

Onderzoek toegankelijkheid WCAG 2.1 niveau A en AA

<https://www.ombudsmangroningen.nl/> - Ombudsman Groningen

17 november 2020

Janita Top

Inhoud:

Scope	2
Sample	2
Basisniveau van toegankelijkheidsondersteuning	3
Gebruikte technieken	3
Gebruikte systemen tijdens het onderzoek	4
Bevindingen	4
Screenshots	19

Scope

<https://www.ombudsmangroningen.nl/>

Sample

De onderzoeksresultaten van deze sample zijn representatief voor alle content op het onderzochte domein.

Nr	Omschrijving	URL
1	Home	https://www.ombudsmangroningen.nl/
2	Contact	https://www.ombudsmangroningen.nl/contact
3	Nieuws: te zwaar ingezet	https://www.ombudsmangroningen.nl/actueel/news/te-zwaar-ingezet
4	Onderzoeken inkomen	https://www.ombudsmangroningen.nl/onderzoeken-inkomen-aantasting-goede-naam
5	Lang geen duidelijkheid	https://www.ombudsmangroningen.nl/actueel/news/lang-geen-duidelijkheid-voor-ouders
6	Onderzoeken en jaarverslagen	https://www.ombudsmangroningen.nl/onderzoeken-en-jaarverslagen
7	De ombudsman	https://www.ombudsmangroningen.nl/de-ombudsman
8	Klachten over	https://www.ombudsmangroningen.nl/ombudsman-behandelt-klachten-over
9	Ik heb een klacht	https://www.ombudsmangroningen.nl/ik-heb-een-klacht
10	Proclaimer	https://www.ombudsmangroningen.nl/proclaimer
11	Sitemap	https://www.ombudsmangroningen.nl/sitemap.xml

Nr	Omschrijving	URL
12	Toegankelijkheid	https://www.ombudsmangroningen.nl/toegankelijkheid
13	Zoekresultaten	https://www.ombudsmangroningen.nl/search/site/document
14	Nieuwsbericht	https://www.ombudsmangroningen.nl/nieuws/onbereikbaar-ivm-technisch-onderhoud
15	Pdf 1	https://www.ombudsmangroningen.nl/sites/ombudsman/files/jaarverslag-ombudsman-2019.pdf
16	Pdf 2	https://www.ombudsmangroningen.nl/sites/ombudsman/files/bijlage-behandelde-zaken-Groningen-2019.pdf
17	Pdf 3	https://www.ombudsmangroningen.nl/sites/ombudsman/files/Rapport-20.1.015.pdf
18	Random pagina	https://www.ombudsmangroningen.nl/ombudsman-behandelt-klachten-over-noordelijk-belastingkantoor
19	Random pagina 2	https://www.ombudsmangroningen.nl/ombudsman-behandelt-klachten-over-ten-boer

Basisniveau van toegankelijkheidsondersteuning

Gangbare webbrowsers en hulpapparatuur.

Gebruikte technieken

HTML, CSS, JavaScript, WAI-ARIA, PDF

Deze technieken vallen onder de door W3C uitgebrachte technieken die ondersteund zijn door toegankelijkheid.

Gebruikte systemen tijdens het onderzoek

Chrome 85, Firefox 80 en Safari 13.1.2 met VocieOver op Mac 10.15.6

Adobe Acrobat Pro DC 2020.012.20043 op Mac 10.15.6

Chrome 85 op Android 9

Edge 85 op Windows 10

Bevindingen

Bevindingen die op meerdere pagina's in vergelijkbare vorm voorkomen, worden niet op alle pagina's benoemd.

Wanneer er 'opmerking:' bij een bevinding staat, is dit gedeelte geen afkeuring (er wordt voldaan aan de norm), maar een advies ter verbetering voor de gebruiker.

Alle criteria zijn in te zien op <https://www.w3.org/Translations/WCAG21-nl/>.

criterium	Pagina('s)	Beschrijving	Gevolg	Oplossingsrichting
1.1.1 Niet-tekstuele content (A)	1	Op de homepage staat een logo van de organisatie. In dit logo is de tekst "Ombudsman Groningen" zichtbaar. Deze tekst komt echter niet terug in de alternatieve tekst van het logo. De alternatieve tekst luidt nu 'Home'.	Mensen die het logo niet kunnen zien, missen het feit dat er een logo op de pagina staat.	Voor afbeeldingen geldt dat alle tekst in een afbeelding terug moet komen in de alternatieve tekst.
	1	De afbeelding onder het kopje 'Behandelt klachten over' heeft alternatieve tekst	De alternatieve tekst dient de tekst van de	Verander de alternatieve tekst.

Criterium	Pagina('s)	Beschrijving	Gevolg	Oplossingsrichting
		'Ombudsman werkt voor'. De afbeelding bevat andere tekst.	afbeelding te herhalen zodat een blinde gebruiker dezelfde content voorgelezen krijgt als een ziende gebruiker.	
	1	De afbeelding onder het kopje 'Ik heb een klacht' heeft alternatieve tekst 'Afbeelding van mensen met klacht in denkballon. Afbeelding linkt naar Ik heb een klacht.' terwijl er andere tekst op de afbeelding staat.	De alternatieve tekst dient de tekst van de afbeelding te herhalen zodat een blinde gebruiker dezelfde content voorgelezen krijgt als een ziende gebruiker.	Verander de alternatieve tekst.
	7	De afbeelding met de kernwaarden is informatief en verdient een beter tekstueel alternatief dan alleen 'kernwaarden'. Deze vier kernwaarden die op de afbeelding te zijn, komen niet voor in de content van de pagina.	Een onvolledige alternatieve tekst zorgt ervoor dat een blinde gebruiker deze informatie mist.	In de alternatieve tekst kan verwezen worden naar de plek, bijvoorbeeld onder de afbeelding, waar deze waarden in tekst staan uitgeschreven.
1.2.1 Louter-geluid en louter-videobeeld		Niet van toepassing		

Criterium	Pagina('s)	Beschrijving	Gevolg	Oplossingsrichting
(vooraf opgenomen) (A)				
1.2.2 Ondertiteling voor doven en slechthorenden (vooraf opgenomen) (A)		Niet van toepassing		
1.2.3 Audiodescriptie of media-alternatief (vooraf opgenomen) (A)		Niet van toepassing		
1.2.4 Ondertitels voor doven en slechthorenden (live) (AA)		Niet van toepassing		
1.2.5 Audiodescriptie (vooraf opgenomen) (AA)		Niet van toepassing		
1.3.1 Info en relaties (A)	2	De teksten 'telefoon', 'bezoek- en postadres' en 'e-mailadres' zijn functioneel gezien koppen, maar zijn niet als koppen opgemaakt.	Een blinde gebruiker die een lijst met koppen op de pagina genereert, zal deze koppen missen en minder makkelijk bij	Gebruik hier header-elementen in plaats van p-elementen.

criterium	Pagina('s)	Beschrijving	Gevolg	Oplossingsrichting
			deze stukken content komen.	
	2	Boven het kruimelpad staat een visueel verborgen kop 2 met tekst 'U bent hier'. Hier is het header-element onterecht gebruikt voor tekst die geen kop is.	De koppenstructuur van deze pagina geeft geen duidelijke informatie aan een blinde gebruiker. Zie screenshot 1.	Verander deze kop in een p-element en voeg meer kopjes toe aan de content van de pagina.
	3,4,5	De koppen op deze pagina zijn niet opgemaakt als koppen. Zie 'Vervoersvoorziening kinderen', 'Aanpassing verslag', 'Vrijblijvend een hulpvraag stellen' en 'Dossierinzage'. Deze teksten zijn opgemaakt met een strong- en een em-element. Hiervoor zijn deze elementen niet bedoeld. Als het vetgedrukt weergegeven moet worden, gebruik dan CSS.	Gebruikers van hulpsoftware krijgen geen goed overzicht van de pagina omdat de koppen voor hen missen.	Verander deze teksten in header-elementen.
	15, 16, 17	Dit document heeft geen tags. Omdat tags ontbreken kan de PDF ook niet volledig onderzocht worden (alle succescriteria met betrekking tot de PDF code laag zoals semantische koppen en alt teksten bij afbeeldingen).	Hierdoor is er voor hulpsoftware (zoals voorleessoftware) 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.

Criterium	Pagina('s)	Beschrijving	Gevolg	Oplossingsrichting
1.3.2 Betekenisvolle volgorde (A)	1	In de blokjes met koppen 'De Ombudsman', 'Behandelt klachten over', 'Nieuws', 'Ik heb een klacht', 'Onderzoeken/Jaarverslagen' is een p-element met code ' '; gebruikt om ruimte te creëren tussen de blokken.	Hierdoor kan een blinde gebruiker in verwarring raken omdat de indruk wordt gewekt dat content wordt gemist.	Gebruik CSS om de ruimte in de lay-out te creëren.
	5	In de content van de pagina zijn de HTML-tekens gebruikt om de ruimte te creëren tussen blokken tekst.	Hierdoor kan een blinde gebruiker in verwarring raken omdat de indruk wordt gewekt dat content wordt gemist.	Gebruik CSS om de ruimte in de lay-out te creëren.
1.3.3 Zintuiglijke eigenschappen (A)		Geen problemen gevonden		
1.3.4 Weergavestand (AA)		Geen problemen gevonden		
1.3.5 Identificeer het doel van de input (AA)		Geen problemen gevonden		
1.4.1 Gebruik van kleur (A)		Geen problemen gevonden		
1.4.2 Geluidsbediening (A)		Niet van toepassing		

Criterium	Pagina('s)	Beschrijving	Gevolg	Oplossingsrichting
1.4.3 Contrast (AA)	1	Op de homepagina hebben de koppen 'De Ombudsman', 'Behandelt klachten over', 'Nieuws', 'Ik heb een klacht', 'Onderzoeken/Jaarverslagen' een blauwe tekstkleur #476fac. Op een grijze achtergrond (#eeeeee) geeft deze tekstkleur kleurcontrast van 4,4:1.	De tekst is slecht leesbaar.	Dit moet minimaal 4,5:1 zijn.
	1	De datums in de rechterkolom onder het kopje 'Nieuwsberichten' heeft tekstkleur #727d84. Deze kleur geeft kleurcontrast van 4,2:1.	De tekst is slecht leesbaar.	Dit moet minimaal 4,5:1 zijn.
	alle	De placeholder tekst 'Zoeken' in de zoekbalk bovenaan de pagina heeft een grijze tekstkleur. Deze kleur geeft contrastwaarde van 3,5:1.	De tekst is slecht leesbaar.	Dit moet minimaal 4,5:1 zijn.
	3	De datum van het bericht heeft een tekstkleur #777. Deze kleur voldoet net niet aan de eis van 4,5:1. Het kleurcontrast is 4,48:1.	De tekst is slecht leesbaar.	Dit moet minimaal 4,5:1 zijn.
	15	De tekstkleur van het citaat op het eerste blad van dit document is #838690. Deze kleur geeft het kleurcontrast van 3,6:1.	De tekst is slecht leesbaar.	Dit moet minimaal 4,5:1 zijn.
	15,16	Op pagina 5 van document onder 15 wordt blauwe kleur gebruikt als achtergrond voor witte teksten. Het kleurcontrast is 3,3:1. Deze	De tekst is slecht leesbaar.	Dit moet minimaal 4,5:1 zijn.

criterium	Pagina('s)	Beschrijving	Gevolg	Oplossingsrichting
		kleurencombinatie komt op meerdere pagina's voor. Zie ook tabellen vanaf pagina 15 (document nr.15).		
	15	Op pagina 8 staat een rode tekst. Het kleurcontrast is 3,9:1.	De tekst is slecht leesbaar.	Dit moet minimaal 4,5:1 zijn.
1.4.4 Herschalen van tekst (AA)		Geen problemen gevonden		
1.4.5 Afbeeldingen van tekst (AA)	7	De afbeelding met de kernwaarden is een afbeelding van tekst.	Deze tekst is daardoor voor bezoekers niet aan te passen aan voor hen geschikt gebruik.	Plaats teksten met HTML of bied een tekstalternatief.
1.4.10 Reflow (AA)		Geen problemen gevonden		
1.4.11 Contrast van niet-tekstuele content (AA)	13	Het invoerveld van de zoekbalk heeft geen standaard focus indicator omdat het handmatig is uitgezet (outline:0) en vervangen door een randkleur #66afe9 en een lichte schaduw. Deze kleur heeft onvoldoende contrast met de witte achtergrond van de pagina, namelijk 2.4:1. Zie screenshot 2.	De focus indicator is slecht zichtbaar.	Dit moet minimaal 3:1 zijn anders is de focus niet zichtbaar. Maak de zelfgemaakte focus indicator meer zichtbaar of verwijder 'outline:0'.

Criterium	Pagina('s)	Beschrijving	Gevolg	Oplossingsrichting
1.4.12 Tekstafstand (AA)		Geen problemen gevonden		
1.4.13 Content bij hover or focus (AA)		Geen problemen gevonden		
2.1.1 Toetsenbord (A)		Geen problemen gevonden		
2.1.2 Geen toetsenbordval (A)		Geen problemen gevonden		
2.1.4 Enkel teken sneltoetsen (A)		Niet van toepassing		
2.2.1 Timing aanpasbaar (A)		Niet van toepassing		
2.2.2 Pauzeren, stoppen, verbergen (A)		Niet van toepassing		
2.3.1 Drie flitsen of beneden drempelwaarde (A)		Niet van toepassing		
2.4.1 Blokken omzeilen (A)	15, 16, 17	Deze documenten hebben geen bladwijzers. Er is wel een inhoudsopgave aanwezig, maar deze is	Hierdoor is er geen andere manier om door het document heen te gaan dan het van boven	Voeg bladwijzers toe.

criterium	Pagina('s)	Beschrijving	Gevolg	Oplossingsrichting
		niet interactief en kan niet bediend worden met het toetsenbord.	tot onder door te lopen. Zeker voor een lang document als dit is het essentieel dat er een manier is om direct naar de gewenste sectie te springen.	
2.4.2 Paginatitel (A)	15, 16, 17	In de meta-data van dit document is de titel niet ingesteld. De titel dient een korte beschrijving van de inhoud van het bestand te zijn.	Voor gebruikers van hulpsoftware is het voor de navigatie tussen documenten 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.	Dit kan worden ingesteld via Bestand - Eigenschappen.
2.4.3 Focus volgorde (A)		Geen problemen gevonden		
2.4.4 Linkdoel (in context) (A)	2	Onder het artikel staan drie links naar de sociale netwerken. Deze links bevatten geen tekst of een ander volwaardig alternatief om deze links een linkdoel te geven. Een title-attribuut is niet voldoende om de link context te geven.	Gebruikers van hulpsoftware weten niet waar deze links voor zijn.	Gebruik hier een andere methode om deze spans visueel te verbergen. Dat kan bijvoorbeeld door class=element-invisible te

criterium	Pagina('s)	Beschrijving	Gevolg	Oplossingsrichting
		Elke link heeft een span-element met tekst maar deze span-elementen zijn verborgen met display:none. Deze code verbergt elementen niet alleen van het visueel maar ook voor hulpsoftware.		gebruiken die al aanwezig is in het project.
2.4.5 Meerdere manieren (AA)		Geen problemen gevonden		
2.4.6 Koppen en labels (AA)		Geen problemen gevonden		
2.4.7 Focus zichtbaar (AA)	alle	Als de website bekeken wordt op een mobiele weergave, verschijnt een knop met 'Menu' erop om met menu te openen. Op deze knop is de focus indicator uitgezet.	Dit zorgt ervoor dat de gebruiker geen indicatie krijgt wanneer dit element focus ontvangt en daardoor het menu mogelijk niet meer kan openen.	Verwijder outline:0 op deze knop of vervang het door zelfgeschreven focus style die voldoet aan de contrast eisen.
	alle	Als je gebruik maakt van de skiplink kom je visueel onder de header balk terecht, en zie je niet op welke link je staat, zoals op home op het bovenste blok. Zie screenshot 3.	Dit kan verwarrend zijn voor ziende toetsenbordgebruikers.	Zorg dat de balk niet over de content heen valt.

criterium	Pagina('s)	Beschrijving	Gevolg	Oplossingsrichting
2.5.1 Aanwijzergebaren (A)		Niet van toepassing		
2.5.2 Aanwijzerannulering (A)		Geen problemen gevonden		
2.5.3 Label in naam (A)	1	Dit succescriterium is bedoeld om bediening met spraaksoftware mogelijk te maken. Belangrijk hierbij is dat de visueel zichtbare tekst onderdeel is van de toegankelijkheidsnaam van het element. Op alle onderzochte pagina's is echter niet alle tekst in het logo onderdeel van de toegankelijkheidsnaam, zie ook succescriterium 1.1.1. In dit logo is de tekst "Ombudsman Groningen" zichtbaar. Deze tekst komt echter niet terug in de alternatieve tekst van het logo. De alternatieve tekst luidt nu 'Home'.	Het is niet mogelijk om met spraaksoftware deze link te bedienen.	Geef dit logo een toegankelijke naam (het alt-attribuut) 'Ombudsman Groningen'.
2.5.4 Bewegingsactivering (A)		Niet van toepassing		
3.1.1 Taal van de pagina (A)	11	In de HTML-code is geen taal voor de pagina aangegeven.	Bezoekers die gebruik maken van hulpsoftware kunnen hierdoor de	Gebruik hiervoor het lang-attribuut.

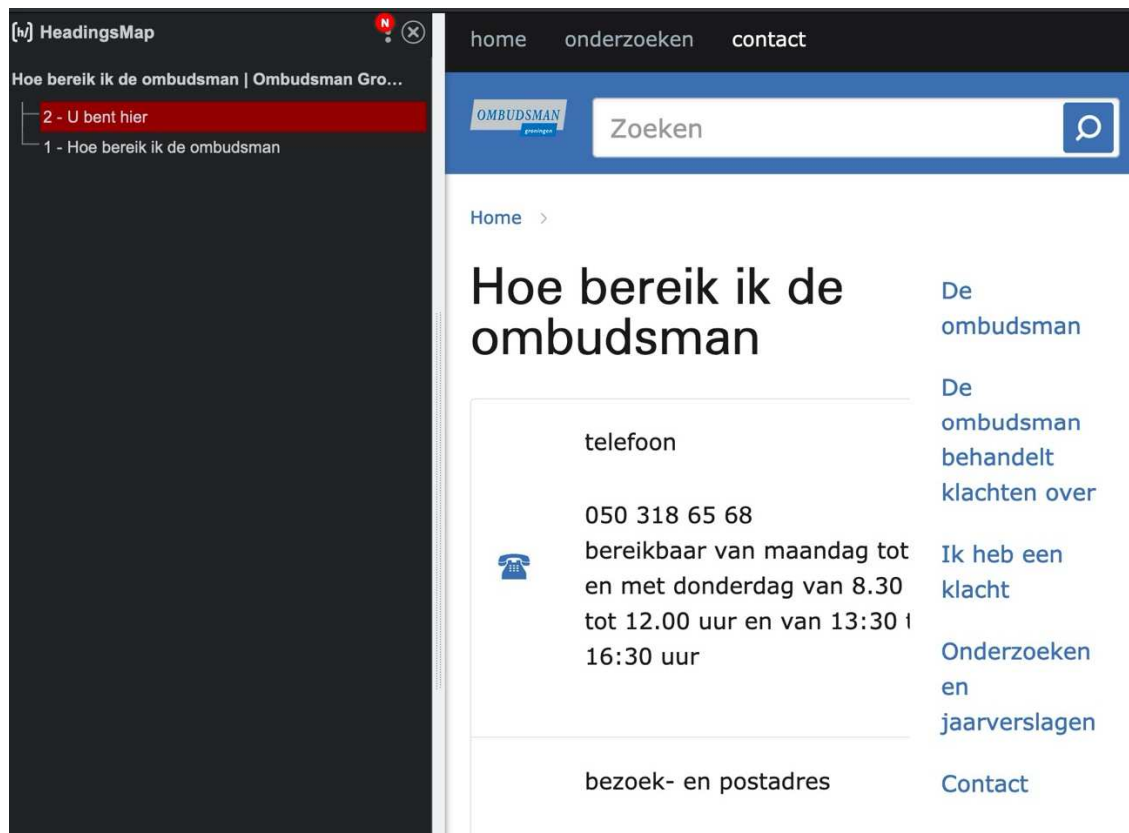
criterium	Pagina('s)	Beschrijving	Gevolg	Oplossingsrichting
			pagina in een verkeerde taal voorgelezen krijgen.	
	15, 16, 17	In de meta data van dit PDF is de taal niet ingesteld.	De taal hoort ingesteld te worden, zodat hulpsoftware de informatie uit het bestand in de correcte taal kan overdragen aan de bezoeker.	Dat kan via Bestand – Eigenschappen.
3.1.2 Taal van onderdelen (AA)	1	De taal van aria-labels op deze website is Engels terwijl de website voor een Nederlandse bezoeker is bedoeld.	Een screenreader leest Engelse woorden voor met de Nederlandse uitspraakregels.	Verander de aria-labels in het Nederlands.
	13	Op deze pagina, als er geen resultaten zijn gevonden, verschijnt een melding 'No search results found'.	Een screenreader leest deze Engelse tekst voor met de Nederlandse uitspraakregels.	Vertaal deze tekst in het Nederlands of voeg een lang=en toe aan het heading-element waar deze tekst in zit.
3.2.1 Bij focus (A)		Geen problemen gevonden		

criterium	Pagina('s)	Beschrijving	Gevolg	Oplossingsrichting
3.2.2 Bij input (A)		Geen problemen gevonden		
3.2.3 Consistente navigatie (AA)		Geen problemen gevonden		
3.2.4 Consistente identificatie (AA)		Geen problemen gevonden		
3.3.1 Fout Identificatie (A)		Geen problemen gevonden		
3.3.2 Labels of instructies (A)		Geen problemen gevonden		
3.3.3 Foutsuggesties (AA)		Geen problemen gevonden		
3.3.4 Foutpreventie (wettelijk, financieel, gegevens) (AA)		Niet van toepassing		
4.1.1 Parsen (A)		Geen problemen gevonden		
4.1.2 Naam, rol, waarde (A)	1	Opmerking: In de footer van de website staat een link met tekst 'Nieuws uit het webarchief'. Aan de container om deze link is een aria-label	Dit label voegt niets toe aan de toegankelijkheid van dit element. De screenreader leest aria-labels voor alleen op	Verwijder dit label.

criterium	Pagina('s)	Beschrijving	Gevolg	Oplossingsrichting
		toegevoegd met 'Bekijk het nieuws van deze website in het webarchief'.	interactieve elementen. Anders zou een blinde gebruiker te veel informatie voorgelezen krijgen die er niet toe doet.	
	alle	Opmerking: Het div-element om de skiplink heeft role=navigation. Dit is overbodig.	Onnodig gebruik van Aria attributen kan onverwachte resultaten geven.	Verwijder deze rol.
	1	Opmerking. In de footer van de website is een aria-label gebruikt op een section-element.	Dit label voegt niets toe aan de toegankelijkheid van dit element. De screenreader leest aria-labels voor alleen op interactieve elementen. Anders zou een blinde gebruiker te veel informatie voorgelezen krijgen die er niet toe doet.	Verwijder dit label.

Criterium	Pagina('s)	Beschrijving	Gevolg	Oplossingsrichting
4.1.3 Statusberichten (AA)		Niet van toepassing		

Screenshots



Screenshot 1: Koppenstructuur

[Home](#) >

Zoeken

document

Zoeken

No search results found

Screenshot 2: Focus indicator zoekbalk



bureau Ombudsman zijn aangepast.

[Komt mijn inspraakreactie aan?](#)

12-11-2020 — Een man is van mening dat de gemeente het verzenden van digitale ontvangstbevestigingen beter moet regelen.

Ik heb een klacht



Onderzoeken / Jaarverslagen



[Publicatie kapvergunningen](#)

10-11-2020 — Een vrouw ziet een gele stip op een boom en denkt dat die zal worden gekapt. Zij heeft echter geen publicatie van de kapvergunning gezien waardoor ze hiertegen geen bezwaar kan maken.

[Meer nieuws »](#)

Screenshot 3: Balk valt over bovenste onderdelen heen. De focus staat nu op het bovenste blok maar dat is niet te zien.