

CARDAN Technobility

WCAG 2.0 inspectie niveau AA

ATOS E-suite

Opdrachtgever: ATOS

Website: ATOS E-suite

Rapportversie: 1.2

Tilburg, 8 januari 2019

Inhoudsopgave

INLEIDING.....	3
Onderzoeksgegevens.....	4
Algemene gegevens.....	4
Scope van het onderzoek.....	4
Steekproef.....	4
Inspectiemethode.....	4
Toegepaste norm.....	4
Gebruikte technieken.....	4
User Agents (web browsers).....	5
Samenvatting.....	6
Beoordeling.....	7
Waarneembaar.....	7
Bedienbaar.....	8
Begrijpelijk.....	8
Robuust.....	9
Onderzoekscores.....	9
ONDERZOEKSRESULTATEN.....	10
Principe 1: Waarneembaar.....	10
Richtlijn 1.1: Tekstalternatieven.....	10
Richtlijn 1.2: Op tijd gebaseerde media.....	12
Richtlijn 1.3: Aanpasbaar.....	14
Richtlijn 1.4: Onderscheidbaar.....	16
Principe 2: Bedienbaar.....	19
Richtlijn 2.1: Toetsenbordtoegankelijk.....	19
Richtlijn 2.2: Genoeg tijd.....	21
Richtlijn 2.3: Toevallen.....	23
Richtlijn 2.4: Navigeerbaar.....	24
Principe 3: Begrijpelijk.....	27
Richtlijn 3.1: Leesbaar.....	27
Richtlijn 3.2: Voorspelbaar.....	28
Richtlijn 3.3: Assistentie bij invoer.....	29
Principe 4: Robuust.....	32
Richtlijn 4.1: Compatibel.....	32
Bijlage 1: Pagina's in de steekproef van het onderzoek.....	34
Steekproef.....	34

INLEIDING

Op verzoek van ATOS, aanbieder van de website ATOS E-suite, is een onderzoek uitgevoerd waarin vastgesteld is in hoeverre de website voldoet aan WCAG 2.0, niveau AA. Het onderzoek is uitgevoerd volgens de richtlijnen van het Waarmerk drempelvrij.nl, het Nederlandse kwaliteitsmerk voor toegankelijke websites.

WCAG staat voor Web Content Accessibility Guidelines. Dit zijn de internationale richtlijnen voor toegankelijkheid van webcontent. De WCAG 2.0 zijn opgedeeld in vier principes, te weten: Waarneembaar, Bedienbaar, Begrijpelijk en Robuust. Elk principe bestaat uit een aantal richtlijnen. Elke richtlijn is vervolgens opgedeeld in één of meerdere meetbare succescriteria. Omdat WCAG 2.0 techniek-onafhankelijk is opgesteld kan hiermee de toegankelijkheid van alle content op het web worden gemeten.

De WCAG 2.0 richtlijnen zijn volledig opgenomen in de Europese richtlijnen voor digitale toegankelijkheid (EN 301 549), die sinds 22 december 2016 van kracht zijn. De Nederlandse richtlijnen voor digitale toegankelijkheid volgen de EN 301 549. Ook het Waarmerk drempelvrij.nl volgt de EN 301 549.

Een website die voldoet aan WCAG 2.0 voldoet daarmee dus zowel aan de Nederlandse als de Europese richtlijnen voor digitale toegankelijkheid.

Dit rapport beschrijft per succescriterium in hoeverre de website al dan niet voldoet.

Heeft u naar aanleiding van dit rapport inhoudelijke vragen, dan kunt u contact met ons opnemen om deze te bespreken. Onze voorkeur gaat uit naar contact via e-mail: webrichtlijnen@technobility.nl. Vermeldt u hierbij alstublieft de naam van uw organisatie (ATOS) en de datum van het rapport (8 januari 2019).

ONDERZOEKSGEGEVENS

Algemene gegevens

Opdrachtgever	: ATOS
Onderzochte website	: ATOS E-suite
Type onderzoek	: WCAG 2.0 inspectie niveau AA
Versie van rapport	: 1.2
Datum rapport	: 8 januari 2019
Inspectie instelling	: Cardan Technobility
Inspecteur	: Marijn Brillman
Manager	: Laurens Leenders

Scope van het onderzoek

- Alle pagina's van de ATOS E-suite
- De pagina's van de betaalmethode Ingenico (onlosmakelijk verbonden met het proces van de formulieren)

Tussen haakjes staat de reden waarom een gedeelte wel of niet mee te nemen. Dit is conform de regels voor het bepalen van de scope volgens hoofdstuk 2 van de evaluatiemethode van het Waarmerk drempelvrij.nl.

Steekproef

6 (zie bijlage 1 voor de volledige steekproef)

Inspectiemethode

Dit onderzoek (inspectie) is uitgevoerd conform het Evaluatiedocument WCAG 2.0 (<http://www.drempelvrij.nl/over-het-waarmerk/waarmerk-2/evaluatiedocument>).

Toegepaste norm

WCAG 2.0 (<https://www.w3.org/Translations/WCAG20-nl/>).

Gebruikte technieken

Bij het uitvoeren van dit onderzoek is er vanuit gegaan dat alle technieken van het W3C ondersteund worden en dus gebruikt mogen worden. Zie:

<https://www.w3.org/TR/WCAG20-TECHS/>

User Agents (web browsers)

Bij dit onderzoek zijn de volgende webbrowsers gebruikt:

- Mozilla Firefox, versie 63 (primair)
- Google Chrome, versie 70
- Internet Explorer 11
- Microsoft Edge 42

SAMENVATTING

Het heronderzoek naar de toegankelijkheid van de ATOS E-suite is afgerond op 8 januari 2019. Dit onderzoek is uitgevoerd volgens de richtlijnen van het Waarmerk drempelvrij.nl. De gebruikte norm is WCAG 2.0 niveau AA.

Uit het heronderzoek is gebleken dat de ATOS E-suite inmiddels volledig voldoet aan alle succescriteria. Op dit moment voldoet de ATOS E-suite aan alle 38 succescriteria. Gefeliciteerd met dit mooie resultaat.

In het rapport staan bij een aantal succescriteria nog wel een paar opmerkingen of tips te verbetering.

Binnen de hele applicatie zijn nog wel problemen gevonden in de betaalomgeving Ingenico. Het zou goed zijn om contact te zoeken met Ingenico en eventueel de bevindingen over hun omgeving met hen te delen. Het zou heel goed zijn als zij de bevindingen serieus nemen en ook hun applicatie toegankelijk(er) maken.

In dit rapport worden slechts voorbeelden gegeven van aangetroffen problemen; dit is echter geen compleet overzicht. Het onderzoek is indicatief voor de verschillende soorten problemen die gevonden zijn. Het kan dus zijn dat een soort probleem op meer plaatsen binnen de website voorkomt, maar dat maar enkele voorbeelden zijn genoemd.

Wanneer verbeteringen worden doorgevoerd, dient u er rekening mee te houden dat hierdoor nieuwe toegankelijkheidsproblemen kunnen ontstaan.

BEOORDELING

Hieronder staat een overzicht van alle WCAG 2.0 succescriteria van niveau A en AA verdeeld over de 4 Principes: Waarneembaar, Bedienbaar, Begrijpelijk en Robuust. Per succescriterium is een korte omschrijving gegeven, het niveau en of de pagina's uit de steekproef voldoen aan het succescriterium of niet. Als ze niet voldoen aan een succescriterium is in het volgende hoofdstuk een overzicht te vinden van de bevindingen die tot deze conclusie hebben geleid.

Waarneembaar

Criterion	Criterionomschrijving	Niveau	Resultaat
1.1.1	Niet tekstuele content (niveau A)	A	Voldoet
1.2.1	Louter-geluid en louter-videobeeld (vooraf opgenomen)	A	Voldoet
1.2.2	Ondertiteling voor doven en slechthorenden (vooraf opgenomen)	A	Voldoet
1.2.3	Audiodescriptie of media-alternatief (vooraf opgenomen)	A	Voldoet
1.2.4	Ondertitels voor doven en slechthorenden (live)	AA	Voldoet
1.2.5	Audiodescriptie (vooraf opgenomen)	AA	Voldoet
1.3.1	Info en relaties	A	Voldoet
1.3.2	Betekenisvolle volgorde	A	Voldoet
1.3.3	Zintuiglijke eigenschappen	A	Voldoet
1.4.1	Gebruik van kleur	A	Voldoet
1.4.2	Geluidsbediening	A	Voldoet
1.4.3	Contrast (minimum)	AA	Voldoet
1.4.4	Herschalen van tekst	AA	Voldoet
1.4.5	Afbeeldingen van tekst	AA	Voldoet

Bedienbaar

criterium	criteriumomschrijving	Niveau	Resultaat
2.1.1	Toetsenbord	A	Voldoet
2.1.2	Geen toetsenbordval	A	Voldoet
2.2.1	Timing aanpasbaar	A	Voldoet
2.2.2	Pauzeren, stoppen verbergen	A	Voldoet
2.3.1	Drie flitsen of beneden drempelwaarde	A	Voldoet
2.4.1	Herhalende content overslaan	A	Voldoet
2.4.2	Paginatitel	A	Voldoet
2.4.3	Focus volgorde	A	Voldoet
2.4.4	Linkdoel (in context)	A	Voldoet
2.4.5	Meerder manieren	AA	Voldoet
2.4.6	Koppen en labels	AA	Voldoet
2.4.7	Focus zichtbaar	AA	Voldoet

Begrijpelijk

criterium	criteriumomschrijving	Niveau	Resultaat
3.1.1	Taal van de pagina	A	Voldoet
3.1.2	Taal van onderdelen	AA	Voldoet
3.2.1	Bij focus	A	Voldoet
3.2.2	Bij input	A	Voldoet
3.2.3	Consistente navigatie	AA	Voldoet
3.2.4	Consistente identificatie	AA	Voldoet
3.3.1	Fout identificatie	A	Voldoet
3.3.2	Labels of instructies	A	Voldoet
3.3.3	Foutsuggesties	AA	Voldoet
3.3.4	Foutpreventie (wettelijk, financieel, gegevens)	AA	Voldoet

Robuust

criterium	criteriumomschrijving	Niveau	Resultaat
4.1.1	Parsen	A	Voldoet
4.1.2	Naam, rol, waarde	A	Voldoet

Onderzoekscores

Principe	Niveau A		Niveau AA		Totaal	
	Behaalde score	Maximale score	Behaalde score	Maximale score	Behaalde score	Maximale score
Waarneembaar	9	9	5	5	14	14
Bedienbaar	9	9	3	3	12	12
Begrijpelijk	5	5	5	5	10	10
Robuust	2	2	0	0	2	2
Totaal	25	25	13	13	38	38

ONDERZOEKSRESULTATEN

Principe 1: Waarneembaar

Informatie en componenten van de gebruikersinterface moeten toonbaar zijn aan gebruikers op voor hen waarneembare wijze.

Richtlijn 1.1: Tekstalternatieven

Lever tekstalternatieven voor alle niet-tekstuele content, zodat die veranderd kan worden in andere vormen die mensen nodig hebben, zoals grote letters, braille, spraak, symbolen of eenvoudiger taal.

Succescriterium 1.1.1: Niet-tekstuele content (niveau A)

Alle niet-tekstuele content die aan de gebruiker wordt gepresenteerd, heeft een tekstalternatief dat een gelijkwaardig doel dient.

Resultaat



Voldoet: Geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

Opmerkingen

In het formulier 'Melding openbare ruimte'

(https://dontwikkelloket.dommeldam.nl/startform?id=BP_MOR) kan in de eerste stap 'Mijn melding' onderaan de pagina een bestand worden toegevoegd. Als er een bestand is toegevoegd wordt de status hiervan aangegeven met een symbool van een vinkje (geplaatst door middel van CSS via een speciaal font). De alternatieve tekst van dit symbool staat nu in het title attribuut van een leeg span-element. Dit wordt goedgekeurd, het symbool heeft nu namelijk een alternatieve tekst. Het title attribuut wordt echter niet door alle screenreaders voorgelezen. Het zou dus nog veiliger zijn om de alternatieve tekst in het span element zelf te plaatsen en te verbergen met CSS, dan wordt het sowieso door voorleessoftware voorgelezen. Dit geldt voor alle plekken waar een bestand kan worden toegevoegd.

Uitzondering

De volgende problemen vallen onder een uitzondering van Digitoegankelijk. Het zijn wel problemen, maar ze hoeven niet opgelost te worden. De problemen komen voor in de betaalomgeving van Ingenico, dit is van derden afkomstige inhoud. Meer informatie hierover kan gevonden worden op de [website van Digitoegankelijk](#).

In het formulier 'Aanvragen eigen verklaring rijbewijs' (https://dontwikkelloket.dommeldam.nl/startform?id=BP_REV) is de laatste stap de betaling. Als in deze stap wordt gekozen voor betalen met VISA of Mastercard, verschijnt er een nieuwe pagina. Op deze pagina staat links een gif-bestand waarin meerdere logo's getoond worden. Er moet een alternatieve tekst komen die deze logo's beschrijft.

Richtlijn 1.2: Op tijd gebaseerde media

Lever alternatieven voor op tijd gebaseerde media.

Succescriterium 1.2.1: Louter-geluid en louter-videobeeld (vooraf opgenomen) (Niveau A)

Voor media met vooraf opgenomen louter-geluid en vooraf opgenomen louter-videobeeld is het volgende waar, behalve als de audio of video een media-alternatief voor tekst is en duidelijk als zodanig is gelabeld:

- Vooraf opgenomen louter-geluid: Er wordt een alternatief geleverd voor op tijd gebaseerde media dat equivalente informatie geeft voor vooraf opgenomen louter-geluid content.
- Vooraf opgenomen louter-videobeeld: Er wordt een alternatief geleverd voor op tijd gebaseerde media of een geluidsspoor dat equivalente informatie geeft voor vooraf opgenomen louter-videobeeld content.

Resultaat

Voldoet: Geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

Succescriterium 1.2.2: Ondertiteling voor doven en slechthorenden (vooraf opgenomen) (Niveau A)

Er worden ondertitels voor doven en slechthorenden geleverd voor alle vooraf opgenomen audiocontent in gesynchroniseerde media, behalve als het mediabestand een media-alternatief is voor tekst en duidelijk als zodanig is gelabeld.


Resultaat

Voldoet: Geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

Succescriterium 1.2.3: Audiodescriptie of media-alternatief (vooraf opgenomen) (Niveau A)

Er wordt een alternatief voor op tijd gebaseerde media of audiodescriptie van de vooraf opgenomen videocontent geleverd voor gesynchroniseerde media, behalve als het mediabestand een media-alternatief is voor tekst en duidelijk als zodanig is gelabeld.


Resultaat

 Voldoet: Geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

Succescriterium 1.2.4: Ondertitels voor doven en slechthorenden (live) (Niveau AA)

Er worden ondertitels voor doven en slechthorenden geleverd voor alle live audiocontent in gesynchroniseerde media.


Resultaat

 Voldoet: Geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

Succescriterium 1.2.5: Audiodescriptie (vooraf opgenomen) (Niveau AA)

Er wordt een audiodescriptie geleverd voor alle vooraf opgenomen videocontent in gesynchroniseerde media.

Resultaat

 Voldoet: Geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

Richtlijn 1.3: Aanpasbaar

Creëer content die op verschillende manieren gepresenteerd kan worden (bijvoorbeeld eenvoudiger lay-out) zonder verlies van informatie of structuur.

Succescriterium 1.3.1: Info en relaties (Niveau A)

Informatie, structuur, en relaties overgebracht door presentatie kunnen door software bepaald worden of zijn beschikbaar in tekst.

Resultaat

 Voldoet: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium.

Opmerkingen

In het demoformulier (<https://dontwikkelloket.dommeldam.nl/startform?id=DEMO>) wordt op de eerste pagina lorem ipsum tekst gebruikt. Sommige van deze tekst wordt gestyled door middel van het 'strong' en het 'em' element. Deze elementen zijn bedoeld om nadruk aan een tekst te geven. De tekst wordt ook door screenreaders met nadruk voorgelezen (dus ook met een andere klemtoon en toonhoogte). Hierbij dus even de opmerking dat het niet de bedoeling is om deze elementen voor een hele alinea te gebruiken, omdat de hele alinea dan met extra nadruk zal worden voorgelezen wat raar overkomt. De styling kan dan beter gedaan worden met CSS.

Succescriterium 1.3.2: Betekenisvolle volgorde (Niveau A)

Als de volgorde waarin content wordt gepresenteerd van invloed is op zijn betekenis, kan een betekenisvolle leesvolgorde door software bepaald worden.

Resultaat

 Voldoet: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium.

Succescriterium 1.3.3: Zintuiglijke eigenschappen (Niveau A)

Instructies die geleverd worden om content te begrijpen en te bedienen zijn niet alleen afhankelijk van zintuiglijke eigenschappen van componenten zoals vorm, omvang, visuele locatie, oriëntatie of geluid.

Resultaat

Voldoet: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium.

Opmerkingen

In het formulier 'Indienen bezwaarschrift' bij de tweede stap 'Gegevens besluit' staat onderaan de pagina een mogelijkheid om een bestand toe te voegen. Het label hierbij is 'Klik op +Toevoegen '. De knop heet echter 'Bestand toevoegen'. Dit is geen reden om dit succescriterium af te keuren, maar het viel op en kan beter (consistenter). Dit komt ook voor in het formulier 'Indienen klacht' bij de stap 'Bijlagen toevoegen' en het formulier 'Schademelding eigendommen' bij de stap 'Digitale bijlage'.

Richtlijn 1.4: Onderscheidbaar

Maak het voor gebruikers gemakkelijker om content te horen en te zien, waaronder scheiding van voorgrond en achtergrond.

Succescriterium 1.4.1: Gebruik van kleur (Niveau A)

Kleur wordt niet als het enige visuele middel gebruikt om informatie over te brengen, een actie aan te geven, tot een reactie op te roepen of een visueel element te onderscheiden.


Resultaat

 Voldoet: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium.

Succescriterium 1.4.2: Geluidsbediening (Niveau A)

Als een geluidswaergave op een webpagina automatisch meer dan 3 seconden speelt, is er of een mechanisme beschikbaar om de geluidswaergave te pauzeren of te stoppen, of er is een mechanisme beschikbaar om het geluidsvolume onafhankelijk van het overall systeemvolume te regelen.

Resultaat

 Voldoet: Geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

Succescriterium 1.4.3: Contrast (minimum) (Niveau AA)

De visuele weergave van tekst en afbeeldingen van tekst heeft een contrastverhouding van ten minste 4,5:1, behalve in de volgende gevallen:

- **Grote tekst:** Grote tekst en afbeeldingen van grote tekst hebben een contrastverhouding van ten minste 3:1;
- **Incidenteel:** Tekst of afbeeldingen van tekst die deel zijn van een inactieve component van de gebruikersinterface, die puur decoratief zijn, die voor niemand zichtbaar zijn, of die onderdeel zijn van een afbeelding die significant andere visuele content bevat, hebben geen contrasteis.
- **Logotypes:** Tekst die onderdeel is van een logo of merknaam heeft geen contrasteis.

Resultaat

Voldoet: Geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

Succescriterium 1.4.4: Herschalen van tekst (Niveau AA)

Behalve voor ondertitels voor doven en slechthorenden en afbeeldingen van tekst, kan tekst zonder hulptechnologie tot 200 procent schalen zonder verlies van content of functionaliteit.

Resultaat

Voldoet: Geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

Succescriterium 1.4.5: Afbeeldingen van tekst (Niveau AA)

Als de gebruikte technologieën de visuele weergave tot stand kunnen brengen, gebruik dan liever tekst in plaats van afbeeldingen van tekst om informatie over te brengen, behalve in de volgende gevallen:

- **Aanpasbaar:** De afbeelding van tekst kan visueel worden aangepast aan de eisen van de gebruiker;

- **Essentieel:** Een specifieke weergave van tekst is essentieel voor de informatie die wordt overgebracht. Logotypes (tekst die onderdeel is van een logo of merknaam) worden als essentieel beschouwd.

Resultaat



Voldoet: Geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

Principe 2: Bedienbaar

Componenten van de gebruikersinterface en navigatie moeten bedienbaar zijn.

Richtlijn 2.1: Toetsenbordtoegankelijk

Maak alle functionaliteit beschikbaar vanaf een toetsenbord.

Succescriterium 2.1.1: Toetsenbord (Niveau A)

Alle functionaliteit van de content is bedienbaar via een toetsenbordinterface zonder dat afzonderlijke toetsaanslagen aan tijd gebonden zijn, behalve als de onderliggende functie een invoer vereist die afhangt van het pad dat de gebruiker aflegt en niet alleen van de eindpunten.

Opmerking 1: deze uitzondering is gerelateerd aan de onderliggende functie, niet aan de invoertechniek. Als we bijvoorbeeld met de hand geschreven tekst invoeren, vereist de invoertechniek (met de hand geschreven tekst) padafhankelijke invoer, maar de onderliggende functie (tekstinvoer) vereist dat niet.

Opmerking 2: dit succescriterium verbiedt geen muisinvoer of andere invoermethoden naast de toetsenbordinvoer en wil dit ook niet ontmoedigen.

Resultaat

 Voldoet: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium.

Succescriterium 2.1.2: Geen toetsenbordval (Niveau A)

Als de toetsenbordfocus met de toetsenbordinterface verplaatst kan worden naar een component van de pagina, dan kan de focus ook met alleen de toetsenbordinterface weer van dat component weg worden bewogen, en, als er meer nodig is dan de standaard pijl- of tabtoetsen of andere standaard methoden om de focus te verplaatsen, dan wordt de gebruiker geïnformeerd over de manier waarop de focus kan worden verplaatst.

Resultaat

 Voldoet: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium.

Opmerkingen

In het demoformulier 'Indienen aanvraag toets'

(<https://dontwikkelloket.dommeldam.nl/startform?id=DEMO>) staat een kaartapplicatie. Als in de browser Firefox op deze pagina met het toetsenbord wordt genavigeerd, blijft de focus in deze kaartapplicatie hangen en kan de focus niet verder naar de velden eronder. Het is geen toetsenbordval, omdat de focus wel naar de velden boven de kaartapplicatie verplaatst kan worden en zo met shift tab ook de velden onderaan bereikt kunnen worden. Maar het zou handiger zijn als de focus normaal na de kaart naar onder verplaatst kan worden.

Dit probleem kwam eerst ook voor in de formulieren 'Melding openbare ruimte' en 'Schademelding eigendommen'. Op deze plekken is het probleem inmiddels opgelost en kan er goed met het toetsenbord genavigeerd worden.

Richtlijn 2.2: Genoeg tijd

Maak alle functionaliteit beschikbaar vanaf een toetsenbord.

Succescriterium 2.2.1: Timing aanpasbaar (Niveau A)

Voor elke tijdslimiet die door de content wordt ingesteld geldt ten minste een van de volgende zaken: uitzetten, aanpassen, verlengen, realtime uitzondering, essentiële uitzondering of 20 uur uitzondering.

Resultaat

 Voldoet: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium.

Uitzondering

De volgende problemen vallen onder een uitzondering van Digitoegankelijk. Het zijn wel problemen, maar ze hoeven niet opgelost te worden. De problemen komen voor in de betaalomgeving van Ingenico, dit is van derden afkomstige inhoud. Meer informatie hierover kan gevonden worden op de [website van Digitoegankelijk](#).

In het formulier 'Aanvragen eigen verklaring rijbewijs' is de laatste stap betaling. Bij de betaling kan worden gekozen voor VISA of Mastercard. Als voor een van deze opties wordt gekozen komt er een nieuwe pagina waar gegevens voor de creditcard kunnen worden ingevuld. Links onderaan op deze pagina staat een vierkant waarin afwisselend verschillende logo's getoond worden. Deze content gaat in een snel tempo voorbij, dit tempo kan voor sommige mensen te snel zijn om de content te kunnen lezen of begrijpen. Als er een mechanisme komt waarmee deze content kan worden stopgezet of gepauzeerd, is dit probleem opgelost en ook meteen het probleem beschreven onder succescriterium 2.2.2.

Succescriterium 2.2.2: Pauzeren, stoppen, verbergen (Niveau A)

Voor alle bewegende, knipperende, scrollende of automatisch actualiserende informatie gelden alle volgende zaken:

- **Bewegen, knipperen, scrollen:** Voor bewegende, knipperende of scrollende informatie die (1) automatisch start, (2) langer dan vijf seconden duurt, en (3) parallel met andere content wordt getoond, is er een mechanisme voor de gebruiker om dit te pauzeren, te stoppen of te verbergen, tenzij de beweging, knipperring of scrolling, onderdeel is van een activiteit waar ze essentieel is en

- **Automatisch actualiserend:** Voor elke soort automatisch actualiserende informatie die (1) automatisch start en (2) parallel met andere content wordt gepresenteerd, is er een mechanisme voor de gebruiker om dit te pauzeren, te stoppen of te verbergen of de frequentie van de actualisering in te stellen tenzij de automatische actualisering onderdeel is van een activiteit waar ze essentieel is.

Resultaat



Voldoet: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium.

Uitzondering

De volgende problemen vallen onder een uitzondering van Digitoegankelijk. Het zijn wel problemen, maar ze hoeven niet opgelost te worden. De problemen komen voor in de betaalomgeving van Ingenico, dit is van derden afkomstige inhoud. Meer informatie hierover kan gevonden worden op de [website van Digitoegankelijk](#).

In het formulier 'Aanvragen eigen verklaring rijbewijs' is de laatste stap betaling. Bij de betaling kan worden gekozen voor VISA of Mastercard. Als voor een van deze opties wordt gekozen komt er een nieuwe pagina waar gegevens voor de creditcard kunnen worden ingevuld. Links onderaan op deze pagina staat een vierkant waarin afwisselend verschillende logo's getoond worden. Dit soort knipperende content moet worden kunnen gepauzeerd of gestopt omdat bewegende content hinderlijk kan zijn voor sommige bezoekers. Als hier een mechanisme voor komt, is ook het probleem beschreven bij succescriterium 2.2.1 opgelost.

Richtlijn 2.3: Toevallen

Ontwerp content niet op een manier waarvan bekend is dat die toevallen veroorzaakt.

Succescriterium 2.3.1: Drie flitsen of beneden drempelwaarde (Niveau A)

Webpagina's bevatten niets wat meer dan drie keer flitst in enige periode van één seconde of de flits is beneden de algemene flits- en rodeflitsdrempelwaarden.

Resultaat

 Voldoet: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium.

Richtlijn 2.4: Navigeerbaar

Lever manieren om gebruikers te helpen navigeren, content te vinden en te bepalen waar ze zijn.

Succescriterium 2.4.1: Blokken omzeilen (Niveau A)

Er is een mechanisme beschikbaar om blokken content die op meerdere webpagina's worden herhaald te omzeilen.

Resultaat

 Voldoet: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium.

Succescriterium 2.4.2: Paginatitel (Niveau A)

Webpagina's hebben titels die het onderwerp of doel beschrijven.

Resultaat

 Voldoet: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium.

Opmerkingen

In de formulieren 'Melding openbare ruimte', 'Schademelding eigendommen' en 'Indienen aanvraag toets' staat bij de kaartapplicaties een leeg iframe. Normaal moeten iframes ook een titel hebben, maar voor lege iframes hoeft dit niet.

Het formulier 'Indienen bezwaarschrift' heeft als paginatitel (en als kop) 'Indienen en bezwaarschrift'. Hier wordt het succescriterium niet op afgekeurd, omdat het gewoon een spelfout is, maar het viel op, vandaar deze opmerking.

Succescriterium 2.4.3: Focus volgorde (Niveau A)

Als een webpagina sequentieel genavigeerd kan worden en de navigatiesequenties hebben invloed op de betekenis of het gebruik, dan krijgen focusbare componenten de focus in de juiste volgorde waardoor betekenis en bedienbaarheid behouden blijft.

Resultaat

 Voldoet: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium.

Succescriterium 2.4.4: Linkdoel (in context) (Niveau A)

Het doel van elke link kan bepaald worden uit enkel de linktekst of uit de linktekst samen met zijn door software bepaalde linkcontext, behalve daar waar het doel van de link een dubbelzinnige betekenis zou kunnen hebben voor gebruikers in het algemeen.

Resultaat

 Voldoet: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium.

Opmerkingen

In het demoformulier (<https://dontwikkelloket.dommeldam.nl/startform?id=DEMO>) staat in de 'Lorum ipsum' tekst een link. Deze linktekst wordt voor dit succescriterium buiten beschouwing gelaten, omdat het een lorum ipsum tekst is in een testomgeving.

Succescriterium 2.4.5: Meerdere manieren (Niveau AA)

Er is meer dan één manier beschikbaar om een webpagina binnen een verzameling webpagina's te vinden, behalve wanneer de webpagina het resultaat is van, of een stap in, een proces.

Resultaat

 Voldoet: Geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

Succescriterium 2.4.6: Koppen en labels (Niveau AA)

Koppen en labels beschrijven het onderwerp of doel.

Resultaat

 Voldoet: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium.

Opmerkingen

De kop (en de paginatitel) van het formulier 'Indienen bezwaarschrift' is nu 'Indienenen bezwaarschrift'. Hier wordt het succescriterium niet op afgekeurd, maar het viel op.

Het formulier 'Indienen aanvraag toets' is een demoformulier. In dit formulier beschrijven de koppen niet het onderwerp of doel, omdat het onder andere 'lorum ipsum' teksten zijn. Dit soort koppen van dit formulier zijn bij dit succescriterium buiten beschouwing gelaten, omdat het een demoformulier is in een testomgeving.

Succescriterium 2.4.7: Focus zichtbaar (Niveau AA)

Elke gebruikersinterface die met een toetsenbord te bedienen is, heeft een bedieningswijze waarbij de indicator van de toetsenbordfocus zichtbaar is.

Resultaat

 Voldoet: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium.

Principe 3: Begrijpelijk

Informatie en de bediening van de gebruikersinterface moeten begrijpelijk zijn.

Richtlijn 3.1: Leesbaar

Maak tekstcontent leesbaar en begrijpelijk.

Succescriterium 3.1.1: Taal van de pagina (Niveau A)

De standaard menselijke taal van elke webpagina kan door software bepaald worden.

Resultaat

 Voldoet: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium.

Succescriterium 3.1.2: Taal van onderdelen (Niveau AA)

De menselijke taal van elke passage of zin in de content kan door software bepaald worden, behalve waar het gaat om eigennamen, technische termen, woorden van onbepaalde taal en woorden of zinnen die deel zijn gaan uitmaken van het jargon van de onmiddellijk omringende tekst.

Resultaat

 Voldoet: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium.

Opmerkingen

In het formulier 'Indienen aanvraag toets' wordt een 'Lorum ipsum' tekst gebruikt. Dit is natuurlijk een tekst voor een demoformulier, dus deze tekst wordt buiten beschouwing gelaten. Normaal gesproken moet er, als er een andere taal wordt gebruikt, een taalwisseling worden aangegeven in de code.

Richtlijn 3.2: Voorspelbaar

Maak het uiterlijk en de bediening van webpagina's voorspelbaar.

Succescriterium 3.2.1: Bij focus (Niveau A)

Als een component de focus krijgt, dan veroorzaakt dat geen contextwijziging.

Resultaat

 Voldoet: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium.

Succescriterium 3.2.2: Bij input (Niveau A)

Verandering van de instelling van een component van de gebruikersinterface veroorzaakt niet automatisch een contextwijziging tenzij de gebruiker geïnformeerd is over het gedrag vóór het gebruik van dit component.

Resultaat

 Voldoet: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium.

Succescriterium 3.2.3: Consistente navigatie (Niveau AA)

Navigatiemechanismen, die op meerdere webpagina's binnen een verzameling webpagina's herhaald worden, komen elke keer dat ze worden herhaald in dezelfde relatieve volgorde voor, tenzij een verandering wordt geïnitieerd door de gebruiker.

Resultaat

 Voldoet: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium.

Succescriterium 3.2.4: Consistente identificatie (Niveau AA)

Componenten die dezelfde functionaliteit hebben binnen een verzameling webpagina's worden consistent geïdentificeerd.

Resultaat

 Voldoet: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium.

Richtlijn 3.3: Assistentie bij invoer

Help gebruikers om fouten te vermijden en ze te verbeteren.

Succescriterium 3.3.1: Fout identificatie (Niveau A)

Als een invoerfout automatisch ontdekt wordt, dan wordt het onderdeel waar de fout zit geïdentificeerd en de fout wordt tekstueel aan de gebruiker meegedeeld.

Resultaat



Voldoet: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium.

Opmerkingen

In het formulier 'Melding openbare ruimte' is de eerste vraag 'Waar gaat uw melding over?'. Bij deze vraag moeten twee velden worden ingevuld. Als deze velden niet worden ingevuld, verschijnt de foutmelding 'Onderstaand veld is niet ingevuld' boven het eerste veld. Bij het tweede veld staat geen melding, terwijl dit veld ook verplicht is. Normaal gesproken moet er voor elk verplicht veld wat niet ingevuld is een foutmelding zijn. In deze situatie kan het tweede veld alleen worden ingevuld als het eerste veld is ingevuld. Als het eerste veld wordt ingevuld, verschijnt er wel een foutmelding bij het tweede veld als dit nog leeg is. Om deze reden wordt het in deze situatie wel goedgekeurd.

Uitzondering

De volgende problemen vallen onder een uitzondering van Digitoegankelijk. Het zijn wel problemen, maar ze hoeven niet opgelost te worden. De problemen komen voor in de betaalomgeving van Ingenico, dit is van derden afkomstige inhoud. Meer informatie hierover kan gevonden worden op de [website van Digitoegankelijk](#).

In het formulier 'Aanvraag eigen verklaring rijbewijs' is de laatste stap de betaling. Als betaalmethode kan er gekozen worden voor iDeal. Als er in het venster voor het selecteren van de bank geen keuze wordt gemaakt, en er wordt op 'Ga verder' geklikt, verschijnt er geen foutmelding. Deze moet er wel komen, zodat de gebruiker weet dat er een fout is gemaakt.

Succescriterium 3.3.2: Labels of instructies (Niveau A)

Als de content gebruikersinvoer vereist, dan worden labels of instructies geleverd.

Resultaat

 Voldoet: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium.

Opmerkingen

In het formulier 'Aanvragen eigen verklaring rijbewijs'

(https://dontwikkelloket.dommeldam.nl/startform?id=BP_REV) kan in de stap 'Mijn gegevens' een telefoonnummer worden ingevuld. Naast dit veld staat nu een instructie die bij het invoerveld hoort.

Om het voor blinde mensen makkelijker te maken is het handig om deze uitleg ook expliciet te associëren met het invoerveld, zodat het meteen voorgelezen wordt zodra de focus op het invoerveld staat. De tekstlabel is geassocieerd door middel van het label element en de for en id attributen. De helptekst kan door middel van de aria-describedby attribuut geassocieerd worden met de helptekst door er naar te verwijzen door middel van het id attribuut van de helptekst. In dit geval dus door aria-describedby="P_helptekstTelefoonnummer".

Bovenstaande methode kan voor alle helpteksten gebruikt worden. Maar ook voor bijvoorbeeld foutmeldingen die bij invoervelden horen. Als er een fout optreedt kan het id van de foutmelding bijvoorbeeld dynamisch door middel van JavaScript worden toegevoegd aan een aria-describedby attribuut.

Uitzondering

De volgende problemen vallen onder een uitzondering van Digitoegankelijk. Het zijn wel problemen, maar ze hoeven niet opgelost te worden. De problemen komen voor in de betaalomgeving van Ingenico, dit is van derden afkomstige inhoud. Meer informatie hierover kan gevonden worden op de [website van Digitoegankelijk](#).

Bij het formulier 'Aanvragen eigen verklaring rijbewijs'

(https://dontwikkelloket.dommeldam.nl/startform?id=BP_REV) is de laatste stap de betaling. Als in dit proces gekozen wordt voor betalen met VISA of Mastercard wordt er een formulier getoond. Verplichte velden zijn ook hier aangegeven met een asterisk. Bij dit formulier wordt dit wel vermeld, maar pas onder het formulier. Deze melding moet boven het formulier staan.

Succescriterium 3.3.3: Foutsuggestie (Niveau AA)

Als een invoerfout automatisch ontdekt wordt en suggesties voor verbetering bekend zijn, dan worden de suggesties aan de gebruiker geleverd, tenzij dit de beveiliging of het doel van de content in gevaar zou brengen.

Resultaat

 Voldoet: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium.

Succescriterium 3.3.4: Foutpreventie (wettelijk, financieel, gegevens) (Niveau AA)

Voor webpagina's die wettelijke verplichtingen of financiële transacties voor de gebruiker uitvoeren, die, door de gebruiker te beheren gegevens in gegevensopslagplaatsen verwijderen of wijzigen, of die antwoorden van de gebruiker verzenden, geldt ten minste één van de volgende zaken: verzendingen kunnen ongedaan gemaakt worden, de gegevens zijn te controleren of de gegevens kunnen worden bevestigd.

Resultaat

 Voldoet: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium.

Opmerkingen

In het formulier 'Aanvragen eigen verklaring rijbewijs' wordt aan het eind van het formulier een financiële transactie gedaan. Voordat de betaling wordt gedaan, wordt een overzicht getoond van de gegevens, zodat deze gecontroleerd kunnen worden en eventueel gewijzigd in vorige stappen. De overige formulieren zijn voor zaken als een melding maken of een bezwaarschrift indienen. Dit zijn geen wettelijke verplichtingen en vallen niet onder dit succescriterium. Als formulieren wel een wettelijke verplichting bevatten, bijvoorbeeld een huwelijksvergunning of een testament, dan voldoet het ook om een overzicht van de ingevulde gegevens te tonen die gecontroleerd en gewijzigd kunnen worden, zoals nu gedaan wordt.

Principe 4: Robuust

Content moet voldoende robuust zijn om betrouwbaar geïnterpreteerd te kunnen worden door een breed scala van user agents, met inbegrip van hulptechnologieën.

Richtlijn 4.1: Compatibel

Maximaliseer compatibiliteit met huidige en toekomstige user agents, met inbegrip van hulptechnologieën.

Succescriterium 4.1.1: Parsen (Niveau A)

In content die geïmplementeerd is met opmaaktalen hebben elementen volledige begin- en eindtags, zijn elementen genest volgens hun specificatie, bevatten elementen geen dubbele attributen en zijn alle ID's uniek, behalve waar de specificatie deze eigenschappen toelaat.

Resultaat

 Voldoet: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium.

Uitzondering

De volgende problemen vallen onder een uitzondering van Digitoegankelijk. Het zijn wel problemen, maar ze hoeven niet opgelost te worden. De problemen komen voor in de betaalomgeving van Ingenico, dit is van derden afkomstige inhoud. Meer informatie hierover kan gevonden worden op de [website van Digitoegankelijk](#).

Het formulier 'Aanvragen eigen verklaring rijbewijs' heeft als laatste stap 'Betalen'. Er komt dan een webpagina waarin de betaalmethode kan worden gekozen. Op deze webpagina staat een logo van VISA in een 'input' element. In het 'td' element boven dit 'input' element, staan twee attributen met waarden achter elkaar zonder spatie ertussen. Het gaat om deze regel code: `<td colspan="1" valign="top" align="center" class=ncolline1>`.

Er moet witruimte tussen twee attributen zitten, omdat er anders parsing errors kunnen optreden. Dit zou problemen kunnen opleveren met hulpsoftware.

Hetzelfde probleem komt op deze pagina nog een keer voor in de code boven het 'input' element van iDeal.

Succescriterium 4.1.2: Naam, rol, waarde (Niveau A)

Voor alle componenten van de gebruikersinterface (inclusief, maar niet uitsluitend voor formulierelementen, links en door scripts gegenereerde componenten), kunnen de naam (name) en rol (role), door software bepaald worden; toestanden (states), eigenschappen (properties) en waarden (values) die door de gebruiker ingesteld kunnen worden kunnen door software bepaald worden; en kennisgeving van veranderingen in deze items is beschikbaar voor user agents, met inbegrip van hulptechnologieën.

Resultaat

Voldoet: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium.

BIJLAGE 1: PAGINA'S IN DE STEEKPROEF VAN HET ONDERZOEK

Dit onderzoek is uitgevoerd op basis van een steekproef. De wijze waarop de steekproef is bepaald staat voorgeschreven in hoofdstuk 3 van het Evaluatiedocument WCAG 2.0 / Webrichtlijnen 2. Als een proces is meegenomen in het onderzoek staan ook alle procespagina's in de steekproef vermeld.

Zie: <http://www.drempelvrij.nl/over-het-waarmerk/waarmerk-2/evaluatiedocument>.

Steekproef

- https://dontwikkelloket.dommeldam.nl/startform?id=BP_MOR (Melden misstanden openbare ruimte)
- https://dontwikkelloket.dommeldam.nl/startform?id=BP_BEZ (Indienen bezwaarschrift)
- http://dontwikkelloket.dommeldam.nl/startform?id=BP_KLA (Indienen klacht)
- https://dontwikkelloket.dommeldam.nl/startform?id=BP_REV (Aanvragen eigen verklaring rijbewijs)
- http://dontwikkelloket.dommeldam.nl/startform?id=BP_SME (Schade melden)
- <https://dontwikkelloket.dommeldam.nl/startform?id=DEMO> (Demoformulier)