

# CARDAN Technobility

WCAG 2.1 inspectie niveau AA  
mijn.intwente.nl & aanmelden.intwente.nl

**Opdrachtgever:** DSW Zorgverzekeraar / Zorgkantoor DSW

**Website:** mijn.intwente.nl & aanmelden.intwente.nl

**Rapportversie:** 1.0

Tilburg, 01 juni 2023

# Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
<b>Onderzoeksgegevens.....</b>	<b>4</b>
Algemene gegevens.....	4
Scope van het onderzoek.....	4
Steekproef.....	4
Inspectiemethode.....	4
Toegepaste norm.....	4
Gebruikte technieken.....	4
Basisniveau van toegankelijkheidsondersteuning.....	4
User agents.....	5
Afhankelijke technologie.....	5
Inspectie-instelling.....	5
<b>Samenvatting.....</b>	<b>6</b>
<b>Beoordeling.....</b>	<b>9</b>
<b>Principe 1: Waarneembaar.....</b>	<b>12</b>
Richtlijn 1.1: Tekstalternatieven.....	12
Richtlijn 1.2: Op tijd gebaseerde media.....	14
Richtlijn 1.3: Aanpasbaar.....	16
Richtlijn 1.4: Onderscheidbaar.....	21
<b>Principe 2: Bedienbaar.....</b>	<b>29</b>
Richtlijn 2.1: Toetsenbordtoegankelijk.....	29
Richtlijn 2.2: Genoeg tijd.....	31
Richtlijn 2.3: Toevallen.....	32
Richtlijn 2.4: Navigeerbaar.....	33
Richtlijn 2.5: Input Modaliteiten.....	37
<b>Principe 3: Begrijpelijk.....</b>	<b>39</b>
Richtlijn 3.1: Leesbaar.....	39
Richtlijn 3.2: Voorspelbaar.....	41
Richtlijn 3.3: Assistentie bij invoer.....	42
<b>Principe 4: Robuust.....</b>	<b>44</b>
Richtlijn 4.1: Compatibel.....	44
<b>Bijlage 1: Pagina's in de steekproef van het onderzoek.....</b>	<b>49</b>
Volledige steekproef.....	49

# Inleiding

Op verzoek van DSW Zorgverzekeraar / Zorgkantoor DSW, aanbieder van de website [mijn.intwente.nl](https://mijn.intwente.nl) & [aanmelden.intwente.nl](https://aanmelden.intwente.nl), is een handmatig onderzoek uitgevoerd waarin vastgesteld is in hoeverre de website voldoet aan WCAG 2.1, niveau AA. Het onderzoek is uitgevoerd volgens de richtlijnen van het Waarmerk drempelvrij.nl, het Nederlandse kwaliteitsmerk voor toegankelijke websites.

WCAG staat voor Web Content Accessibility Guidelines. Dit zijn de internationale richtlijnen voor toegankelijkheid van webcontent. De WCAG 2.1 zijn opgedeeld in vier principes, namelijk: Waarneembaar, Bedienbaar, Begrijpelijk en Robuust. Elk principe bestaat uit een aantal richtlijnen. Elke richtlijn is vervolgens opgedeeld in één of meerdere meetbare succescriteria. Omdat WCAG 2.1 techniek-onafhankelijk is opgesteld, kan hiermee de toegankelijkheid van alle content op het web worden gemeten.

Toepassing van WCAG 2.1 is sinds 23 december 2018 verplicht volgens de Europese richtlijnen voor digitale toegankelijkheid (EN 301 549). De Nederlandse richtlijnen voor digitale toegankelijkheid staan in het [Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid](#) en volgen net als het Waarmerk drempelvrij.nl deze Europese richtlijn (EN 301 549). Een website die voldoet aan WCAG 2.1, voldoet daarmee dus zowel aan de Nederlandse als de Europese richtlijnen voor digitale toegankelijkheid.

Dit rapport beschrijft per succescriterium in hoeverre de website al dan niet voldoet.

Heeft u naar aanleiding van dit rapport inhoudelijke vragen, dan kunt u contact met ons opnemen om deze te bespreken. Onze voorkeur gaat uit naar contact via e-mail: [technobility@cardan.com](mailto:technobility@cardan.com). Vermeldt u hierbij alstublieft de naam van uw organisatie (DSW Zorgverzekeraar / Zorgkantoor DSW) en de datum van het rapport (01 juni 2023).

# Onderzoeksgegevens

## Algemene gegevens

Opdrachtgever:	DSW Zorgverzekeraar / Zorgkantoor DSW
Onderzochte websites:	mijn.intwente.nl & aanmelden.intwente.nl
Type onderzoek:	WCAG 2.1 inspectie niveau AA
Versie van rapport:	1.0
Datum rapport:	01 juni 2023
Inspectie-instelling:	Cardan Technobility
Inspecteur:	Gerard Copinga
Senior Consultant:	Bart Pluijms

## Scope van het onderzoek

- Alle pagina's op mijn.test.intwente.nl (URI-basis)
- Alle pagina's op mijn.test.intwente.nl/aanmelden (URI-basis)
- Niet de kantoorbestanden van vóór 23 september 2018, tenzij ze deel uitmaken van een administratief proces (wettelijke uitzondering voor de overheid)
- Niet de audio- en videobestanden die vóór 23 september 2020 op het digitale kanaal zijn geplaatst (wettelijke uitzondering voor de overheid)

Tussen haakjes staat de reden waarom een gedeelte wel of niet is meegenomen. Dit is conform de regels voor het bepalen van de scope in de evaluatiemethode WCAG-EM of valt onder een van de [uitzonderingen van digitoegankelijk](#).

## Steekproef

Aantal pagina's: 22 (zie bijlage 1 voor de URI's in de volledige steekproef)

## Inspectiemethode

Dit onderzoek (inspectie) is uitgevoerd conform de evaluatiemethode WCAG-EM. Deze methode is aanbevolen volgens digitoegankelijk. Een overzicht van de gebruikte methode is te vinden op de pagina: <https://www.w3.org/WAI/test-evaluate/conformance/wcag-em/>.

## Toegepaste norm

WCAG 2.1 (<https://www.w3.org/Translations/WCAG21-nl/>).

## Gebruikte technieken

Bij het uitvoeren van dit onderzoek is er vanuit gegaan dat alle technieken van het W3C ondersteund worden en dus gebruikt mogen worden. Zie:

[www.w3.org/TR/WCAG20-TECHS](http://www.w3.org/TR/WCAG20-TECHS) en [www.w3.org/WAI/WCAG21/Techniques](http://www.w3.org/WAI/WCAG21/Techniques)

## Basisniveau van toegankelijkheidsondersteuning

Gangbare webbrowsers en hulpapparatuur.

## User agents

Bij dit onderzoek zijn de volgende user agents gebruikt:

- Google Chrome, versie 113
- Mozilla Firefox, versie 113 (primair)
- Microsoft Edge, versie 113
- Adobe Acrobat Pro DC
- PDF Accessibility Checker (PAC)
- NVDA in combinatie met Mozilla Firefox

## Afhankelijke technologie

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

## Inspectie-instelling

Deze inspectie is uitgevoerd door Cardan Technobility.

Adres: TalentSquare 13, 5038 LX Tilburg

Telefoon: 088-5004070

E-mailadres: [technobility@cardan.com](mailto:technobility@cardan.com)

Website: [www.technobility.nl](http://www.technobility.nl)

# Samenvatting

Het onderzoek naar de toegankelijkheid van de website mijn.intwente.nl & aanmelden.intwente.nl is afgerond op 01 juni 2023. Dit onderzoek is uitgevoerd volgens de richtlijnen van het Waarmerk drempelvrij.nl. De gebruikte norm is WCAG 2.1 niveau AA.

Uit het onderzoek is gebleken dat de website helaas nog niet volledig voldoet aan alle succescriteria. Op dit moment voldoet de website aan 28 van de 50 succescriteria.

Uit het toegankelijkheidsonderzoek is gebleken dat de website voor een groot deel al goed toegankelijk is. De meeste mensen met een functiebeperking kunnen het overgrote deel van de content dus al goed lezen en gebruiken. Complimenten hiervoor!

Zo is de leesvolgorde van alle content logisch. Dit is belangrijk voor mensen die blind zijn en alle content laten voorlezen. De volgorde waarin de content wordt voorgelezen komt dan dus overeen met de logische visuele volgorde. Hierdoor zijn ook alle relaties die visueel getoond worden bij het voorlezen nog aanwezig.

Ook is de hele website met het toetsenbord te bedienen. Mensen die blind zijn of om een andere reden geen muis kunnen gebruiken moeten de website kunnen bedienen met het toetsenbord. Dat is op deze website dus mogelijk.

Ook is de hoofdtal van iedere webpagina goed aangegeven. Dit is belangrijk voor mensen die blind zijn en de webpagina's laten voorlezen. Als een webpagina Engelse tekst bevat zal de voorleessoftware het ook op zijn Engels uitspreken als de taal goed is aangegeven. In de onderzochte PDF documenten is nog wel een probleem gevonden overigens met de hoofdtal van de documenten. Die staat nu foutief ingesteld op Engels, terwijl de inhoud Nederlands is. Wat dit betreft wordt dus al goed met toegankelijkheid rekening gehouden.

Er zijn echter ook nog toegankelijkheidsproblemen gevonden. Hieronder volgen een paar voorbeelden.

Er zijn nog een aantal afbeeldingen gevonden die geen goede tekstuele omschrijving hebben gekregen. Dit is wel belangrijk voor mensen die blind zijn en de afbeelding zelf niet kunnen zien. Aan de hand van de omschrijving weten ze toch welke informatie in de afbeelding te zien is. Dit kan op een aantal plaatsen dus nog beter.

Er is ook nog een klein probleem gevonden met de paginatitels. Niet alle pagina's hebben een duidelijke en/of unieke paginatitel. Dit is belangrijk voor mensen die blind zijn en als eerste de titel van een pagina voorgelezen krijgen. Dan weten ze direct of ze op de juiste pagina zitten en waar de pagina precies over gaat.

Op de website worden formulieren gebruikt. In een aantal formulieren moeten persoonlijke gegevens worden ingevuld zoals een naam, telefoonnummer, e-mail, enz. Voor mensen met een cognitieve beperking en voor mensen die moeite hebben (of langzaam zijn) met het invullen van een formulier kan het helpen als de invoervelden voor persoonlijke gegevens automatisch ingevuld kunnen worden. In de code voor de invoervelden kan dit eenvoudig aangegeven worden met een stukje extra code. Deze extra code is wel aanwezig, maar is niet helemaal correct geïmplementeerd, waardoor het niet goed werkt.

Mensen die wel kunnen zien maar niet de muis kunnen gebruiken, gebruiken het toetsenbord om over een webpagina te navigeren. Voor deze mensen is het belangrijk dat de indicator van de toetsenbordfocus altijd goed zichtbaar is. Dit is op één webpagina niet het geval, waardoor deze mensen in verwarring kunnen raken, omdat ze niet meer weten waar de focus zich bevindt op de webpagina.

Zie de rapportage voor een volledig overzicht van de gevonden problemen. Bij een aantal van deze problemen is aangegeven hoe dit op te lossen is. Voor de meeste problemen zijn meerdere oplossingen mogelijk. De oplossing in de rapportage is daarom slechts een suggestie. Als een andere oplossing beter past, kan die eventueel ook gebruikt worden.

In dit rapport worden slechts voorbeelden gegeven van aangetroffen problemen; dit is echter geen compleet overzicht. Het onderzoek is indicatief voor de verschillende soorten problemen die gevonden zijn. Het kan dus zijn dat een soort probleem op meer plaatsen binnen de website voorkomt, maar dat maar enkele voorbeelden zijn genoemd.

Omdat het onderzoek uit een steekproef bestaat, kan het zijn dat een probleem niet gesignaleerd wordt. Uiteraard proberen we de steekproef zodanig te maken dat dit geminimaliseerd wordt, maar het kan nooit uitgesloten worden. Het kan dan wel bij een volgend onderzoek worden opgemerkt.

Wanneer verbeteringen worden doorgevoerd, moet u er rekening mee houden dat hierdoor nieuwe toegankelijkheidsproblemen kunnen ontstaan.

## Uitzonderingen

Bij dit onderzoek is uitgegaan van de internationale toegankelijkheidsnorm WCAG 2.1, niveau A en AA. Volgens de Europese standaard EN 301 549 hoeft sommige inhoud van websites echter niet te voldoen aan deze toegankelijkheidsnorm. Denk bijvoorbeeld aan oude PDF's, oude video's en online kaarten. Hiervoor gelden verschillende uitzonderingen. Let erop dat hierin dus nog wel toegankelijkheidsproblemen kunnen bestaan die niet in dit rapport zijn beschreven. Bezoekers met een beperking kunnen namelijk mogelijk verminderd gebruik maken van deze inhoud. Mensen met een visuele beperking kunnen bijvoorbeeld vaak slecht overweg met ontoegankelijke PDF's en niet-ondertitelde video's zijn nutteloos voor mensen met een gehoorbeperking.

De onderdelen die onder een wettelijke uitzondering vallen, zijn in dit onderzoek niet (geheel) onderzocht. In de scope wordt benoemd om welke onderdelen het gaat. Ga voor de volledige uitleg en meer informatie over de specifieke situaties naar <https://www.digitoegankelijk.nl/wetgeving/specifieke-situaties>.



# Beoordeling

Hieronder staat een overzicht van alle WCAG 2.1 succescriteria van niveau A en AA verdeeld over de 4 principes: Waarneembaar, Bedienbaar, Begrijpelijk en Robuust. Per succescriterium is een korte omschrijving gegeven, het niveau en of de pagina's uit de steekproef voldoen aan het succescriterium of niet. Als ze niet voldoen aan een succescriterium is in de volgende hoofdstukken een overzicht te vinden van de bevindingen die tot deze conclusie hebben geleid.

## Waarneembaar

Criterion	Omschrijving	Niveau	Resultaat
1.1.1	Niet-tekstuele content	A	Voldoet niet
1.2.1	Louter-geluid en louter-videobeeld (vooraf opgenomen)	A	Voldoet
1.2.2	Ondertiteling voor doven en slechthorenden (vooraf opgenomen)	A	Voldoet
1.2.3	Audiodescriptie of media-alternatief (vooraf opgenomen)	A	Voldoet niet
1.2.4	Ondertitels voor doven en slechthorenden (live)	AA	Voldoet
1.2.5	Audiodescriptie (vooraf opgenomen)	AA	Voldoet niet
1.3.1	Info en relaties	A	Voldoet niet
1.3.2	Betekenisvolle volgorde	A	Voldoet
1.3.3	Zintuiglijke eigenschappen	A	Voldoet
1.3.4	Weergavestand	AA	Voldoet
1.3.5	Identificeer het doel van de input	AA	Voldoet niet
1.4.1	Gebruik van kleur	A	Voldoet niet
1.4.2	Geluidbediening	A	Voldoet
1.4.3	Contrast	AA	Voldoet niet
1.4.4	Herschalen van tekst	AA	Voldoet niet
1.4.5	Afbeeldingen van tekst	AA	Voldoet
1.4.10	Reflow	AA	Voldoet niet
1.4.11	Contrast van niet-tekstuele content	AA	Voldoet niet
1.4.12	Tekstafstand	AA	Voldoet niet
1.4.13	Content bij hover of focus	AA	Voldoet

## Bedienbaar

criterium	Omschrijving	Niveau	Resultaat
2.1.1	Toetsenbord	A	Voldoet
2.1.2	Geen toetsenbordval	A	Voldoet
2.1.4	Enkel teken sneltoetsen	A	Voldoet
2.2.1	Timing aanpasbaar	A	Voldoet
2.2.2	Pauzeren, stoppen, verbergen	A	Voldoet
2.3.1	Drie flitsen of beneden drempelwaarde	A	Voldoet
2.4.1	Blokken omzeilen	A	Voldoet
2.4.2	Paginatitel	A	Voldoet niet
2.4.3	Focus volgorde	A	Voldoet
2.4.4	Linkdoel (in context)	A	Voldoet niet
2.4.5	Meerdere manieren	AA	Voldoet niet
2.4.6	Koppen en labels	AA	Voldoet niet
2.4.7	Focus zichtbaar	AA	Voldoet niet
2.5.1	Aanwijzergebaren	A	Voldoet
2.5.2	Aanwijzerannulering	A	Voldoet
2.5.3	Label in naam	A	Voldoet niet
2.5.4	Bewegingsactivering	A	Voldoet

## Begrijpelijk

criterium	Omschrijving	Niveau	Resultaat
3.1.1	Taal van de pagina	A	Voldoet niet
3.1.2	Taal van onderdelen	AA	Voldoet
3.2.1	Bij focus	A	Voldoet
3.2.2	Bij input	A	Voldoet
3.2.3	Consistente navigatie	AA	Voldoet
3.2.4	Consistente identificatie	AA	Voldoet
3.3.1	Fout identificatie	A	Voldoet niet
3.3.2	Labels of instructies	A	Voldoet niet
3.3.3	Foutsuggestie	AA	Voldoet
3.3.4	Foutpreventie (wettelijk, financieel, gegevens)	AA	Voldoet

## Robuust

criterium	Omschrijving	Niveau	Resultaat
4.1.1	Parsen	A	Voldoet
4.1.2	Naam, rol, waarde	A	Voldoet niet
4.1.3	Statusberichten	AA	Voldoet niet

### Onderzoeksscores

	Niveau A	Niveau AA	Totaal
Waarneembaar	5 / 9	4 / 11	9 / 20
Bedienbaar	11 / 14	0 / 3	11 / 17
Begrijpelijk	2 / 5	5 / 5	7 / 10
Robuust	1 / 2	0 / 1	1 / 3
<b>Totaal</b>	<b>19 / 30</b>	<b>9 / 20</b>	<b>28 / 50</b>

# 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.

### niveau A

#### 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.

#### Resultaat



Voldoet niet: De onderzochte set pagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

#### Bevindingen

Op elke pagina staat bovenaan het logo van mijn inTwente. De alternatieve tekst voor dit logo is niet helemaal volledig. Alle visuele tekst moet terugkomen in de alternatieve tekst. Deze wordt nu bepaald door aan aria-label attriboot bij de link waarbinnen het logo staat. Daarin ontbreekt het woord "zorgverzekeraar". Dit woord moet dus nog toegevoegd worden.

Op pagina <https://mijn.test.intwente.nl/klachtenengeschillen> staat een link met een klein rood PDF icoontje erbij. Dit icoontje is informatief en geeft aan dat de link naar een PDF document verwijst (in plaats van naar een webpagina). Voor dit icoontje is geen tekstalternatief aanwezig. Dit kan op verschillende manieren gedaan worden. Bijvoorbeeld door middel van een verborgen tekst binnen de link (door middel van een span element). De tekst kan dan iets zijn als "opent een PDF document", of korter "PDF document".

Eventueel kan dit ook via een aria-label attriboot. Let dan wel op dat eerst de letterlijke tekst van de link in het aria-label wordt geplaatst en deze dan aangevuld wordt met de informatie die het icoontje overbrengt.

Iets verderop op de pagina staat ook nog een ander icoontje bij een link. Dit icoontje geeft visueel aan dat de link naar een externe website gaat en/of dat de link een nieuw venster of tabblad opent. Ook dit is informatie die belangrijk is om ook te delen aan mensen die blind zijn en hulpsoftware gebruiken. Ook dit kan op dezelfde manier opgelost worden door middel van een verborgen tekst bij de link, of door een aria-label attriboot.

Op pagina <https://mijn.test.intwente.nl/contact> staat bij een aantal linkjes een klein icoontje om aan te geven dat de link in een nieuw venster of tabblad opent. Dit icoontje is daarmee informatief en heeft dan ook een tekstalternatief nodig. Dit kan opgelost worden door binnen de link met een span element een verborgen tekst toe te voegen die dit aangeeft. Eventueel kan ook een aria-label attriboot gebruikt worden bij de link, maar liever niet (hoe minder aria hoe beter; alleen als het echt nodig is gebruiken). Overall waar dit icoontje gebruikt wordt moet dit

een tekstalternatief krijgen.

Op sommige pagina's gaat dit wel goed. Op pagina <https://mijn.test.intwente.nl/downloads> wordt dit icoon bijvoorbeeld ook gebruikt, maar hier is door middel van een aria-label bij het SVG element wel een tekstalternatief aanwezig.

Maar bijvoorbeeld op pagina <https://mijn.test.intwente.nl/geef-uw-mening> weer niet. Bij de knop met de tekst "Aanmelden voor klantenpanel" wordt dit icoon ook gebruikt, maar dan weer zonder tekstalternatief.

Op pagina <https://mijn.test.intwente.nl/wijzigencontactgegevens> staat een icoontje van een groen blaadje bij de optie "Digitaal" bij de correspondentievoorkeur. Voor dit icoontje is geen tekstalternatief aanwezig. Dit icoontje wil iets zeggen dat het de beste keuze is voor het milieu of iets dergelijks.

Bovenstaand probleem doet zich ook voor op pagina <https://mijn.test.intwente.nl/aanmelden> bij stap 3. Daar wordt een zelfde icoontje van een groen blad gebruikt zonder tekstalternatief.

Op pagina <https://mijn.test.intwente.nl/betaaloverzicht> staat een datatabel. Bij de kolomkoppen staan icoontjes. Als een kolom niet gesorteerd is staan er twee lichte icoontjes. Deze geven wel informatie dat er gesorteerd kan worden. Deze informatie komt echter niet terug bij de button of bij het th element. Als een kolom wel gesorteerd is, dan wordt met een aria-sort wel een alternatief geboden en wordt de informatie over de sortering dus wel gegeven. Dan ontbreekt echter nog wel bij de button informatie dat de sortering nog aangepast kan worden.

Hulpsoftware ziet nu wel dat er een button is in de kolomkop met de tekst van de kolomkop, maar weet niet dat de button bedoeld is om de sortering aan te passen.

Dit probleem komt op meer pagina's voor waar deze sortering mogelijk is bij een datatabel.

Op pagina <https://mijn.test.intwente.nl/contactformulier> staat bij "De vraag gaat over" een dropdown met rechts een klein pijltje naar beneden. Dit pijltje wordt met CSS geplaatst met een content eigenschap. Deze wordt nu voorgelezen als "klein pijltje naar beneden" door hulpsoftware. Dat is een visuele omschrijving, maar niet de functie die het aangeeft. Omdat hulpsoftware al aangeeft dat het een combobox is en dat er een lijst beschikbaar is moet dit pijltje genegeerd kunnen worden. Dan kan dit pijltje beter met een svg afbeelding geplaatst worden dan met CSS content.

Dit probleem komt op meer plaatsen voor waar zo'n combobox wordt gebruikt.

Op pagina <https://mijn.test.intwente.nl/aanmelden> en dan bij stap 5 staat een logo met tekst. In de alternatieve tekst ontbreekt het woord "zorgverzekeraar". Alle zichtbare tekst moet namelijk terugkomen in de alternatieve tekst. De alternatieve tekst wordt hier bepaald door een title element binnen het svg element van dit logo.

## Richtlijn 1.2: Op tijd gebaseerde media

Lever alternatieven voor op tijd gebaseerde media.

### niveau A

#### 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-geluid: Er wordt een alternatief geleverd voor op tijd gebaseerde media dat equivalente informatie geeft voor vooraf opgenomen louter-geluid content.
- Vooraf opgenomen louter-videobeeld: Er wordt een alternatief geleverd voor op tijd gebaseerde media of een geluidsspoor dat equivalente informatie geeft voor vooraf opgenomen louter-videobeeld content.

#### Resultaat



Voldoet: Geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

### niveau A

#### 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.

#### Resultaat



Voldoet: De onderzochte set pagina's voldoet aan dit succescriterium.

### niveau A

#### 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.

#### Resultaat



Voldoet niet: De onderzochte set pagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

#### Bevindingen

Op pagina <https://mijn.test.intwente.nl/declareren> staat bij stap 4 ("Ingediend") een video. In deze

video komt informatie in beeld die niet in het standaard audiospoor zit. Zo komt aan het begin van de video tekst in beeld met de naam en functie van de persoon in beeld. Aan het eind van de video komen nog telefoonnummers en andere teksten in beeld die ook niet in het standaard audiospoor zitten. Deze informatie kan overgebracht worden met een audiodescriptie. Dit kan een Voice-over zijn die deze informatie voorleest.

Als alternatief mag voor dit succescriterium ook een volledig uitgeschreven tekst van de video worden aangeboden waar al deze visuele teksten ook in opgenomen worden. Voor niveau AA (SC 1.2.5) is dit geen oplossing meer, en moet de oplossing echt via een audiodescriptie worden aangeboden.

**niveau AA****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.

**Resultaat**

Voldoet: Geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

**niveau AA****Succescriterium 1.2.5: Audiodescriptie (vooraf opgenomen)**

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

**Resultaat**

Voldoet niet: De onderzochte set pagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

**Bevindingen**

Op pagina <https://mijn.test.intwente.nl/declareren> staat bij stap 4 ("Ingediend") een video. In deze video komt informatie in beeld die niet in het standaard audiospoor zit. Zo komt aan het begin van de video tekst in beeld met de naam en functie van de persoon in beeld. Aan het eind van de video komen nog telefoonnummers en andere teksten in beeld die ook niet in het standaard audiospoor zitten. Deze informatie kan overgebracht worden met een audiodescriptie. Dit kan een Voice-over zijn die deze informatie voorleest.

## Richtlijn 1.3: Aanpasbaar

Creëer content die op verschillende manieren gepresenteerd kan worden (bijvoorbeeld eenvoudiger lay-out) zonder verlies van informatie of structuur.

### niveau A

#### Succescriterium 1.3.1: Info en relaties

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

#### Resultaat



Voldoet niet: De onderzochte set pagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

#### Bevindingen

Op pagina <https://mijn.test.intwente.nl/vertrouwde-apparaten-beheren> staan een woord "geen" vetgedrukt in de eerste alinea van de inhoud. Hier wordt visueel nadruk gelegd op dit woord. Hiervoor kan dan ook het beste een em of zelfs een strong element gebruikt worden. Die zijn juist bedoeld voor dit soort situaties. Hulpsoftware kan nu deze nadruk niet doorgeven, omdat alleen een span element is gebruikt.

Op pagina <https://mijn.test.intwente.nl/klachtenengeschillen> staat een alinea met een postadres. Deze staat nu in een div element. Het is semantisch beter om dit in een p element te plaatsen.

Soms verschijnt bij het laden van pagina <https://mijn.test.intwente.nl/> automatisch een popup met een verzoek om feedback. In de popup van deze feedback tool staat een alinea met tekst direct onder de koptekst. Deze alinea staat in een div element in plaats van in een p element.

Op pagina <https://mijn.test.intwente.nl/declaratieoverzicht> staat een optie om de kolommen van de datatabel aan te passen. Als deze optie geactiveerd wordt verschijnt een modal popup venster. Hierin staat een groep checkboxen. Deze heeft een groepsnaam nodig die hulpsoftware ook kan bepalen. De koptekst die er boven staat is een goede tekst hiervoor. Maar dit is al opgemaakt met een heading element wat op zich logisch is. Het is dan het beste om een verborgen legend element te gebruiken met dezelfde tekst en die binnen een fieldset element te plaatsen met de rest van de checkboxen.

Op pagina <https://mijn.test.intwente.nl/contactformulier> staat een contactformulier. Ergens onderaan staat een invoerveld voor een E-mailadres. Onder het E-mailadres staat nog extra informatie. Deze wordt nu niet standaard voorgelezen als iemand met de Tab-toets door het formulier navigeert en het formulier invult. Hulpsoftware kan de relatie van deze tekst met het invoerveld niet leggen. Dit kan opgelost worden door bij het input element een aria-describedby attribuut te gebruiken die verwijst naar de waarde van het id attribuut die bij deze melding staat.

Op pagina <https://mijn.test.intwente.nl/aanvragenvisumbrief> staat onderaan een Postadres. De tekst postadres is in een definitielijst gezet en staat binnen het dt element. Dat is goed. Het echte adres eronder moet dan in het dd element geplaatst worden. Dat is echter niet gedaan. Het dd element ontbreekt helemaal. Dit is een probleem. Hulpsoftware kan nu de relatie niet bepalen



tussen het kopje "Postadres" en het adres eronder.

Op pagina <https://mijn.test.intwente.nl/wijzigencontactgegevens> staat onderaan een kopje "Woonadres", met daaronder de gegevens van dat adres. Op veel andere pagina's wordt hier een definitielijst voor gebruikt om de relatie tussen beide aan te geven. Dat wordt hier niet gedaan. Zowel de koptekst "Woonadres" als het adres zelf staan in p elementen. Hulpsoftware kan dan de relatie tussen beide niet leggen. Gebruik hier net als op andere plekken een definitielijst met dt en dd elementen. Of gebruik voor de tekst "Woonadres" een heading element (bijvoorbeeld h4).

Op pagina <https://mijn.test.intwente.nl/eigenrisico> kan de "Eigen risico stand" getoond worden. Er staat dan hoeveel er verbruikt is en wat nog niet. Bij het verbruikte deel staat er soms visueel ook een onderverdeling onder. Deze onderverdeling hoort bij de informatie die erboven staat. Deze staat echter in de HTML code een stuk lager en komt dan ook pas na het 'Resterende' deel. Hulpsoftware kan dan de relatie met het verbruikte deel niet meer leggen. Het staat daar los van. Bij het voorlezen is dit dan ook verwarrend in de leesvolgorde. Zorg er dus voor dat deze informatie bij het verbruikte deel komt te staan en liefst nog als een geneste lijst zoals ook op andere pagina's wordt gedaan waar zo'n onderverdeling staat. Zo wordt op pagina <https://mijn.test.intwente.nl/declaratieoverzicht> een vergelijkbare onderverdeling gebruikt, waarbij ook dezelfde visuele weergave ervan (met lijntjes) wordt gebruikt.

Op pagina <https://mijn.test.intwente.nl/wijzigenverzekering> kan de aanvullende verzekering gewijzigd worden. Als op de knop "Wijzigen" wordt geklikt opent een popup met een overzicht. In dit overzicht staan kolommen naast elkaar. In elke kolom staat informatie met zwarte vetgedrukte teksten met bijbehorende content er als normale tekst onder. Hulpsoftware kan de relatie tussen de vetgedrukte tekst en de content eronder niet leggen. Voor de vetgedrukte tekst is een span element gebruiken en voor de content eronder een p element. Op andere plekken wordt hier een definitielijst gebruikt. Dat is hier ook een prima oplossing. De vetgedrukte tekst kan dan in een dt element geplaatst worden en de content eronder in een dd element. Bovenstaand probleem doet zich ook voor op pagina <https://mijn.test.intwente.nl/aanmelden> en dan bij stap 2. Als hier de knop "Aanvullende verzekeringen vergelijken" wordt geactiveerd verschijnt een popup waarin hetzelfde probleem zich voordoet.

Op pagina <https://mijn.test.intwente.nl/aanmelden> staat bij stap 2 bovenaan een kopje "Basisverzekering" met wat gerelateerde informatie eronder. Deze tekst is opgemaakt met een legend element, maar staat niet binnen een fieldset element en er zijn geen invoervelden waar het een legend voor is. Hier kan dan beter geen legend element gebruikt worden. Gebruik hier een heading element om er een koptekst van te maken of gebruik eventueel een definitielijst om de relatie met de content eronder te leggen.

Dit probleem komt binnen het aanmeldproces op meer plekken voor en moet overal aangepast worden.

De volgende PDF documenten hebben geen tags en daardoor is er voor hulpsoftware (zoals voorleessoftware) geen informatie beschikbaar om de PDF te interpreteren. Omdat tags ontbreken kunnen de PDF documenten niet volledig onderzocht worden (alle succescriteria met betrekking tot de PDF code laag zoals semantische koppen en alt teksten bij afbeeldingen). Let daarom op dat bij het oplossen van dit probleem nieuwe toegankelijkheidsproblemen kunnen ontstaan. Zie:

<https://www.test.intwente.nl/-/media/Documenten/TWE/2023/Algemene-voorwaarden-AV-2023-inTwente.pdf> en

<https://www.test.intwente.nl/-/media/Documenten/TWE/2023/AV-Standaard-en-AV-Top-2023-inTwente.pdf>.

Onderstaande is niet fout, maar kan wel beter.

Op pagina <https://mijn.test.intwente.nl/> staat een kader met informatie over het eigen risico. Hiervoor staan twee bedragen genoemd in euro's. Voor zowel verbruikt als nog resterend. De informatie die zichtbaar is wordt visueel verborgen en er wordt voor hulpsoftware een alternatief aangeboden in de HTML code. Dat is op zich prima, maar niet helemaal nodig. De bar-graph kan verborgen worden, maar de zichtbare bedragen zijn prima geschikt om alleen te laten zien. Het nadeel van het verborgen alternatief is dat er alleen cijfers staan en geen bedragen. In plaats van "€96,99" staat er nu alleen "96.66". Dat is minder duidelijk. In plaats van "€578,34" staat er nu "578.34" (dus ook met een punt in plaats van een komma). Het is dus beter om de gewone zichtbare tekst te gebruiken en alleen de bar-graph te verbergen voor hulpsoftware. Dat voorkomt ook dit soort verschillen in de tekst. Anders kan het alternatief wel gebruikt worden, maar moet dezelfde informatie daar worden gegeven. Dat is nu dus nog niet het geval.

Onderstaande is ook niet fout, maar kan wel beter.

Op pagina <https://mijn.test.intwente.nl/contactformulier> staan twee stappen voor het formulier. Bij de tweede stap (Ingediend) staat in de HTML code een verborgen tekst die in plaats van alleen de "2" voorgelezen wordt. Hier zou "Stap 2 van 2" voorgelezen moeten worden, maar de laatste "2" is per ongeluk weggelaten. Er wordt nu voorgelezen "Stap 2 van ". Dit is waarschijnlijk eenvoudig aan te passen, maar geeft wel meer duidelijkheid. Bij de eerste stap staat dit wel goed aangegeven ("Stap 1 van 2").

Bovenstaand probleem met ontbrekende tekst komt bij meer formulieren voor. Zie bijvoorbeeld ook het aanmeldproces op pagina <https://mijn.test.intwente.nl/aanmelden>. Bij de verschillende stappen staat ontbreekt het laatste cijfer. Er staan dan bijvoorbeeld bij de "2" staat een verborgen tekst "Stap 2 van". Bij de 3 staat dan "Stap 3 van". Er ontbreekt steeds aan het eind een " 5".

Onderstaande is niet fout, maar kan bij sommige hulpsoftware wel misgaan en kan dus beter wel aangepast worden.

Op pagina <https://mijn.test.intwente.nl/contactformulier> bij stap 2 staat een interactieve component "Aanvraag bekijken". Hiervoor is een button element gebruikt. Binnen het button element wordt nu een h3 element gebruikt. Binnen een button element staat normaal gesproken alleen platte tekst. Semantiek wordt vaak genegeerd binnen een button element. Het is dan ook gebruikelijker om het om te draaien. Dus een button element te nesten binnen een heading element. Dan komt de dus h3 buiten het button element te staan en het button element binnen het h3 element.

Bovenstaand probleem komt op veel meer plekken voor waarbij een heading element binnen een button element wordt gebruikt. Het is meer gebruikelijk om een button element binnen een heading element te plaatsen. Zie bijvoorbeeld ook pagina <https://mijn.test.intwente.nl/downloads>. De uitklapbare categorieën zijn h2 elementen die binnen een button element staan.

**niveau A****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.

**Resultaat**

✓ Voldoet: De onderzochte set pagina's voldoet aan dit succescriterium.

**niveau A****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.

**Resultaat**

✓ Voldoet: De onderzochte set pagina's voldoet aan dit succescriterium.

**niveau AA****Succescriterium 1.3.4: Weergavestand**

De content beperkt de weergave en bediening niet tot een enkele presentatie-oriëntatie, zoals staand of liggend, tenzij een specifieke presentatie-oriëntatie essentieel is.

**Resultaat**

✓ Voldoet: De onderzochte set pagina's voldoet aan dit succescriterium.

**niveau AA****Succescriterium 1.3.5: Identificeer het doel van de input**

Het doel van elk invoerveld waarmee informatie van de gebruiker wordt verzameld, kan door software bepaald worden wanneer:

- Het invoerveld een doel dient dat is geïdentificeerd in de paragraaf Inputdoelen voor Componenten van de Gebruikersinterface; en
- De content wordt geïmplementeerd met behulp van technologieën die ondersteuning bieden bij het identificeren van de verwachte betekenis van formulier-invoergegevens.

**Resultaat**

✗ Voldoet niet: De onderzochte set pagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

**Bevindingen**

Op pagina <https://mijn.test.intwente.nl/contact> staat een invoerveld voor een telefoonnummer.

Deze heeft wel een autocomplete attribuut, maar deze heeft de waarde "on" gekregen in plaats van "tel-national" of "tel". De waarde "on" is geen goede waarde, omdat dan voor hulpsoftware nog niet duidelijk is welke waarde automatisch ingevuld kan worden. Hier moet dus echt een waarde gebruikt worden die aangeeft welke informatie ingevuld moet worden. Een overzicht met deze waardes en voor welke invoervelden het autocomplete attribuut gebruikt moet worden is hier te vinden: <https://www.w3.org/TR/WCAG21/#input-purposes>

Bovenstaand probleem komt ook bij alle andere formulieren voor waar persoonlijke gegevens ingevuld kunnen worden. Overal wordt een autocomplete="on" gebruikt, maar dat werkt dus niet. Zie ook pagina <https://mijn.test.intwente.nl/contactformulier>. Hier is een autocomplete="email" nodig bij het invoerveld voor het e-mailadres en een autocomplete="tel-national" bij het invoerveld voor een telefoonnummer.

Dit probleem doet zich ook voor in het aanmeldproces op pagina <https://mijn.test.intwente.nl/aanmelden>. Bij verschillende stappen kunnen persoonlijke gegevens ingevuld worden. Overal wordt nu een autocomplete="on" gebruikt.

## Richtlijn 1.4: Onderscheidbaar

Maak het voor gebruikers gemakkelijker om content te horen en te zien, waaronder scheiding van voorgrond en achtergrond.

### niveau A

#### 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.

#### Resultaat



Voldoet niet: De onderzochte set pagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

#### Bevindingen

In het hoofdmenu wordt een andere achtergrondkleur gebruikt bij het actieve onderdeel van het menu. Zie bijvoorbeeld pagina <https://mijn.test.intwente.nl/contact>. De link "Contact & Service" heeft hier een donkerrode achtergrond kleur gekregen, waarbij de andere links in het menu een lichtrode achtergrondkleur hebben. Alleen door middel van kleur is nu duidelijk welk onderdeel actief is. Er is nog een andere visuele oplossing nodig, zodat kleur niet de enige manier is waarmee deze informatie wordt overgedragen. Dit kan eventueel door het contrast te vergroten. Het contrast verschil tussen de twee achtergrondkleuren is nu 1,3:1. Dit moet minimaal 3,0:1 zijn. Als de donkere kleur donkerder wordt gemaakt, kan dit het probleem waarschijnlijk oplossen. Let dan wel op dat het contrast van de tekst op de donkerdere achtergrond nog wel voldoende blijft (minimaal 4,5:1).

### niveau A

#### Succescriterium 1.4.2: Geluidbediening

Als een geluidswaarschuwing op een webpagina automatisch meer dan 3 seconden speelt, is er of een mechanisme beschikbaar om de geluidswaarschuwing te pauzeren of te stoppen, of er is een mechanisme beschikbaar om het geluidsvolume onafhankelijk van het overall systeemvolume te regelen.

#### Resultaat



Voldoet: Geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

**niveau AA****Succescriterium 1.4.3: Contrast**

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.

**Resultaat**

Voldoet niet: De onderzochte set pagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

**Bevindingen**

Op elke pagina staat rechtsboven een link om "Naar inTwente.nl" te gaan. Het contrast van deze tekst is goed. Behalve als de muisaanwijzer er op wordt gezet. Ook bij een hover actie (of bij een toetsenbord focus) moet het contrast van de tekst voldoende blijven. Dat is nu bij hover niet het geval. Dan is het contrast slechts 3,3:1. Dit moet minimaal 4,5:1 zijn.

Op pagina <https://mijn.test.intwente.nl/geef-uw-mening> staan twee invoervelden met een placeholder tekst. Vooral in het eerste invoerveld geeft de placeholder tekst nog extra informatie en moet dan ook voldoende contrast hebben. Het contrast is nu te laag met 1,4:1. Dit moet minimaal 3,0:1 zijn. Daarnaast is het overigens beter om belangrijke informatie helemaal niet via een placeholder tekst aan te bieden. Dit levert ook andere problemen op (zie ook succescriterium 3.3.2).

Ook op andere plekken binnen de website worden placeholder teksten gebruikt. Het contrast is daar ook niet afdoende. Zie bijvoorbeeld ook pagina <https://mijn.test.intwente.nl/betaaloverzicht> bij het zoekveld bij de openstaande rekeningen. Of pagina <https://mijn.test.intwente.nl/postvak> bij het zoekveld. Zo zijn meer voorbeelden gevonden.

Op pagina <https://mijn.test.intwente.nl/wijzigenverzekering> staat een knop "Wijzigen" bij de optie van een aanvullende verzekering. Als deze geactiveerd wordt verschijnt een popup venster. In dit venster staan een aantal vergelijkingsopties. Hier staat een lichtgrijze tekst voor de huidige verzekering. De checkbox hiervan kan ook niet aangepast worden en is ook lichter dan de andere checkboxen. Voor de checkbox is een uitzondering bij succescriterium 1.4.11. Voor een inactieve component van de gebruikersinterface hoeft het contrast niet te voldoen. Voor de tekst die er bij staat is echter geen uitzondering. En, het is voor slechtzienden ook wel belangrijk om deze tekst te kunnen lezen als zijnde de aanvullende verzekering die ze nu hebben. Het contrast van deze lichtgrijze tekst is nu te laag met 2,6:1. Dit moet minimaal 4,5:1 zijn.

In het PDF document <https://www.test.intwente.nl/-/media/Documenten/TWE/2023/Algemene-voorwaarden-AV-2023-inTwente.pdf> komen een aantal teksten voor met een te laag contrast.

Hieronder staan voorbeelden hiervan.

Op de voorpagina staat een jaartal "2023". Het contrast hiervan is met 4,1:1 te laag. Dit moet minimaal 4,5:1 zijn.

Op pagina 3 staat bovenaan een witte tekst op een zalmkleurige achtergrond ("ARTIKEL 1 ..."). Het contrast hiervan is met 1,8:1 veel te laag. Dit moet ook minimaal 4,5:1 zijn. Deze kleurcombinatie van wit op zalmkleurig (of andersom) komt op veel meer plekken voor. Het contrast is dan overal te laag.

Ook in het PDF document <https://www.test.intwente.nl/-/media/Documenten/TWE/2023/AV-Standaard-en-AV-Top-2023-inTwente.pdf> zijn een aantal contrastproblemen gevonden.

Op de voorpagina staat een rode tekst "2023". Het contrast hiervan is met 4,1:1 te laag. Dit moet minimaal 4,5:1 zijn.

Op pagina 4 staat een rode tekst "Acnebehandelingen" op een lichtgrijze achtergrond. Het contrast hiervan is met 3,7:1 te laag. Dit moet minimaal 4,5:1 zijn. Deze kleurcombinatie komt in het document op veel meer plekken voor en heeft dan dus overal een te laag contrast.

Op pagina 17 staat bovenaan in de tabel witte tekst op een zalmkleurige achtergrond. Het gaat om de teksten "AV-STANDAARD" en "AV-TOP". Het contrast hiervan is met 1,8:1 ook te laag. Dit moet minimaal 4,5:1 zijn. Deze kleurcombinatie met deze teksten komen op meer pagina's terug.

#### niveau AA

#### Succescriterium 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.

#### Resultaat



Voldoet niet: De onderzochte set pagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

#### Bevindingen

Als de website wordt bekeken bij een resolutie van 1280x1024 en als 200% ingezoomd wordt om de tekst 2 keer zo groot te krijgen treden een aantal problemen op. Deze staan hieronder beschreven.

Op elke pagina verdwijnt bovenin de pagina de link "Naar inTwente.nl". Dat is verlies van informatie en functionaliteit en dus niet de bedoeling. Deze link mag wel ergens anders komen te staan, maar moet nog wel op de pagina beschikbaar zijn/blijven.

Op pagina <https://mijn.test.intwente.nl/pasaanvragen> staat normaal gesproken een QR code om te scannen met een stukje tekst. Bij het inzoomen wordt waarschijnlijk geschakeld naar een mobiele versie. Dan wordt de QR code met tekst vervangen voor twee download afbeeldingen. Dat is voor mobiel logisch, maar niet voor mensen die slechtziend zijn en inzoomen. Een oplossing kan zijn om de QR code niet te vervangen, maar de twee download afbeeldingen als aanvulling te tonen. Misschien niet ideaal, maar dit voorkomt dat de QR-code verdwijnt voor slechtzienden op een desktop.

Bovenstaand probleem doet zich ook voor op pagina <https://mijn.test.intwente.nl/aanmelden> bij stap 5. Ook daar wordt de QR-code vervangen door twee download afbeeldingen.

Op pagina <https://mijn.test.intwente.nl/mijnverzekering> ontbreekt de knop "Printen". Er zijn wel

browseralternatieven, maar er is geen alternatief in de content en daarom wel belangrijk om ook deze knop gewoon zichtbaar te houden.

Op pagina <https://mijn.test.intwente.nl/declaratieoverzicht> staat bij de declaraties die in behandeling zijn een PDF document. De bestandsnamen wordt afgebroken, waardoor het niet meer helemaal leesbaar is. Een deel van de bestandsnaam valt dus weg en daarmee een stuk informatie over het PDF document. Een oplossing kan zijn om de tekst af te breken en op een volgende regel verder te laten lopen.

Op pagina <https://mijn.test.intwente.nl/declaratieoverzicht> mist de optie om de kolommen aan te passen in de tabel met verwerkte declaraties. Dit is verlies van functionaliteit.

Soms verschijnt bij het laden van pagina <https://mijn.test.intwente.nl/> automatisch een popup met een verzoek om feedback. Onderaan deze popup valt de knop "Insturen" over de branding tekst heen en is het logo van Mopinion niet meer zichtbaar.

Onderstaande is niet fout, maar viel wel op.

Op pagina <https://mijn.test.intwente.nl/wijzigenverzekering> staat een knop "Wijzigen" bij de optie van een aanvullende verzekering. Als deze geactiveerd wordt verschijnt een popup venster. Bij het inzoomen verschijnt een horizontale scrollbar voor de tabel met vergelijkingen. Dat is op zich prima, want hier is een uitzondering voor. Bij het scrollen zie je echter niet alleen de tabel scrollen, maar ook de "Let op" tekst die bovenaan in de popup te zien is. Deze tekst moet eigenlijk gewoon blijven staan en niet buiten beeld scrollen.

#### niveau AA

### Succescriterium 1.4.5: Afbeeldingen van tekst

Als de gebruikte technologieën de visuele weergave tot stand kunnen brengen, gebruik dan liever tekst 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. Logotypes (tekst die onderdeel is van een logo of merknaam) worden als essentieel beschouwd.

#### Resultaat



Voldoet: De onderzochte set pagina's voldoet aan dit succescriterium.



**niveau AA****Succescriterium 1.4.10: Reflow**

Content kan zonder verlies van informatie of functionaliteit en zonder te moeten scrollen in twee dimensies, worden weergegeven voor:

- Verticaal scrollbare content met een breedte gelijkwaardig aan 320 CSS-pixels;
- Horizontaal scrollbare content met een hoogte gelijkwaardig aan 256 CSS-pixels;

Met uitzondering van delen van de content die voor het gebruik of de betekenis een tweedimensionale lay-out vereisen.

**Resultaat**

Voldoet niet: De onderzochte set pagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

**Bevindingen**

Als de website wordt bekeken bij een resolutie van 1280x1024 en als ingezoomd wordt tot 400% dan treden een aantal problemen op. Deze staan hieronder beschreven.

Op elke pagina verdwijnt bovenin de pagina de link "Naar inTwente.nl". Dat is verlies van informatie en functionaliteit en dus niet de bedoeling. Deze link mag wel ergens anders komen te staan, maar moet nog wel op de pagina beschikbaar zijn/blijven.

Als de website voor het eerst bezocht wordt verschijnt een cookiemelding. De tekst van deze melding past niet binnen het scherm. Het begin van de melding (ongeveer de helft van de tekst) valt aan de bovenkant van het venster buiten beeld en er is geen scrolbalk voor deze content om het alsnog in beeld te krijgen. Dit is verlies van informatie.

Op pagina <https://mijn.test.intwente.nl/pasaanvragen> staat normaal gesproken een QR code om te scannen met een stukje tekst. Bij het inzoomen wordt waarschijnlijk geschakeld naar een mobiele versie. Dan wordt de QR code met tekst vervangen voor twee download afbeeldingen. Dat is voor mobiel logisch, maar niet voor mensen die slechtziend zijn en inzoomen. Een oplossing kan zijn om de QR code niet te vervangen, maar de twee download afbeeldingen als aanvulling te tonen. Misschien niet ideaal, maar dit voorkomt dat de QR-code verdwijnt voor slechtzienden op een desktop.

Op de publieke website (zie <https://www.test.intwente.nl/consumenten/klantenservice/app>) worden beide overigens standaard getoond. Dat kan ook hier een oplossing zijn).

Op pagina <https://mijn.test.intwente.nl/mijnverzekering> ontbreekt de knop "Printen". Er zijn wel browseralternatieven, maar er is geen alternatief in de content en daarom wel belangrijk om ook deze knop gewoon zichtbaar te houden.

Op pagina <https://mijn.test.intwente.nl/declaratieoverzicht> staat bij de declaraties die in behandeling zijn een PDF document. De bestandsnamen wordt afgebroken, waardoor het niet meer helemaal leesbaar is. Een deel van de bestandsnaam valt dus weg en daarmee een stuk informatie over het PDF document. Een oplossing kan zijn om de tekst af te breken en op een volgende regel verder te laten lopen.

Op pagina <https://mijn.test.intwente.nl/declaratieoverzicht> mist de optie om de kolommen aan te passen in de tabel met verwerkte declaraties. Dit is verlies van functionaliteit.

Op pagina <https://mijn.test.intwente.nl/eigenrisico> valt een deel van de tekst op de Tabbladen weg. Deze wordt nog wel helemaal zichtbaar als de muisaanwijzer er op wordt gezet. Dat is op zich een slimme oplossing, maar dan moet dit ook werken als de toetsenbordfocus er op komt te staan. Bij focus op de Tabbladen verschijnt de volledige tekst (nog) niet. Het gaat bijvoorbeeld om de tekst "Eigen risico stand".

Soms verschijnt bij het laden van pagina <https://mijn.test.intwente.nl/> automatisch een popup met een verzoek om feedback. Onderaan deze popup valt de knop "Insturen" over de branding tekst heen en is zowel de tekst als het logo van Mopinion niet meer zichtbaar.

Onderstaande is niet fout, maar viel wel op.

Op pagina <https://mijn.test.intwente.nl/wijzigenverzekering> staat een knop "Wijzigen" bij de optie van een aanvullende verzekering. Als deze geactiveerd wordt verschijnt een popup venster. Bij het inzoomen naar 400% is er maar weinig ruimte meer voor de echte informatie. In de popup wordt een soort sticky header en ook een sticky footer (met de knop "Sluiten") gebruikt. Dit neemt als een groot deel van de beschikbare ruimte in beslag. Je houdt dan maar een klein stukje scherm in de popup over voor de echte content waardoor het moeilijk (maar niet onmogelijk) is om de content te lezen. Hier kan beter geen gebruik gemaakt worden dan van de sticky header en footer.

#### niveau AA

### Succescriterium 1.4.11: Contrast van niet-tekstuele content

De visuele weergave van het volgende heeft een contrastverhouding van ten minste 3:1 ten opzichte van aangrenzende kleuren:

- **Componenten van de gebruikersinterface:** Visuele informatie die vereist is om componenten van de gebruikersinterface en statussen te identificeren, met uitzondering van inactieve componenten of componenten waarvan de weergave van de component wordt bepaald door de user agent en niet wordt aangepast door de auteur;
- **Grafische objecten:** Delen van afbeeldingen die vereist zijn om de content te begrijpen, behalve wanneer een specifieke weergave van afbeeldingen essentieel is voor de informatie die wordt overgebracht.

#### Resultaat



Voldoet niet: De onderzochte set pagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

#### Bevindingen

Op pagina <https://mijn.test.intwente.nl/geef-uw-mening> kunnen een aantal smileys gekozen worden. Het contrast is hier standaard goed genoeg van. Het contrast moet echter ook voldoende zijn als de focus of hover er op komt en als één van de smileys geselecteerd is. Niet alle smileys hebben dan voldoende contrast. Het contrast van de lichtoranje smiley (middelste) is te laag met 1,8:1. Dit moet minimaal 3,0:1 zijn.

Ook het contrast van de lichtgroene smiley (vierde van links) is te laag met 2,1:1.

Op pagina <https://mijn.test.intwente.nl/betaaloverzicht> staat een datatabel met bij een aantal kolomkoppen lichtgrijze icoontjes. Het gaat om de icoontjes van een pijltje naar boven en naar

beneden (als ze samen zichtbaar zijn en dus geen sortering is gekozen). Het contrast hiervan is met 2,7:1 net te laag. Dit moet minimaal 3,0:1 zijn.

Op pagina <https://mijn.test.intwente.nl/> staat een optie om de snelkoppelingen aan te passen. Hier wordt een popup geopend. In deze popup staan checkboxes. Hiervoor is een aangepaste focusindicator gebruikt (een lichtblauwe schijf om de checkbox. Deze heeft een te laag contrast van 1,4:1. Dit moet minimaal 3,0:1 zijn.

Bovenstaande focusindicator wordt op meer pagina's gebruikt bij zowel checkboxes als bij radio-buttons en heeft overal het zelfde probleem. Zie bijvoorbeeld ook pagina <https://mijn.test.intwente.nl/contactformulier> bij de radio-buttons. Zie ook pagina <https://mijn.test.intwente.nl/pasaanvragen> bij de checkboxes.

En zie ook pagina <https://mijn.test.intwente.nl/aanmelden> waarbij in stap 2 ook radio-buttons en checkboxes (in de vergelijker in een popup) worden gebruikt met hetzelfde probleem. Ook bij andere stappen worden radio-buttons en/of checkboxes gebruikt met dit probleem.

Op pagina <https://mijn.test.intwente.nl/geef-uw-mening> staan een aantal smileys. Als er nog geen smiley geselecteerd is, en de focus komt op de eerste smiley wordt de focus aangegeven door een lichtgrijs vierkant om de smiley. Het contrast hiervan is met 1,3:1 te laag. Dit moet minimaal 4,5:1 zijn.

In het PDF document <https://www.test.intwente.nl/-/media/Documenten/TWE/2023/Algemene-voorwaarden-AV-2023-inTwente.pdf> komen een aantal contrastproblemen voor.

Op pagina 3 staat rechtsboven een hamburgericoon om naar de inhoudsopgave te navigeren. Dit is een lichtroze kleur op een witte achtergrond. Het contrast hiervan is met 1,3:1 te laag. Dit moet minimaal 3,0:1 zijn.

Bovenstaand probleem doet zich ook voor in het PDF document <https://www.test.intwente.nl/-/media/Documenten/TWE/2023/AV-Standaard-en-AV-Top-2023-inTwente.pdf>.

#### niveau AA

### Succescriterium 1.4.12: Tekstafstand

Bij content die wordt geïmplementeerd met opmaaktalen die de volgende stijleigenschappen voor tekst ondersteunen, is er geen sprake van verlies van content of functionaliteit door het instellen van alle volgende, en door het niet wijzigen van andere stijleigenschappen:

- Regelhoogte (regelafstand) naar ten minste 1,5 keer de lettergrootte;
- Afstand tussen alinea's naar ten minste 2 keer de lettergrootte;
- Letterafstand (spatiëren van letters) naar ten minste 0,12 keer de lettergrootte;
- Spatiëren van woorden naar ten minste 0,16 keer de lettergrootte.

**Uitzondering:** Menselijke talen en scripts die geen gebruik maken van een of meer van deze eigenschappen voor tekststijl in schriftelijke tekst, kunnen voldoen aan de eisen door alleen gebruik te maken van de eigenschappen die bestaan voor de betreffende combinatie van taal en script.

#### Resultaat



Voldoet niet: De onderzochte set pagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

## Bevindingen

Als de stijleigenschappen uit het succescriterium worden toegepast op de tekst van de website, dan treden een aantal problemen op. Deze staan hieronder beschreven.

Op pagina <https://mijn.test.intwente.nl/betaaloverzicht> staat een datatabel. In de kolom "Datum rekening" is de datum niet meer helemaal leesbaar. De laatste twee cijfers van het jaartal vallen weg en worden vervangen door drie stippen. Als de muisaanwijzer er op wordt gezet verschijnt de datum nog wel volledig, maar deze 'oplossing' is niet beschikbaar voor toetsenbordgebruikers (die kunnen zien) en dus is dit geen volledige oplossing.

### niveau AA

#### Succescriterium 1.4.13: Content bij hover of focus

Wanneer aanvullende content zichtbaar wordt en daarna weer verborgen, door het gebruik van hover met de aanwijzer of focus met het toetsenbord, gelden de volgende zaken:

- **Sluiten:** Er is een mechanisme beschikbaar waarmee de aanvullende content kan worden gesloten zonder de aanwijzer hover of de toetsenbordfocus te verplaatsen, tenzij de aanvullende content een invoerfout communiceert of andere content niet verbergt of vervangt;
- **Aanwijsbaar:** Wanneer een aanwijzer hover aanvullende content kan activeren, dan kan de aanwijzer over de aanvullende content worden bewogen zonder dat deze verdwijnt;
- **Aanhouden:** De aanvullende content blijft zichtbaar totdat de oorzaak voor de hover of focus is verwijderd, de gebruiker de content sluit of de informatie niet langer geldig is.

#### Resultaat



Voldoet: De onderzochte set pagina's voldoet aan dit succescriterium.

## Principe 2: Bedienbaar

Componenten van de gebruikersinterface en navigatie moeten bedienbaar zijn.

### Richtlijn 2.1: Toetsenbordtoegankelijk

Maak alle functionaliteit beschikbaar vanaf een toetsenbord.

#### niveau A

##### 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.

**Opmerking 1:** deze uitzondering is gerelateerd aan de onderliggende functie, niet aan de invoertechniek. Als we bijvoorbeeld met de hand geschreven tekst invoeren, vereist de invoertechniek (met de hand geschreven tekst) padafhankelijke invoer, maar de onderliggende functie (tekstinvoer) vereist dat niet.

**Opmerking 2:** dit succescriterium verbiedt geen muisinvoer of andere invoermethoden naast de toetsenbordinvoer en wil dit ook niet ontmoedigen.

#### Resultaat



Voldoet: De onderzochte set pagina's voldoet aan dit succescriterium.

#### niveau A

##### 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.

#### Resultaat



Voldoet: De onderzochte set pagina's voldoet aan dit succescriterium.

**niveau A****Succescriterium 2.1.4: Enkel teken sneltoetsen**

Wanneer een sneltoets in content wordt geïmplementeerd door alleen letters (inclusief hoofdletters en kleine letters), leestekens, cijfers of symbolen te gebruiken, geldt ten minste één van de volgende zaken:

- **Uitzetten:** Er is een mechanisme beschikbaar waarmee de sneltoets kan worden uitgezet;
- **Opnieuw toewijzen:** Er is een mechanisme beschikbaar om de sneltoets opnieuw toe te wijzen aan één of meerdere niet-afdrukbare tekens (bijv. Ctrl, Alt, enz.);
- **Alleen actief bij focus:** De sneltoets voor een component van de gebruikersinterface is alleen actief wanneer de betreffende component de focus heeft.

**Resultaat**

Voldoet: Geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

## Richtlijn 2.2: Genoeg tijd

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

### niveau A

#### 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, realtime uitzondering, essentiële uitzondering of 20 uur uitzondering.

#### Resultaat



Voldoet: De onderzochte set pagina's voldoet aan dit succescriterium.

### niveau A

#### Succescriterium 2.2.2: Pauzeren, stoppen, verbergen

Voor alle bewegende, knipperende, scrollende of automatisch actualiserende informatie gelden alle volgende zaken:

- **Bewegen, knipperen, scrollen:** Voor bewegende, knipperende of scrollende informatie die (1) automatisch start, (2) langer dan vijf seconden duurt, en (3) parallel met andere content wordt getoond, is er een mechanisme voor de gebruiker om dit te pauzeren, te stoppen of te verbergen, tenzij de beweging, knipperring of scrolling, onderdeel is van een activiteit waar ze essentieel is en
- **Automatisch actualiserend:** Voor elke soort automatisch actualiserende informatie die (1) automatisch start en (2) parallel met andere content wordt gepresenteerd, is er een mechanisme voor de gebruiker om dit te pauzeren, te stoppen of te verbergen of de frequentie van de actualisering in te stellen tenzij de automatische actualisering onderdeel is van een activiteit waar ze essentieel is.

#### Resultaat



Voldoet: Geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

## Richtlijn 2.3: Toevallen

Ontwerp content niet op een manier waarvan bekend is dat die toevallen veroorzaakt.

### niveau A

#### 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.

#### Resultaat



Voldoet: De onderzochte set pagina's voldoet aan dit succescriterium.



## Richtlijn 2.4: Navigeerbaar

Lever manieren om gebruikers te helpen navigeren, content te vinden en te bepalen waar ze zijn.

### niveau A

#### Succescriterium 2.4.1: Blokken omzeilen

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

#### Resultaat



Voldoet: De onderzochte set pagina's voldoet aan dit succescriterium.

#### Bevindingen

Onderstaande is niet fout, maar kan beter.

Er is een mechanisme beschikbaar waarmee direct naar het begin van de inhoud gesprongen kan worden. Hiervoor is een button element gebruikt die helemaal aan het begin van de HTML pagina staat. Deze wordt ook goed zichtbaar als de focus er op komt. En de button activeren zorgt er ook voor dat naar het main element gesprongen wordt waar de unieke inhoud begint. Dit werkt dus goed.

Dit is echter niet de gebruikelijke manier. Normaal gesproken wordt hier een link voor gebruikt, wat ook veel logischer is, omdat het mechanisme de focus moet verplaatsen binnen de pagina. Een button is voor een actie en niet (in de eerste plaats) om ergens naar te linken. Daarnaast heeft deze button een bijkomend negatief effect. De button wordt genegeerd door voorleessoftware (NVDA in combinatie met Firefox). De button wordt pas voorgelezen als ik handmatig wissel naar de 'forms-mode'. Normaal gesproken zou NVDA dit automatisch moeten wisselen, maar dat gebeurt hier om de een of andere redenen niet. Bij het gebruik van een link in plaats van een button heb je dit probleem nooit.

### niveau A

#### Succescriterium 2.4.2: Paginatitel

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

#### Resultaat



Voldoet niet: De onderzochte set pagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

#### Bevindingen

De pagina <https://mijn.test.intwente.nl/contactformulier> heeft als paginatitel "Contactinformatie - Mijn inTwente" gekregen. Deze titel is niet uniek en niet specifiek genoeg. Deze titel is hetzelfde als bij pagina <https://mijn.test.intwente.nl/contact> (waar de titel wel goed genoeg is). Voor het contactformulier kan in de titel beter aangegeven worden dat het om een contactformulier gaat in plaats van de algemene term "Contactinformatie".

Bij de klachten gaat dit wel goed. Het klachtenformulier (<https://mijn.test.intwente.nl/>

[klachtenformulier](#)) heeft daar wel een andere paginatitel gekregen als de algemene klachtenpagina (<https://mijn.test.intwente.nl/klachtenengeschillen>).

De paginatitel van pagina <https://mijn.test.intwente.nl/pasaanvragen> luidt "Zorgpas - Mijn inTwente". Dat is iets te algemeen. Dat doet vermoeden dat het een informatiepagina is over de Zorgpas. Beter is om aan te geven dat het gaat om een "Zorgpas aanvragen" pagina. Op pagina <https://mijn.test.intwente.nl/aanvragervisumbrief> wordt dit wel goed gedaan. Daar komt dit namelijk wel terug in de paginatitel. Daar staat dan "Engelstalige verzekeringsverklaring aanvragen - Mijn inTwente".

Het PDF document <https://www.test.intwente.nl/-/media/Documenten/TWE/2023/AV-Standaard-en-AV-Top-2023-inTwente.pdf> heeft een goede titel gekregen in de bestandseigenschappen van het document. De weergave bij openen staat echter nog ingesteld op "bestandsnaam", waardoor deze documenttitel nog niet wordt voorgelezen bij het openen van het bestand in bijvoorbeeld Adobe Acrobat. Bij de Vensteropties moet de weergave dus nog ingesteld worden op "Documenttitel".

Het PDF document <https://www.test.intwente.nl/-/media/Documenten/TWE/2023/Algemene-voorwaarden-AV-2023-inTwente.pdf> heeft helemaal geen titel gekregen (deze is leeg). Dit document moet dus nog een beschrijvende titel krijgen in de bestandseigenschappen. Daarnaast moet ook hier de weergave nog ingesteld worden op "Documenttitel".

#### niveau A

### 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.

#### Resultaat



Voldoet: De onderzochte set pagina's voldoet aan dit succescriterium.

#### Bevindingen

Onderstaande is strikt genomen niet fout, maar kan wel beter.

Op elke pagina (bijvoorbeeld <https://mijn.test.intwente.nl/>) staat het hoofdmenu. Als één van de 'links' (behalve de home link) geactiveerd wordt verschijnt een submenu eronder en wordt automatisch de focus verplaatst naar de eerste link van het submenu. Dit automatisch verplaatsen van de focus is eigenlijk niet de bedoeling. Dit werkt vaak verwarrend voor mensen die blind zijn en voorleessoftware gebruiken. De vraag is ook of het aria-expanded attribuut hier bij activatie wel wordt voorgelezen. Omdat de focus ook direct verplaatst kan het zijn dat niet alle hulpsoftware deze statuswijziging nog voorleest voordat de focus verplaatst wordt. Het is dus beter om de focus op de 'link' (het is eigenlijk een button element) te laten staan en door middel van de aria-expanded aan te geven dat er een submenu wordt getoond. Dan kan iemand zelf nog beslissen of hij of zij ook daadwerkelijk de links van het submenu wil bekijken, of misschien direct het submenu weer wil sluiten.

**niveau A****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.

**Resultaat**

**X** Voldoet niet: De onderzochte set pagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

**Bevindingen**

Op pagina <https://mijn.test.intwente.nl/eigenrisico> staan de verzekeringsgegevens van de aangemelde persoon. Als alle informatie wordt 'uitgeklapt' van deze persoon staan er helemaal rechts twee links met de linktekst "Wijzig". Het doel van deze links is niet helemaal duidelijk voor hulpsoftware. Beide links wijzigen iets anders, maar hulpsoftware kan het verschil niet zien. Hier is bij de links dus aanvullende (verborgen) informatie nodig om het linkdoel duidelijker te maken. Er moet dus aangegeven worden wat er gewijzigd wordt met de link.

**niveau AA****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.

**Resultaat**

**X** Voldoet niet: De onderzochte set pagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

**Bevindingen**

Binnen de 'Mijn' omgeving (<https://mijn.test.intwente.nl/>) is maar één manier beschikbaar om een webpagina te vinden. Er is geen zoekmachine of een sitemap aanwezig om binnen deze omgeving nog op een andere manier informatie of een pagina te vinden. Het aanbieden van een zoekmachine of een sitemap zou hier wel bij helpen.

**niveau AA****Succescriterium 2.4.6: Koppen en labels**

Koppen en labels beschrijven het onderwerp of doel.

**Resultaat**

**X** Voldoet niet: De onderzochte set pagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

**Bevindingen**

Op pagina <https://mijn.test.intwente.nl/> staat rechts op de pagina een koptekst "Snel naar". Dit is

niet een hele duidelijke koptekst, want het zegt nog niets over de inhoud die er onder staat. Alleen dat je er snel naar toe kunt. Het is dus beter om een koptekst te gebruiken die duidelijk aangeeft om wat voor links het gaat. Dit kunnen "Belangrijke pagina's" zijn, of "Veelbezochte pagina's". Of iets anders.

Op pagina <https://mijn.test.intwente.nl/wijzigenverzekering> staan bij een persoon twee knoppen met de tekst "Wijzigen". Dit zijn knoppen met dezelfde tekst, maar die toch ook een andere functie hebben. Er is een knop om het eigen risico aan te passen en een knop om de aanvullende verzekering aan te passen. Hulpsoftware kan dit verschil niet aangeven. Het is dan goed om bij de knoppen zelf dit door middel van bijvoorbeeld een aanvullende verborgen tekst toe te voegen.

Bovenstaand probleem doet zich ook voor op pagina <https://mijn.test.intwente.nl/mijngegevens>. Hier staat ook twee keer een knop "Wijzigen". In de HTML code is hier wel een link (a element) gebruikt, maar is een `role="button"` toegevoegd waardoor het geen link meer is. Alleen wijzigen is hier niet voldoende, omdat niet duidelijk is wat dan gewijzigd wordt. Hier is dus aanvullende (verborgen) informatie nodig bij deze knoppen.

Soortgelijke problemen komen op meer plekken voor. Zie bijvoorbeeld ook pagina <https://mijn.test.intwente.nl/aanmelden> en dan stap 4. Hier zijn meerdere knoppen met de tekst "Aanpassen" te vinden, maar uit de knoptekst zelf blijkt niet wat dan aangepast wordt. Dit moet bij de knop zelf al duidelijk worden.

#### niveau AA

#### 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.

#### Resultaat



Voldoet niet: De onderzochte set pagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

#### Bevindingen

Op pagina <https://mijn.test.intwente.nl/geef-uw-mening> staan een aantal onderwerpen die (optioneel) gekozen kunnen worden. Als de toetsenbordfocus hier initieel op komt is er geen focusindicator zichtbaar. Als met de pijltjestoetsen gewisseld wordt tussen de onderwerpen is wel een focusindicator zichtbaar, maar dan moet je dus wel eerst weten dat de focus op één van de onderwerpen staat (en dat je met de pijltjestoetsen kunt wisselen van keuze).

Soms verschijnt bij het laden van pagina <https://mijn.test.intwente.nl/> automatisch een popup met een verzoek om feedback. In deze popup is de focusindicator niet zichtbaar als deze op het Mopinion logo staat onderaan. De focusindicator is ook niet zichtbaar als deze op de sluit knop "X" staat. De focus-indicator wordt hier met de CSS uitgezet door een `"outline:0;"`. Deze regel weghalen (op drie plekken) binnen de CSS lost dit probleem op.

## Richtlijn 2.5: Input Modaliteiten

Maak het eenvoudiger voor gebruikers om de functionaliteit te bedienen met andere vormen van invoer dan alleen het toetsenbord.

### niveau A

#### Succescriterium 2.5.1: Aanwijzergebaren

Alle functionaliteit waarmee bij de bediening gebruik wordt gemaakt van meerpunts- of padgebaseerde gebaren, kan worden bediend met een enkele aanwijzer zonder een padgebaseerd gebaar, tenzij een meerpunts- of padgebaseerd gebaar essentieel is.

#### Resultaat



Voldoet: Geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

### niveau A

#### Succescriterium 2.5.2: Aanwijzerannulering

Voor functionaliteit die kan worden bediend met een enkele aanwijzer, geldt ten minste één van de volgende zaken:

- **Geen down-event:** Het down-event van de aanwijzer wordt niet gebruikt om enig onderdeel van de functie uit te voeren;
- **Afbreken of ongedaan maken:** De functie wordt voltooid door het up-event en er is een mechanisme beschikbaar om de functie af te breken voordat deze wordt voltooid of om de functie ongedaan te maken als deze is voltooid;
- **Up reversal:** Met het up-event wordt elk resultaat van het voorgaande down-event ongedaan gemaakt;
- **Essentieel:** Het voltooien van de functie met het down-event is essentieel.

#### Resultaat



Voldoet: De onderzochte set pagina's voldoet aan dit succescriterium.

### niveau A

#### Succescriterium 2.5.3: Label in naam

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

#### Resultaat



Voldoet niet: De onderzochte set pagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

#### Bevindingen

Op pagina <https://mijn.test.intwente.nl/pasaanvragen> staat rechts een kader waarin onderaan

een link staat. Deze link heeft als zichtbare tekst "Scan de QR-code om de Mijn inTwente-app te downloaden". De link heeft echter in de HTML-code een aria-label attribuut gekregen met de tekst "Download de app". De zichtbare tekst komt dus niet terug in de toegankelijkheidsnaam van de link. Dit kan een probleem opleveren voor mensen die spraakbediening gebruiken om de link te activeren.

Bovenstaand probleem doet zich op dezelfde manier voor op pagina <https://mijn.test.intwente.nl/aanmelden> en dan bij stap 5. Hier staat precies dezelfde link met hetzelfde probleem.

Op pagina <https://mijn.test.intwente.nl/contactformulier> staat bij stap 2 een interactieve knop om de pagina te printen. De zichtbare tekst is "Printen". De toegankelijkheidsnaam is echter aangepast door het gebruik van een aria-label. De toegankelijkheidsnaam is nu "Print deze pagina". De visuele tekst komt niet volledig terug in de toegankelijkheidsnaam, waardoor iemand die met spraakcommando's werkt en de knop wil activeren met "Printen" er achter komt dat dit niet werkt. Zorg er dus voor dat als je een aria-label gebruikt de zichtbare tekst altijd letterlijk terugkomt in de toegankelijkheidsnaam. Er zijn meerdere oplossingen. De makkelijkste is om het aria-label attribuut weg te halen. De tweede oplossing is om de zichtbare tekst te verwerken aan het begin van de tekst van het aria-label. De derde oplossing is om de zichtbare tekst aan te passen, zodat het overeenkomt met wat in het aria-label attribuut staat.

Let op: een aria-label attribuut overschrijft altijd alle overige content die deel kan uitmaken van de toegankelijkheidsnaam. Daarom moet hier heel voorzichtig mee omgegaan worden en dan is het ook beter om een aria-label ook alleen te gebruiken als het echt nodig is. Hier is het niet echt nodig. Zonder aria-label is het geheel ook al prima toegankelijk.

#### niveau A

### Succescriterium 2.5.4: Bewegingsactivering

Functionaliteit die kan worden bediend door de beweging van een apparaat of beweging van een gebruiker, kan ook worden bediend met componenten van de gebruikersinterface. De reactie op de beweging kan worden uitgeschakeld om onbedoelde activering te voorkomen, behalve wanneer:

- **Ondersteunde interface:** De beweging wordt gebruikt om de functionaliteit te bedienen via een door toegankelijkheid ondersteunde interface;
- **Essentieel:** De beweging is essentieel voor de functie en wanneer de reactie op de beweging wordt uitgeschakeld, wordt de activiteit ongeldig gemaakt.

#### Resultaat



Voldoet: Geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

# Principe 3: Begrijpelijk

Informatie en de bediening van de gebruikersinterface moeten begrijpelijk zijn.

## Richtlijn 3.1: Leesbaar

Maak tekstcontent leesbaar en begrijpelijk.

### niveau A

#### Succescriterium 3.1.1: Taal van de pagina

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

#### Resultaat

 Voldoet niet: De onderzochte set pagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

#### Bevindingen

In de het PDF document <https://www.test.intwente.nl/-/media/Documenten/TWE/2023/Algemene-voorwaarden-AV-2023-inTwente.pdf> is de taal van het document in de bestandseigenschappen ingesteld op Engels. Dat klopt niet. Dat moet Nederlands zijn. Voorleessoftware zal het document nu met de Engelse spraakmodule voorlezen wat niet handig is.

Bovenstaand probleem doet zich ook voor in het PDF document <https://www.test.intwente.nl/-/media/Documenten/TWE/2023/AV-Standaard-en-AV-Top-2023-inTwente.pdf>. Ook hier staat de taal ingesteld op Engels. Dit moet ook hier Nederlands zijn.

### niveau AA

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

#### Resultaat

 Voldoet: De onderzochte set pagina's voldoet aan dit succescriterium.

#### Bevindingen

Onderstaande is niet fout, maar kan beter.

Op pagina <https://mijn.test.intwente.nl/pasaanvragen> staat rechts in de blauwe koptekst de Engelse tekst "European Health Insurance Card". Deze tekst komt ook eronder in de alinea met tekst nog een keer terug. Deze tekst wordt nu op z'n Nederlands voorgelezen waardoor het niet helemaal duidelijk kan overkomen. Omdat dit een productnaam is en heel kort geldt hier een uitzondering voor en is een taalaanduiding niet noodzakelijk. Wel wordt aangeraden om hier nog

een taalaanduiding mee te geven. Dat kan bijvoorbeeld door deze tekst (eventueel inclusief de afkorting erachter) binnen een span element te plaatsen en deze te voorzien van een lang="en" attribuut. De voorleessoftware zal de tekst dan op z'n Engels voorlezen.



## Richtlijn 3.2: Voorspelbaar

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

### niveau A

#### Succescriterium 3.2.1: Bij focus

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

#### Resultaat

✓ Voldoet: De onderzochte set pagina's voldoet aan dit succescriterium.

### niveau A

#### 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.

#### Resultaat

✓ Voldoet: De onderzochte set pagina's voldoet aan dit succescriterium.

### niveau AA

#### 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.

#### Resultaat

✓ Voldoet: De onderzochte set pagina's voldoet aan dit succescriterium.

### niveau AA

#### Succescriterium 3.2.4: Consistente identificatie

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

#### Resultaat

✓ Voldoet: De onderzochte set pagina's voldoet aan dit succescriterium.

## Richtlijn 3.3: Assistentie bij invoer

Help gebruikers om fouten te vermijden en ze te verbeteren.

### niveau A

#### 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.

#### Resultaat



Voldoet niet: De onderzochte set pagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

#### Bevindingen

Soms verschijnt bij het laden van pagina <https://mijn.test.intwente.nl/> automatisch een popup met een verzoek om feedback. Als hierin geen keuze wordt gemaakt uit een cijfer en het formulier wordt verstuurd verschijnt een melding "Geef aan hoe tevreden u bent". Dit is geen goede foutmelding maar meer een instructie. Een goede foutmelding hier zou zijn "U heeft nog niet aangegeven hoe tevreden u bent". Eventueel aangevuld met een instructie, maar de basis is een goede foutmelding.

Onderstaande is niet fout, maar kan beter.

Op pagina <https://mijn.test.intwente.nl/contact> staat een invoerveld voor een telefoonnummer. Als het invoerveld leeg gelaten wordt en er wordt op de knop "Bel mij terug geklikt" verschijnt een melding onder het invoerveld met de tekst "Vul een telefoonnummer in". De tekst zelf is geen foutmelding maar een instructie. Maar, omdat er wel een icoon voor staat met een aria-label foutmelding en ook andere visuele manieren worden gebruikt om de tekst te lezen als een foutmelding wordt dit niet afgekeurd. Een betere foutmeldingstekst zou hier kunnen zijn: "Er is geen telefoonnummer ingevuld".

Bovenstaande wordt op dezelfde manier ook bij andere formulieren gedaan waarbij de meldingen verschijnen. Ook daarvoor geldt dan dat het strikt genomen niet fout is, maar dat de meldingen dus beter geschreven kunnen worden als foutmeldingen in plaats van als instructies. Op pagina <https://mijn.test.intwente.nl/contactformulier> verschijnt bij het invoerveld voor een E-mailadres bijvoorbeeld de melding "Vul een geldig e-mailadres in" als er een fout in het E-mailadres wordt gemaakt. Dit is een instructie. Een goede foutmelding zou hier kunnen zijn: "Er is geen geldig e-mailadres ingevuld".

Bovenstaande geldt ook voor de foutmeldingen bij het aanmeldproces op pagina <https://mijn.test.intwente.nl/aanmelden>.

### niveau A

#### Succescriterium 3.3.2: Labels of instructies

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

**Resultaat**

 Voldoet niet: De onderzochte set pagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

**Bevindingen**

Op pagina <https://mijn.test.intwente.nl/geef-uw-mening> staat een invoerveld met als tekstlabel "Wat wilt u met ons delen? \*". In het invoerveld daaronder staat belangrijke informatie, namelijk "Voor inhoudelijke vragen kunt u contact opnemen met de klantenservice." Belangrijke instructies als dit moeten nooit in een placeholder-tekst geplaatst worden, maar bij het tekstlabel zelf. Of in ieder geval buiten het invoerveld. Een instructie als dit moet namelijk altijd zichtbaar blijven. Ook als iemand aan het typen is, of al iets heeft ingevuld.

Op meer plekken worden informatieve placeholder teksten gebruikt. Zie ook pagina <https://mijn.test.intwente.nl/betaaloverzicht>. Bij het zoekfilter wordt een placeholder tekst gebruikt. Deze tekst kan beter als gewone tekst erboven of onder staan. Dit probleem komt op dezelfde manier op meer plekken voor. Zie bijvoorbeeld ook pagina <https://mijn.test.intwente.nl/postvak>. Er staat zelfs een datumnotatie in de placeholder als instructie. Zo zijn meer voorbeelden gevonden.

**niveau AA****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.

**Resultaat**

 Voldoet: De onderzochte set pagina's voldoet aan dit succescriterium.

**niveau AA****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: verzendingen kunnen ongedaan gemaakt worden, de gegevens zijn te controleren of de gegevens kunnen worden bevestigd.

**Resultaat**

 Voldoet: De onderzochte set pagina's voldoet aan dit succescriterium.

## 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.

#### niveau A

##### 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.

#### Resultaat



Voldoet: De onderzochte set pagina's voldoet aan dit succescriterium.

#### niveau A

##### 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.

#### Resultaat



Voldoet niet: De onderzochte set pagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

#### Bevindingen

Op elke pagina staat een hoofdmenu. Voor dit hoofdmenu is alleen voor de "Home" link een link gebruikt. Voor de andere hoofdonderdelen van het menu zijn buttons gebruikt. Dat is niet heel standaard bij een menu. Een menu bestaat normaal gesproken in basis uit links. Dit kan verwarrend zijn, omdat deze buttons nu ook niet in een linklijst terugkomen die iemand die hulpsoftware gebruikt kan opvragen. In plaats van een button zou dus ook een link gebruikt kunnen worden, waarbij met een aria-expanded attribuut aangegeven kan worden of het submenu getoond wordt of niet. Als het getoond wordt kan iemand vervolgens met de tab-toets verder navigeren naar het submenu. Die werking is meer voorspelbaar en gebruikelijk voor mensen die hulpsoftware gebruiken.

Daarnaast worden ook de rollen "menu" en "menuitem" gebruikt binnen het hoofdmenu en de submenu's. Deze rollen zijn eigenlijk niet bedoeld voor dit soort standaard website menu's. Deze

rollen zijn bedoeld voor webapplicaties waarbij de menu's hetzelfde moeten werken als bij een Windows-applicatie. Het gebruik van deze rollen kan eigenlijk ook niet zonder de bijbehorende toetsenbordbediening. Het wisselen tussen de menu-items gebeurt normaal gesproken namelijk met de pijltjestoetsen. Dat werkt nu niet en dan is het verwarrend als wel gezegd wordt door de hulpsoftware dat het een menu is, maar dus vervolgens niet op die manier bediend kan worden.

Het is dus beter om hier geen `role="menu"` en `role="menu-item"` te gebruiken. Als het wel gebruikt 'moet' worden, dan moet het ook volledig geïmplementeerd worden. Meer informatie over de goede werking (en alle overige aria rollen en attributen) is hier te vinden: <https://www.w3.org/WAI/ARIA/apg/patterns/menu-bar/examples/menu-bar-navigation/>.

In het hoofdmenu wordt een andere achtergrondkleur gebruikt bij het actieve onderdeel van het menu. Zie bijvoorbeeld pagina <https://mijn.test.intwente.nl/contact>. De link "Contact & Service" heeft hier een donkerrode achtergrond kleur gekregen, waarbij de andere links in het menu een lichtrode achtergrondkleur hebben. Het is voor hulpsoftware nu niet mogelijk om deze informatie ook aan mensen die blind zijn over te brengen. In de HTML code is hier geen code die aangeeft dat deze link 'actief' is binnen het menu. Dit kan eventueel opgelost worden door een `aria-current` attribuut. De waarde kan dan op "true" gezet worden. Dit moet dan op elke pagina bij de actieve link in het hoofdmenu worden gezet (indien van toepassing).

Op pagina <https://mijn.test.intwente.nl/contactformulier> staat een formulier. Bij stap 2 kan helemaal onderaan nog gekozen worden voor "ja" op de vraag om over een week de vraag terug te zien. Als dan gekozen wordt voor de optie "Ergens anders, namelijk" verschijnt een tekst invoerveld. Hulpsoftware kan hiervan de toegankelijkheidsnaam niet bepalen. Er staat wel een tekst boven, maar die hoort bij de checkbox. Deze kan eventueel ook gebruikt worden voor het invoerveld. Maar het is dan beter om dezelfde tekst via een aria-label dan aan het invoerveld te hangen.

Bovenstaand probleem doet zich ook voor bij stap 3 van het klachtenformulier op pagina <https://mijn.test.intwente.nl/klachtenformulier>.

Op pagina <https://mijn.test.intwente.nl/declareren> moet een rekening toegevoegd worden. Als dit gedaan wordt komt een icoontje zichtbaar van het bestand wat geüpload is met een klein vergrootglas icoontje er bij. Dit is een interactieve component waarvan hulpsoftware de rol niet kan bepalen. Dat komt omdat een `div` element is gebruikt die interactief is gemaakt met een `tabindex="0"` attribuut en JavaScript. Gebruik hier een `button` element of een `role="button"` attribuut om een rol mee te geven.

Onderstaande is niet fout, maar kan beter.

Op pagina <https://mijn.test.intwente.nl/contactformulier> staan een aantal groepen met radiobuttons. Hiervoor is netjes een fieldset element gebruikt met een legend element. Een fieldset met legend is al goed toegankelijk. Nu is er echter bij het fieldset een `role="radiogroup"` toegevoegd. Deze is overbodig. De radio-buttons zelf hebben ook al dezelfde waarde in het name attribuut, dus ze worden al als groep gezien door hulpsoftware. Het is dan beter om zo weinig mogelijk aria attributen toe te voegen. Zeker als ze overbodig zijn. Deze role kan dus beter weggelaten worden. Dit kan alleen maar problemen opleveren. Bij sommige hulpsoftware wordt dan een fout gegeven omdat er geen `role="radio"` bij de radiobuttons staat. Er staat wel een `type="radio"`, en dat zou hetzelfde moeten zijn, maar bij ARIA werkt het soms heel strikt en precies. Daarom: gebruik alleen ARIA als het echt nodig is en verder zo weinig mogelijk.

Bovenstaand probleem komt op meer plekken voor binnen de website. Zie bijvoorbeeld ook pagina <https://mijn.test.intwente.nl/klachtenformulier>.

#### niveau AA

### Succescriterium 4.1.3: Statusberichten

In content die is geïmplementeerd met opmaaktalen kunnen statusberichten door software bepaald worden met behulp van rol (role) of eigenschappen (properties), zodat hulptechnologieën de berichten aan de gebruiker kunnen presenteren zonder dat ze de focus krijgen.

#### Resultaat



Voldoet niet: De onderzochte set pagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

#### Bevindingen

Op pagina <https://mijn.test.intwente.nl/contact> staat een invoerveld voor een telefoonnummer. Als hier een fout wordt gemaakt en de knop "Bel mij terug" wordt geactiveerd verschijnt een foutmelding onder het invoerveld. Dit is een statusbericht. Als de knop "Bel mij terug" wordt geactiveerd en de knop wordt geactiveerd blijft de focus op deze knop staan namelijk. Dan is het belangrijk dat de foutmelding direct voorgelezen wordt. Dat gebeurt nu niet. Bij de melding zelf is een aria-atomic gebruikt, maar die zorgt er niet voor dat de inhoud van het span element een live-region wordt. Deze geeft alleen een afkadering binnen een live-region. In plaats van een aria-atomic kan hier beter een role="alert" of aria-live="assertive" gebruikt worden. Als de focus verplaatst wordt naar het invoerveld wordt de foutmelding wel voorgelezen. Een andere oplossing is dan om bij het activeren van de knop "Bel mij terug" de focus direct te verplaatsen naar het invoerveld, want dan wordt de foutmelding ook direct mee voorgelezen.

Bovenstaand probleem komt bij meer formulieren voor. Zie bijvoorbeeld ook pagina <https://mijn.test.intwente.nl/contactformulier>. De foutmelding bij het invoerveld voor een E-mailadres (als een fout wordt gemaakt) is ook een statusmelding. Deze wordt nu ook niet voorgelezen als de knop "Indienen" wordt geactiveerd. Ook hier is dus een aria-live attribuut nodig in plaats van het aria-atomic attribuut. Omdat bij dit formulier meerdere foutmeldingen tegelijk kunnen verschijnen moet even opgelet worden. Een role="alert" of aria-live="assertive" kan eigenlijk alleen gebruikt worden bij één foutmelding. Als er meerdere zijn en tegelijk verschijnen en ook allemaal voorgelezen moeten worden, kan er beter gebruik gemaakt worden van role="status" of aria-live="polite". De 'polite' variant verzekerd dat de verschillende meldingen ook netjes na elkaar voorgelezen worden.

Een alternatieve oplossing voor het gebruik van een live-region is om de foutmelding (of foutmeldingen als er meer zijn) expliciet te associëren met het invoerveld waar het bij hoort en bij het versturen van het formulier de focus te verplaatsen naar het eerste invoerveld met een fout. Dit aria-describedby attribuut voor het associëren wordt wel goed gebruikt, maar de focus wordt nog niet verplaatst naar het eerste invoerveld met een foutmelding. Dit laatste is wel belangrijk. Als de focus namelijk blijft staan op de verzend knop weet iemand die blind is en hulpssoftware gebruikt namelijk niet wat er aan de hand is. Tijdens het fout invullen of niet invullen worden ook niet altijd de losse foutmeldingen voorgelezen, dus extra belangrijk dat dit wel kan na activeren van de knop.

Zo zijn meer formulieren gevonden waar dit probleem zich voordoet.

Bovenstaand probleem komt ook voor bij het aanmeldproces op pagina <https://mijn.test.intwente.nl/aanmelden>. Als bij stap 1 een reden voor aanmelding wordt gekozen komt er in sommige gevallen nog een invoerveld voor een ingangsdatum onder te staan. Als daar een fout in wordt gemaakt komt er een foutmelding onder te staan. In dit geval is echter geen `aria-describedby` gebruikt bij het invoerveld. Dat zou hier ook wel handig zijn, zodat de foutmeldingstekst ook voorgelezen wordt als de focus in het invoerveld staat. Bij de melding zelf is ook hier een `aria-atomic` gebruikt en bijvoorbeeld geen `aria-live="polite"` attribuut. Het beste is om zowel de `aria-describedby` methode te gebruiken (bij het invoerveld) en ook een `aria-live` attribuut toe te voegen (bij de meldingstekst).

Let op: Bij het datum invoerveld voor de geboortedatum verderop bij stap 1 wordt wel een `aria-describedby` attribuut gebruikt. Daar gaat dat deel wel goed. Hier ontbreekt echter ook nog een `aria-live="polite"` bij de foutmeldingstekst.

Let op: Als het formulier wordt verstuurd en er is een invoerveld voor een ingangsdatum aanwezig (en deze is goed ingevuld!) gaat de focus overigens hier niet naar het eerste invoerveld met een fout, maar naar dit invoerveld voor een ingangsdatum. Beter is om, ook in dit geval, de focus direct naar het eerste invoerveld met een fout te verplaatsen. Als het invoerveld voor de ingangsdatum fout is, dan gaat de focus wel goed hierheen. Als het invoerveld niet aanwezig is gaat de focus ook wel goed naar het eerste invoerveld met een fout. In alleen dit specifieke geval waarbij de ingangsdatum goed is, maar ergens anders een fout wordt gemaakt gaat de focus niet naar het eerste invoerveld met een fout.

Op pagina <https://mijn.test.intwente.nl/contactformulier> staat een tekstlabel "Uw vraag of opmerking". Onder het invoerveld hiervoor (textarea element) staat het aantal tekens wat nog over is. Dit is een statusbericht die tijdens het typen een update geeft over het aantal nog overgebleven karakters. Hiervoor kan een `aria-live="polite"` gebruikt worden op het `div` element met deze informatie. Dit zorgt ervoor dat niet bij elke wijziging direct het getal wordt voorgelezen, maar wel als je klaar bent met typen en even wacht dat dan wordt aangegeven hoeveel karakters er dan nog over zijn. En dat is ook voor mensen die blind zijn en hulpsoftware gebruiken nuttige informatie.

Bovenstaand probleem komt op meer plekken voor binnen de website. Zie bijvoorbeeld ook pagina <https://mijn.test.intwente.nl/klachtenformulier>.

Op pagina <https://mijn.test.intwente.nl/klachtenformulier> kan bij stap 1 gekozen worden om een bijlage toe te voegen. Onder de optie voor het bijvoegen van bijlages staat het aantal vermeld. Dit aantal wordt aangepast als je één of meerdere bijlages toevoegt. De informatie die hier staat is een statusbericht. Na het toevoegen van een bestand is het handig als hulpsoftware deze informatie direct voorleest, zodat iemand die niet direct deze tekst kan 'zien' wel de informatie krijgt en weet hoeveel ruimte er nog is om extra bijlages toe te voegen. Er ontbreekt bij dit statusbericht een `role="status"` of `aria-live="polite"` attribuut om er een echt statusbericht van te maken. Één van beide kan toegevoegd worden aan het `span` element met de tekst van het bericht.

Bovenstaand probleem komt op meer plekken voor binnen de website. Zie bijvoorbeeld ook pagina <https://mijn.test.intwente.nl/declareren>.

Als op pagina <https://mijn.test.intwente.nl/aanmelden> naar stap 2 wordt gegaan worden pakketkeuze geladen. Er verschijnt dan een spinnerafbeelding en daaronder staat een tekst. Dit is een statusbericht, maar er ontbreekt een `role="status"` of een `aria-live="polite"` bij deze content.

Op andere plekken binnen de website is die code wel aanwezig, maar niet overal. Overal waar dus een spinner wordt gebruikt en waar een tekst staat die aangeeft dat er iets geladen wordt of iets dergelijks moet dit direct door voorleessoftware voorgelezen kunnen worden. Daarvoor moet dus overal zo'n `role="status"` of vergelijkbare code worden gebruikt. Deze spinner wordt op veel pagina's gebruikt, dus goed om dit overal even te controleren.

Op pagina <https://mijn.test.intwente.nl/aanmelden> staat bij stap 2 rechts een overzicht van de gekozen opties en een totaalbedrag. Hiervoor is ook een verborgen tekst in de HTML code te vinden die de totale premie weergeeft. Ook hier is alleen een `aria-atomic` attribuut gebruikt, maar die zorgt er dus ook hier niet voor dat dit een status-bericht wordt die direct wordt voorgelezen. Gebruik hier dus ook een `role="status"` of een `aria-live="polite"`.



# Bijlage 1: Pagina's in de steekproef van het onderzoek

Dit onderzoek is uitgevoerd op basis van een steekproef. De wijze waarop de steekproef is bepaald staat voorgeschreven in het evaluatiedocument WCAG-EM. Als een proces is meegenomen in het onderzoek staan ook alle procespagina's in de steekproef vermeld.

Zie: <https://www.digitoegankelijk.nl/aanpak/toegankelijkheidsonderzoek>.

## Volledige steekproef

- <https://mijn.test.intwente.nl/>
- <https://mijn.test.intwente.nl/vertrouwde-apparaten-beheren>
- <https://mijn.test.intwente.nl/contact>
- <https://mijn.test.intwente.nl/contactformulier>
- <https://mijn.test.intwente.nl/klachtenformulier>
- <https://mijn.test.intwente.nl/downloads>
- <https://mijn.test.intwente.nl/geef-uw-mening>
- <https://mijn.test.intwente.nl/pasaanvragen>
- <https://mijn.test.intwente.nl/aanvragenvisumbrief>
- <https://mijn.test.intwente.nl/wijzigencontactgegevens>
- <https://mijn.test.intwente.nl/wijzigenbetaalgegevens>
- <https://mijn.test.intwente.nl/wijzigenverzekering>
- <https://mijn.test.intwente.nl/declareren>
- <https://mijn.test.intwente.nl/mijnverzekering>
- <https://mijn.test.intwente.nl/mijngegevens>
- <https://mijn.test.intwente.nl/betaaloverzicht>
- <https://mijn.test.intwente.nl/postvak>
- <https://mijn.test.intwente.nl/declaratieoverzicht>
- <https://mijn.test.intwente.nl/eigenrisico>
- <https://mijn.test.intwente.nl/aanmelden>
- <https://www.test.intwente.nl/-/media/Documenten/TWE/2023/Algemene-voorwaarden-AV-2023-inTwente.pdf>
- <https://www.test.intwente.nl/-/media/Documenten/TWE/2023/AV-Standaard-en-AV-Top-2023-inTwente.pdf>