



Dienst Uitvoering Onderwijs

Toegankelijkheidsrapport DUO Zakelijk WCAG2.2

2024

Edith Franconi
23-5-2024

Inhoudsopgave

Inleiding.....	5
Samenvatting.....	6
Over deze evaluatie.....	7
Scope van de evaluatie.....	7
Browsers.....	7
Web Technology.....	7
Uitgebreide toetsresultaten.....	7
1 Waarneembaar.....	8
1.1 Tekstalternatieven.....	8
1.1.1: Niet-tekstuele content Onvoldoende.....	8
1.2 Op tijd gebaseerde media.....	8
1.2.1: Louter-geluid en louter-videobeeld (vooraf opgenomen) Voldoende.....	8
1.2.2: Ondertitels voor doven en slechthorenden (vooraf opgenomen)Voldoende.....	8
1.2.3: Audiodescriptie of media-alternatief (vooraf opgenomen) Voldoende.....	8
1.2.4: Ondertitels voor doven en slechthorenden (live) Voldoende.....	8
1.2.5: Audiodescriptie (vooraf opgenomen) Voldoende.....	8
1.3 Aanpasbaar.....	8
1.3.1: Info en relaties Onvoldoende.....	8
1.3.2: Betekenisvolle volgorde Voldoende.....	9
1.3.3: Zintuiglijke eigenschappen Voldoende.....	9
1.3.4: Weergavestand Voldoende.....	9
1.3.5: Identificeer het doel van de input Onvoldoende.....	9
1.4 Onderscheidbaar.....	9
1.4.1: Gebruik van kleur Voldoende.....	9
1.4.2: Geluidsbediening Voldoende.....	9
1.4.3: Contrast (minimum) Voldoende.....	9
1.4.4: Herschalen van tekst Voldoende.....	9
1.4.5: Afbeeldingen van tekst Voldoende.....	9
1.4.10: Reflow Onvoldoende.....	9
1.4.11: Contrast van niet-tekstuele content Voldoende.....	10
1.4.12: Tekstafstand Voldoende.....	10
1.4.13: Content bij hover of focus Voldoende.....	10
2 Bedienbaar.....	11
2.1 Toetsenbordtoegankelijk.....	11

2.1.1: Toetsenbord	Voldoende	11
2.1.2: Geen toetsenbordval	Voldoende	11
2.1.4: Enkel teken sneltoetsen	Voldoende	11
2.2 Genoeg tijd		11
2.2.1: Timing aanpasbaar	Voldoende	11
2.2.2: Pauzeren, stoppen, verbergen	Voldoende	11
2.3 Toevallen en fysieke reacties		11
2.3.1: Drie flitsen of beneden drempelwaarde	Voldoende	11
2.4 Navigeerbaar		11
2.4.1: Blokken omzeilen	Voldoende	11
2.4.2: Paginatitel	Onvoldoende	11
2.4.3: Focus volgorde	Onvoldoende	11
2.4.4: Linkdoel (in context)	Onvoldoende	11
2.4.5: Meerdere manieren	Voldoende	12
2.4.6: Koppen en labels	Voldoende	12
2.4.7: Focus zichtbaar	Voldoende	12
2.4.11: Focus niet bedekt (minimaal)	Voldoende	12
2.5 Input Modaliteiten		12
2.5.1: Aanwijzergebaren	Voldoende	12
2.5.2: Aanwijzerannulering	Voldoende	12
2.5.3: Label in naam	Voldoende	12
2.5.4: Bewegingsactivering	Voldoende	12
2.5.7: Sleepbewegingen	Voldoende	12
2.5.8: Doelgebied grootte (minimaal)	Voldoende	12
3 Begrijpelijk		13
3.1 Leesbaar		13
3.1.1: Taal van de pagina	Voldoende	13
3.1.2: Taal van onderdelen	Voldoende	13
3.2 Voorspelbaar		13
3.2.1: Bij focus	Voldoende	13
3.2.2: Bij input	Voldoende	13
3.2.3: Consistente navigatie	Voldoende	13
3.2.4: Consistente identificatie	Voldoende	13
3.2.6: Consistente hulp	Voldoende	13
3.3 Assistentie bij invoer		13
3.3.1: Foutidentificatie	Voldoende	13

3.3.2: Labels of instructies	Voldoende.....	13
3.3.3: Foutsuggestie	Voldoende	13
3.3.4: Foutpreventie (wettelijk, financieel, gegevens)	Voldoende	13
3.3.7: Overtollige invoer	Voldoende.....	13
3.3.8: Toegankelijke authenticatie	Voldoende	13
4 Robuust.....		14
4.1 Compatibel		14
4.1.2: Naam, rol, waarde	Onvoldoende.....	14
4.1.3: Statusberichten	Onvoldoende	14
Bijlage: Gebruikte pagina's in de steekproef.....		15

Inleiding

In dit rapport is te lezen in hoeverre de onderzochte website voldoet aan de WCAG 2.2, niveau AA. WCAG staat voor Web Content Accessibility Guidelines en is in de Europese wetgeving opgenomen als standaard voor digitale toegankelijkheid (zie: "Methode en norm"). In Nederland is dit geïmplementeerd in de Wet digitale overheid.

Voor overheidsorganisaties geldt dat op dit moment voldaan moet worden aan de WCAG 2.1, niveau AA. Dat betreft 50 zogenoemde succescriteria, die allen in dit rapport bij naam genoemd worden. Een uitgebreide behandeling van de succescriteria is te vinden op de [website van het W3C](#). De WCAG berusten op vier principes, die stellen dat een website voor iedereen waarneembaar, bedienbaar, begrijpelijk en robuust moet zijn. Hiermee wordt geborgd dat iedereen de website kan gebruiken, ongeacht een eventuele beperking.

In dit onderzoek zijn ook alvast de succescriteria uit de WCAG 2.2 onderzocht, op alle 6 nieuwe criteria werd voldoende gescoord.

Om de mate van toegankelijkheid te beoordelen wordt de website via een onderbouwde steekproef beoordeeld. Per succes criterium wordt gekeken of de onderzochte set pagina's voldoet aan de vereisten. Dit betekent dat er mogelijk fouten niet geconstateerd zijn, omdat ze voorkomen op pagina's die niet in de steekproef zitten. Bovendien betreft dit rapport een momentopname. Aanpassingen op de pagina's kunnen ook weer nieuwe toegankelijkheidsproblemen met zich meebrengen.

Het testen gebeurt grotendeels handmatig en aan de hand van een steekproef van de scope. Hoewel de steekproef zorgvuldig wordt samengesteld kan het voorkomen dat een probleem niet gesignaleerd wordt tijdens het onderzoek. Ook is het mogelijk dat door voortschrijdend inzicht iets dat nu is afgekeurd, bij een volgend onderzoek wordt goedgekeurd en vice versa.

Samenvatting

Sinds het vorige onderzoek zijn er flinke verbeteringen aangebracht op de DUO Zakelijk. Werden er toen nog op 23 criteria fouten geconstateerd, nu zijn dat er nog 9. Goed om te zien dat er serieus aandacht is besteed aan de verbetering van de toegankelijkheid van de site.

Het vervangen van het oude aanmeldformulier voor het klantenpanel heeft daarin zeker geholpen en ook de videospeler is verbeterd.

Er zijn nog wel een paar zaken die dringend aandacht nodig hebben. Allereerst de verschillende menu's, de twee menubalken leveren problemen op bij het inzoomen, er verdwijnt dan informatie. Ook zijn er 2 verschillende hamburgermenu's (een die standaard zichtbaar is en een die bij inzoomen zichtbaar wordt) die op verschillende manieren werken en afwijkende inhoud hebben. De ingezoomde variant is bovendien zo geprogrammeerd dat de inhoud verborgen wordt voor gebruikers van schermlezers.

Daarnaast staan er vele pdf's op de site, in verschillende soorten en maten, met diverse toegankelijkheidsproblemen. Bij dit onderzoek zijn 2 pdf's bekeken, maar er staan nog heel veel meer op de site. Het gebruik van pdf's op de site moet zoveel mogelijk beperkt worden, omdat ze veelal ontoegankelijk zijn en ook lastig toegankelijk gemaakt kunnen worden.

Over deze evaluatie

Onderzoeker(s): Edith Franconi
Opdrachtgever: Dienst Uitvoering Onderwijs
Onderzoekperiode: mei 2024

Scope van de evaluatie

Website naam: DUO Zakelijk
Scope van de website: Alle pagina's op <https://duo.nl/zakelijk> en <https://zakelijk.duo.nl/>
WCAG Versie: 2.2
Conformiteitsdoel: AA
Basisniveau van toegankelijkheid-
Ondersteuning: Gangbare hulptechnologie

Browsers

Edge: Versie 123
Chrome: Versie 123
Firefox: Versie 115.2.1esr

Web Technology

- HTML
- CSS
- WAI-ARIA
- Javascript
- PDF
- SVG

Uitgebreide toetsresultaten

- 46 Voldoende
- 9 Onvoldoende

1 Waarneembaar

1.1 Tekstalternatieven

1.1.1: Niet-tekstuele content

Onvoldoende

- Voor het aanmelden voor de nieuwsbrief op <https://duo.nl/zakelijk/aanmelden.jsp> moet een captcha gelezen worden. Er is geen alternatieve mogelijkheid toegevoegd, waardoor mensen die blind of slechtziend zijn zich niet aan kunnen melden voor de nieuwsbrief. Voeg een alternatieve methode toe, dit kan een audiofragment zijn, maar bijv. ook een eenvoudige vraag die voorgelezen wordt door een schermlezer.
- Voor het verzenden van het aanmeldformulier op <https://duo.nl/zakelijk/aanmelden.jsp> moet een captcha gelezen worden. Er is een alternatieve mogelijkheid toegevoegd, waarbij een geluid wordt afgespeeld. De gesproken tekst is in het Engels en slecht verstaanbaar. Het is heel goed dat er een alternatief wordt aangeboden voor de zichtbare tekst, maar het alternatief moet wel verstaanbaar zijn.
- Op diverse plaatsen o.a. op <https://duo.nl/zakelijk/> komen links voor met daarbij het symbool voor een externe pagina (blauw blokje met schuin pijltje). Bij een groot deel van deze links is screenreader-only tekst toegevoegd: "Link opent externe pagina.", zodat dit ook voor blinde gebruikers duidelijk is. Dit dient bij alle externe links met een dergelijk symbool te worden toegepast. In de footer bij de link naar DUO Particulier ontbreekt de screenreader-only tekst.
- Op de pagina <https://duo.nl/zakelijk/klantenpanel.jsp> staat een video zonder tekstalternatief. Minimaal dient een identificerende beschrijving geboden te worden. Een korte titel of samenvatting volstaat.
- Op <https://zakelijk.duo.nl/portaal/zoeken-en- vinden/resultaten> staat in de menubalk een inlog-symbool met daarnaast de tekst 'log in'. Bij inzoomen verdwijnt de tekst, dit is op zich niet erg, maar dan heeft de knop wel een naam nodig in de code. Nu leest de schermlezer alleen 'knop' voor. (zie ook 4.1.2)

1.2 Op tijd gebaseerde media

1.2.1: Louter-geluid en louter-videobeeld (vooraf opgenomen)

Voldoende

1.2.2: Ondertitels voor doven en slechthorenden (vooraf opgenomen)

Voldoende

1.2.3: Audiodescriptie of media-alternatief (vooraf opgenomen)

Voldoende

1.2.4: Ondertitels voor doven en slechthorenden (live)

Voldoende

1.2.5: Audiodescriptie (vooraf opgenomen)

Voldoende

1.3 Aanpasbaar

1.3.1: Info en relaties

Onvoldoende

- Op <https://zakelijk.duo.nl/portaal/fout/500-ErIsletsMisgegaan> staat een tussenkop ('Wat kunt u doen?') die in de code niet als kop is opgemaakt. Geef deze kop in de html een h2 mee.

- In het aanmeldformulier op <https://duo.nl/apps/klantenpanel-aanmeldformulier/index.html> is in stap 3 in de code de vraag (het label) niet gekoppeld aan de antwoorden. Dit kan mbv fieldset en legend.
- In de pdf <https://duo.nl/zakelijk/images/toelichting-op-de-gegevens-die-duo-levert.pdf> komt de koppenstructuur in de code niet overeen met de zichtbare structuur. Zo is 'Toelichting op de gegevens die DUO levert' de belangrijkste kop, maar die heeft geen h1 in de code. De koppen 'Afkortingen' en 'Metadata per veld' zijn in de code geen koppen. De koppen 'Primair onderwijs' en 'Hoger onderwijs' hebben een h1 in de code, maar zouden hier een h2 moeten zijn.
- De pdf <https://duo.nl/zakelijk/images/aanmelding-en-wijziging-beheerder-mijn-duo.pdf> heeft in het geheel geen codelaag, en is dus per definitie niet toegankelijk. Door het ontbreken van de codelaag kan de pdf ook niet goed gecontroleerd worden. Wel is duidelijk dat de invoervelden op dit moment niet goed voorgelezen worden door de schermlezer. Om een pdf toegankelijk(er) te maken kan het beste het brondocument aangepast worden.

1.3.2: Betekenisvolle volgorde	Voldoende
1.3.3: Zintuiglijke eigenschappen	Voldoende
1.3.4: Weergavestand	Voldoende
1.3.5: Identificeer het doel van de input	Onvoldoende
<ul style="list-style-type: none"> • In de online formulieren op https://duo.nl/zakelijk/aanmelden.jsp wordt geen gebruik gemaakt van het html-attribuut "autocomplete". Dit attribuut is verplicht bij algemene velden zoals naam, telefoonnummer en emailadres. Voor een volledige lijst van velden waarbij autocomplete moet worden gebruikt kun je kijken op https://www.w3.org/TR/WCAG22/#input-purposes 	

1.4 Onderscheidbaar

1.4.1: Gebruik van kleur	Voldoende
1.4.2: Geluidsbediening	Voldoende
1.4.3: Contrast (minimum)	Voldoende
1.4.4: Herschalen van tekst	Voldoende
1.4.5: Afbeeldingen van tekst	Voldoende
1.4.10: Reflow	Onvoldoende
<ul style="list-style-type: none"> • Bij inzoomen verdwijnt een deel van het bovenste menu uit beeld (Inburgeren) Het is dan noodzakelijk om horizontaal te scrollen en dat is niet toegestaan. dit geldt voor alle pagina's. • Voor de meeste onderzochte pagina's, waaronder https://duo.nl/zakelijk/privacy.jsp, https://duo.nl/zakelijk/wet-op-het-financieel-toezicht/wet-op-het-financieel-toezicht/#modalMenu en https://duo.nl/zakelijk/system/error/404.jsp?originalurl=/zakelijk/404, geldt dat er een knop "Zoeken", een knop "Log in" en eventueel een knop "Alle onderwerpen" naast elkaar rechts bovenaan de pagina te vinden zijn. Bij inzoomen ontstaat een hamburgermenu. Bij het openen van het hamburgermenu blijkt de optie "Alle onderwerpen" sowieso en in enkele gevallen ook de optie "Log in" te zijn verdwenen. Wel 	

komt er nu en dan een link "Inloggen" terug, maar die leidt niet in alle gevallen naar hetzelfde doel als de knop "Log in". De inhoud van het hamburgermenu na inzoomen wijkt geheel af van de inhoud van het menu zonder inzoomen (wanneer er nog 'alle onderwerpen' naast staat.) De inhoud van het ingezoomde hamburgermenu is bovendien volledig ontoegankelijk voor gebruikers van schermlezers, zie ook 4.1.2

1.4.11: Contrast van niet-tekstuele content	Voldoende
1.4.12: Tekstafstand	Voldoende
1.4.13: Content bij hover of focus	Voldoende

2 Bedienbaar

2.1 Toetsenbordtoegankelijk

2.1.1: Toetsenbord	Voldoende
2.1.2: Geen toetsenbordval	Voldoende
2.1.4: Enkel teken sneltoetsen	Voldoende

2.2 Genoeg tijd

2.2.1: Timing aanpasbaar	Voldoende
2.2.2: Pauzeren, stoppen, verbergen	Voldoende

2.3 Toevallen en fysieke reacties

2.3.1: Drie flitsen of beneden drempelwaarde	Voldoende
--	-----------

2.4 Navigeerbaar

2.4.1: Blokken omzeilen	Voldoende
-------------------------	-----------

2.4.2: Paginatitel	Onvoldoende
--------------------	-------------

- De pdf <https://duo.nl/zakelijk/images/toelichting-op-de-gegevens-die-duo-levert.pdf> heeft geen titel.
- De pdf <https://duo.nl/zakelijk/images/aanmelding-en-wijziging-beheerder-mijn-duo.pdf> heeft ook geen titel
- Het aanmeldformulier op <https://duo.nl/apps/klantenpanel-aanmeldformulier/index.html> bestaat uit vier stappen, voor de volledigheid zou dit ook in de <title> in de html genoemd moeten worden. de <title> is nu op alle pagina's 'klantenpanel'. Ook is het beter om hier nog DUO aan toe te voegen.

2.4.3: Focus volgorde	Onvoldoende
-----------------------	-------------

- Op meerdere pagina's staat een menu-knop "Alle onderwerpen". Als op de knop wordt geklikt, opent een menu met allemaal links. De verwachting is dat bij de eerstvolgende tab de eerste link uit het menu de focus krijgt. In plaats daarvan gaat de focus naar de knop "Zoek". Dit komt voor op alle onderzochte pagina's met deze specifieke knop, zoals bijv. <https://duo.nl/zakelijk/wet-op-het-financieel-toezicht/wet-op-het-financieel-toezicht/#modalMenu>

2.4.4: Linkdoel (in context)	Onvoldoende
------------------------------	-------------

- Op <https://duo.nl/zakelijk/klantenpanel.jsp> staat bovenin de gele balk na 'Zakelijk' een loze link. De link is niet zichtbaar, maar wel bereikbaar met het toetsenbord, hij wordt ook voorgelezen door de schermlezer.
- Op <https://duo.nl/apps/klantenpanel-aanmeldformulier/index.html> (stap 4) staan enkele wijzig-links. Voor gebruikers van schermlezers is niet duidelijk wat er gewijzigd gaat worden. Geef dat bij de link aan, door de naam te wijzigen in bijv. Wijzig uw gegevens, wijzig uw organisatie etc... De toevoeging mag ook in de code toegevoegd worden mbv "screenreader-

only" tekst. De tekst wordt dan voorgelezen door de schermlezer, maar is niet zichtbaar in het scherm. (NB het gaat hier technisch gezien om knoppen, maar ze zien er uit als link)

2.4.5: Meerdere manieren	Voldoende
2.4.6: Koppen en labels	Voldoende
2.4.7: Focus zichtbaar	Voldoende
2.4.11: Focus niet bedekt (minimaal)	Voldoende

2.5 Input Modaliteiten

2.5.1: Aanwijzergebaren	Voldoende
2.5.2: Aanwijzerannulering	Voldoende
2.5.3: Label in naam	Voldoende
2.5.4: Bewegingsactivering	Voldoende
2.5.7: Sleepbewegingen	Voldoende
2.5.8: Doelgebied grootte (minimaal)	Voldoende

3 Begrijpelijk

3.1 Leesbaar

3.1.1: Taal van de pagina	Voldoende
3.1.2: Taal van onderdelen	Voldoende

3.2 Voorspelbaar

3.2.1: Bij focus	Voldoende
3.2.2: Bij input	Voldoende
3.2.3: Consistente navigatie	Voldoende
3.2.4: Consistente identificatie	Voldoende
3.2.6: Consistente hulp	Voldoende

3.3 Assistentie bij invoer

3.3.1: Foutidentificatie	Voldoende
3.3.2: Labels of instructies	Voldoende
3.3.3: Foutsuggestie	Voldoende
3.3.4: Foutpreventie (wettelijk, financieel, gegevens)	Voldoende
3.3.7: Overtollige invoer	Voldoende
3.3.8: Toegankelijke authenticatie	Voldoende

4 Robuust

4.1 Compatibel

4.1.2: Naam, rol, waarde

Onvoldoende

- De knop van het hamburgermenu (bij inzoomen) heeft geen waarde (ingeklapt, uitgevouwen oid).
- Op <https://zakelijk.duo.nl/portaal/zoeken-en-vinden/resultaten> staat in de menubalk een inlog-symbool met daarnaast de tekst 'log in'. Bij inzoomen verdwijnt de tekst, dit is op zich niet erg, maar dan heeft de knop wel een naam nodig in de code. Nu leest de schermlezer alleen 'knop' voor. (zie ook 1.1.1)
- De inhoud van het hamburgermenu (bij inzoomen) heeft aria-hidden= true meegekregen. Dit betekent dat de inhoud verborgen wordt voor schermlezers! Alle knoppen en links in het menu worden nu genegeerd en zijn dus volkomen ontoegankelijk.

4.1.3: Statusberichten

Onvoldoende

- <https://duo.nl/zakelijk/aanmelden.jsp> wanneer niet alle velden correct zijn ingevuld verschijnt een melding bovenin beeld 'Let op U heeft niet alle velden correct ingevuld' . Deze melding wordt niet gecommuniceerd naar de schermlezer, dus een blinde gebruiker weet niet dat er iets is misgegaan. Maak gebruik van bijv. role=alert
- Algemene tip: het is gebruiksvriendelijk om in de melding meteen aan te geven welke velden niet correct zijn. Ook wordt aangeraden om de focus te verplaatsen naar het eerste foutieve veld.
- NB. bij de aanmelding voor de nieuwsbrief wordt om het geslacht gevraagd (voor de aanhef), dit is geen relevante informatie, dus deze vraag kan achterwege gelaten worden.

Bijlage: Gebruikte pagina's in de steekproef

Selectie:

- Homepage - <https://duo.nl/zakelijk/>
- Contact - <https://duo.nl/zakelijk/contact/>
- Zoekpagina - <https://duo.nl/zakelijk/zoeken/?q=>
- Privacy - <https://duo.nl/zakelijk/privacy.jsp>
- Wft - <https://duo.nl/zakelijk/wet-op-het-financieel-toezicht/wet-op-het-financieel-toezicht/>
- Zoeken en vinden - <https://zakelijk.duo.nl/portaal/zoeken-en-vinden/resultaten>
- Foutpagina - <https://duo.nl/zakelijk/system/error/404.jsp?originalurl=/zakelijk/kinderopvang/sd>
- Klantenpanel formulier - <https://duo.nl/apps/klantenpanel-aanmeldformulier/index.html>
- Klantenpanelpagina met video - <https://duo.nl/zakelijk/klantenpanel.jsp>
- Nieuwsbrief aanmelden - <https://duo.nl/zakelijk/aanmelden.jsp>
- PDF - <https://duo.nl/zakelijk/images/toelichting-op-de-gegevens-die-duo-levert.pdf>
- PDF (2) - <https://duo.nl/zakelijk/images/aanmelding-en-wijziging-beheerder-mijn-duo.pdf>
- Bestuursbeurs- <https://duo.nl/zakelijk/hoger-onderwijs/bekostiging-en-subsidies/landelijke-bestuursbeurs.jsp>
- Samenwerking vo-vavo - <https://duo.nl/zakelijk/middelbaar-beroepsonderwijs/onderwijsaanbod/samenwerking-vo-vavo.jsp>

Willekeurig:

- Stichten school - <https://duo.nl/zakelijk/primair-onderwijs/stichten-en-opheffen/stichten-school/>
- Gegevens koppelen - <https://duo.nl/zakelijk/verzuim/verzuim/gegevens-koppelen.jsp>