

Onderzoek toegankelijkheid energieloket-enschede.nl hertoetsing (versie 1.1)

Inhoud:

• Inleiding.....	1
• Over deze evaluatie.....	2
• Managementsamenvatting	2
• Scope van de evaluatie	3
• Uitbreide toetsresultaten.....	3
• Sample met getoetste webpagina's.....	15
• Webtechnologie	16
• Onderbouwing van de evaluatie	16
• Screenshots.....	16

Inleiding

Openbare voorzieningen moeten bruikbaar en toegankelijk zijn voor alle burgers. Net zoals een gebouw rolstoeltoegankelijk moet zijn, moet een website of mobiele app ook bediend kunnen worden door mensen met een beperking. Dit kunnen bijvoorbeeld visuele, auditieve of motorische beperkingen zijn. Denk aan slechtzienden, doven en slechthorenden en mensen die hun handen niet of in beperkte mate kunnen gebruiken. Ook cognitieve factoren spelen een rol: is de content voor iedereen te begrijpen?

Nederlandse overheidsorganisaties moeten voldoen aan de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) versie 2.1, onder de Europese standaard voor overheidswebsites EN 301 549. Deze criteria variëren van technisch functionele eisen zoals een goede werking met het toetsenbord tot aan meer inhoudelijke eisen zoals duidelijke foutmeldingen en een heldere navigatiestructuur.

Dit onderzoek is handmatig uitgevoerd volgens de [WCAG-EM evaluatiemethode](#) met ondersteuning van automatische test tools. De pagina's uit de sample zijn onderzocht op alle 50 criteria onder WCAG 2.1 A en AA. Wanneer aan een criterium niet wordt voldaan, worden hiervan een of meer voorbeelden gegeven. Deze bevindingen kunnen op meer plekken voorkomen en moeten structureel worden aangepakt.

De WCAG criteria zijn ingedeeld volgens vier principes, welke ook de leidraad vormen voor dit rapport: Waarneembaar, Bedienbaar, Begrijpelijk en Robuust. Gedetailleerde informatie over deze criteria is te vinden op de [website van het W3C \(Nederlandse vertaling\)](#).

Over deze evaluatie

Rapport auteur

Janita Top

Evaluatie opdrachtgever

Gemeente Enschede

Evaluatiedatum

26 juli 2022

Managementsamenvatting

Dit onderzoek is een hertoetsing na het [eerste onderzoek op 19 mei 2022](#). Issues die zijn opgelost, zijn uit het rapport weggehaald.

Uit dit onderzoek blijkt dat wordt voldaan aan 40 van de 50 criteria voor toegankelijkheid. Veel onderdelen van de site zijn dus al goed toegankelijk, maar er zijn nog verbeteringen mogelijk.

Positief is onder andere dat de website in het algemeen goed te bedienen is met het toetsenbord. Ook is op alle pagina's een skiplink aanwezig om het hoofdmenu over te slaan. De video heeft een goede ondertiteling.

Wat betreft de verbeterpunten zijn er onder andere nog aanpassingen nodig in de gebruikte koppen. De hiërarchie klopt niet overal en sommige koppen zijn alleen visueel als kop opgemaakt maar niet in de code, waardoor hulpsoftware deze niet

kan herkennen. Ook is het contrast van een aantal (actieve) elementen te laag en zijn er diverse alt-teksten en linkteksten die niet de juiste of overbodige informatie geven aan screenreaders.

Scope van de evaluatie

Website naam

energieloket-enschede.nl

Scope van de website

Alle pagina's op <https://energieloket-enschede.nl/> inclusief Mijn Energieloket inlogomgeving.

WCAG Versie

2.1

Conformiteitsdoel

AA

Basisniveau van toegankelijkheid-ondersteuning

Gangbare webbrowsers en hulpapparatuur.

Uitgebreide toetsresultaten

Samenvatting

Gerapporteerd over 50 van 50 WCAG 2.1 AA Success Criteria.

- 29 Voldoende
- 10 Onvoldoende
- 11 Niet van toepassing
- 0 Niet getoetst

Alle resultaten

1 Waarneembaar

1.1 Tekstalternatieven

Success Criterium	Uitkomst	Bevindingen
1.1.1: Niet-tekstuele content	<p>Hele sample</p> <p>Uitkomst: Onvoldoende</p> <p>Homepage</p> <p>Uitkomst: Onvoldoende</p> <p>Waarom (met video)</p> <p>Uitkomst: Onvoldoende</p> <p>Maatregelen</p> <p>Uitkomst: Onvoldoende</p> <p>Partners</p> <p>Uitkomst: Onvoldoende</p>	<p>Homepage</p> <p>Bovenaan de pagina staat een foto van een huis met een muts, met daarbij de alt-tekst 'energiekosten afbeelding'. Deze beschrijving voegt qua informatie niets toe. Wanneer deze foto decoratief is, kan de alt tekst beter leeg worden gelaten, dus alt="". Dan negeren screenreaders de afbeelding.</p> <p>Naast het item 'Advies op maat' staat een foto met als alt-tekst 'RWB'. Geef een goede beschrijving van de foto of laat deze leeg wanneer het decoratief is.</p> <p><i>Hertoetsing:</i> het alt-attribuut ontbreekt nu in het geheel. Dit komt voor bij 8 afbeeldingen op deze pagina. Voor decoratieve afbeeldingen geldt dat het attribuut leeg moet zijn, niet afwezig. Dan is de betekenis van de afbeeldingen namelijk onduidelijk.</p> <p>Waarom (met video)</p> <p>Naast het item 'Verbruik minder, doe meer' staat een foto met daarbij de alt-tekst 'energieloket'. Geef een goede beschrijving van de foto of laat deze leeg wanneer het decoratief is. Dit soort te algemene alt-teksten komen op veel pagina's voor.</p> <p><i>Hertoetsing:</i> op deze pagina staan nu 4 afbeeldingen zonder alt-attribuut. Zie ook de bevinding bij de homepage.</p> <p>Maatregelen</p> <p>De alt-teksten bij de foto's hebben dezelfde tekst als de titels eronder. Dit voegt niks toe. Beter is het om hier de alt-teksten leeg te laten.</p>

		<p><i>Hertoetsing:</i> op deze pagina staan nu 35 afbeeldingen zonder alt-attribuut. Zie ook de bevinding bij de homepage.</p> <p>Partners</p> <p>Meerdere logo's hebben geen volledige beschrijvingen in de alt-tekst, bijvoorbeeld 'Logo Caleffi'.</p> <p><i>Hertoetsing:</i> Er is nog 1 logo met onvolledige alt-tekst: Energie Energie OM.</p>
--	--	--

1.2 Op tijd gebaseerde media

Success Criterium	Uitkomst	Bevindingen
1.2.1: Louter-geluid en louter-videobeeld (vooraf opgenomen)	Hele sample Uitkomst: Niet van toepassing	
1.2.2: Ondertitels voor doven en slechthorenden (vooraf opgenomen)	Hele sample Uitkomst: Voldoende	
1.2.3: Audiodescriptie of media-alternatief (vooraf opgenomen)	Hele sample Uitkomst: Niet van toepassing	
1.2.4: Ondertitels voor doven en slechthorenden (live)	Hele sample Uitkomst: Niet van toepassing	
1.2.5: Audiodescriptie (vooraf opgenomen)	Hele sample Uitkomst: Niet van	

	toepassing	
--	------------	--

1.3 Aanpasbaar

Success Criterium	Uitkomst	Bevindingen
1.3.1: Info en relaties	<p>Hele sample</p> <p>Uitkomst: Onvoldoende</p> <p>Mijn energieloket</p> <p>Uitkomst: Onvoldoende</p>	<p>Mijn energieloket</p> <p>Er zijn meerdere kopjes die alleen visueel als kop worden weergegeven, maar niet in de code, zoals 'Notificatie instellingen' en 'Mijn gegevens'. Gebruikers van hulpsoftware kunnen deze daardoor niet als kopjes herkennen. Maar hier kopelementen van. Dit komt ook voor binnen berichten, waar de kopjes zijn opgemaakt via het strong-element.</p> <p><i>Hertoetsing:</i> Er zijn nu kopelementen, alleen de niveaus zijn nog niet helemaal goed: alles staat op h2-niveau, maar onder Mijn gegevens moet het h3-niveau zijn.</p>
1.3.2: Betekenisvolle volgorde	<p>Hele sample</p> <p>Uitkomst: Voldoende</p>	
1.3.3: Zintuiglijke eigenschappen	<p>Hele sample</p> <p>Uitkomst: Voldoende</p>	
1.3.4: Weergavestand	<p>Hele sample</p> <p>Uitkomst: Voldoende</p>	<p>Hele sample</p> <p>Bevindingen:</p> <p>Opmerking: De website werkt in landschapsmodus, maar in de header overlappen onderdelen elkaar. Zie screenshot</p>

		6. <i>Hertoetsing:</i> Met de cookiemelding gaat het nog niet goed, zie screenshot 14.
1.3.5: Identificeer het doel van de input	Hele sample Uitkomst: Onvoldoende Registreren Uitkomst: Onvoldoende	Registreren De autocomplete waardes bij postcode en woonplaats zijn niet correct. Zie voor de juiste waardes https://www.w3.org/TR/WCAG21/#input-purposes . <i>Hertoetsing:</i> Het gaat nog niet goed bij de waardes voor huisnummer ('off') en huisnummer toevoeging ('zip2'). Deze waardes zijn niet geldig.

1.4 Onderscheidbaar

Success Criterium	Uitkomst	Bevindingen
1.4.1: Gebruik van kleur	Hele sample Uitkomst: Voldoende	
1.4.2: Geluidsbediening	Hele sample Uitkomst: Niet van toepassing	
1.4.3: Contrast (minimum)	Hele sample Uitkomst: Onvoldoende	Hele sample Bevindingen: Tekst moet een contrast hebben van minimaal 4.5:1 voor slechtzienden en kleurenblinden. Dat geldt ook voor actieve

		<p>elementen zoals op hover en focus. Een aantal elementen op de website zit qua contrast onder deze waarden.</p> <p>De teksten onderaan ‘Doe meer Verbruik minder’ hebben een contrast van 1.2:1. Voor grote tekst is een minimum van 3:1 vereist. Een optie zou kunnen zijn om deze slogan 1 keer in goed contrast af te beelden zodat de rest als decoratief kan worden beschouwd.</p> <p><i>Hertoetsing:</i> op de homepage staat nu een alternatief in de h1, maar op andere pagina's niet.</p> <p>Wanneer je inzoomt, zijn de menu-items in hover state grijs en hebben dan te weinig contrast (2:1). Ook krijgen de menu-items een grijs nummer. Zie screenshot 7.</p> <p><i>Hertoetsing:</i> de hover state is nu goed, maar de grijze nummers zijn nog hetzelfde.</p>
1.4.4: Herschalen van tekst	<p>Hele sample</p> <p>Uitkomst: Voldoende</p>	
1.4.5: Afbeeldingen van tekst	<p>Hele sample</p> <p>Uitkomst: Onvoldoende</p>	<p>Hele sample</p> <p>Bevindingen:</p> <p>De teksten onderaan ‘Doe meer Verbruik minder’ staan in een achtergrondafbeelding, waardoor bezoekers zelf de tekst, zoals de kleuren, niet kunnen aanpassen.</p>
1.4.10: Reflow	<p>Hele sample</p> <p>Uitkomst: Voldoende</p>	

1.4.11: Contrast van niet-tekstuele content	Hele sample Uitkomst: Voldoende	
1.4.12: Tekstafstand	Hele sample Uitkomst: Voldoende	
1.4.13: Content bij hover of focus	Hele sample Uitkomst: Niet van toepassing	

2 Bedienbaar

2.1 Toetsenbordtoegankelijk

Success Criterium	Uitkomst	Bevindingen
2.1.1: Toetsenbord	Hele sample Uitkomst: Onvoldoende	Hele sample Bevindingen: <i>Hertoetsing:</i> De menu-knop (wanneer je inzoomt) is niet bereikbaar met het toetsenbord. Ook de knop om het zoekvenster te sluiten is niet met het toetsenbord te bedienen.
2.1.2: Geen toetsenbordval	Hele sample Uitkomst: Voldoende	

2.1.4: Enkel teken sneltoetsen	Hele sample Uitkomst: Voldoende	
---------------------------------------	---------------------------------------	--

2.2 Genoeg tijd

Success Criterium	Uitkomst	Bevindingen
2.2.1: Timing aanpasbaar	Hele sample Uitkomst: Niet van toepassing	
2.2.2: Pauzeren, stoppen, verbergen	Hele sample Uitkomst: Niet van toepassing	

2.3 Toevallen en fysieke reacties

Success Criterium	Uitkomst	Bevindingen
2.3.1: Drie flitsen of beneden drempelwaarde	Hele sample Uitkomst: Voldoende	

2.4 Navigeerbaar

Success Criterium	Uitkomst	Bevindingen
2.4.1: Blokken omzeilen	Hele sample Uitkomst: Voldoende	

2.4.2: Paginatitel	Hele sample Uitkomst: Voldoende	
2.4.3: Focus volgorde	Hele sample Uitkomst: Voldoende	
2.4.4: Linkdoel (in context)	Hele sample Uitkomst: Voldoende	
2.4.5: Meerdere manieren	Hele sample Uitkomst: Voldoende	
2.4.6: Koppen en labels	Hele sample Uitkomst: Voldoende	
2.4.7: Focus zichtbaar	Hele sample Uitkomst: Voldoende	

2.5 Input Modaliteiten

Success Criterium	Uitkomst	Bevindingen
2.5.1: Aanwijzergebaren	Hele sample Uitkomst: Niet van toepassing	
2.5.2: Aanwijzerannulering	Hele sample Uitkomst: Voldoende	

2.5.3: Label in naam	Hele sample Uitkomst: Voldoende	
2.5.4: Bewegingsactivering	Hele sample Uitkomst: Niet van toepassing	

3 Begrijpelijk

3.1 Leesbaar

Success Criterium	Uitkomst	Bevindingen
3.1.1: Taal van de pagina	Hele sample Uitkomst: Voldoende	
3.1.2: Taal van onderdelen	Hele sample Uitkomst: Voldoende	

3.2 Voorspelbaar

Success Criterium	Uitkomst	Bevindingen
3.2.1: Bij focus	Hele sample Uitkomst: Voldoende	
3.2.2: Bij input	Hele sample Uitkomst: Voldoende	
3.2.3: Consistente navigatie	Hele sample Uitkomst: Voldoende	

3.2.4: Consistente identificatie	Hele sample Uitkomst: Voldoende	
---	------------------------------------	--

3.3 Assistentie bij invoer

Success Criterium	Uitkomst	Bevindingen
3.3.1: Foutidentificatie	<p>Hele sample Uitkomst: Onvoldoende</p> <p>Registreren Uitkomst: Onvoldoende</p>	<p>Registreren</p> <p>Wanneer er foutmeldingen zijn gevonden bij het verzenden van het formulier, wordt er niet duidelijk aangegeven dat er iets fout is gegaan en wat precies gecorrigeerd moet worden. 'Vul X in' is een algemene instructie (die er ook al kon staan voor het verzenden). Een goede foutmelding is wanneer er bijvoorbeeld wordt aangegeven dat een veld niet is ingevuld maar wel verplicht is, of niet correct is ingevuld, zoals een postcode in een verkeerd format of een te kort wachtwoord</p>
3.3.2: Labels of instructies	<p>Hele sample Uitkomst: Voldoende</p>	
3.3.3: Foutsuggestie	<p>Hele sample Uitkomst: Onvoldoende</p> <p>Registreren Uitkomst: Onvoldoende</p>	<p>Registreren</p> <p>Wanneer velden verkeerd zijn ingevuld, wordt geen suggestie gegeven van het juiste format. Dit kan door een voorbeeld te geven of een beschrijving, zoals bij de postcode '1234AB'.</p>

3.3.4: Foutpreventie (wettelijk, financieel, gegevens	Hele sample Uitkomst: Niet van toepassing	
--	---	--

4 Robuust

4.1 Compatibel

Success Criterium	Uitkomst	Bevindingen
4.1.1: Parsen	Hele sample Uitkomst: Onvoldoende Homepage Uitkomst: Onvoldoende Wijk informatie Uitkomst: Onvoldoende	Homepage Er zijn id's gevonden die meerdere keren voorkomen ("text-two-banners"). Wanneer id's meerdere keren op een pagina voorkomen kan hulpsoftware de code niet goed interpreteren. Pas de id's aan. <i>Hertoetsing:</i> de id's zijn aangepast, maar er zijn nu onjuist geneste img- en p-elementen. Wijk informatie Er zijn id's gevonden die meerdere keren voorkomen ("search-input"). Wanneer id's meerdere keren op een pagina voorkomen kan hulpsoftware de code niet goed interpreteren. Pas de id's aan. <i>Hertoetsing:</i> de id's zijn aangepast, maar er zijn nu onjuist geneste img- en p-elementen.
4.1.2: Naam, rol, waarde	Hele sample Uitkomst: Onvoldoende	Mijn energieloket Onder Berichten staan uitklapbare berichtstitels. Deze hebben een status via aria-expanded, maar geen interactieve rol, het zijn algemene div-elementen. Maak hier

	<p>Mijn energieloket</p> <p>Uitkomst: Onvoldoende</p>	<p>een button van.</p> <p>De ster om een bericht favoriet te maken bestaat uit een span-element met een alt-tekst. Dit is niet toegankelijk voor hulpsoftware en toetsenbordgebruikers. Een alt-tekst werkt alleen op img-elementen. Maak hier een button van met aria-label of een 'gewone' button tekst. Geef ook de status aan via een met CSS verborgen tekst of bijvoorbeeld via het aria-pressed attribuut. Zie ook screenshot 4.</p>
<p>4.1.3: Statusberichten</p>	<p>Hele sample</p> <p>Uitkomst: Voldoende</p>	

Sample met getoetste webpagina's

1. Homepage - <https://energieloket-enschede.nl/>
2. Waarom (met video) - <https://energieloket-enschede.nl/waarom>
3. Maatregelen - <https://energieloket-enschede.nl/maatregelen>
4. Warmtenet - <https://energieloket-enschede.nl/maatregelen/warmtenet>
5. Subsidies - <https://energieloket-enschede.nl/subsidies>
6. Wijkinformatie - <https://energieloket-enschede.nl/wijkinformatie>
7. Twekkelveld - <https://energieloket-enschede.nl/wijkinformatie/twekkelveld>
8. Actueel - <https://energieloket-enschede.nl/actueel>
9. Van het aardgas af - <https://energieloket-enschede.nl/actueel/van-het-aardgas-af-pilot-wijk-twekkelveld-loopt-op-kop>
10. Contact - <https://energieloket-enschede.nl/contact>
11. Contactformulier - <https://energieloket-enschede.nl/contact/contactformulier>
12. Over ons - <https://energieloket-enschede.nl/over-ons>
13. Zoekresultaten - <https://energieloket-enschede.nl/zoeken?q=zonnepanelen%20btw>
14. Registreren - <https://energieloket-enschede.nl/registreren>
15. Mijn energieloket - <https://energieloket-enschede.nl/mijn/account>
16. Partners - <https://energieloket-enschede.nl/partners>
17. Hoe zit het met de stijgende energieprijzen - <https://energieloket-enschede.nl/actueel/hoe-zit-het-met-de-stijgende-energieprijzen>

Webtechnologie

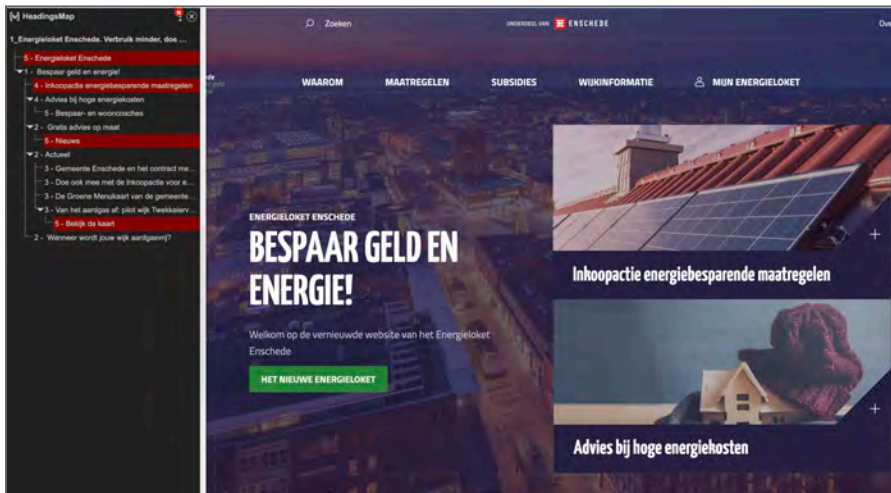
HTML,CSS,WAI-ARIA,JavaScript

Onderbouwing van de evaluatie

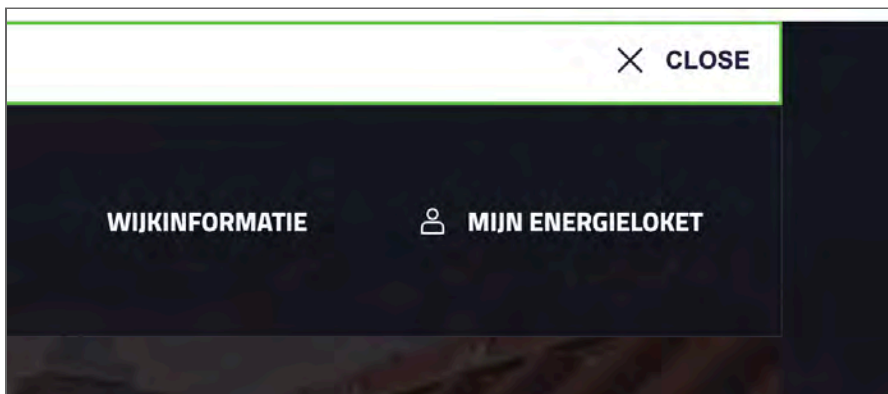
Gebruikte systemen tijdens het onderzoek:

- Chrome 101 en Safari 15.4 met Voiceover op Mac 11.6.5
- Chrome 101 op iOS 15.4.1
- Edge 100 op Windows 10

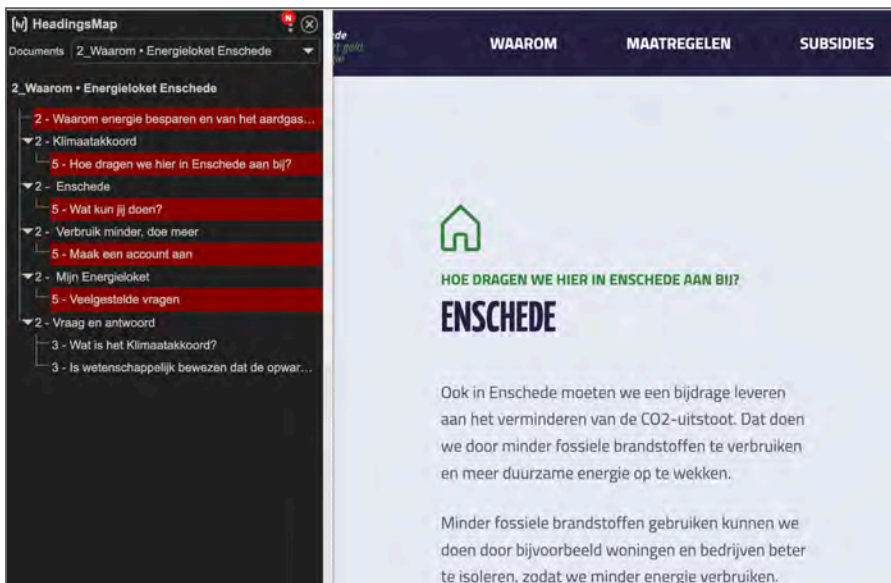
Screenshots



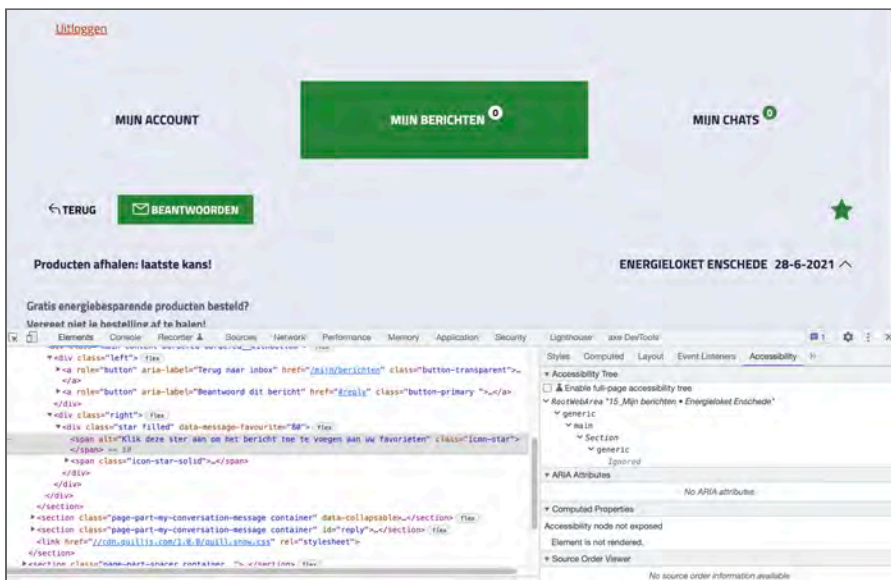
Figuur 1: onjuiste volgorde van kopniveaus op de homepage



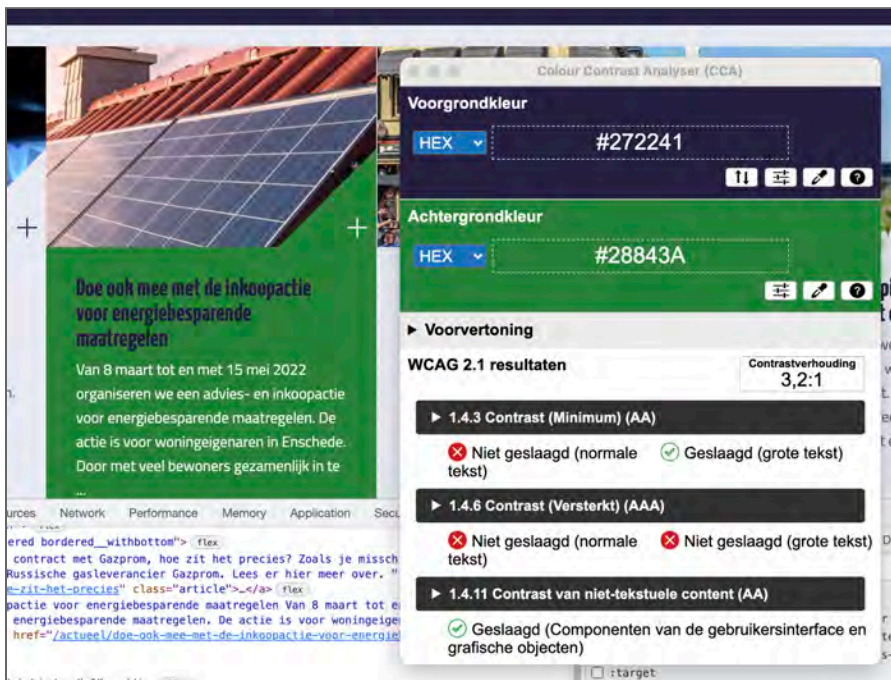
Figuur 2: Engelse tekst in knop



Figuur 3: onjuiste volgorde van kopniveaus in de paginacontent



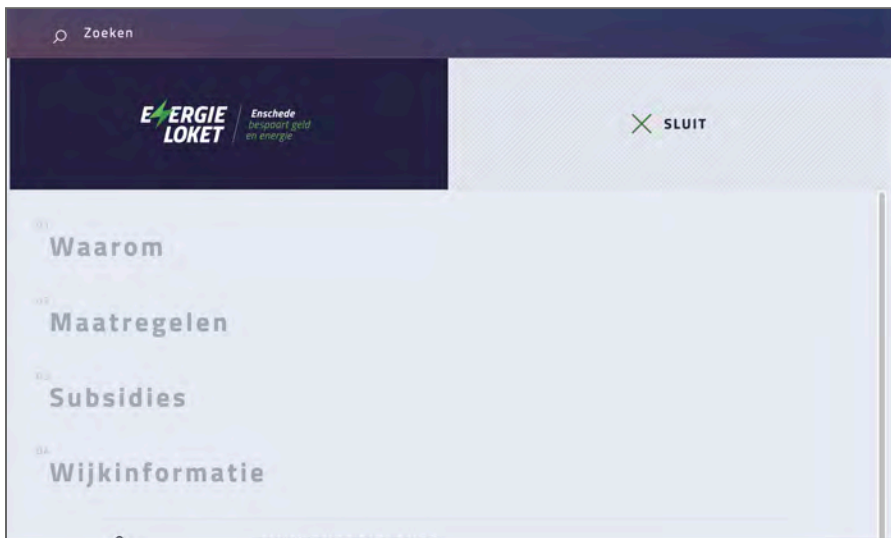
Figuur 4: de knop om een favoriet aan te maken is in de code geen knop



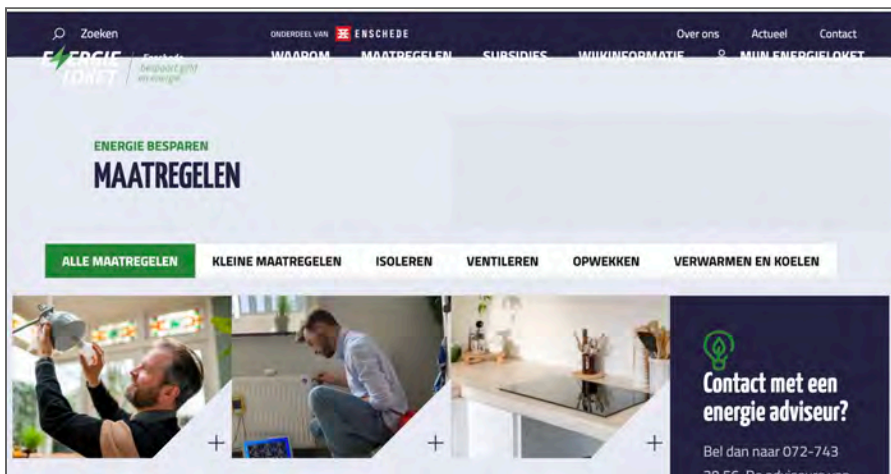
Figuur 5: op hover is het contrast te laag



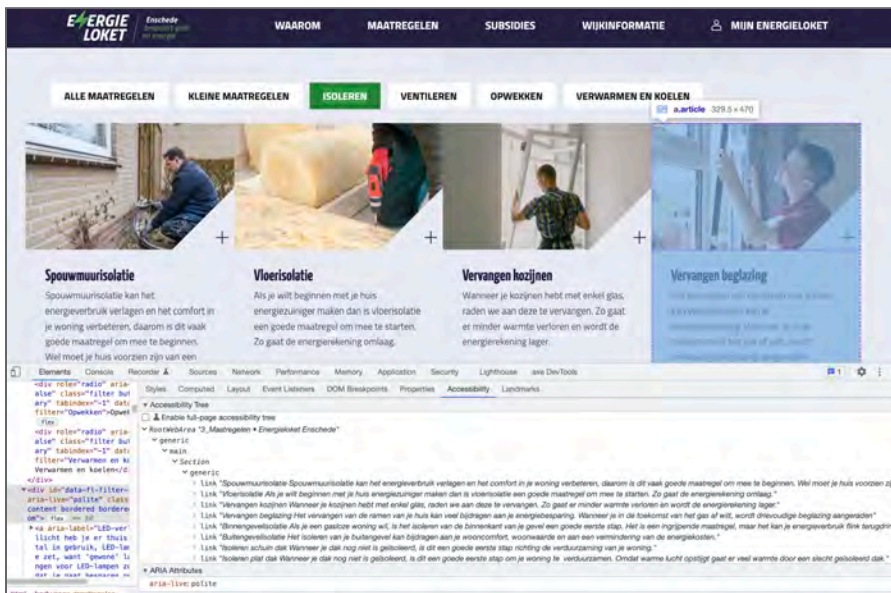
Figuur 6: in landschapmodus lopen elementen door elkaar heen



Figuur 7: op hover hebben de menu-items te weinig contrast



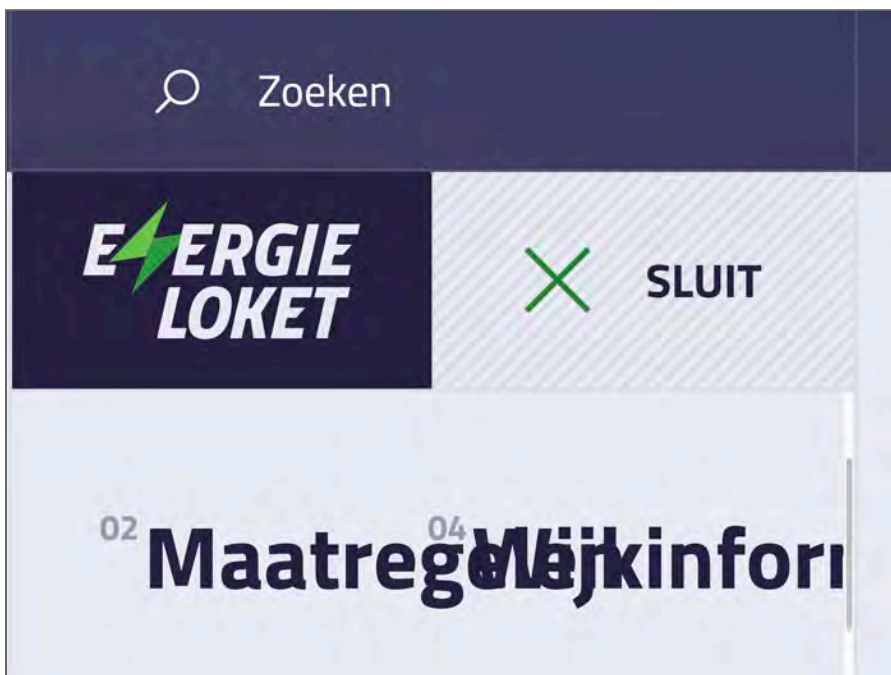
Figuur 8: in Safari zijn de hoofdmenu-items slecht leesbaar



Figuur 9: de linkteksten zijn erg lang en worden allemaal automatisch voorgelezen



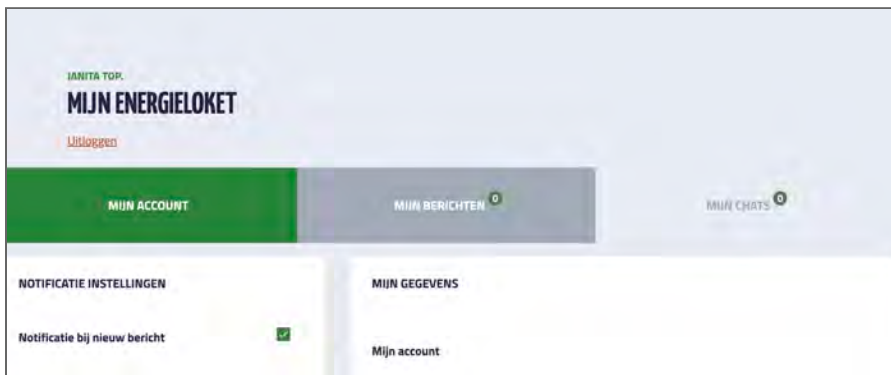
Figuur 10: op 400% wordt de knoptekst deels slecht leesbaar



Figuur 11: op 400% lopen de menu-items door elkaar

Energie LOKET		MENU	
	Aardgas doorlopend contract	Aardgas nieuw contract 2022	Warmtenet 2022
d gebruik 41	$1250 \times 1,25 = 1.562,50$	$1250 \times 1,97 = 2.462,50$	$41 \times 42,92 = 1.755,72$
sten			405,08
en			27,47
ikking stellen			121,16

Figuur 12: bij het inzoomen wordt de tabel aan beide kanten afgesneden



Figuur 13: op hover hebben de linkteksten te weinig contrast



Figuur 14: in landschapmodus lopen elementen door elkaar heen in de cookiemelding