

Onderzoek toegankelijkheid CJIB Digitaal loket

Inhoud:

• Inleiding.....	1
• Over deze evaluatie	2
• Managementsamenvatting	2
• Scope van de evaluatie.....	3
• Uitbreide toetsresultaten	3
• Sample met getoetste webpagina's.....	22
• Webtechnologie	23
• Onderbouwing van de evaluatie.....	23
• Screenshots.....	24

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, wordt hiervan minimaal één voorbeeld gegeven. Deze bevindingen kunnen op meer plekken voorkomen en moeten daarom 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

CJIB

Evaluatiedatum

7 november 2023

Managementsamenvatting

Uit dit onderzoek blijkt dat wordt voldaan aan 29 van de 50 criteria voor toegankelijkheid. Veel onderdelen van de site zijn dus al goed toegankelijk, maar er zijn nog verbeteringen mogelijk.

Positief is bijvoorbeeld dat de website goed werkt op mobiel, dat er geen zintuiglijke eigenschappen worden gebruikt om betekenis over te brengen en dat de toetsenbordfocus goed zichtbaar is.

Verbeteringen zijn echter nog mogelijk op diverse punten, zoals:

- Onjuiste of missende alt-teksten bij afbeeldingen
- Niet alle content is bereikbaar bij inzoomen
- Niet alle functionaliteit werkt met het toetsenbord

Scope van de evaluatie

Website naam

CJIB Digitaal loket

Scope van de website

Alle pagina's op <https://digitaaloket-acc.cjib.nl/cjib/dloket/overzicht>.

WCAG Versie

2.1

Conformiteitsdoel

AA

Basisniveau van toegankelijkheid-ondersteuning

Gangbare webbrowsers en hulpapparatuur.

Verdere onderzoeksvereisten

Uitgebreide toetsresultaten

Samenvatting

Gerapporteerd over 50 van 50 WCAG 2.1 AA Success Criteria.

- 17 Voldoende
- 21 Onvoldoende
- 12 Niet van toepassing
- 0 Niet getoetst

Alle resultaten

1 Waarneembaar

1.1 Tekstalternatieven

Success Criterium	Uitkomst	Bevindingen
1.1.1: Niet-tekstuele content	Hele sample Uitkomst:	Hele sample Bevindingen:

	<p>Onvoldoende</p> <p>Betaalafpraak (incl proces betalen via iDEAL)</p> <p>Uitkomst: Onvoldoende</p> <p>Actueel - detailinformatie verkeersboete met foto</p> <p>Uitkomst: Onvoldoende</p> <p>Betaling inplannen</p> <p>Uitkomst: Onvoldoende</p>	<p>Bovenaan de site staat een logo met de tekst ‘Centraal Justitieel Incassobureau Ministerie van Justitie en Veiligheid’. Deze afbeelding heeft geen alternatieve tekst. Voor een svg afbeelding kan dit worden gedaan door middel van het toevoegen van een ‘role=”img” en een title element (alleen een title element wordt niet goed ondersteund in alle screenreaders, in combinatie met een expliciete rol gaat dit wel goed).</p> <p>Betaalafpraak (incl proces betalen via iDEAL)</p> <p>Na betalen via iDEAL kom je in een pagina met betaalopties. Bovenaan staat een logo met de tekst ‘Centraal Justitieel Incassobureau Ministerie van Justitie en Veiligheid’. Deze afbeelding heeft geen alternatieve tekst. De afbeelding is geplaatst als achtergrondafbeelding. Beter is het deze als img of svg in de HTML te zetten met een bijbehorend alt-attribuut of title-element.</p> <p>Actueel - detailinformatie verkeersboete met foto</p> <p>De grote foto bevat teksten met extra gegevens zoals de snelheid en locatie. Hiervan is geen alternatieve tekst beschikbaar. Zet deze gegevens bijvoorbeeld ook in een tabel onder de foto.</p> <p>Betaling inplannen</p> <p>Boven de keuze van de bank staat een iDEAL logo. Hiervoor is geen alternatieve tekst. De afbeelding is geplaatst met CSS. Beter is het deze als img of svg in de HTML te zetten met een bijbehorend alt-attribuut of title-element.</p>
--	--	---

1.2 Op tijd gebaseerde media

Success Criterium	Uitkomst	Bevindingen
1.2.1: Louter-geluid en louter-videobeeld (vooraf opgenomen)	<p>Hele sample</p> <p>Uitkomst: Niet van toepassing</p>	

1.2.2: Ondertitels voor doven en slechthorenden (vooraf opgenomen)	Hele sample Uitkomst: Niet van toepassing	
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 Uitkomst: Onvoldoende</p> <p>Overzicht/startpagina Uitkomst: Onvoldoende</p> <p>Onderzoek bestuurder (proces meerdere stappen, meerdere variaties) Uitkomst: Onvoldoende</p> <p>Betaling inplannen Uitkomst: Onvoldoende</p> <p>PDF Getuigschrift (via beschikking) Uitkomst: Onvoldoende</p>	<p>Hele sample</p> <p>Bevindingen:</p> <p>Opmerking: alle pagina's beginnen met eeh h2-kop. Dit is toegestaan, maar het wordt aangeraden om de hoofdtitel per pagina in een h1-kop te zetten, zodat de hiërarchie duidelijk is voor gebruikers die via koppen navigeren. Van een h2 kun je verwachten dat je midden in een pagina terecht komt, en niet bovenaan.</p> <p>Overzicht/startpagina</p> <p>Wanneer er een betaling ingepland staat, staan er 2 kalendericoontjes op de pagina, welke niet worden doorgegeven aan hulpsoftware. Deze staan als content property</p>

	<p>PDF Proces-verbaal (via beschikking)</p> <p>Uitkomst: Onvoldoende</p>	<p>in de CSS. Het gaat om de zin ‘Bedragen met een zijn betalingen die u hebt ingepland.’ en het icoon in de eerste kolom van de tabel onder Actueel. Zie screenshot 3. Zorg voor goede alternatieve teksten voor deze icoontjes. Dit kan door ze als img-element of svg-element te plaatsen in de pagina en daarbij een duidelijke alt-tekst of title tekst toe te voegen. Voeg bij een svg-element ook role=’img’ toe, omdat dit hierdoor beter wordt ondersteund door screenreaders.</p> <p>Dit probleem doet zich ook voor bij het informatie (‘i’) icoontje in de tabel onder Actueel, die gebruikt wordt voor de popover. Deze is ook niet beschikbaar voor hulpsoftware.</p> <p>De tabellen zijn niet goed opgemaakt. De koprijen en de data staan elk in een andere tabel. Hierdoor is het onmogelijk om met de screenreader goed door de tabellen te lopen. Deze horen binnen dezelfde tabel te staan.</p> <p>Daarnaast staan er aria-labels op datacellen die niet correct zijn. Dit heeft tot gevolg dat er onjuiste combinaties worden gemaakt, zoals ‘Verkeersboete, Datum:29-10-2023, Bedrag:Lutjebroek, Plaats:8062 5423 2582 4472’. Ook staan er vreemde teksten in de aria-labels zoals ‘Lutjebroek is template cell column header Plaats’. Aria-labels op datacellen zijn niet nodig. Wanneer de koprijen (th cellen) goed zijn opgemaakt binnen dezelfde tabel, worden deze correct voorgelezen voor de betreffende datacel door de screenreader. Hier is geen extra aria-opmaak voor nodig.</p> <p>Onderzoek bestuurder (proces meerdere stappen, meerdere variaties)</p> <p>Onder Opgeven bestuurder staan meerdere stappen. De status hiervan, zoals welke voltooid is en wat de huidige stap is, worden</p>
--	--	---

		<p>via layout (kleur, icoontjes) aangegeven. Deze informatie wordt niet doorgegeven aan hulpsoftware. Dit kan worden opgelost door middel van een met CSS verborgen 'screenreader-tekst' en/of met het attribuut <code>aria-current="step"</code>.</p> <p>In de eerste stap staat een vraag 'Hebt u hulp van een raadsman of advocaat?'. Daarachter (onder de opmerking) staan 2 radiobuttons. Deze zijn niet gegroepeerd en hebben geen groepslabel. Dit kan worden opgelost door gebruik te maken van een fieldset en legend waarbij de vraag in het legend element staat. Ook kan gebruik worden gemaakt van <code>role="radiogroup"</code> <code>aria-labelledby</code> waarbij de laatste verwijst naar de vraag/kop. Dit issue komt bij meerdere stappen voor.</p> <p>In stap 4 staan drie koppen die niet als kop zijn opgemaakt. Hierdoor worden ze niet als kop herkend door hulpsoftware. Maak hier bijvoorbeeld h4-elementen van. Zie screenshot 5.</p> <p>Betaling inplannen</p> <p>Het invoerveld voor de datum van de betaling heeft geen correct geassocieerd label. Het label dat ervoor staat verwijst naar het id 'datum-selectie', maar het invoerveld heeft als id 'datumBetaling'. Wanneer labels niet goed gekoppeld zijn, is het voor gebruikers van hulpsoftware niet duidelijk welk veld waarvoor bedoeld is.</p> <p>Deze bevinding komt ook voor op de pagina Boete zoeken bij het datumveld.</p> <p>PDF Getuigschrift (via beschikking)</p> <p>Het document heeft een codelaag, maar een paar onderdelen ontbreken, namelijk het logo van de rijksoverheid (dit moet een afbeelding zijn met een alternatieve tekst), en de titels 'Getuigschrift Buitengewoon</p>
--	--	---

		<p>Opsporingsambtenaar' en 'BOA'. Maak hier kopelementen van of eventueel afbeeldingen met een alternatieve tekst.</p> <p>PDF Proces-verbaal (via beschikking)</p> <p>De PDF heeft geen tags (codelaag) en daardoor is er voor hulpsoftware zoals screenreaders geen informatie beschikbaar om de PDF te interpreteren. Deze codelaag wordt aangemaakt in het bronbestand (bijvoorbeeld Word of Indesign) en moet van daaruit goed worden geëxporteerd. Wanneer de codelaag aanwezig is en aan de richtlijnen voldoet, kan hulpsoftware de inhoud juist weergeven voor de gebruiker, zoals ook bij goed opgebouwde HTML-pagina's het geval is.</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>	
1.3.5: Identificeer het doel van de input	<p>Hele sample</p> <p>Uitkomst: Onvoldoende</p> <p>Onderzoek bestuurder (proces meerdere stappen, meerdere variaties)</p> <p>Uitkomst: Onvoldoende</p>	<p>Onderzoek bestuurder (proces meerdere stappen, meerdere variaties)</p> <p>Het invoerveld voor het eigen telefoonnummer heeft geen mechanisme waarmee de invoer automatisch kan worden aangevuld. Dit maakt het invullen van formulieren voor veel gebruikers gemakkelijker, bijvoorbeeld voor mensen voor wie het invoeren van tekst veel tijd kost omdat dit via speciale hulpmiddelen gaat, of voor mensen met cognitieve beperkingen. Dit kan worden verbeterd door 'autocomplete' attributen te plaatsen bij de invoervelden. Zie voor meer informatie</p>

		https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Techniques/html/H98 en voor een lijst van alle attributen https://www.w3.org/TR/WCAG21/#input-purposes .
--	--	---

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 Overzicht/startpagina Uitkomst: Onvoldoende Betaalafpraak (incl proces betalen via iDEAL) Uitkomst: Onvoldoende Betaling inplannen Uitkomst: Onvoldoende	Hele sample Bevindingen: Tekst moet een contrast hebben van minimaal 4,5:1 voor slechtzienden en kleurenblinden. Dat geldt ook voor actieve elementen zoals op hover en focus. Een aantal elementen op de website zitten qua contrast onder deze waarden. Overzicht/startpagina Op focus wordt de 'betalen' tekst op de button in de eerste kolom van de tabel onleesbaar. Zie screenshot 7 . Betaalafpraak (incl proces betalen via iDEAL) De witte nummers van de nog te betalen termijnen (2.07:1). Betaling inplannen De dagen (ma/di/wo) in de datumprikker

		(1.28:1).
1.4.4: Herschalen van tekst	<p>Hele sample</p> <p>Uitkomst: Onvoldoende</p> <p>Betaalafpraak (incl proces betalen via iDEAL)</p> <p>Uitkomst: Onvoldoende</p>	<p>Hele sample</p> <p>Bevindingen:</p> <p>Op 100% (bij 1280px breed, en bij het aanpassen van tekstafstanden tot aan 1580px breed) valt het hoofdmenu over de content bovenaan de pagina. Zie screenshot 9.</p> <p>Betaalafpraak (incl proces betalen via iDEAL)</p> <p>De pagina om te betalen met iDEAL heeft in het inzoomen op mobiele apparaten uitgeschakeld via het meta element. <code><meta name="viewport" content="width=device-width,minimum-scale=1,maximum-scale=1,user-scalable=no"></code></p>
1.4.5: Afbeeldingen van tekst	<p>Hele sample</p> <p>Uitkomst: Onvoldoende</p> <p>Actueel - detailinformatie verkeersboete met foto</p> <p>Uitkomst: Onvoldoende</p>	<p>Actueel - detailinformatie verkeersboete met foto</p> <p>De grote foto bevat teksten met extra gegevens zoals de snelheid en locatie. Deze tekst is daardoor voor bezoekers niet aan te passen aan voor hen geschikt gebruik, zoals vergroten of de kleuren aanpassen. Plaats teksten met HTML of bied een tekstalternatief.</p>
1.4.10: Reflow	<p>Hele sample</p> <p>Uitkomst: Onvoldoende</p> <p>Overzicht/startpagina</p> <p>Uitkomst: Onvoldoende</p>	<p>Hele sample</p> <p>Bevindingen:</p> <p>Maak de layout zodanig responsive dat alle content en functionaliteit bij inzoomen tot 400% (vergelijkbaar met 320 px breed) goed bruikbaar blijft, en er niet in twee richtingen</p>

		<p>gescrold hoeft te worden. Op een aantal plekken op de site is dit niet het geval. (Getest op 1280px breed.)</p> <p>Overzicht/startpagina</p> <p>Tot 200% inzoomen worden de kolommen in de tabellen onder elkaar getoond, waardoor alle teksten goed leesbaar zijn. Boven de 200% gaat de layout echter weer terug naar horizontale tabellen. Onder Betaalafpraak en Actueel is er een horizontale scrollbar (dit is toegestaan in datatabellen), maar er vallen wel enkele onderdelen weg, zoals 'status', 'betaal voor' en verkeersboete.</p> <p>In de tabel onder Onderzoek bestuurder kan er boven 200% niet gescrold worden en wordt een deel van de teksten afgesneden. Zie screenshot 8. Maak deze tabel ook scrollbaar of toon de kolommen boven de 200% ook onder elkaar (dit laatste is het meest gebruiksvriendelijk).</p> <p>De betaalknop is tussen 150% en 250% verdwenen.</p>
<p>1.4.11: Contrast van niet-tekstuele content</p>	<p>Hele sample</p> <p>Uitkomst: Onvoldoende</p> <p>Onderzoek bestuurder (proces meerdere stappen, meerdere variaties)</p> <p>Uitkomst: Onvoldoende</p>	<p>Hele sample</p> <p>Bevindingen:</p> <p>Grafische elementen moeten een contrast hebben van minimaal 3:1. Dit geldt ook voor de randen of achtergrondkleur van invoervelden. Een aantal elementen op de website zitten qua contrast onder deze waarden.</p> <p>Onderzoek bestuurder (proces meerdere stappen, meerdere variaties)</p> <p>De invoervelden voor tekst zoals naam en telefoonnummer hebben een grijze rand, welke een contrast heeft van 1.5:1 met de witte achtergrond. Het verschil met de achtergrond van het formulier is 1.1:1. Beide</p>

		zijn dus niet voldoende. Maak bijvoorbeeld de rand donkerder en/of dikker, zoals bij de radio buttons (donkergrijs, 7.7:1).
1.4.12: Tekstafstand	<p>Hele sample Uitkomst: Onvoldoende</p> <p>Overzicht/startpagina Uitkomst: Onvoldoende</p>	<p>Hele sample Bevindingen:</p> <p>Wanneer tekstafstand-instellingen worden aangepast voor de leesbaarheid (zoals line-height, letter of word spacing) is niet alle content meer beschikbaar. Dit kan worden opgelost door containers in de layout te laten meegroeien met de tekst. Dit criterium kun je gemakkelijk testen met deze bookmarklet: https://dylanb.github.io/bookmarklets.html.</p> <p>Overzicht/startpagina In de tabellen onder Betaalafpraak en Actueel zijn niet alle teksten meer leesbaar. Zie screenshot 1.</p>
1.4.13: Content bij hover of focus	<p>Hele sample Uitkomst: Niet van toepassing</p>	

2 Bedienbaar

2.1 Toetsenbordtoegankelijk

Success Criterium	Uitkomst	Bevindingen
2.1.1: Toetsenbord	<p>Hele sample Uitkomst: Onvoldoende</p>	<p>Onderzoek bestuurder (proces meerdere stappen, meerdere variaties)</p> <p>In stap 3 kun je een bijlage toevoegen. Na het uploaden verschijnt er een icoontje van een prullenbak. Met de muis kun je daarop klikken om de bijlage te verwijderen. Met het toetsenbord is deze functie niet bereikbaar.</p>

	<p>Onderzoek bestuurder (proces meerdere stappen, meerdere variaties)</p> <p>Uitkomst: Onvoldoende</p> <p>Betaalafpraak (incl proces betalen via iDEAL)</p> <p>Uitkomst: Onvoldoende</p> <p>Actueel - detailinformatie verkeersboete met foto</p> <p>Uitkomst: Onvoldoende</p>	<p>Zie ook 4.1.2.</p> <p>Betaalafpraak (incl proces betalen via iDEAL)</p> <p>Na stap 7 staat er een link om alle termijnen te tonen. Deze link werkt niet met het toetsenbord. Zie ook 4.1.2.</p> <p>Actueel - detailinformatie verkeersboete met foto</p> <p>Bij het bekijken van de foto verschijnt er een knop om in te zoomen. Deze werkt niet met het toetsenbord. Zie ook 4.1.2.</p>
2.1.2: Geen toetsenbordval	<p>Hele sample</p> <p>Uitkomst: Onvoldoende</p>	<p>Hele sample</p> <p>Bevindingen:</p> <p>Met het toetsenbord kom je eerst op de uitloggen link (via de tab-toets), daarna in het hoofdmenu. Het hoofdmenu is niet met de tab-toets te bedienen, maar met pijltjes. (Zie ook de opmerking hierover bij 4.1.2.) Het is alleen onmogelijk om hier weer uit te komen, en weer verder te gaan onder het menu. Hierdoor is de rest van de pagina niet met het toetsenbord te bereiken. Zorg dat je via de escape toets uit het menu kunt gaan en weer verder kunt navigeren op de pagina.</p>
2.1.4: Enkel teken sneltoetsen	<p>Hele sample</p> <p>Uitkomst: Niet van toepassing</p>	

2.2 Genoeg tijd

Success Criterium	Uitkomst	Bevindingen
2.2.1: Timing aanpasbaar	<p>Hele sample</p> <p>Uitkomst:</p>	<p>Hele sample</p> <p>Bevindingen:</p>

	Onvoldoende	Er wordt automatisch uitgelogd zonder waarschuwing. Voor gebruikers die meer tijd nodig hebben, kan dit erg lastig zijn. Aan dit criterium kan op verschillende manieren worden voldaan, bijvoorbeeld als volgt: Geef de gebruiker de optie om de inlogtijd te verlengen. De gebruiker moet hier minimaal 20 seconden de tijd voor krijgen en dit moet op een simpele manier uit te voeren zijn, bijvoorbeeld met een ‘verleng’-knop (dat uiteraard ook werkt via het toetsenbord met de enter knop of de spatiebalk), en dit moet ten minste 10 keer verlengd kunnen worden. (NB: Dit is ook getest op productie, en daar was ook geen waarschuwing.)
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: Onvoldoende	Hele sample Bevindingen: Er is geen goed mechanisme om de onderdelen in de header over te slaan. Gebruikers die sequentieel navigeren met het toetsenbord moeten nu elke pagina (die niet binnen een formulier valt) via de uitloggen link en het hoofdmenu naar de hoofdcontent. Dit is hier extra lastig vanwege de toetsenbordval in het

		<p>hoofdmenu. (Zie 2.1.2)</p> <p>Dit kan bij voorkeur worden opgelost door bovenaan de pagina's een 'skiplink' te plaatsen waarmee je meteen naar de hoofdcontent kunt springen.</p> <p>Ook wordt aangeraden om landmarks te gebruiken, zoals het 'banner' en 'main' element, omdat dit een extra mogelijkheid geeft voor screenreadergebruikers om te navigeren binnen de pagina's. Tenslotte is het goed om de hoofdcontent standaard met een h1-kop te beginnen. Dan kunnen screenreadergebruikers die navigeren via koppen er op die manier snel heen gaan. Zie ook 1.3.1.</p>
<p>2.4.2: Paginatitel</p>	<p>Hele sample Uitkomst: Onvoldoende</p> <p>PDF Getuigschrift (via beschikking) Uitkomst: Onvoldoende</p> <p>PDF Proces-verbaal (via beschikking) Uitkomst: Onvoldoende</p>	<p>Hele sample Bevindingen:</p> <p>Alle pagina's hebben dezelfde paginatitel, namelijk 'Digitaal loket'. Voor gebruikers van hulpsoftware is het voor de navigatie tussen webpagina's belangrijk dat de titel duidelijk maakt waar ze zijn. Geef daarom iedere pagina (met een eigen url) een unieke titel, bijvoorbeeld 'Betaalafpraak' of 'Onderzoek bestuurder'.</p> <p>PDF Getuigschrift (via beschikking) Het PDF-bestand heeft geen titel. Voor gebruikers van hulpsoftware is het voor de navigatie tussen documenten/webpagina's belangrijk dat de titel duidelijk maakt waar ze zijn. Wanneer een pdf geen titel heeft wordt de bestandsnaam getoond, deze is niet altijd even duidelijk. Pas de titel aan in de Documenteigenschappen in Adobe PDF.</p> <p>PDF Proces-verbaal (via beschikking) Het PDF-bestand heeft geen titel. Voor gebruikers van hulpsoftware is het voor de navigatie tussen documenten/webpagina's belangrijk dat de titel duidelijk maakt waar ze zijn. Wanneer een pdf geen titel heeft wordt de bestandsnaam getoond, deze is niet altijd even duidelijk. Pas de titel aan in de Documenteigenschappen in Adobe PDF.</p>

<p>2.4.3: Focus volgorde</p>	<p>Hele sample</p> <p>Uitkomst: Onvoldoende</p> <p>Overzicht/ startpagina</p> <p>Uitkomst: Onvoldoende</p> <p>Betaalafpraak (incl proces betalen via iDEAL)</p> <p>Uitkomst: Onvoldoende</p>	<p>Overzicht/startpagina</p> <p>De focus komt op de headers van de tabellen, maar deze zijn niet interactief. Dit is verwarrend. Zorg dat de focus alleen komt op interactieve elementen die zichtbaar/beschikbaar zijn voor de gebruiker.</p> <p>Betaalafpraak (incl proces betalen via iDEAL)</p> <p>Na betalen via iDEAL kom je in een pagina met betaalopties. Bovenaan de pagina staat een knop met 'ga terug'. De focus komt hier echter pas op na alle betaalopties. Hierdoor lijkt de knop niet te werken met het toetsenbord. Zorg dat de focus als eerste op deze link komt, aangezien het visueel ook de eerste knop is.</p>
<p>2.4.4: Linkdoel (in context)</p>	<p>Hele sample</p> <p>Uitkomst: Onvoldoende</p> <p>Overzicht/ startpagina</p> <p>Uitkomst: Onvoldoende</p> <p>Actueel - detailinformatie verkeersboete met foto</p> <p>Uitkomst: Onvoldoende</p>	<p>Overzicht/startpagina</p> <p>Onder de tabellen staan paginering links. Deze links hebben dezelfde tekst (zoals 'Page 2 of 2 Pages') maar een verschillend doel. Voor gebruikers van hulpsoftware is het nu niet duidelijk wat het verschil is tussen deze links. Geef de links unieke namen, bijvoorbeeld 'Ga naar pagina 2 van de tabel Onderzoek bestuurder'.</p> <p>Actueel - detailinformatie verkeersboete met foto</p> <p>Er zijn meerdere links met dezelfde tekst 'download'. Voor gebruikers van hulpsoftware is het nu niet duidelijk wat het verschil is tussen deze links. Noem de links bijvoorbeeld 'download fotonummer A' en 'Download fotonummer B'.</p>
<p>2.4.5: Meerdere manieren</p>	<p>Hele sample</p> <p>Uitkomst: Voldoende</p>	
<p>2.4.6: Koppen en labels</p>	<p>Hele sample</p> <p>Uitkomst: Onvoldoende</p>	<p>Hele sample</p> <p>Bevindingen:</p> <p>Binnen de paginatielinks onder 'Onderzoek bestuurder' en 'Actueel' hebben de actieve links een label (en zichtbare teksten) in het Engels, zoals 'Page 2 of 2</p>

		Pages: Dit is mogelijk niet voor alle gebruikers duidelijk. Aangezien de pagina in het Nederlands is, is het beter hier Nederlandstalige teksten van te maken.
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: Onvoldoende	Hele sample Bevindingen: De pagina's staan ingesteld op Engels (html lang="en"), maar de content is Nederlands. Hierdoor lezen

	<p>PDF Getuigschrift (via beschikking)</p> <p>Uitkomst: Onvoldoende</p> <p>PDF Proces-verbaal (via beschikking)</p> <p>Uitkomst: Onvoldoende</p>	<p>screenreaders de content mogelijk niet in de juiste taal voor. Stel de pagina's in op Nederlands.</p> <p>PDF Getuigschrift (via beschikking)</p> <p>Het document heeft als taal Engels ingesteld, maar de inhoud is Nederlands. Zet het document in de juiste taal zodat het goed voorgelezen kan worden.</p> <p>PDF Proces-verbaal (via beschikking)</p> <p>Het document heeft geen taal gespecificeerd. Screenreaders lezen de pdf mogelijk niet in de juiste taal voor. Stel de juiste taal in bij de documenteigenschappen in Acrobat.</p>
3.1.2: Taal van onderdelen	<p>Hele sample</p> <p>Uitkomst: Niet van toepassing</p>	

3.2 Voorspelbaar

Success Criterium	Uitkomst	Bevindingen
3.2.1: Bij focus	<p>Hele sample</p> <p>Uitkomst: Voldoende</p>	
3.2.2: Bij input	<p>Hele sample</p> <p>Uitkomst: Voldoende</p>	
3.2.3: Consistente navigatie	<p>Hele sample</p> <p>Uitkomst: Voldoende</p>	
3.2.4: Consistente identificatie	<p>Hele sample</p> <p>Uitkomst: Voldoende</p>	

3.3 Assistentie bij invoer

Success Criterium	Uitkomst	Bevindingen
3.3.1: Foutidentificatie	<p>Hele sample</p> <p>Uitkomst: Onvoldoende</p> <p>Onderzoek bestuurder (proces meerdere stappen, meerdere variaties)</p> <p>Uitkomst: Onvoldoende</p>	<p>Onderzoek bestuurder (proces meerdere stappen, meerdere variaties)</p> <p>Wanneer het telefoonnummer niet is ingevuld en je kunt niet verder in het proces, wordt er geen melding gegeven dat er een fout is opgetreden en welke fout dat is. Er staat enkel 'verplicht' onder het veld van telefoonnummer, maar bezoekers die deze verandering niet kunnen zien, weten nu mogelijk niet wat er aan de hand is (bovendien is dit een algemene instructie die er ook voor het verzenden al staat). Zet bovenaan de pagina een duidelijke foutmelding met verwijzing naar het veld dat gecorrigeerd moet worden.</p> <p>Dit probleem komt ook voor bij het zoeken naar een boete. Hier komt alleen 'verplicht' bij te staan als er een veld niet is ingevuld.</p>
3.3.2: Labels of instructies	<p>Hele sample</p> <p>Uitkomst: Voldoende</p>	
3.3.3: Foutsuggestie	<p>Hele sample</p> <p>Uitkomst: Voldoende</p>	
3.3.4: Foutpreventie (wettelijk, financieel, gegevens)	<p>Hele sample</p> <p>Uitkomst: Voldoende</p>	

4 Robuust

4.1 Compatibel

Success Criterium	Uitkomst	Bevindingen
4.1.1: Parsen	Hele sample Uitkomst: Voldoende	
4.1.2: Naam, rol, waarde	Hele sample Uitkomst: Onvoldoende Overzicht/startpagina Uitkomst: Onvoldoende Onderzoek bestuurder (proces meerdere stappen, meerdere variaties) Uitkomst: Onvoldoende Betaalafpraak (incl proces betalen via iDEAL) Uitkomst: Onvoldoende Actueel - detailinformatie verkeersboete met foto Uitkomst: Onvoldoende Betaling inplannen Uitkomst: Onvoldoende	Hele sample Bevindingen: Opmerking: De hoofdnavigatie (Uw overzicht, Boete zoeken, Betalen in delen) is opgemaakt met de rol 'menubar'. Dit is mogelijk, maar niet erg gebruikelijk binnen websitenavigatie, waar meestal lijsten met links worden gebruikt. Bij een menubar worden andere toetsen gebruikt dan bij links, wat voor verwarring kan zorgen bij toetsenbordgebruikers. Zij verwachten hier met tab en enter/space te kunnen navigeren, maar dat werkt hier niet. Aangeraden wordt om hier een lijst met links van te maken. Zie screenshot 4 . Overzicht/startpagina Binnen de paginatie links onder 'Onderzoek bestuurder' en 'Actueel' hebben de actieve links het attribuut 'aria-selected'. Dit is geen correct attribuut voor links. Hiervoor kan beter aria-current="page" worden gebruikt. De knop om het (mobiele) menu te openen heeft geen correcte naam en rol. Het is enkel een span element. Maak hier een button van met een goede naam en geeft ook de status (open/gesloten) aan. Dit kan via het aria-expanded attribuut.

		<p>Onderzoek bestuurder (proces meerdere stappen, meerdere variaties)</p> <p>In stap 3 kun je een bijlage toevoegen. Na het uploaden verschijnt er een icoontje van een prullenbak. Dit werkt met de muis als een button, maar het is enkel een span element zonder correcte naam en rol. Maak hier een button element van met een goede omschrijving. Zie ook screenshot 10.</p> <p>Betaalafsprak (incl proces betalen via IDEAL)</p> <p>Na stap 7 staat er een link om alle termijnen te tonen. Deze link heeft geen goede naam en rol, het is enkel een span-element. Maak hier een button van met een goede naam en geeft ook de status (open/gesloten) aan. Dit kan via het aria-expanded attribuut.</p> <p>Onderaan de pagina staat het CJIB-nummer vormgegeven als link. Deze heeft in de code de rol van button. Activeren werkt niet. Het is onduidelijk wat de functie hiervan is. Maak hier een link van als je ermee naar een andere pagina kunt gaan.</p> <p>Na betalen via IDEAL kom je in een pagina met betaalopties. De koppenstructuur is hier niet logisch opgemaakt: eerst is er een h3, daarna een h2 en daarna 2 keer een h1. Zie screenshot 6.</p> <p>Actueel - detailinformatie verkeersboete met foto</p> <p>Bij het bekijken van de foto verschijnt er een knop om in te zoomen. Deze heeft geen correcte rol en naam. Dit is een div-element. Maak hier bij voorkeur een button element van met een goede beschrijving.</p> <p>Betaling inplannen</p> <p>De button om de datum te kiezen heeft geen naam. Voeg bijvoorbeeld een tekst toe binnen het button element of via een aria-label. Zie</p>
--	--	---

		<p>screenshot 2.</p> <p>Dit komt ook voor op de pagina Boete zoeken.</p>
<p>4.1.3: Statusberichten</p>	<p>Hele sample Uitkomst: Onvoldoende</p> <p>Onderzoek bestuurder (proces meerdere stappen, meerdere variaties) Uitkomst: Onvoldoende</p> <p>Betalen in delen (meerdere opties) Uitkomst: Onvoldoende</p>	<p>Onderzoek bestuurder (proces meerdere stappen, meerdere variaties)</p> <p>Wanneer in de eerste stap de knop 'verder' geactiveerd wordt zonder dat er een keuze is gemaakt, komt er een foutmelding in beeld. Deze melding wordt niet programmatisch doorgegeven aan hulpsoftware. Dit kan worden gedaan via een role="status" of het gebruik van live regions. Dit issue komt bij meerdere stappen voor.</p> <p>Betalen in delen (meerdere opties)</p> <p>Wanneer de knop 'Ja' wordt geactiveerd, verschijnt er tekst met de details van de afspraak. Deze nieuwe content wordt niet programmatisch doorgegeven aan hulpsoftware. Dit kan worden gedaan via een role="status" of het gebruik van live regions. Zie voor meer info https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Understanding/status-messages.html#techniques.</p>

Sample met getoetste webpagina's

1. Overzicht/startpagina - <https://digitaaloket-acc.cjib.nl/cjib/dloket/overzicht>
2. Onderzoek bestuurder (proces meerdere stappen, meerdere variaties) - <https://digitaaloket-acc.cjib.nl/cjib/dloket/onderzoek-bestuurder>
3. Betaalafpraak (incl proces betalen via iDEAL) - <https://digitaaloket-acc.cjib.nl/cjib/dloket/betaalafpraak>
4. Actueel - detailinformatie verkeersboete met foto - <https://digitaaloket-acc.cjib.nl/cjib/dloket/beschikking/details>
5. In beroep gaan tegen boete - <https://digitaaloket-acc.cjib.nl/cjib/dloket/beschikking/beroep>
6. Betaling inplannen - <https://digitaaloket-acc.cjib.nl/cjib/dloket/betalen/beschikking/inplannen>
7. Betalen in delen (meerdere opties) - <https://digitaaloket-acc.cjib.nl/cjib/dloket/aan->

vragen-regeling

8. Boete zoeken - <https://digitaaloket-acc.cjib.nl/cjib/dloket/zoeken>
9. PDF Getuigschrift (via beschikking) - https://digitaaloket-acc.cjib.nl/cjib/dloket/api/dgl/service/documenten/wob/Getuigschrift/An-POH-2F_pPqL8I4jnrkgLL8QvDR-pQxAreYZRjobvg6nRaRiJ2R1D4YLGyAbf9Q
10. PDF Proces-verbaal (via beschikking) - <https://digitaaloket-acc.cjib.nl/cjib/dloket/api/dgl/service/documenten/wob/Procesverbaal%20van%20be%C3%ABdiging/fHaPk-FrH0r-6cd5Hyiw9Rj5QV0tAAhRP7OsR6EPCfgYwjhmqXbkugcSHfGhKPAaK>
11. Random pagina : Actueel - detailinformatie verkeersboete (andere dan onder 4, nummers wijzigen voortdurend) - <https://digitaaloket-acc.cjib.nl/cjib/dloket/beschikking/details>

Webtechnologie

HTML,CSS,WAI-ARIA,JavaScript,SVG,PDF

Onderbouwing van de evaluatie

Gebruikte systemen tijdens het onderzoek:

- Chrome 119 en Safari 17.1 met Voiceover op Mac 13.6.1
- Edge 119 op Windows 10
- Chrome 118 op Android 13
- Adobe Acrobat Pro DC 2023.006.20360 op Mac 13.6.1

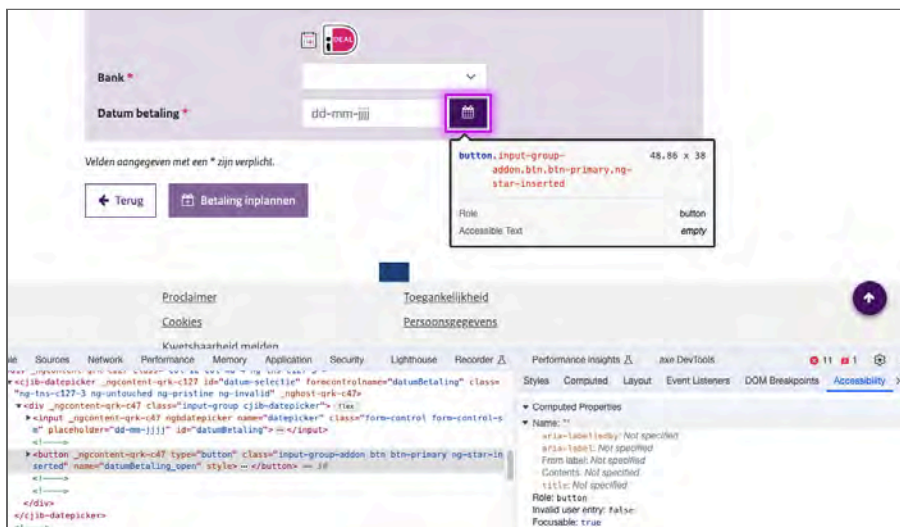
Screenshots

Klik op een rij voor meer detailinformatie. U ziet dan ook of wij een flitsfoto van de overtreding hebben.

	Datum	Bedrag	Pl...	CJIB-nummer
Betalen	Ve... 05-11-2023	€ 1,06	Lu...	9062 5423 9585 1374
Betalen	Ve... 05-11-2023	€ 1,06	Lu...	7062 5429 3427 2437
Betalen	Ve... 05-11-2023	€ 1,06	Lu...	6062 5423 0688 8498
Betalen	Ve... 05-11-2023	€ 1,06	Lu...	3062 5428 4520 0441
	Ve... 05-11-2023		Lu...	3062 5427 3752 2216
Betalen	Ve... 05-11-2023	€ 1,06	Lu...	3062 5425 7155 7477
Betalen	Ve... 05-11-2023	€ 1,06	Lu...	3062 5423 9707 3249
Betalen	Ve... 05-11-2023	€ 1,06	Lu...	3062 5422 0810 0253
Betalen	Ve... 05-11-2023	€ 1,06	Lu...	1062 5426 6171 5214
Betalen	Ve... 05-11-2023	€ 1,06	Lu...	1062 5422 0891 5402

1 2 > >> 1 of 2 pages (11 items)


Figuur 1: bij het aanpassen van de tekstafstanden is niet alle tekst meer leesbaar









Figuur 2: de knop voor de datum heeft geen naam

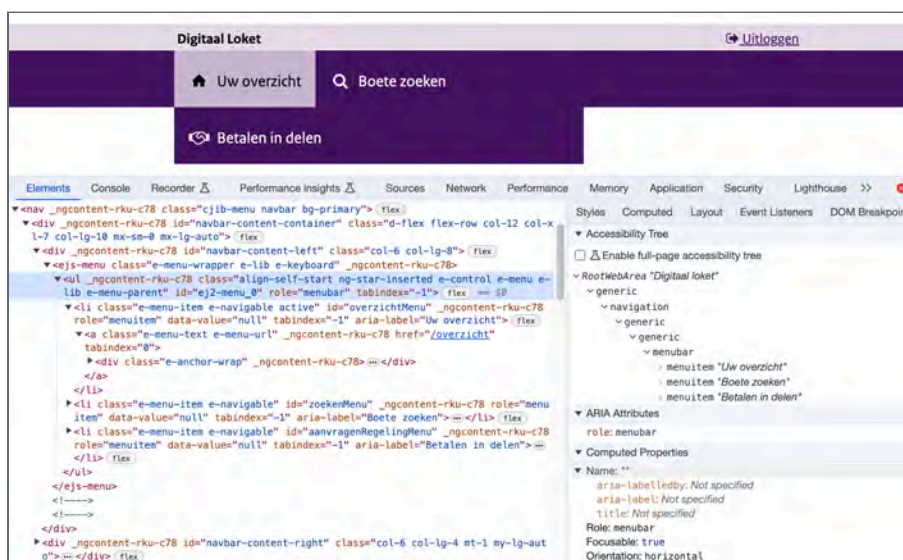
Actueel

Klik op een rij voor meer detailinformatie. U ziet dan ook of wij een flitsfoto van de overtreding hebben.

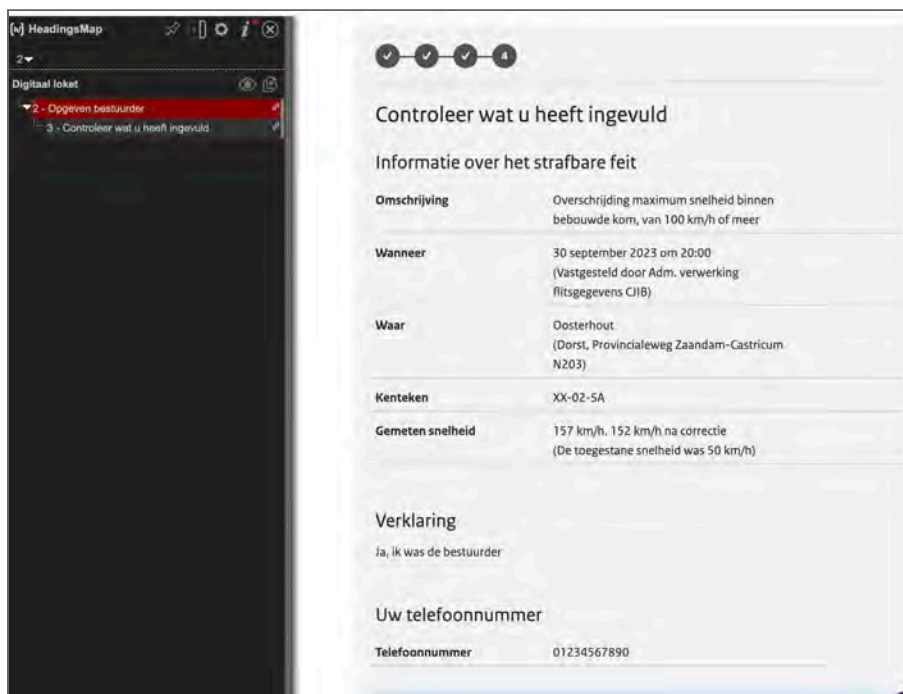
- Bedragen met een  zijn betalingen die u hebt ingepland.

	Datum	Bedrag	Plaats	CJIB-nummer
 Betalen	Verkeersbo... 29-10-2023	€ 1,06	Lutjebroek	9062 5426 2182 4084
 Betalen	Verkeersbo... 29-10-2023	€ 1,06	Lutjebroek	8062 5426 0869 5332
	Verkeersbo... 29-10-2023		Lutjebroek	8062 5423 2582 4472
 Betalen	Verkeersbo... 29-10-2023	€ 1,06	Lutjebroek	7062 5427 3804 8438
 Betalen	Verkeersbo... 29-10-2023	€ 1,06	Lutjebroek	5062 5428 9499 4793
 Betalen	Verkeersbo... 29-10-2023	€ 1,06	Lutjebroek	3062 5425 2025 2729

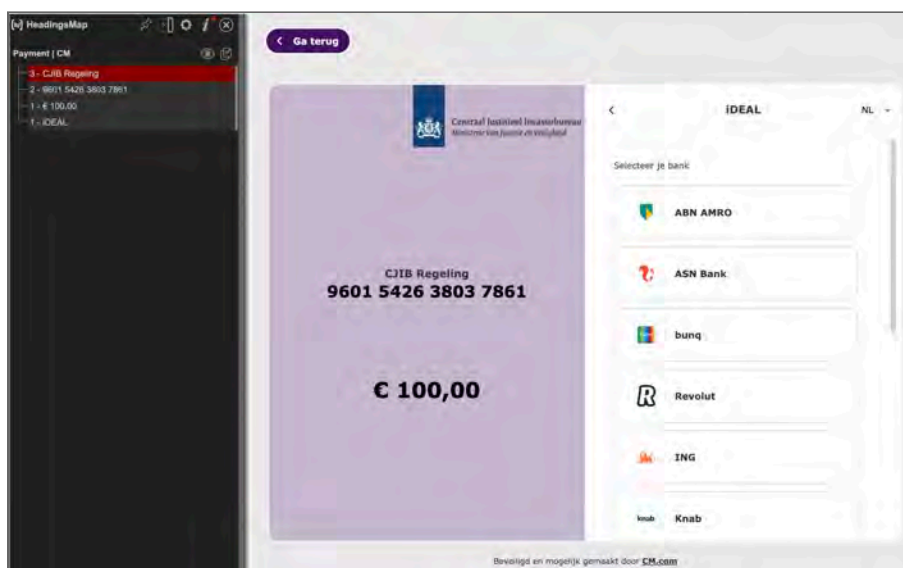
Figuur 3: de icoontjes voor kalender en informatie zijn niet beschikbaar voor hulpsoftware



Figuur 4: het hoofdmenu is geen lijst met links, maar een applicatiemenu




Figuur 5: de tussenkoppen in het overzicht komen niet terug in de koppenlijst




Figuur 6: de kopiërarchie is niet logisch opgebouwd

Actueel

Klik op een rij voor meer detailinformatie. U ziet dan ook of wij een flitsfoto v

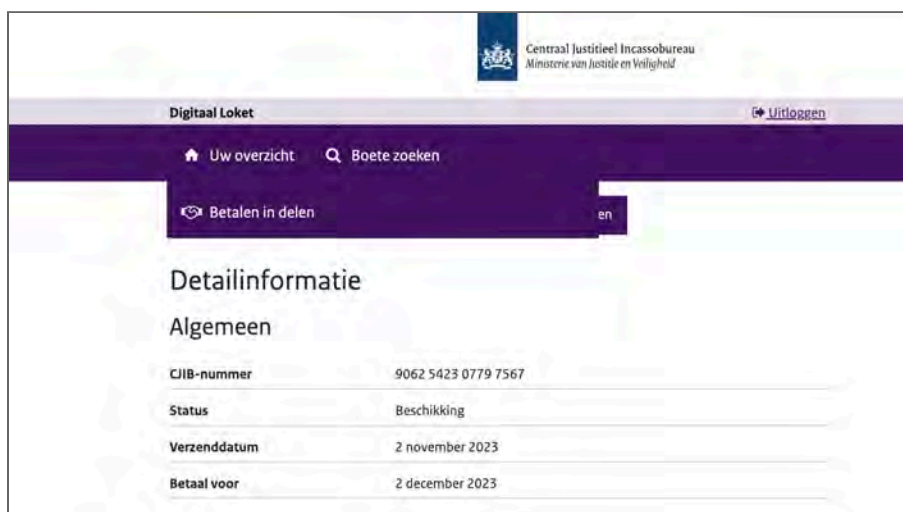
- Bedragen met een  zijn betalingen die u hebt ingepland.

Datum	
	Verkeersb... 29-10-2023
 Betalen	Verkeersb... 29-10-2023

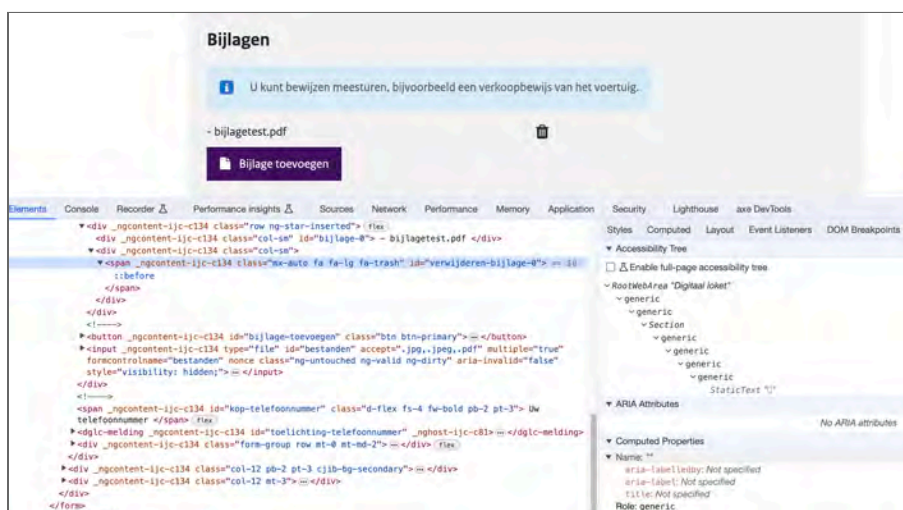
Figuur 7: op focus verdwijnt de tekst van de knop

Overtredi...	Kenteken	Reageer v...
1447 542...	XX-02-SA	02-12-20...
8339 542...	XX-02-SA	02-01-20...
4603 542...	XX-02-SA	20-05-20...

Figuur 8: ingezoomd valt veel content in de tabel weg



Figuur 9: het menu bedekt de knoppen bovenaan de content



Figuur 10: de knop om te verwijderen is niet beschikbaar met het toetsenbord en voor hulpsoftware