



Ron Zuidema

Onderzoeker Consultant Digitale Toegankelijkheid

WCAG-deelonderzoek content website

iBurgerzaken Selfservice Portaal gemeente Eemsdelta

Opdrachtgever: Gemeente Eemsdelta

Website: ibzpink.eemsdelta.nl

Versie: 1

Datum: 4 december 2024

Inhoudsopgave

Inleiding.....	2
Onderzoeksgegevens.....	3
Scope.....	3
Steekproef.....	4
Samenvatting.....	5
Resultaat	5
Succescriteria met bevindingen.....	6
Succescriterium 1.3.1: Info en relaties (A)	6
Succescriterium 1.4.3: Contrast (minimaal) (AA).....	7
Succescriterium 1.4.5: Afbeeldingen van tekst (AA).....	7
Succescriterium 1.4.11: Contrast van niet-tekstuele content (AA).....	8
Succescriterium 2.5.3: Label in naam (A)	8
Succescriterium 3.1.1: Taal van de pagina (A)	8
Succescriterium 4.1.2: Naam, rol, waarde (A)	9

Inleiding

Dit rapport beschrijft een WCAG-contentonderzoek voor de website iBurgerzaken Selfservice Portaal. Het onderzoek is uitgevoerd in opdracht van gemeente Eemsdelta.

WCAG staat voor Web Content Accessibility Guidelines. Deze richtlijnen maken websites toegankelijker. Ze vallen onder vier thema's: waarneembaar, bedienbaar, begrijpelijk en robuust. Elk thema bevat specifieke succescriteria.

Het rapport beoordeelt de toegankelijkheid van de website volgens de criteria van WCAG 2.2, niveau A en AA. Dit is inclusief WCAG 2.1. Het toont alleen criteria met bevindingen. De rest is Voldoende. Voor elk criterium met bevindingen geeft het rapport een korte beschrijving. De [officiële WCAG-documentatie](#) biedt meer details.

Het onderzoek is uitgevoerd volgens de WCAG-EM-onderzoeksmethode, die werkt met een afgebakende scope en een representatieve steekproef van de website. Hoewel deze aanpak een goed beeld geeft, kunnen sommige toegankelijkheidsproblemen onopgemerkt blijven. Inzichten ontwikkelen zich continu, waardoor criteria en bevindingen in de toekomst anders geïnterpreteerd kunnen worden.

Dit rapport biedt voorbeelden van geconstateerde problemen. Het is aangeraden de website verder te controleren op basis van deze problemen. Ga zorgvuldig te werk bij het implementeren van verbeteringen om geen nieuwe toegankelijkheidsproblemen te introduceren.

Onderzoeksgegevens

Naam website	iBurgerzaken Selfservice Portaal gemeente Eemsdelta
Adres website	ibzpink.eemsdelta.nl
Opdrachtgever	Gemeente Eemsdelta
Datum	4 december 2024
Onderzoeker	Ron Zuidema
Onderzoeksdoel	WCAG 2.2 A en AA
Soort onderzoek	Deelonderzoek content
Onderzoeksmethode	WCAG-EM
Basisniveau toegankelijkheidsondersteuning	Gangbare browsers en hulpmiddelen
Technologieën	HTML 5, CSS, WAI-ARIA, ECMAScript, SVG, PDF
Gebruikte software	• Google Chrome, versie 131 • Mozilla Firefox. versie 132 • NVDA 2024.3

Scope

- Alle content op ibzpink.eemsdelta.nl

Niet in scope:

- De techniek op alle pagina's van ibzpink.eemsdelta.nl

Steekproef

- Home: <https://ibzpink.eemsdelta.nl/gaas-web/start.html>
- Geboorteaangifte: <https://ibzpink.eemsdelta.nl/gaas-web/server/continue/StartGeboorte#burgerzaken>
- Aanvraag reisdocument: <https://ibzpink.eemsdelta.nl/gaas-web/server/continue/StartVermissingReisdocument#burgerzaken>
- Aangifte verhuizing naar buitenland: <https://ibzpink.eemsdelta.nl/gaas-web/server/continue/StartVerhuizingBuitenland#burgerzaken>
- Aanvraag Uittreksel BRP: <https://ibzpink.eemsdelta.nl/gaas-web/server/continue/StartAanvraagUittrekselBRP#burgerzaken>

Samenvatting

De website ibzpink.eemsdelta.nl is onderzocht tussen 25 november en 4 december 2024. Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van de evaluatiemethode WCAG-EM.

Dit deelonderzoek heeft zich uitsluitend gericht op de content. Hierbij zijn 33 van de 50 succescriteria onderzocht die relevant zijn voor content. Om een volledig beeld te krijgen van de toegankelijkheid van de website en een complete onderbouwing voor de toegankelijkheidsverklaring, is ook een technisch onderzoek nodig.

Het onderzoek toont aan dat de website op veel punten al rekening houdt met digitale toegankelijkheid. Dit maakt de meeste onderdelen goed bruikbaar voor mensen met een functiebeperking. Toch voldoet de content nog niet aan alle onderzochte succescriteria. Deze succescriteria en een gedetailleerde probleembeschrijving zijn te vinden in het volgende hoofdstuk.

Resultaat

Beoordeling	Aantal succescriteria
Voldoende	26
Onvoldoende	7
Niet onderzocht (techniek)	22
Totaal	55

Succescriteria met bevindingen

Succescriterium 1.3.1: Info en relaties (A)	6
Succescriterium 1.4.3: Contrast (minimaal) (AA).....	7
Succescriterium 1.4.5: Afbeeldingen van tekst (AA).....	7
Succescriterium 1.4.11: Contrast van niet-tekstuele content (AA).....	8
Succescriterium 2.5.3: Label in naam (A)	8
Succescriterium 3.1.1: Taal van de pagina (A)	8
Succescriterium 4.1.2: Naam, rol, waarde (A)	9

Succescriterium 1.3.1: Info en relaties (A)

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

Bevindingen

De pagina "Geboorteaangifte" bevat na inlog met DigiD de tekst "Persoonsgegevens uit de Basisregistratie Personen (BRP)" dat wijst naar de gegevens eronder. Deze tekst is een kop. Maar het is niet zo gemarkeerd. Gebruikers van hulpmiddelen missen deze structuur en kunnen niet via koppen navigeren. Markeer koppen met h1-h6 html-elementen. Gebruik kopniveau 4, net als de tussenkop "Contactgegevens" eronder.

De pagina "Aanvraag reisdocument" heeft in de eerste stap onder "Aanvrager" een uitklapbaar element met de tabel "Huidige reisdocumenten". Een kopcel mist inhoud. Of het is onterecht opgemaakt als kopcel terwijl het een gegevenscel moet zijn. Hierdoor denken gebruikers van schermlezers misschien dat er inhoud ontbreekt. Vul de kopcel (<th>) met inhoud of verander het in een lege gegevenscel (<td>). Dit komt ook voor in het proces "Aangifte verhuizing naar buitenland" in de stap "Bevestiging".

Op de pagina "Aanvraag reisdocument" staat bij de stap "Bevestiging" onder de kop "Opgeven als vermist" een tekst die begint met "Ondergetekende verklaart dat hij/zij op de hoogte is dat:". De alinea's in deze tekst zijn gescheiden door br-elementen. Hierdoor kunnen mensen die hulpsoftware gebruiken deze informatie niet goed waarnemen en krijgen zij niet dezelfde ervaring als andere gebruikers. De oplossing is om de alinea's met p-elementen te markeren en de opsomming in de tekst met de juiste lijstelementen (ul en li) te structureren.

Succescriterium 1.4.3: Contrast (minimaal) (AA)

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

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

Bevindingen

De pagina "Geboorteaangifte" bevat foutmeldingen bij invoervelden. In de donkere modus (Contrast Hoger) wordt dit weergegeven in bijna zwarte tekst op een rode achtergrond met een contrast van 3,2:1 (#282828 op #E61E40). Deze tekst heeft te weinig contrast. Mensen met slecht zicht of kleurenblindheid kunnen het mogelijk niet zien. Zorg voor genoeg contrast tussen tekst en achtergrond. Normale tekst: minstens 4,5:1. Grote tekst (24px of 19px vet en groter): minstens 3:1. Dit geldt ook voor andere foutmeldingen in deze kleurmodus.

De pagina "Geboorteaangifte" toont na een periode van inactiviteit en na gebruik van de "Volgende"-knop een time-out-pagina. Deze time-outmelding bevat een afbeelding met de tekst "Timeout" in lichtgrijs op een witte achtergrond, met een contrast van 1,4:1 (#D9D9D9 op #FFFFFF). Deze afbeelding van normale tekst heeft onvoldoende contrast. Voor bezoekers die slechtziend of kleurenblind zijn is deze tekst mogelijk niet leesbaar. Zorg voor een contrastverhouding van minimaal 4,5:1 tussen normale tekst en de achtergrond. Dit komt ook voor in andere processen.

Succescriterium 1.4.5: Afbeeldingen van tekst (AA)

Tekst wordt gebruikt in plaats van afbeeldingen van tekst, behalve wanneer de afbeelding aanpasbaar is aan de gebruiker of wanneer een specifieke weergave van tekst essentieel is voor de informatie (zoals een logo).

Bevindingen

De pagina "Geboorteaangifte" toont na een periode van inactiviteit en na gebruik van de "Volgende"-knop een time-out-pagina. Deze time-outmelding bevat een afbeelding van tekst. Deze afbeelding bevat onnodig tekst die beter als gewone tekst op de pagina kan worden opgenomen. Gebruikers met visuele beperkingen kunnen de tekst dan aanpassen naar hun eigen

voorkeuren. Zorg ervoor dat de informatie als gewone tekst op de pagina staat. Dezelfde visuele weergave is vaak te bereiken met HTML en CSS. Dit geldt ook voor andere processen.

Succescriterium 1.4.11: Contrast van niet-tekstuele content (AA)

De visuele onderdelen moeten goed contrasteren met de achtergrondkleuren. Dit betekent dat er een contrastverhouding van minstens 3:1 moet zijn. Het gaat hier om belangrijke onderdelen van de gebruikersinterface en delen van afbeeldingen die nodig zijn om de inhoud te begrijpen. Echter, dit geldt niet voor inactieve onderdelen of onderdelen die niet aangepast worden door de maker maar standaard zijn bepaald door de browser.

Bevindingen

De pagina "Home" bevat links zoals de link "Geboorteaangifte". Deze link heeft een focusindicator bestaande uit een paars kader op een witte achtergrond met een contrast van 2,2:1 (#A7A7FFFF op #FFFFFF). Het contrast van de toetsenbordfocus van dit besturingselement met de achtergrond is onvoldoende. Bezoekers die navigeren met het toetsenbord moeten duidelijk kunnen zien welk element op dat moment geselecteerd is. Zorg ervoor dat de focusindicator van het besturingselement een contrast heeft van minstens 3:1 ten opzichte van de omringende kleuren.

Succescriterium 2.5.3: Label in naam (A)

Bij componenten van de gebruikersinterface met labels die tekst of afbeeldingen van tekst bevatten, bevat de naam de tekst die visueel wordt weergegeven.

Bevindingen

De pagina "Home" heeft bovenaan een invoerveld met als placeholder tekst "Hoe kunnen we je van dienst zijn?". De toegankelijke naam van het bedieningselement bevat de zichtbare labeltekst niet. Dit kan problemen veroorzaken voor gebruikers van spraakinteractie, die afhankelijk zijn van deze zichtbare labels om de bedieningselementen te activeren. Neem de zichtbare labeltekst op in de toegankelijke naam van het element, bij voorkeur vooraan.

Succescriterium 3.1.1: Taal van de pagina (A)

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

Bevindingen

De pagina "Home" heeft geen taal ingesteld. Het lang-attribuut dat de hoofdtaal van de pagina aanduidt ontbreekt in het HTML-element. Hierdoor kan hulpsoftware de taal mogelijk niet correct

uitspreken. Voeg het lang-attribuut met de juiste taalcode toe aan het HTML-element. De code voor Nederlands is "nl".

Succescriterium 4.1.2: Naam, rol, waarde (A)

Software moet de naam, rol en waarden van gebruikersinterface elementen kunnen bepalen, zoals formulierelementen, links en door scripts gegenereerde componenten. Eigenschappen en waarden die de gebruiker kan instellen, moeten ook door software worden bepaald. Browsers en hulpmiddelen moeten meldingen ontvangen wanneer deze items veranderen.

Bevindingen

De pagina "Home" heeft bovenaan een invoerveld met als placeholder tekst "Hoe kunnen we je van dienst zijn?". Het invoerveld heeft geen toegankelijke naam. Hierdoor missen gebruikers van schermlezers waar het veld voor dient. Geef het invoerveld een toegankelijke naam. Dit kan bijvoorbeeld door gebruik te maken van een label-element, aria-label-attribuut of aria-labelledby-attribuut. Dit is ook een fout voor succescriterium 2.5.3.

De pagina "Geboorteaangifte" bevat in de stap "Kind" het invoerveld "Verklaring arts/verloskundige *". Na het uploaden van een verklaringsbestand wordt het bestand getoond met een verwijder-knop ernaast. Deze knop mist een toegankelijke naam/label. Hierdoor wordt de functie of het doel niet overgebracht aan gebruikers van schermlezers. Zorg ervoor dat de knop een toegankelijke naam/label heeft. De toegankelijke naam wordt momenteel bepaald door het tekstalternatief van een icoon, maar dit bevat geen beschrijving. Dit kan worden opgelost door het icoon te verbergen voor schermlezers, waardoor de verborgen tekst in de knop kan worden gebruikt voor de berekening van de toegankelijke naam.

De pagina "Aangifte verhuizing naar buitenland" heeft in stap "Verhuizing" onder kop "Nieuw adres" een keuzelijst om een land te selecteren. Deze keuzelijst mist een toegankelijke naam. Zonder deze informatie kunnen gebruikers van ondersteunende technologieën moeite hebben om dit bedieningselement te begrijpen of te gebruiken. Zorg ervoor dat elke keuzelijst programmatisch een label-element of een vergelijkbare techniek heeft gekoppeld, waardoor het element een naam krijgt. Geef de landen in de keuzelijst een label, want deze zijn nu leeg en worden niet voorgelezen door een schermlezer.

