

Onderzoek toegankelijkheid Digitaal Loket Verkeer (Openbaar Ministerie)

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

CJIB

Evaluatiedatum

17 juli 2023

Managementsamenvatting

Uit dit onderzoek blijkt dat wordt voldaan aan 39 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 invoervelden voor persoonlijke gegevens automatisch worden aangevuld en dat statusberichten goed worden doorgegeven aan hulpsoftware.

Verbeteringen zijn echter nog mogelijk op diverse punten, zoals:

- Er zijn enkele invoervelden zonder labels
- Niet alle koppen staan op het juiste niveau
- De focus op de knoppen is vaak niet zichtbaar

Scope van de evaluatie

Website naam

Digitaal Loket Verkeer (Openbaar Ministerie)

Scope van de website

Alle pagina's op <http://verkeer.acc.loket.om.nl/>

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.

- 26 Voldoende
- 11 Onvoldoende
- 13 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:	foto's van beroep 8062 5422 3641 7530 De grote foto's hebben geen goede alternatieve tekst.

	<p>Onvoldoende</p> <p>foto's van beroep 8062 5422 3641 7530</p> <p>Uitkomst: Onvoldoende</p> <p>PDF machtigingsformulier</p> <p>Uitkomst: Onvoldoende</p>	<p>Ten eerste is de alt-tekst geen beschrijving van wat er op de foto te zien is, maar 'Overtreding gepleegd op Arnhem op de datum 11-2-2019 om 13:45 uur'. Ten tweede staan er onder de foto, binnen de afbeelding, nog teksten met extra gegevens zoals de snelheid en locatie. Deze teksten komen niet in de content onder de foto terug. Zie ook 1.4.5.</p> <p>PDF machtigingsformulier</p> <p>Bovenaan de pagina staat een figure element zonder alternatieve tekst. Het gaat hier om het rechthoekige kader om de tekst. Deze figuur kan beter uit de codelaag gehaald worden door deze als decoratief/ artefact te markeren.</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)	<p>Hele sample</p> <p>Uitkomst: Niet van toepassing</p>	
1.2.3: Audiodescriptie of media-alternatief (vooraf opgenomen)	<p>Hele sample</p> <p>Uitkomst: Niet van toepassing</p>	
1.2.4: Ondertitels voor doven en slechthorenden (live)	<p>Hele sample</p> <p>Uitkomst: Niet van toepassing</p>	
1.2.5: Audiodescriptie (vooraf opgenomen)	<p>Hele sample</p> <p>Uitkomst: Niet van</p>	

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

1.3 Aanpasbaar

Success Criterium	Uitkomst	Bevindingen
1.3.1: Info en relaties	<p>Hele sample</p> <p>Uitkomst: Onvoldoende</p> <p>startpagina</p> <p>Uitkomst: Onvoldoende</p> <p>beroep 1062 5422 0888 4407</p> <p>Uitkomst: Onvoldoende</p> <p>zoeken op cjib-nummer</p> <p>Uitkomst: Onvoldoende</p> <p>beroep 4062 5422 3200 1401</p> <p>Uitkomst: Onvoldoende</p> <p>PDF van verzonden beroep - 0062542208884410 2023-05-23</p> <p>Uitkomst: Onvoldoende</p> <p>PDF machtigingsformulier</p> <p>Uitkomst: Onvoldoende</p>	<p>startpagina</p> <p>De kophierarchie klopt niet helemaal. Er staat een h2-kop 'Zoek een boete' met daaronder meerdere h3-koppen zoals 'Namens iemand anders in beroep?' en 'Snel naar'. Deze koppen vallen qua betekenis niet onder 'Zoek een boete' maar zijn op zichzelf staande onderdelen. Maak hiervan ook h2-koppen of zorg voor een beschrijvende tussenkop, zoals bij de onderdelen in de footer. Zie screenshot 2. Dit komt op meerdere pagina's voor.</p> <p>Het invoerveld om te filteren op CJIB-nummer heeft geen label. Een placeholder is niet voldoende omdat deze niet altijd beschikbaar is. Zorg bij voorkeur voor een label element dat altijd zichtbaar is en gekoppeld is aan het invoerveld, zodat hulpsoftware het ook kan herkennen.</p> <p>beroep 1062 5422 0888 4407</p> <p>Onder 'Stap 1: gegevens' staat een fieldset met een legend, deze legend bevat echter naast de caption 'zekerheid stellen' nog een lange paragraaf met tekst. De legend wordt door de screenreader ook voorgelezen bij de keuzeopties. Houd deze daarom kort.</p> <p>Het invoerveld voor de huisnummertoevoeging heeft geen label. Hierdoor is het voor gebruikers van hulsoftware niet duidelijk wat hier moet worden ingevuld.</p> <p>zoeken op cjib-nummer</p> <p>Het tweede invoerveld bij het tijdstip heeft geen</p>

		<p>label. Hierdoor is het voor gebruikers van hulpsoftware niet duidelijk wat hier ingevuld moet worden. Geef in de labels duidelijk aan waar het uur en waar de minuten verwacht worden. Een placeholder is hiervoor behulpzaam, maar niet voldoende omdat deze niet altijd beschikbaar is.</p> <p>Opmerking: de datumprikker werkt niet. Ik krijg alleen 2 pijltjes te zien met de buttons 'previous month' en 'next month', maar er zijn geen maanden te zien in tekst. Zie screenshot 3.</p> <p>beroep 4062 5422 3200 1401</p> <p>Onder Samenvatting staat een dl-element dat niet correct is opgemaakt. Een definition list moet terms en en data (dt- en dd-elementen) bevatten. Deze lijst heeft alleen een dt-element. Wanneer lijsten niet correct zijn opgemaakt kan hulpsoftware het mogelijk niet goed interpreteren. Dit komt op meerdere pagina's voor.</p> <p>PDF van verzonden beroep - 0062542208884410 2023-05-23</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> <p>NB: Bij verzonden beroepen zoals deze is de informatie in de PDF niet meer in het digitale loket in te zien. Daarom moet deze PDF ook toegankelijk zijn.</p> <p>PDF machtigingsformulier</p> <p>De PDF heeft een codelaag, maar bestaat bijna</p>
--	--	---

		enkel uit paragraaf tags. Om als formulier te dienen horen hier ook andere elementen in te staan zoals formuliervelden en labels. Voor wie het formulier niet kan printen om in te vullen, is het nu onmogelijk om dit digitaal te doen.
1.3.2: Betekenisvolle volgorde	Hele sample Uitkomst: Voldoende	
1.3.3: Zintuiglijke eigenschappen	Hele sample Uitkomst: Voldoende	
1.3.4: Weergavestand	Hele sample Uitkomst: Voldoende	
1.3.5: Identificeer het doel van de input	Hele sample Uitkomst: Voldoende	

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:	Hele sample Bevindingen:

	<p>Onvoldoende</p> <p>startpagina</p> <p>Uitkomst: Onvoldoende</p> <p>beroep 1062 5422 0888 4407</p> <p>Uitkomst: Onvoldoende</p> <p>foto's van beroep 8062 5422 3641 7530</p> <p>Uitkomst: Onvoldoende</p>	<p>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.</p> <p>startpagina</p> <p>De grijze tekst boven de filteropties (3.57).</p> <p>De tekst op de button met 'beroep aanvullen/intrekken nog niet mogelijk' (3.91). Disabled buttons mogen een lager contrast hebben, maar deze buttons krijgen wel focus. Aangeraden wordt om de focus hier te verwijderen en eventueel het contrast te verhogen. Ook disabled buttons geven nog informatie die nuttig kan zijn.</p> <p>beroep 1062 5422 0888 4407</p> <p>De tekst 'Gegevens' van de eerste stap op groene achtergrond (3.56). Zie ook screenshot 1.</p> <p>foto's van beroep 8062 5422 3641 7530</p> <p>De nummers van de foto's onder de grote foto bij 150% of meer ingezoomd (3.9:1).</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>foto's van beroep 8062 5422 3641 7530</p> <p>Uitkomst: Onvoldoende</p>	<p>foto's van beroep 8062 5422 3641 7530</p> <p>Op de foto's staan onderaan binnen de afbeelding 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	Hele sample Uitkomst: Voldoende	
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: Voldoende	
2.1.2: Geen toetsenbordval	Hele sample Uitkomst: Voldoende	
2.1.4: Enkel teken sneltoetsen	Hele sample Uitkomst: Niet van toepassing	

2.2 Genoeg tijd

Success Criterium	Uitkomst	Bevindingen

2.2.1: Timing aanpasbaar	Hele sample Uitkomst: Voldoende	
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: Onvoldoende PDF van verzonden beroep - 0062542208884410 2023-05-23 Uitkomst: Onvoldoende	PDF van verzonden beroep - 0062542208884410 2023-05-23 De titel van het document is 'document.72.docx'. Dit is geen goede beschrijving. 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.
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: Onvoldoende startpagina Uitkomst: Onvoldoende beroep 4062 5422 3200 1401 Uitkomst: Onvoldoende	Hele sample Bevindingen: De focus op de ‘ingelogd blijven’ knop is niet zichtbaar. Hierdoor is het niet duidelijk dat het verlengd kan worden met het toetsenbord. Dit geldt ook voor de knop ‘opnieuw inloggen’ wanneer je automatisch bent uitgelogd. Opmerking: de knoppen om te filteren hebben als focusstijl het omgekeerde van de actieve stijl, maar geen rand (de achtergrondkleuren worden omgewisseld). Het is op deze manier niet erg duidelijk dat een knop focus heeft. Het zou duidelijker zijn om dezelfde stijl te gebruiken als op hover, of de standaard focusrand van de browser. Zie screenshot 4 voor de filterknop op focus. Dit geldt ook voor de focus op de knoppen naar de beroepen en de knoppen in de sidebar zoals ‘lees de voorwaarden’ en de focus op de ‘Snel naar’ en ‘Vragen?’-knoppen wanneer ingezoomd. De rand is hier niet of slecht zichtbaar. Zie screenshots 5 en 6. Opmerking: de focusstijl van de menuknop (wanneer ingezoomd op 175% of meer) is opgemaakt met box-shadow en de outline staat op ‘none’. Windows gebruikers die high contrast aan hebben staan (een standaard setting in het Windows systeem) kunnen nu niet zien wanneer

		<p>hierop de focus staat. Gebruik een outline of een border of een andere techniek die wel goed omgezet wordt in high contrast (en andere accessibility settings).</p> <p>startpagina</p> <p>De focus op de Toon meer/Toon minder links is niet zichtbaar. Voeg bijvoorbeeld een focusrand toe.</p> <p>beroep 4062 5422 3200 1401</p> <p>De focus op de Meer informatie/Minder informatie button onder Gegevens is niet zichtbaar.</p>
--	--	--

2.5 Input Modaliteiten

Success Criterium	Uitkomst	Bevindingen
2.5.1: Aanwijzergebaren	<p>Hele sample</p> <p>Uitkomst: Niet van toepassing</p>	
2.5.2: Aanwijzerannulering	<p>Hele sample</p> <p>Uitkomst: Voldoende</p>	
2.5.3: Label in naam	<p>Hele sample</p> <p>Uitkomst: Voldoende</p>	
2.5.4: Bewegingsactivering	<p>Hele sample</p> <p>Uitkomst: Niet van toepassing</p>	

3 Begrijpelijk

3.1 Leesbaar

Success Criterium	Uitkomst	Bevindingen

3.1.1: Taal van de pagina	<p>Hele sample</p> <p>Uitkomst: Onvoldoende</p> <p>PDF van verzonden beroep - 0062542208884410 2023-05-23</p> <p>Uitkomst: Onvoldoende</p>	<p>PDF van verzonden beroep - 0062542208884410 2023-05-23</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:</p>	<p>beroep 1062 5422 0888 4407</p> <p>Wanneer een verplicht veld niet is ingevuld, en de</p>

	<p>Onvoldoende</p> <p>beroep 1062 5422 0888 4407</p> <p>Uitkomst: Onvoldoende</p>	<p>‘volgende’ knop wordt geactiveerd, komt er een rood kader om het betreffende veld te staan. Niet iedereen kan dit kader zien en weet nu wat er mis is gegaan. Voeg daarom ook een tekstmelding toe met welk veld nog ingevuld moet worden. Dit komt bij meerdere stappen en zaken voor.</p>
<p>3.3.2: Labels of instructies</p>	<p>Hele sample</p> <p>Uitkomst: Onvoldoende</p> <p>beroep 1062 5422 0888 4407</p> <p>Uitkomst: Onvoldoende</p>	<p>beroep 1062 5422 0888 4407</p> <p>Er staat niet bij alle verplichte velden dat deze verplicht zijn. Het is duidelijker om dit vooraf te vermelden.</p>
<p>3.3.3: Foutsuggestie</p>	<p>Hele sample</p> <p>Uitkomst: Voldoende</p>	
<p>3.3.4: Foutpreventie (wettelijk, financieel, gegevens)</p>	<p>Hele sample</p> <p>Uitkomst: Niet van toepassing</p>	

4 Robuust

4.1 Compatibel

Success Criterium	Uitkomst	Bevindingen
<p>4.1.1: Parsen</p>	<p>Hele sample</p> <p>Uitkomst: Onvoldoende</p>	<p>startpagina</p> <p>De id's van de 'volgende' en de 'toon meer' buttons komen meerdere keren voor op de pagina. Hierdoor kan hulpsoftware de pagina mogelijk lastiger interpreteren. Pas de id's aan.</p>

	<p>startpagina</p> <p>Uitkomst: Onvoldoende</p>	
<p>4.1.2: Naam, rol, waarde</p>	<p>Hele sample</p> <p>Uitkomst: Onvoldoende</p> <p>startpagina</p> <p>Uitkomst: Niet getoetst</p> <p>documenten van het beroep 1062 5422 0888 4407</p> <p>Uitkomst: Onvoldoende</p>	<p>startpagina</p> <p>Opmerking: Bij het zoeken naar een CJIB-nummer verschijnt er een mededeling: 'Door een technische storing ...'. Hierbij staat een sluitknop met de naam 'close'. Het is beter hier Nederlands te gebruiken.</p> <p>documenten van het beroep 1062 5422 0888 4407</p> <p>Wanneer je bent ingezoomd op 200% hebben de downloadbuttons geen naam. De tekst staat op display:none, waardoor deze ook verborgen wordt voor hulpsoftware. Gebruik hiervoor een andere CSS techniek zoals de 'sr-only'-class.</p>
<p>4.1.3: Statusberichten</p>	<p>Hele sample</p> <p>Uitkomst: Voldoende</p>	

Sample met getoetste webpagina's

1. startpagina - <https://verkeer.acc.loket.om.nl/om/dlv/zaken>
2. beroep 1062 5422 0888 4407 - pagina zoeken via startpagina en CJIB-nummer, verder met opgeslagen beroep
3. documenten van het beroep 1062 5422 0888 4407 - pagina zoeken via startpagina en CJIB-nummer, toon meer, documenten downloaden
4. foto's van beroep 8062 5422 3641 7530 - pagina zoeken via startpagina en CJIB-nummer, toon meer, foto's bekijken
5. zoeken op cjib-nummer - <https://verkeer.acc.loket.om.nl/om/dlv/zaken/zoeken>
6. beroep 4062 5422 3200 1401 - pagina zoeken via startpagina en CJIB-nummer, verder met opgeslagen beroep
7. beroep 8062 5422 3641 7530 - pagina zoeken via startpagina en CJIB-nummer, verder met opgeslagen beroep
8. PDF van verzonden beroep - 0062542208884410 2023-05-23 - pagina beroep zoeken via startpagina en CJIB-nummer, toon meer, documenten downloaden, PDF down-

loaden

9. PDF machtigingsformulier - https://verkeer.acc.loket.om.nl/om/dlv/assets/doc/machtigingsformulier_nl.pdf (vanaf startpagina)
10. beroep 0062 5422 3304 0826 - pagina zoeken via startpagina en CJIB-nummer, verder met opgeslagen beroep

Webtechnologie

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

Onderbouwing van de evaluatie

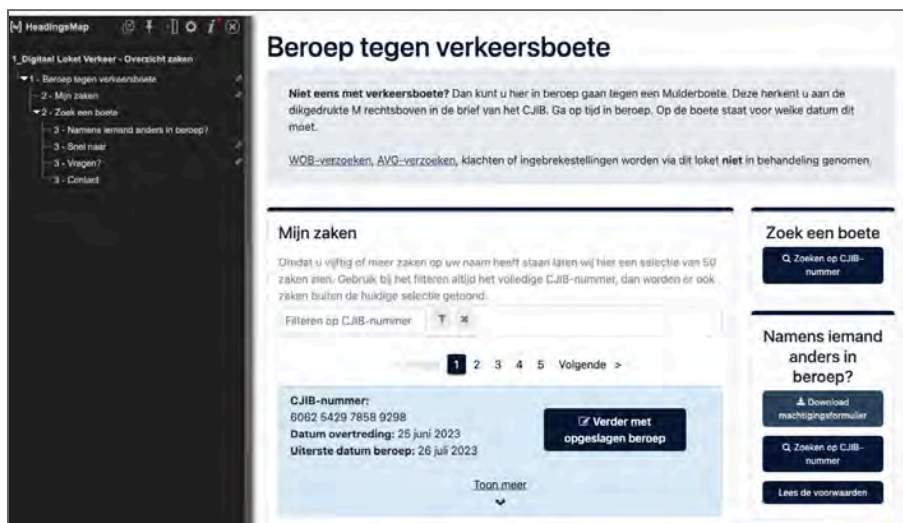
Gebruikte systemen tijdens het onderzoek:

- Chrome 114 en Safari 16.5.1 met Voiceover op Mac 13.4.1
- Edge 114 op Windows 10
- Chrome 114 op Android 13
- Adobe Acrobat Pro DC 2022.003.20314 op Mac 13.2

Screenshots



Figuur 1: De tekst van de eerste stap heeft onvoldoende contrast



Figuur 2: de koppen op h3-niveau vallen onder de verkeerde kop van Zoek een boete



Figuur 3: het kiezen van een datum is erg onduidelijk



Figuur 4: bij focus is er geen rand te zien, alleen omgekeerde kleuren



Figuur 5: de focusrand heeft erg weinig contrast



Figuur 6: de focus is nauwelijks zichtbaar vanwege een witte rand op voornamelijk witte ondergrond