webtilgængelighed for de enkelte løsninger, herunder hvilke krav som er relevante (se afsnit om screeningsværktøj mv. i dette dokument) og hvordan det monitoreres, at disse overholdes
 - Der er etableret struktur på den løbende opfølgning med leverandører og interne interessenter, og det sikres at der er fremdrift i arbejdet med kendte svagheder mv.
 - Der er etableret en konkret proces for kommunens afgivelse af "Webtilgængelighedserklæring" (se mere herom senere i dette dokument)
 - Der er etableret rapporteringskanal(er), således at passende ledelsesniveauer er informerede om arbejdet med webtilgængelighed, kendte udfordringer, behov for ressourcer mv.

Hvorfor er webtilgængelighed vigtigt?

Mange borgere oplever midlertidige eller varige funktionsnedsættelser, som skaber barrierer i mødet med digitale løsninger. Det gælder f.eks. borgere med stress, ADHD, kognitive udfordringer, nedsat syn/hørelse/mobilitet eller andre begrænsninger.

Digitaliseringsstyrelsen kalder webtilgængelighed for "nødvendig for nogle – og god for alle".

Det er relevant – og nødvendigt – at overveje webtilgængelighed i forbindelse med eksisterende samt nye løsninger; og det er direkte nødvendigt for at sikre, at udbudte løsninger og information præsenteres på en lovmedholdelig måde.

Endvidere kan det nævnes, at det kræves, at den enkelte kommune vedligeholder en "Webtilgængelighedserklæring" baseret på løbende vurdering af overholdelsen af krav til webtilgængelighed for de løsninger kommunen udbyder (og anvender internt).

En delmængde af nærværende vejledning fokuserer på nye løsninger, der påtænkes ibrugtaget, da det er vurderet at muligheden for at påvirke løsningernes virkemåde igennem krav til leverandører mv. er størst her. Principper for arbejdet med identifikation af relevante krav og måling af overholdelse heraf er naturligvis relevante for alle løsninger, gamle som nye.

Digitaliseringsstyrelsen har udarbejdet en video som visualiserer nogle af de udfordringer, mennesker med forskellige funktionsnedsættelser møder, når de besøger offentlige myndigheders og offentlige organers websteder. [Se her](#)

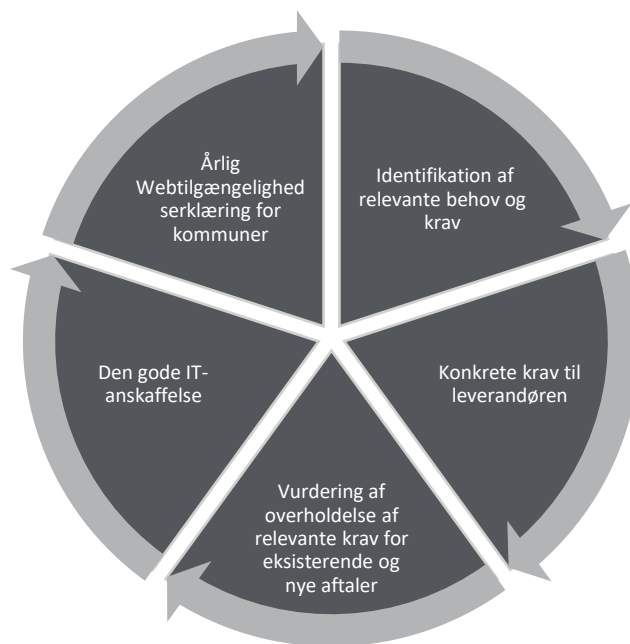
Indgåelse af nye aftaler

I de følgende afsnit gives vejledning som er relevant i forbindelse med indgåelse af nye aftaler eller væsentlig genforhandling af eksisterende aftaler omkring løsninger fra leverandører. Overvejelserne er ligeledes konceptuelt relevante i forbindelse med det løbende arbejde med

løsninger, ligesom de kan anvendes ved arbejde med løsninger, der udvikles eller tilpasses internt i kommunen.

Forberedelse til Indkøb

For at sikre en succesfuld IT-anskaffelse, der opfylder kravene til webtilgængelighed, er det afgørende at gennemføre en grundig forberedelsesfase. Denne fase omfatter flere vigtige trin, skitseret herunder:



Identifikation af relevante behov og krav: Det første skridt i forberedelsen til indkøb er at identificere de specifikke behov og krav, som den digitale løsning skal opfylde. Dette indebærer en detaljeret analyse af de funktioner og egenskaber, der er nødvendige for at imødekomme både interne og eksterne brugeres behov, herunder tilgængelighedskrav.

Konkrete krav til leverandøren: Når behovene er identificeret, er det vigtigt at definere klare tilgængelighedsmål og -kriterier. Disse mål bør være i overensstemmelse med WCAG 2.1-standardens for at sikre at løsningen er i overensstemmelse med lovgivningen om webtilgængelighed. Kriterierne skal være specifikke, målbare og realistiske, så de kan fungere som en rettesnor gennem hele indkøbs- og implementeringsprocessen. For at sikre en struktureret tilgang til identifikationen og kategoriseringen af relevante krav, er der udarbejdet et "Screeningsværktøj", som kan anvendes til at indsnævre specifikke krav fra WCAG 2.1 som er relevant for den konkrete løsning, således at der kan sikres passende kravstillelse og dialog med leverandøren herom.

Vurdering af overholdelse af relevante krav for eksisterende og nye aftaler: Når kommuner anskaffer IT-systemer, er det afgørende at gennemføre en grundig evaluering af de indkomne tilbud for at sikre, at de opfylder kravene til webtilgængelighed. Denne evaluering bør omfatte brugen af tilgængelighedstests for at vurdere om et tilbud lever op til tilgængelighedskravene. Disse tests kan omfatte automatiserede værktøjer, manuelle gennemgange og brugertests med personer, der har forskellige former for handicap. Tilbud bør evalueres ud fra klare og specifikke kriterier, der er defineret i kravspecifikationen.

Ved at anvende disse metoder og værktøjer kan kommuner sikre, at de vælger IT-systemer, der er tilgængelige for alle borgere og i overensstemmelse med gældende lovgivning og standarder.

Se venligst afsnittet **Ressourcer og værktøjer**, hvorunder der refereres til specifikke værktøjer m.m.

Den gode IT-anskaffelse: En vellykket IT-anskaffelse kræver en strategisk tilgang, hvor der tages højde for både tekniske og organisatoriske aspekter. Det indebærer at sikre, at udbudsmaterialet samt kontrakter og aftaler indeholder klare bestemmelser om tilgængelighed. Se næste afsnit **Kontrakt, udvikling og implementering** for konkret vejledning til arbejdet med konkrete krav og kontraktfasen.

Årlig webtilgængelighedserklæring for kommuner: For at sikre løbende overholdelse af WCAG 2.1 standarderne er det afgørende, at der i den enkelte kommune etableres en systematisk proces for opfølgning og vedligeholdelse af vurderinger af løsningers overholdelse af krav til webtilgængelighed. Dette indebærer regelmæssige evalueringer af eksisterende digitale indhold og funktioner for at identificere områder, der kræver forbedring. Det anbefales at implementere en cyklus af periodiske revisioner, hvor webtilgængelighed af kommunens websteder og digitale tjenester efterprøves.

En vigtig komponent i denne proces er udarbejdelsen og vedligeholdelsen af en webtilgængelighedserklæring. Denne erklæring bør klart beskrive kommunens engagement i at opfylde tilgængelighedsstandarderne, de specifikke tilgængelighedsfunktioner, der er implementeret, samt eventuelle områder, hvor der stadig arbejdes på forbedringer. Erklæringen skal være let tilgængelig på kommunens hjemmeside og opdateres regelmæssigt for at afspejle ændringer og fremskridt i tilgængelighedsarbejdet.¹

Kontrakt, udvikling og implementering

Det er nødvendigt at krav til webtilgængelighed indskrives specifikt i kontrakten – det er ikke tilstrækkeligt, at det nævnes, at "løsningen skal overholde relevant lovgivning, herunder bestemmelser relateret til webtilgængelighed"

Der kan stilles krav til, at løsninger overholder den fulde WCAG-standard, men det anbefales, hvis tilstrækkelig viden er tilgængelig, at ovennævnte screeningsværktøj anvende for at identificere konkrete, relevante områder skal være dækkede. Brug evt. nedenstående opmærksomhedspunkter, når der er behov for at kravsætte, at en løsning skal opfylde webtilgængelighedslovens krav:

- At kravspecifikationen henviser direkte til standarden WCAG 2.1 i den version, der fremgår af den til enhver tid gældende "bekendtgørelse om fastsættelse af standard for tilgængelighed af offentlige organers websteder og mobilapplikationer".
- At der er taget stilling til, hvorvidt og eventuelt hvordan leverandøren skal dokumentere, at tilgængelighedskravene er opfyldt. Det kan i den forbindelse overvejes, om der skal stilles krav om test fra tredjepart fx ved en manuel evaluering.

¹ Der er fastsat regler for tilgængelighedserklæringen i "[Bekendtgørelse om afgivelse af tilgængelighedserklæring for offentlige organers websteder og mobilapplikationer, samt monitorering og indrapportering \(nr. 904 af 22/08/2019\)](#)"

- Hvis muligt bør det indarbejdes, at det er leverandørens ansvar, at løsningen understøtter overholdelsen af relevante krav – og at leverandøren specifikt skal kunne demonstrere dette, for så vidt angår de identificerede relevante krav.
- At mulighed for at vælge AAA ikke er minimumsløsning, men at kommunen har valgt at implementerer flere funktioner.

Ovenstående generiske opmærksomhedspunkterne kan ikke erstatte en vurdering ud fra egne forhold i den enkelte kommune og for det konkrete system. Der henvises yderligere til **Appendix I: Standard formuleringer til krav**, hvorunder der foreligger eksempler på standard formuleringer til kontrakter/aftaler med leverandører.

I forbindelse med køb under rammeaftaler bør det sikres at krav til webtilgængelighed indarbejdes og konkretiseres – enten i rammeaftalen direkte eller som noget leverandøren skal demonstrere i forbindelse med systemer leveret under sådanne aftaler – potentielt som bilag til kontrakter eller lignende.

Ressourcer og Værktøjer

Digitaliseringsstyrelsen har på deres hjemmeside en vejledning i såvel manuelle som automatiske testmetoder. Navnlig de automatiske testmetoder med samme værktøjer som styrelsen selv anvender i sine tilsyn, er en effektiv metode til at kontrollere, om de WCAG-kriterier og ACT-regler er overholdt, som din indledende screening har afdækket, er relevante.

Værktøjer til evaluering: Der findes flere værktøjer, der kan anvendes til at evaluere webtilgængelighed. Nogle af de mest anvendte værktøjer inkluderer:

- **WAVE (Web Accessibility Evaluation Tool):** Et værktøj, der analyserer webindhold og identificerer tilgængelighedsproblemer.
- **axe:** Et automatiseret testværktøj, der integreres med udviklingsmiljøer og browserudvidelser for at evaluere tilgængelighed.
- **QualWeb:** Et open-source værktøj til automatisk test af tilgængelighed på websider.

Du kan eventuelt læse mere om den tekniske standard og ACT-reglerne på Digitaliseringsstyrelsens hjemmeside.

Appendix

Appendix I: Standard formuleringer til krav

1.1 Eksempel på mindstekrav:

"Leverandøren skal sikre at løsningen ikke er til hinder for, at [navn på den offentlige instans] kan efterleve Lov om tilgængelighed af offentlige organers hjemmesider og mobilapplikationer. Leverandøren skal sikre, at Løsningen i hele kontraktperioden opfylder de krav, der er fastsat med den harmoniserede EU-standard, EN 301 549 og uddybet med standardens Bilag A, som beskriver, hvordan standarden relaterer sig til det europæiske webtilgængelighedsdirektiv og derfor også den danske webtilgængelighedslov."

1.2 Eksempel på et generelt krav vedrørende dokumentation af webtilgængelighed:

"Leverandøren skal ved afgivelse af tilbud medsende dokumentation for, at der er gennemført en dybdegående webtilgængelighedstest af en offentlig myndigheds hjemmeside, som er publiceret i Løsningen. Testen skal inkludere manuelle test og skal være gennemført indenfor de seneste tre måneder før afgivelsen af tilbuddet. Ved ændring og videreudvikling af Løsningen skal Leverandøren løbende dokumentere, at der er testet for webtilgængelighed, og at Løsningen fortsat efterlever de gældende krav. "

1.3 Overvågning og rapportering af tilgængelighed under implementeringen

Det kan være en fordel at forpligte leverandøren til at dokumentere webtilgængeligheden efter den digitale løsning er publiceret, og gerne regelmæssigt i kontraktens løbetid.

Eksempel på formulering af krav hertil:

"Leverandøren forpligter sig til, inden [fx 6 mdr.] fra systemets ibrugtagning, at dokumentere at de væsentligste fejl vedrørende webtilgængelighed herunder den tekniske standard EN 301 549 er løst, og senest efter et år at være i mål med udbedringen"