

firm ground

Verder met digitale toegankelijkheid

Toegankelijkheidsonderzoek Consuwijzer op WCAG 2.1

Organisatie:

ACM

Website:

Consuwijzer, <https://www.consuwijzer.nl/>

Datum:

27 februari 2020

Versie:

2.0

Rapport: Onderzoek WCAG 2.1, niveau AA, Consuwijzer, versie 2.0

Firm Ground, 27 februari 2020

De in dit rapport beschreven bevindingen zijn specifiek gericht op de door de opdrachtgever geformuleerde vraagstelling. Als zodanig is de inhoud van dit rapport niet generaliseerbaar.

Dit rapport, of delen ervan, mogen niet zonder expliciete toestemming van de auteurs gepubliceerd of gedeeld worden.

Inhoudsopgave

1 Managementsamenvatting	4
2 Inleiding.....	5
2.1 Opdrachtoomschrijving	5
2.2 Wijzigingsblad	5
3 Het onderzoek	6
3.1 Methode	6
3.2 Steekproef.....	6
3.3 Gebruikte systemen	8
3.4 Technologieën waarop wordt gesteund	9
4 Bevindingen per succescriterium.....	10
4.1 WCAG 2.0	10
Principe 1: Waarneembaar	10
Principe 2: Bedienbaar	16
Principe 3: Begrijpelijk.....	19
Principe 4: Robuust.....	22
4.2 In WCAG 2.1 toegevoegde criteria	24
Principe 1: Perceivable	24
Principe 2: Operable	27
Principe 4: Robust	28
5 Overige adviezen en opmerkingen	30
6 Screenshots	32
7 Organisatie	33
7.1 Over Firm Ground	33

1 Managementsamenvatting

Dit document bevat adviezen naar aanleiding van een onderzoek dat is uitgevoerd op Consuwijzer. Het doel van dit document is om aan te geven aan welke eisen van WCAG 2.1, niveau AA nog niet wordt voldaan.

Er zijn 15 bevindingen bij de succescriteria genoteerd.

Een volledig overzicht van de resultaten per pagina en per succescriterium is opgenomen in hoofdstuk 4.

Er zijn overige adviezen met betrekking tot de toegankelijkheid en bouwkwaliteit, zie hoofdstuk 5.

Wanneer een afwijking van de norm op meerdere plaatsen voorkomt, worden deze niet alle expliciet genoemd. Er worden voorbeelden gegeven, maar dit is niet een uitputtend overzicht van elke keer dat een issue voorkomt. We adviseren om de gehele site na te kijken op het voorkomen van de geconstateerde issues en deze issues op te pakken.

2 Inleiding

Op verzoek van de aanbieder van de website Consuwijzer is een onderzoek gedaan naar de toegankelijkheid van de website op WCAG 2.1, niveau AA.

2.1 Opdrachtomschrijving

Opdrachtgever:

ACM

Soort onderzoek:

WCAG 2.1, niveau AA

Het onderzoek is uitgevoerd van:

26 november 2019 tot 27 februari 2020

Website:

Consuwijzer

Scope:

Uitgesloten van scope:

Grootte van steekproef:

20 pagina's

2.2 Wijzigingsblad

versie	datum	auteur	reden van wijziging
2.0	27 februari 2020	Bram Duvigneau	Heronderzoek
1.0	13 december 2019	Bram Duvigneau	Niet van toepassing

Het rapport met het hoogste versienummer vervangt alle eventuele voorgaande versies van dit rapport.

3 Het onderzoek

3.1 Methode

Het onderzoek is een onderzoek naar waar de site niet voldoet aan de norm van WCAG 2.1, niveau AA. Het onderzoek is een 'falsificatieonderzoek'. Dit betekent dat er gekeken is naar wat er niet voldoet. In het onderzoek worden geen zaken goedgekeurd.

Overheden hoeven niet aan alle richtlijnen van WCAG 2.1 te voldoen. Voor hen maakt de wet uitzonderingen. Wij testen op de succescriteria van WCAG 2.1. Dat wil zeggen dat wij alle bevindingen in dit rapport opnemen, dus ook bevindingen bij succescriteria waarbij volgens de Nederlandse wet uitzonderingen gelden.

Zie voor meer informatie over uitzonderingen de website digitoegankelijk.nl.

Testen gebeurt voor een groot deel handmatig en aan de hand van een steekproef. Ondanks alle zorgvuldigheid bij het samenstellen van de steekproef en het onderzoek kan het zijn dat een probleem niet gesignaleerd wordt. Ook kan het zijn dat een punt in de toekomst anders beoordeeld wordt omdat technologieën en hulpapparatuur doorontwikkeld worden.

Dit onderzoek is uitgevoerd conform de evaluatiemethode [WCAG-EM 1.0](#).

3.2 Steekproef

Het onderzoek betreft in de regel een steekproef van de website. De resultaten worden niet uitputtend beschreven: als een type toegankelijkheidsprobleem zich op meerdere pagina's voordoet, dan worden hiervan één of enkele voorbeelden gegeven.

pagina	URL
Voorbeeldbrief Product uit reparatie terugvragen na faillissement	https://www.consuwijzer.nl/voorbeeldbrieven/garantie-of-reparatie-of-geld-terug/voorbeeldbrief-product-uit-reparatie-terugvragen-na-faillissement

Random pagina 2	https://www.consuwijzer.nl/vergelijken-en-overstappen/energiecontracten
Random pagina 1	https://www.consuwijzer.nl/post/verzenden-ontvangen/geen-geadresseerde-reclame
Sitemap	https://www.consuwijzer.nl/sitemap
Contactformulier	https://www.consuwijzer.nl/stel-uw-vraag-aan-accm-consuwijzer
Pagina met tabel Prijschecker Vliegticket (proces)	https://www.consuwijzer.nl/prijschecker-reizen/costs
Pagina met tabel Prijschecker Start (proces)	https://www.consuwijzer.nl/prijschecker-reizen/
PDF Terecht checker	https://www.consuwijzer.nl/sites/default/files/downloads/terechtchecker.pdf
PDF checklist slimme meter	https://www.consuwijzer.nl/sites/default/files/downloads/Checklist-privacy-besparingsdiensten-slimme-meters.pdf
Nieuwsbericht Checklist privacy slimme meter helpt consumenten bij keuze besparingsdiensten	https://www.consuwijzer.nl/nieuws/checklist-privacy-slimme-meter-helpt-consumenten-bij-keuze-besparingsdiensten
Pagina in het Engels	https://www.consuwijzer.nl/consumer-questions-english
Detailpagina met video Prijzen van reizen en vakanties	https://www.consuwijzer.nl/reizen-en-accommodaties/algemeen/prijzen-reizen-vakanties
Detailpagina Checklist veilig online winkelen	https://www.consuwijzer.nl/online-winkelen/checklist-veilig-online-winkelen
Formulier Doe uw melding bij	https://www.consuwijzer.nl/doe-uw-melding-bij-a

ACM ConsuWijzer	cm-consuwijzer
Detailpagina Tips bij het kiezen van een zorgverzekering	https://www.consuwijzer.nl/vergelijken-en-overstappen/zorg/tips-bij-het-kiezen-van-een-zorgverzekering
Zoekresultaten Verzekeringen	https://www.consuwijzer.nl/search/all/verzekeringen
Detailpagina Hoe kan ik mijn abonnement opzeggen?	https://www.consuwijzer.nl/kan-ik-van-de-overeenkomst-af/opzeggen-stoppen-annuleren/abonnement-opzeggen
Overzichtspagina Ik wil iets opzeggen, stoppen of annuleren	https://www.consuwijzer.nl/kan-ik-van-de-overeenkomst-af/ik-wil-iets-opzeggen-stoppen-annuleren
Overzichtspagina Kan ik van de overeenkomst af	https://www.consuwijzer.nl/kan-ik-van-de-overeenkomst-af
Homepage	https://www.consuwijzer.nl/

3.3 Gebruikte systemen

Bij het testen zijn de volgende besturingssystemen, browsers en hulpsoftware gebruikt:

- Windows 10 build 1903, Chrome 78, NVDA 2019.2.1
- Windows 10 build 1903, Mozilla Firefox 71, NVDA 2019.2.1
- macOS High Sierra (10.13), Chrome 78
- macOS High Sierra (10.13), Mozilla Firefox 70
- macOS Mojave (10.14), Adobe Acrobat Pro DC 2019.021.20056

We hebben gebruikgemaakt van de meest recente versies van deze browser/platform-combinaties. We hebben getest in privé/incognito-modus, zonder extensies of add-ons en met de standaardinstellingen.

3.4 Technologieën waarop wordt gesteund

- HTML 5
- CSS
- WAI-ARIA
- ECMAScript 5
- DOM

4 Bevindingen per succescriterium

4.1 WCAG 2.0

Hieronder zijn de bevindingen per succescriterium van WCAG 2.0 genoteerd.

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

Alle niet-tekstuele content die aan de gebruiker wordt gepresenteerd, heeft een tekstalternatief dat een gelijkwaardig doel dient, behalve voor de hierna vermelde situaties: 'Bedieningselementen, invoer', 'Op tijd gebaseerde media', Test, Zintuiglijk, CAPTCHA, Decoratie, opmaak, onzichtbaar. (Dit is een verkorte tekst, het hele succescriterium staat op <https://www.w3.org/Translations/WCAG20-nl/#text-equiv>).

1. De afbeeldingen van dozen zijn decoratief, maar hebben een alternatieve tekst. De nummers zouden echte tekst moeten zijn (zie ook 1.4.5)
 - Op pagina: [PDF Terecht checker \(https://www.consuwijzer.nl/sites/default/files/downloads/terechtchecker.pdf\)](https://www.consuwijzer.nl/sites/default/files/downloads/terechtchecker.pdf)

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)

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-tekst', 'Vooraf opgenomen louter-videobeeld'. (Dit is een verkorte tekst, het hele succescriterium staat op <https://www.w3.org/Translations/WCAG20-nl/#media-equiv>).

- Geen problemen aangetroffen

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

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.

- Geen problemen aangetroffen

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

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.

- Geen problemen aangetroffen

Succescriterium 1.2.4: Ondertitels voor doven en slechthorenden (live)

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

- Geen problemen aangetroffen

Succescriterium 1.2.5: Audiodescriptie (vooraf opgenomen)

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

- Geen problemen aangetroffen

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

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

1. De 5 voorbeelden en antwoorden zijn eigenlijk een lijst, maar niet semantisch goed opgemaakt.
 - Op pagina: [PDF Terecht checker \(https://www.consuwijzer.nl/sites/default/files/downloads/terechtchecker.pdf\)](https://www.consuwijzer.nl/sites/default/files/downloads/terechtchecker.pdf)
2. De radio buttons bij "U wilt *" zijn nu opgemaakt met een `label`-element. Hier is een label niet voor bedoeld, om een groep radio buttons te labelen moet een `legend`-element in een `fieldset` worden gebruikt. Let op dat de `legend` het eerste element in de `fieldset` moet zijn.

Met de huidige opmaak kunnen screenreaders de vraag niet bij de radio buttons voorlezen en hebben ze enkel het label "een probleem met een bedrijf melden" en "een probleem met een bedrijf melden en een vraag stellen".

- Op pagina: [Formulier Doe uw melding bij ACM ConsuWijzer \(https://www.consuwijzer.nl/doe-uw-melding-bij-acm-consuwijzer\)](https://www.consuwijzer.nl/doe-uw-melding-bij-acm-consuwijzer)

3. Er is een kopje 'Wat stond erin het antwoord waarmee u akkoord bent gegaan?'. Daaronder staan 5 voorbeelden. Met een pijl wordt dan vervolgens een conclusie getrokken of feiten genoemd. De relatie die visueel gegeven wordt is niet duidelijk als je het document niet ziet. Alleen visueel wordt die relatie aangegeven.
 - Op pagina: [PDF Terecht checker \(https://www.consuwijzer.nl/sites/default/files/downloads/terechtchecker.pdf\)](https://www.consuwijzer.nl/sites/default/files/downloads/terechtchecker.pdf)

Succescriterium 1.3.2: Betekenisvolle volgorde

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

1. De leesvolgorde op de laatste pagina is niet logisch. De vragenlijst loopt door van pagina 2 naar pagina 3. Pagina 3 begint dan met de footer en 'stoort' dus in de leesvolgorde.
 - Op pagina: [PDF checklist slimme meter \(https://www.consuwijzer.nl/sites/default/files/downloads/Checklist-privacy-besparingsdiensten-slimme-meters.pdf\)](https://www.consuwijzer.nl/sites/default/files/downloads/Checklist-privacy-besparingsdiensten-slimme-meters.pdf)
2. De leesvolgorde is niet logisch. Er worden bijvoorbeeld 3 tips gegeven, maar de tips staan in deze volgorde pas veel later in het document (zie screenshot 'Leesvolgorde pdf terecht checker'). De nummers (1, 2, 3) staan ook pas na de tips in de leesvolgorde.
 - Op pagina: [PDF Terecht checker \(https://www.consuwijzer.nl/sites/default/files/downloads/terechtchecker.pdf\)](https://www.consuwijzer.nl/sites/default/files/downloads/terechtchecker.pdf)

Succescriterium 1.3.3: Zintuiglijke eigenschappen

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.

- Geen problemen aangetroffen

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

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.

- Geen problemen aangetroffen

Succescriterium 1.4.2: Geluidsbediening

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.

- Geen problemen aangetroffen

Succescriterium 1.4.3: Contrast (minimum)

De visuele waergave van tekst en afbeeldingen van tekst heeft een contrastverhouding van ten minste 4,5:1, behalve in de volgende gevallen: 'Grote tekst', 'Incidenteel', 'Logotypes'. Dit is een verkorte tekst van het succescriterium. De begrippen zijn gedefinieerd. Zie hiervoor: <https://www.w3.org/Translations/WCAG20-nl/#visual-audio-contrast>

1. Het contrast van de groene tekst op de witte tekst is niet afdoende. Het gaat om de tekst op pagina 2: "Check de punten waarover het bedrijf u moet informeren!"

- Op pagina: [PDF checklist slimme meter \(https://www.consuwijzer.nl/sites/default/files/downloads/Checklist-privacy-besparingsdiensten-slimme-meters.pdf\)](https://www.consuwijzer.nl/sites/default/files/downloads/Checklist-privacy-besparingsdiensten-slimme-meters.pdf)
2. De tekst 'Checklist' bovenaan de pagina's heeft te weinig contrast (1,3:1). Op pagina 2 heeft de tekst 'Check de punten waarover het bedrijf u moet informeren!' te weinig contrast (2,7:1).
- Op pagina: [PDF checklist slimme meter \(https://www.consuwijzer.nl/sites/default/files/downloads/Checklist-privacy-besparingsdiensten-slimme-meters.pdf\)](https://www.consuwijzer.nl/sites/default/files/downloads/Checklist-privacy-besparingsdiensten-slimme-meters.pdf)

Succes criterium 1.4.4: Herschalen van tekst

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.

- Geen problemen aangetroffen

Succes criterium 1.4.5: Afbeeldingen van tekst

Als de gebruikte technologieën de visuele weergave tot stand kunnen brengen, wordt tekst gebruikt 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).

1. De nummers 1 tot en met 5 zijn afbeeldingen van tekst en niet aanpasbaar door de gebruiker (contrast, grootte, lettertype). Bied deze informatie in echte tekst aan en een lijst (zie 1.3.1).
- Op pagina: [PDF Terecht checker \(https://www.consuwijzer.nl/sites/default/files/downloads/terechtchecker.pdf\)](https://www.consuwijzer.nl/sites/default/files/downloads/terechtchecker.pdf)

2. De informatie 'Niet besteld, geef geen geld' is alleen in een afbeelding van tekst aanwezig. Hierdoor is de tekst niet aanpasbaar (contrast, grootte, lettertype) door bijvoorbeeld mensen die slechtziend zijn. Geef deze informatie (ook of ook) in zichtbare echte tekst weer.
 - Op pagina: [PDF Terecht checker \(https://www.consuwijzer.nl/sites/default/files/downloads/terechtchecker.pdf\)](https://www.consuwijzer.nl/sites/default/files/downloads/terechtchecker.pdf)

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

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.

- Geen problemen aangetroffen

Succescriterium 2.1.2: Geen toetsenbordval

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.

- Geen problemen aangetroffen

Richtlijn 2.2: Genoeg tijd

Geef gebruikers genoeg tijd om content te lezen en te gebruiken.

Succescriterium 2.2.1: Timing aanpasbaar

Voor elke tijdslimiet die door de content wordt ingesteld geldt ten minste een van de volgende zaken: 'Uitzetten', 'Aanpassen', 'Verlengen', 'Real-time uitzondering', 'Essentiële uitzondering', '20 uur uitzondering'. Dit is een verkorte tekst. Deze termen zijn gedefinieerd in de norm, zie hiervoor <https://www.w3.org/Translations/WCAG20-nl/#time-limits>.

- Geen problemen aangetroffen

Succescriterium 2.2.2: Pauzeren, stoppen, verbergen

Voor alle bewegende, knipperende, scrollende of automatisch actualiserende informatie gelden alle volgende zaken: 'Bewegen, knipperen, scrollen', 'Automatisch actualiserend'. Dit is verkorte weergave van het succescriterium, zie de norm op <https://www.w3.org/Translations/WCAG20-nl/#time-limits>

- Geen problemen aangetroffen

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

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.

- Geen problemen aangetroffen

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

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

- Geen problemen aangetroffen

Succescriterium 2.4.2: Paginatitel

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

- Geen problemen aangetroffen

Succescriterium 2.4.3: Focus volgorde

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.

- Geen problemen aangetroffen

Succescriterium 2.4.4: Linkdoel (in context)

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.

- Geen problemen aangetroffen

Succescriterium 2.4.5: Meerdere manieren

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.

1. Zorg voor bladwijzers zodat het makkelijker is om in het document te navigeren.
 - Op pagina: [PDF checklist slimme meter \(https://www.consuwijzer.nl/sites/default/files/downloads/Checklist-privacy-besparingsdiensten-slimme-meters.pdf\)](https://www.consuwijzer.nl/sites/default/files/downloads/Checklist-privacy-besparingsdiensten-slimme-meters.pdf)

Succescriterium 2.4.6: Koppen en labels

Koppen en labels beschrijven het onderwerp of doel.

- Geen problemen aangetroffen

Succescriterium 2.4.7: Focus zichtbaar

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

- Geen problemen aangetroffen

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

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

- Geen problemen aangetroffen

Succescriterium 3.1.2: Taal van onderdelen

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 zinsdelen die deel zijn gaan uitmaken van het jargon van de onmiddellijk omringende tekst.

1. Oorspronkelijke bevinding: Het is voor gebruikers van hulpsoftware niet duidelijk dat het kruimelpad een kruimelpad is. Zet hier een (verborgen) kop boven die dit aangeeft, of omsluit het kruimelpad door een `nav`-element met een `aria-label`-attribuut.

Heronderzoek: Dit is opgelost, maar het `aria-label` op het `nav`-element is in het Engels ('breadcrumb'). Daarom is dit punt verplaatst naar succescriterium 3.1.2 Taal van onderdelen. Geef hier een Nederlandse tekst, bijvoorbeeld 'kruimelpad' of 'broodkruimelnavigatie'.

Richtlijn 3.2: Voorspelbaar

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

Succescriterium 3.2.1: Bij focus

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

- Geen problemen aangetroffen

Succescriterium 3.2.2: Bij input

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.

- Geen problemen aangetroffen

Succescriterium 3.2.3: Consistente navigatie

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.

- Geen problemen aangetroffen

Succescriterium 3.2.4: Consistente identificatie

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

- Geen problemen aangetroffen

Richtlijn 3.3: Assistentie bij invoer

Help gebruikers om fouten te vermijden en ze te verbeteren.

Succescriterium 3.3.1: Fout identificatie

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

- Geen problemen aangetroffen

Succescriterium 3.3.2: Labels of instructies

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

- Geen problemen aangetroffen

Succescriterium 3.3.3: Foutsuggestie

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.

- Geen problemen aangetroffen

Succescriterium 3.3.4: Foutpreventie (wettelijk, financieel, gegevens)

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: 'Annuleerbaar', 'Gecontroleerd', 'Bevestigd'. De volledige tekst van dit succescriterium staat op <https://www.w3.org/Translations/WCAG20-nl/#minimize-error>.

- Geen problemen aangetroffen

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

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.

- Geen problemen aangetroffen

Succescriterium 4.1.2: Naam, rol, waarde

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.

1. De vraag bij de radio buttons voor feedback over de webpagina "Heeft deze informatie u geholpen?" is nu opgemaakt met een `label`-element. Hier is een label niet voor bedoeld, om een groep radio buttons te labelen moet een `legend`-element in een `fieldset` worden gebruikt. Let op dat de `legend` het eerste element in de `fieldset` moet zijn.

Met de huidige opmaak kunnen screenreaders de vraag niet bij de radio buttons voorlezen en hebben ze enkel het label "Ja" en "Nee".

- Op pagina: [Detailpagina Hoe kan ik mijn abonnement opzeggen? \(http://www.consuwijzer.nl/kan-ik-van-de-overeenkomst-af/opzeggen-stoppen-annuleren/abonnement-opzeggen\)](http://www.consuwijzer.nl/kan-ik-van-de-overeenkomst-af/opzeggen-stoppen-annuleren/abonnement-opzeggen)
2. De uitklapbare koppen op niveau 2 krijgen een `button role`. Hierdoor weten gebruikers van screenreaders dat dit knoppen zijn, maar het `role`-attribuut vervangt wel de oorspronkelijke rol van de `h2`. Hierdoor worden ze niet meer als

kop aangemerkt.

Dit bemoeilijkt de navigatie voor screenreadergebruikers die sneltoetsen kunnen gebruiken om van kop naar kop te springen. Plaats een `button`-element in de `h2`, zo blijft zowel de kop als de knop zichtbaar voor screenreaders.

- Op pagina: [Detailpagina Hoe kan ik mijn abbonnement opzeggen? \(http://www.consuwijzer.nl/kan-ik-van-de-overeenkomst-af/opzeggen-stoppen-annuleren/abbonnement-opzeggen\)](http://www.consuwijzer.nl/kan-ik-van-de-overeenkomst-af/opzeggen-stoppen-annuleren/abbonnement-opzeggen)

4.2 In WCAG 2.1 toegevoegde criteria

Hieronder zijn de bevindingen per succescriterium van WCAG 2.1 genoteerd. De uitleg is afkomstig van Engelstalige documentatie van het W3C. Aan de Nederlandse vertaling van WCAG 2.1 wordt momenteel nog gewerkt.

Principe 1: Perceivable

Information and user interface components must be presentable to users in ways they can perceive.

Richtlijn 1.3: Adaptable

Create content that can be presented in different ways (for example simpler layout) without losing information or structure.

Succescriterium 1.3.4: Orientation

Content does not restrict its view and operation to a single display orientation, such as portrait or landscape, unless a specific display orientation is essential.

- Geen problemen aangetroffen

Succescriterium 1.3.5: Identify Input Purpose

The purpose of each input field collecting information about the user can be programmatically determined when: The input field serves a purpose identified in the Input Purposes for User Interface Components section; and The content is implemented using technologies with support for identifying the expected meaning for form input data.

1. De invoervelden voor persoonlijke informatie zoals naam en e-mailadres hebben geen mechanisme waarmee de invoer automatisch kan worden aangevuld. Dit maakt het invullen van formulieren voor veel gebruikers gemakkelijker, met name voor mensen voor wie het invoeren van tekst veel tijd kost omdat dit via speciale hulpmiddelen gaat zoals bijvoorbeeld het aanwijzen van letters. Dit kan worden verbeterd door bijvoorbeeld `autocomplete`-attributen te plaatsen bij de invoervelden. Zie voor meer informatie <https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Techniques/html/H98>
 - Op pagina: [Formulier Doe uw melding bij ACM ConsuWijzer \(https://www.consuwijzer.nl/doe-uw-melding-bij-acm-consuwijzer\)](https://www.consuwijzer.nl/doe-uw-melding-bij-acm-consuwijzer)

Richtlijn 1.4: Distinguishable

Make it easier for users to see and hear content including separating foreground from background.

Succescriterium 1.4.10: Reflow

Content can be presented without loss of information or functionality, and without requiring scrolling in two dimensions for: Vertical scrolling content at a width equivalent to 320 CSS pixels; Horizontal scrolling content at a height equivalent to 256 CSS pixels; Except for parts of the content which require two-dimensional layout for usage or meaning.

- Geen problemen aangetroffen

Succes criterium 1.4.11: Non-text Contrast

The visual presentation of the following have a contrast ratio of at least 3:1 against adjacent color(s): User Interface Components: Visual information required to identify user interface components and states, except for inactive components or where the appearance of the component is determined by the user agent and not modified by the author; Graphical Objects: Parts of graphics required to understand the content, except when a particular presentation of graphics is essential to the information being conveyed.

- Geen problemen aangetroffen

Succes criterium 1.4.12: Text Spacing

In content implemented using markup languages that support the following text style properties, no loss of content or functionality occurs by setting all of the following and by changing no other style property: Line height (line spacing) to at least 1.5 times the font size; Spacing following paragraphs to at least 2 times the font size; Letter spacing (tracking) to at least 0.12 times the font size; Word spacing to at least 0.16 times the font size.

- Geen problemen aangetroffen

Succes criterium 1.4.13: Content on Hover or Focus

Where receiving and then removing pointer hover or keyboard focus triggers additional content to become visible and then hidden, the following are true: Dismissable: A mechanism is available to dismiss the additional content without moving pointer hover or keyboard focus, unless the additional content communicates an input error or does not obscure or replace other content; Hoverable: If pointer hover can trigger the additional content, then the pointer can be moved over the additional content without the additional content disappearing; Persistent: The additional content remains visible until the hover or focus trigger is removed, the user dismisses it, or its information is no longer

valid.

- Geen problemen aangetroffen

Principe 2: Operable

User interface components and navigation must be operable.

Richtlijn 2.1: Keyboard Accessible

Make all functionality available from a keyboard.

Succescriterium 2.1.4: Character Key Shortcuts

If a keyboard shortcut is implemented in content using only letter (including upper- and lower-case letters), punctuation, number, or symbol characters, then at least one of the following is true: Turn off: A mechanism is available to turn the shortcut off; Remap: A mechanism is available to remap the shortcut to use one or more non-printable keyboard characters (e.g. Ctrl, Alt, etc); Active only on focus: The keyboard shortcut for a user interface component is only active when that component has focus.

- Geen problemen aangetroffen

Richtlijn 2.5: Input Modalities

Make it easier for users to operate functionality through various inputs beyond keyboard.

Succescriterium 2.5.1: Pointer Gestures

All functionality that uses multipoint or path-based gestures for operation can be operated with a single pointer without a path-based gesture, unless a multipoint or path-based gesture is essential.

- Geen problemen aangetroffen

Succes criterium 2.5.2: Pointer Cancellation

For functionality that can be operated using a single pointer, at least one of the following is true: No Down-Event: The down-event of the pointer is not used to execute any part of the function; Abort or Undo: Completion of the function is on the up-event, and a mechanism is available to abort the function before completion or to undo the function after completion; Up Reversal: The up-event reverses any outcome of the preceding down-event; Essential: Completing the function on the down-event is essential.

- Geen problemen aangetroffen

Succes criterium 2.5.3: Label in Name

For user interface components with labels that include text or images of text, the name contains the text that is presented visually.

- Geen problemen aangetroffen

Succes criterium 2.5.4: Motion Actuation

Functionality that can be operated by device motion or user motion can also be operated by user interface components and responding to the motion can be disabled to prevent accidental actuation, except when: Supported Interface: The motion is used to operate functionality through an accessibility supported interface; Essential: The motion is essential for the function and doing so would invalidate the activity.

- Geen problemen aangetroffen

Principe 4: Robust

Content must be robust enough that it can be interpreted reliably by a wide variety of user agents, including assistive technologies.

Richtlijn 4.1: Compatible

Maximize compatibility with current and future user agents, including assistive technologies.

Succescriterium 4.1.3: Status Messages

In content implemented using markup languages, status messages can be programmatically determined through role or properties such that they can be presented to the user by assistive technologies without receiving focus.

- Geen problemen aangetroffen

5 Overige adviezen en opmerkingen

Tijdens het onderzoek zijn 3 bevindingen gedaan die geen reden zijn tot afkeuring van een succescriterium, maar wel de toegankelijkheid en bruikbaarheid kunnen verbeteren.

1. De uitklapbare koppen op niveau 2 zijn met het toetsenbord te bedienen, maar het gebruikte event is `keyPress`. Dit event is verouderd en het is afgeraden dit nog te gebruiken.

Verder is er geen filter op welke toets wordt ingedrukt, hierdoor reageert het in- of uitklappen op elke toets. Beperk dit tot enkel enter en de spatiebalk.

Zorg er bij de spatiebalk ook voor dat de toets niet nog verder verwerkt wordt door de browser (user-agent), anders scrollt de browser een pagina naar beneden bij het drukken van spatie.

- Op pagina: [Detailpagina Hoe kan ik mijn abonnement opzeggen? \(http://www.consuwijzer.nl/kan-ik-van-de-overeenkomst-af/opzeggen-stoppen-annuleren/abbonnement-opzeggen\)](http://www.consuwijzer.nl/kan-ik-van-de-overeenkomst-af/opzeggen-stoppen-annuleren/abbonnement-opzeggen)
 - Zie ook succescriterium 2.1.1
2. Het 'formulier' is niet invulbaar. Het is geen eis in de toegankelijkheidsrichtlijnen om hier een invulbaar (web-)formulier van te maken, maar de informatie wordt wel door meer mensen bruikbaar.
 - Op pagina: [PDF checklist slimme meter \(https://www.consuwijzer.nl/sites/default/files/downloads/Checklist-privacy-besparingsdiensten-slimme-meters.pdf\)](https://www.consuwijzer.nl/sites/default/files/downloads/Checklist-privacy-besparingsdiensten-slimme-meters.pdf)
 3. Op verschillende elementen wordt een `title`-attribuut gebruikt. Dit wordt slecht ondersteund door browsers en hulpsoftware.
 - Waar de title de inhoud of het label van het element dubbelt is het raadzaam deze te verwijderen
 - Als de title meer informatie geeft, overweeg deze informatie dan op een

andere manier aan te bieden die wel goed ondersteund wordt

6 Screenshots

The screenshot shows a website layout with a navigation menu. At the top, there is a red banner with the text '23 M IN ACTIE!'. Below it, a grey box contains the text: '4 de rekening volgens u onterecht? Lees hier hoe u het oplost met een **voorbeeldbrief** van ConsuWijzer.' Below this is another red banner with '22 ER INFORMATIE'. Underneath, a grey box asks: '5 hebt u nog twijfels over wat u moet doen om het op te lossen? ConsuWijzer geeft drie tips:'. Below this are three columns, each with a red circular icon containing a number: '31', '32', and '33'. The first column (31) contains three grey boxes: '25 s de antwoorden op de veelgestelde vragen over', '26 **gevraagde toestemmingen**.' and '27 gratis proefpakketjes nog eens door.'. The second column (32) contains a grey box: '28 spreek het probleem en deze informatie van ConsuWijzer eens met een vriend(in) of familielid. Wie weet kan hij/zij u helpen om de juiste keuze te maken.'. The third column (33) contains a grey box: 'Neem contact op met ConsuWijzer voor een persoonlijk advies van onze **29** **discussie adviseurs**.'

Leesvolgorde pdf terecht checker

7 Organisatie

Dit onderzoek is in opdracht van ACM uitgevoerd door Firm Ground.

7.1 Over Firm Ground

Firm Ground helpt organisaties met het krijgen van grip op de kwaliteit van online dienstverlening en informatie. Denk aan gebruiksvriendelijkheid, toegankelijkheid en bouwkwaliteit. Firm Ground helpt organisaties met het opbouwen van kennis, het verzamelen van feiten voor goede beslissingen, het professionaliseren van online teams en het aanpassen van de organisatie om digitaal goed te regelen.