

Toegankelijkheidsonderzoek

Digitale Balie (Burgerkant)

(digitalebalie100-accp.mendixcloud.com)

op WCAG 2.1

Organisatie:

Gemeente Rotterdam

Website:

Digitale Balie (Burgerkant) (digitalebalie100-accp.mendixcloud.com)

Datum:

7 juni 2023

Versie:

1.0

Firm Ground, 7 juni 2023

De in dit rapport beschreven bevindingen zijn specifiek gericht op de door de opdrachtgever geformuleerde vraagstelling. Als zodanig is de inhoud van dit rapport niet generaliseerbaar.

Dit rapport mag in zijn geheel gedeeld worden, bijvoorbeeld als onderbouwing voor een toegankelijkheidsverklaring. Het overnemen van delen van dit rapport mag enkel na schriftelijke toestemming van de auteurs.

Inhoudsopgave

1 Managementsamenvatting.....	4
2 Inleiding.....	6
2.1 Opdrachtoomschrijving	6
2.2 Wijzigingsblad	7
2.3 Uitleg iconen	7
3 Het onderzoek	8
3.1 Methode	8
3.2 Steekproef	8
3.3 Gebruikte systemen	9
3.4 Technologieën waarop wordt gesteund	9
4 Bevindingen per succescriterium.....	10
4.1 WCAG 2.1.....	10
Principe 1: Waarneembaar	10
Principe 2: Bedienbaar	24
Principe 3: Begrijpelijk.....	34
Principe 4: Robuust.....	39
5 Overige adviezen en opmerkingen	44
6 Screenshots	45
7 Componenten	46
7.1 iframe	46
7.2 Bestanden uploaden (burgerzijde)	46
7.3 Bestanden delen (medewerkerszijde)	46
7.4 Chatfunctie	46
8 Organisatie	47
8.1 Over Firm Ground	47

1 Managementsamenvatting

Principe (aantal bevindingen)	 Fout gevonden	 Geen fout gevonden	 Niet van toepassing
<u>Waarneembaar (20)</u>	6	8	6
<u>Bedienbaar (17)</u>	4	8	5
<u>Begrijpelijk (10)</u>	3	5	2
<u>Robuust (3)</u>	2	1	0

In bovenstaande tabel staat een overzicht van het aantal succescriteria waarop getest is en bij hoeveel succescriteria een of meerdere toegankelijkheidsproblemen staan. Natuurlijk is het doel om het aantal fouten te verminderen en digitale informatie en diensten toegankelijke te maken voor iedereen. Ook voor mensen met een functiebeperking.

De tabel geeft geen informatie over hoe toegankelijk een website of app is, maar wel over op hoeveel richtlijnen verbeterpunten opgepakt moeten worden. Een website die aan 1 succescriterium niet voldoet is niet per se toegankelijker voor verschillende mensen met een functiebeperking dan een website waarbij 12 op succescriteria fouten zijn aangetroffen. Een theoretisch voorbeeld: een website voldoet aan 1 succescriterium niet: namelijk het contrast is niet goed. Er wordt zwarte tekst op een zwarte achtergrond aangeboden. De website kan nu goed toegankelijk zijn voor mensen die blind zijn en een screenreader gebruiken om de tekst te laten voorlezen of in braille weer te geven. Voor de meeste mensen is de website echter onbruikbaar. Ondanks dat er maar 1 fout is aangetroffen. Een ander voorbeeld. Het kan zijn dat op een pagina een toegankelijkheidsprobleem wordt aangetroffen. Er staat bijvoorbeeld geen uitgeschreven tekst bij een ontoegankelijke infographic. Op een andere website wordt ook een afwijking op een succescriterium aangetroffen: de site is helemaal niet met het toetsenbord, en daarmee verschillende hulpapparatuur te bedienen.

Je kan dus niet zomaar stellen dat websites waarbij een afwijking op een website wordt

aangeboden even toegankelijk zijn. Het ene probleem staat toegankelijkheid voor groepen gebruikers op de hele site in de weg, het andere probleem beperkt zich tot een pagina. Dit kan echter voor verschillende mensen nog steeds een probleem zijn, als ze juist die informatie nodig hebben.

Dit document bevat adviezen naar aanleiding van een onderzoek dat is uitgevoerd op de website Digitale Balie (Burgerkant). Het doel van dit document is om aan te geven aan welke eisen van WCAG 2.1, niveau AA nog niet wordt voldaan.

De website Digitale Balie is al deels toegankelijk, maar op dit moment nog niet (goed) te gebruiken door alle bezoekers. Dit zijn de opvallendste conclusies:

- Meerdere belangrijke onderdelen zijn niet bereikbaar en bedienbaar met het toetsenbord. Meerdere doelgroepen, zoals bezoekers met een motorische beperking en bezoekers die gebruik maken van voorleessoftware, kunnen daarom geen gebruik maken van de website.
- De website beschikt niet over voldoende focuszichtbaarheid.
- Er zijn meerdere contrastfouten gevonden. Dit maakt de website ontoegankelijk voor bezoekers die slechtziend en/of kleurenblind zijn.
- Bezoekers die gebruik maken van voorleessoftware krijgen geen meldingen van veranderingen op de pagina.

Er zijn 33 bevindingen bij de succescriteria genoteerd.

Een volledig overzicht van de resultaten per succescriterium is opgenomen in hoofdstuk 4. Bij elke bevinding noemen wij de waarschijnlijke verantwoordelijke (Content, Vormgeving, Techniek, Derde Partij, Nader te bepalen).

Er zijn overige adviezen met betrekking tot de toegankelijkheid en bouwkwaliteit, zie hoofdstuk 5.

Wanneer een afwijking van de norm op meerdere plaatsen voorkomt, worden deze niet alle expliciet genoemd. Er worden voorbeelden gegeven, maar dit is niet een uitputtend overzicht van elke keer dat een issue voorkomt. We adviseren om de gehele website na te kijken op het voorkomen van de geconstateerde issues en deze issues op te pakken.

2 Inleiding

Op verzoek van de aanbieder van de website Digitale Balie (Burgerkant) is een onderzoek gedaan naar de toegankelijkheid van de website op WCAG 2.1, niveau AA.

2.1 Opdrachtoomschrijving

Opdrachtgever:

Gemeente Rotterdam

Soort onderzoek:

WCAG 2.1, niveau AA

Het onderzoek is uitgevoerd van:

3 mei 2023 tot 7 juni 2023

Website:

Digitale Balie (Burgerkant) (digitalebalie100-accp.mendixcloud.com)

Scope:

- De burgerkant van de Digitale Balie, getest op de acceptatieomgeving digitalebalie100-accp.mendixcloud.com.

Uitgesloten van scope:

- De optie voor het uploaden van documenten (niet tijdens een videobelgesprek), verifiëren via DigiD en betalingen. Dit vereist een apart onderzoek.
- Sub website(s) waarbij de HTML en/of het systeem afwijkt van de onderzochte website valt buiten de scope. Een andere HTML-opmaak vraagt een apart onderzoek, ondanks dat er gelijkenissen aanwezig kunnen zijn in de vormgeving.
- Alle externe systemen en websites waar via de digitale balie met een link naar wordt verwezen.

Grootte van steekproef:

5 pagina's

Basisniveau van toegankelijkheidsondersteuning:

De website is geschikt voor alle gangbare browsers en hulpparaatuur.

2.2 Wijzigingsblad

versie	datum	auteur	reden van wijziging
1.0	7 juni 2023	Renate Roke	Niet van toepassing

Het rapport met het hoogste versienummer vervangt alle eventuele voorgaande versies van dit rapport.

2.3 Uitleg iconen



Geen fout gevonden

Er is *geen* content of element gevonden dat zou worden afgekeurd onder het succescriterium.



Fout gevonden

Er is *wel* content of een element gevonden dat wordt afgekeurd onder het succescriterium.



Niet van toepassing

De content of het element waar het succescriterium over gaat komt niet voor in de onderzochte website, app of het document.

3 Het onderzoek

3.1 Methode

Het onderzoek is een onderzoek naar waar de site niet voldoet aan de norm van WCAG 2.1, niveau AA. Het onderzoek is een 'falsificatieonderzoek'. Dit betekent dat er gekeken is naar wat er niet voldoet. In het onderzoek worden geen zaken goedgekeurd. WCAG 2.1, niveau AA is integraal opgenomen in Europese standaard EN 301 549. Onze onderzoeken op WCAG 2.1, niveau AA bevatten dus alle 50 succescriteria uit EN 301 549.

Overheden hoeven nog niet in alle situaties aan alle succescriteria van WCAG 2.1 te voldoen. Voor hen zijn er uitzonderingen vastgelegd in het huidige toegankelijkheidsbeleid. Wij testen op alle succescriteria van WCAG 2.1. Dat wil zeggen dat wij alle bevindingen in dit rapport opnemen, dus ook bevindingen bij succescriteria waarbij volgens de Nederlandse wet- en regelgeving uitzonderingen gelden.

Zie voor meer informatie over uitzonderingen de website digitoegankelijk.nl.

Testen gebeurt voor een groot deel handmatig en aan de hand van een steekproef. Ondanks alle zorgvuldigheid bij het samenstellen van de steekproef en het onderzoek kan het zijn dat een probleem niet gesignaleerd wordt. Ook kan het zijn dat een punt in de toekomst anders beoordeeld wordt omdat technologieën en hulpapparatuur doorontwikkeld worden.

Dit onderzoek is uitgevoerd conform de evaluatiemethode [WCAG-EM 1.0](#).

3.2 Steekproef

Het onderzoek betreft in de regel een steekproef van de website. De resultaten worden niet uitputtend beschreven: als een type toegankelijkheidsprobleem zich op meerdere plaatsen voordoet, dan worden hiervan één of enkele voorbeelden gegeven.

Pagina	URL
--------	-----

Proces videobellen	https://digitalebalie100-accp.mendixcloud.com/
Link ongeldig	https://digitalebalie100-accp.mendixcloud.com/p/linkongeldig
DigiD geslaagd	https://digitalebalie.rotterdam.nl/p/digidverificationcompleted/
Betaling geslaagd	https://digitalebalie.rotterdam.nl/p/BetalingResponseGeslaagd
Betaling mislukt	https://digitalebalie.rotterdam.nl/p/BetalingResponseError

3.3 Gebruikte systemen

Bij het testen zijn de volgende besturingssystemen, browsers en hulpsoftware gebruikt:

- Windows 10, Chrome 113, NVDA 2023.1
- Windows 10, Mozilla Firefox 113

We hebben getest in privé/incognito-modus, zonder extensies of add-ons en met de standaardinstellingen.

De website is geschikt voor alle gangbare browsers en hulpapparatuur.

3.4 Technologieën waarop wordt gesteund

- HTML 5
- CSS
- WAI-ARIA
- ECMAScript 5
- DOM

4 Bevindingen per succescriterium

4.1 WCAG 2.1

Hieronder zijn de bevindingen per succescriterium van WCAG 2.1 genoteerd.

Principe 1: Waarneembaar

Succescriterium	Resultaat
<u>1.1.1: Niet-tekstuele content</u>	 Fout(en) gevonden
<u>1.2.1: Louter-geluid en louter-videobeeld (vooraf opgenomen)</u>	 Niet van toepassing
<u>1.2.2: Ondertiteling voor doven en slechthorenden (vooraf opgenomen)</u>	 Niet van toepassing
<u>1.2.3: Audiodescriptie of media-alternatief (vooraf opgenomen)</u>	 Niet van toepassing
<u>1.2.4: Ondertitels voor doven en slechthorenden (live)</u>	 Niet van toepassing
<u>1.2.5: Audiodescriptie (vooraf opgenomen)</u>	 Niet van toepassing
<u>1.3.1: Info en relaties</u>	 Fout(en) gevonden
<u>1.3.2: Betekenisvolle volgorde</u>	 Geen fout gevonden
<u>1.3.3: Zintuiglijke eigenschappen</u>	 Geen fout gevonden
<u>1.3.4: Weergavestand</u>	 Geen fout gevonden
<u>1.3.5: Identificeer het doel van de input</u>	 Geen fout gevonden
<u>1.4.1: Gebruik van kleur</u>	 Geen fout gevonden
<u>1.4.2: Geluidsbediening</u>	 Niet van toepassing

Succescriterium	Resultaat
<u>1.4.3: Contrast (minimum)</u>	 Fout(en) gevonden
<u>1.4.4: Herschalen van tekst</u>	 Fout(en) gevonden
<u>1.4.5: Afbeeldingen van tekst</u>	 Geen fout gevonden
<u>1.4.10: Reflow</u>	 Fout(en) gevonden
<u>1.4.11: Contrast van niet-tekstuele content</u>	 Fout(en) gevonden
<u>1.4.12: Tekstafstand</u>	 Geen fout gevonden
<u>1.4.13: Content bij hover of focus</u>	 Geen fout gevonden

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

Succescriterium 1.1.1: Niet-tekstuele content



Resultaat: fout(en) gevonden

Alle niet-tekstuele content die aan de gebruiker wordt gepresenteerd, heeft een tekstalternatief dat een gelijkwaardig doel dient, behalve voor de hierna vermelde situaties: 'Bedieningselementen, invoer', 'Op tijd gebaseerde media', Test, Zintuiglijk, CAPTCHA, Decoratie, opmaak, onzichtbaar. (Dit is een verkorte tekst, het hele succescriterium staat op <https://www.w3.org/Translations/WCAG20-nl/#text-equiv>).

- Bevinding nummer 30:

Wanneer bezoekers een videogesprek starten, kunnen zij ook chatten. Wanneer de medewerker een bericht van de bezoeker heeft gelezen, verschijnt er aan de bezoekerszijde een groen vinkje naast dit bericht. Dit vinkje heeft geen alternatieve tekst en is verborgen voor hulpsoftware met 'role=presentation'.

Verwijder het role=presentation attribuut en geef de afbeelding een beschrijvende alternatieve tekst.

Verantwoordelijke afdeling: Techniek

- Op pagina: [Proces videobellen](#)
- Gerelateerd aan component: [Chatfunctie](#)

- Bevinding nummer 17:

Bovenaan de pagina staan een logo van de gemeente Rotterdam. Deze afbeelding is verborgen voor hulpsoftware door het gebruik van het attribuut role=presentation om het img-element.

De alternatieve tekst van een logo moet tenminste de naam van de organisatie bevatten. Verwijder daarom het role=presentation attribuut en geef de afbeelding een beschrijvende alternatieve tekst.

Dit probleem komt ook voor op de pagina's 'Betaling geslaagd' en 'Betaling mislukt'.

Verantwoordelijke afdeling: Techniek

- Op pagina: [DigiD geslaagd](#)

Richtlijn 1.2: Op tijd gebaseerde media

Lever alternatieven voor op tijd gebaseerde media.

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



Resultaat: niet van toepassing

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-tekst', 'Vooraf opgenomen louter-videobeeld'. (Dit is een verkorte tekst, het hele succescriterium staat op <https://www.w3.org/Translations/WCAG20-nl/#media-equiv>).

Succescriterium 1.2.2: Ondertiteling voor doven en slechthorenden (vooraf opgenomen)



Resultaat: niet van toepassing

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.

Succescriterium 1.2.3: Audiodescriptie of media-alternatief (vooraf opgenomen)



Resultaat: niet van toepassing

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.

Succescriterium 1.2.4: Ondertitels voor doven en slechthorenden (live)



Resultaat: niet van toepassing

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

Succescriterium 1.2.5: Audiodescriptie (vooraf opgenomen)



Resultaat: niet van toepassing

Er wordt een audiodescriptie geleverd voor alle vooraf opgenomen videocontent in gesynchroniseerde media.

Richtlijn 1.3: Aanpasbaar

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

Succescriterium 1.3.1: Info en relaties



Resultaat: fout(en) gevonden

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

- Bevinding nummer 1:

Wanneer bezoekers een videogesprek starten, krijgen zij de optie om beeld en geluid in te stellen. De teksten 'Camera', 'Microfoon', 'Luidsprekers' en 'Achtergrond blurren' zijn opgemaakt met het strong-element.

Het strong-element geeft nadruk of belang aan een woord of korte zin, in relatie met omliggende tekst. Het mag daarom niet puur voor opmaak gebruikt worden.

Gebruik CSS of een vergelijkbare manier om een vergelijkbaar visueel effect te creëren zonder de semantische waarde van het strong-element te gebruiken.

Verantwoordelijke afdeling: Techniek

- Op pagina: Proces videobellen
- Gerelateerd aan component: iframe

- Bevinding nummer 13:

Wanneer bezoekers een videogesprek starten, kunnen zij ook chatten. Bezoekers kunnen een bericht typen in het invoerveld onderaan de chatfunctie.

Het invoerveld heeft geen label, enkel een placeholder. Een placeholder is niet voldoende als toegankelijke naam.

Koppel een label met de attributen for en id om dit probleem op te lossen.

Verantwoordelijke afdeling: Techniek

- Op pagina: Proces videobellen
- Gerelateerd aan component: Chatfunctie

- Bevinding nummer 22:

Tijdens de afspraak kan een medewerker de bezoeker vragen een bestand te uploaden. De knop 'Klik hier' is verborgen voor hulpsoftware omdat 'style=display: none' is gebruikt.

Bezoekers die het scherm niet kunnen zien kunnen daardoor deze knop niet gebruiken.

Zorg ervoor dat er voor ieder interactief element een toegankelijke naam en rol gecommuniceerd wordt, en dan visuele informatie ook beschikbaar is voor hulpsoftware.

Verantwoordelijke afdeling: Techniek

- Op pagina: Proces videobellen
- Gerelateerd aan component: Bestanden uploaden (burgerzijde)

- Bevinding nummer 25:

Op verschillende momenten tijdens het proces kan een medewerker nieuwe content laten verschijnen bij de bezoeker, bijvoorbeeld de functie voor het uploaden van documenten. De tekst 'Bestanden uploaden' en de tekst 'Document 1' zijn koppelingen voor de onderliggende content, maar de teksten zijn niet opgemaakt als kop.

Bezoekers die gebruik maken van onder andere voorleessoftware kunnen aan de hand van een sneltoets of koppenlijst over de pagina navigeren. Koppen die alleen visueel een kop zijn, maar dat in de HTML-code niet zijn, zijn niet op die manier

bereikbaar of bedienbaar.

Zorg ervoor dat teksten die visueel als kop dienen, ook als kop zijn opgesteld.

Verantwoordelijke afdeling: Content

- Op pagina: [Proces videobellen](#)
- Gerelateerd aan component: [Bestanden uploaden \(burgerzijde\)](#)
- Bevinding nummer 18:

De tekst 'U kunt nu dit tabblad van uw browser sluiten en terugkeren naar het gesprek.' is opgesteld als h6-kop. Wanneer tekst is opgesteld als kop, moet er content onder de kop aanwezig zijn. Dat is hier niet het geval.

Verwijder het kop-element van de tekst en gebruik CSS of een vergelijkbare techniek om een vergelijk visueel effect te verkrijgen zonder de semantische waarde van kop-elementen te gebruiken waar dat niet gepast is.

Dit probleem komt ook voor op de pagina's 'Betaling geslaagd' en 'Betaling mislukt'.

Verantwoordelijke afdeling: Content

- Op pagina: [DigiD geslaagd](#)

Succescriterium 1.3.2: Betekenisvolle volgorde



Resultaat: geen fout gevonden

Als de volgorde waarin content wordt gepresenteerd van invloed is op zijn betekenis, kan een betekenisvolle leesvolgorde door software bepaald worden.

Succescriterium 1.3.3: Zintuiglijke eigenschappen



Resultaat: geen fout gevonden

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.

Succescriterium 1.3.4: Weergavestand



Resultaat: geen fout gevonden

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

Succescriterium 1.3.5: Identificeer het doel van de input



Resultaat: geen fout gevonden

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.

Richtlijn 1.4: Onderscheidbaar

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

Succescriterium 1.4.1: Gebruik van kleur



Resultaat: geen fout gevonden

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.

Succescriterium 1.4.2: Geluidsbediening



Resultaat: niet van toepassing

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

Succescriterium 1.4.3: Contrast (minimum)



Resultaat: fout(en) gevonden

De visuele waergave van tekst en afbeeldingen van tekst heeft een contrastverhouding van ten minste 4,5:1, behalve in de volgende gevallen: 'Grote tekst', 'Incidenteel', 'Logotypes'. Dit is een verkorte tekst van het succescriterium. De begrippen zijn gedefinieerd. Zie hiervoor: <https://www.w3.org/Translations/WCAG20-nl/#visual-audio-contrast>

- Bevinding nummer 31:

In het iframe in het videobelproces staat de naam van de medewerker waarmee een bezoeker aan het videobellen is.

De naam van de medewerker is opgemaakt met grijze tekst (HEX #3D3E3C) op een lichtgrijze achtergrond (HEX #919393). De contrastratio is hier 3,4:1 waar dat minimaal 4,5:1 moet zijn.

Verantwoordelijke afdeling: Vormgeving

- Op pagina: Proces videobellen
- Gerelateerd aan component: iframe

Succescriterium 1.4.4: Herschalen van tekst



Resultaat: fout(en) gevonden

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.

- Bevinding nummer 11:

Wanneer bezoekers een videogesprek starten, krijgen zij de optie om beeld en geluid in te stellen. Bij inzoomen naar 200% zijn de teksten in de comboboxen op de pagina niet meer leesbaar.

Hierdoor zijn de teksten niet of moeilijker leesbaar voor bezoekers die moeten inzoomen om tekst beter te lezen.

Zorg ervoor dat het vergroten van tekst niet voor verlies van functionaliteit of informatie zorgt.

Dit probleem komt op meerdere pagina's voor.

Verantwoordelijke afdeling: Techniek

- Op pagina: [Proces videobellen](#)

Succescriterium 1.4.5: Afbeeldingen van tekst



Resultaat: geen fout gevonden

Als de gebruikte technologieën de visuele weergave tot stand kunnen brengen, wordt tekst gebruikt 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).

Succescriterium 1.4.10: Reflow



Resultaat: fout(en) gevonden

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.

- Bevinding nummer 12:

Wanneer bezoekers een videogesprek starten, krijgen zij de optie om beeld en geluid in te stellen. Wanneer bezoekers met schermgrootte 1280 bij 1024 inzoomen naar 400%, is niet alle tekst meer leesbaar omdat het van de pagina af valt.

Hierdoor zijn de teksten niet of moeilijker leesbaar voor bezoekers die moeten inzoomen, bijvoorbeeld vanwege motorische redenen.

Zorg ervoor dat het herschalen van de pagina niet voor verlies van functionaliteit of informatie zorgt.

Dit probleem komt op meerdere pagina's voor.

Verantwoordelijke afdeling: Techniek

- Op pagina: [Proces videobellen](#)

Succescriterium 1.4.11: Contrast van niet-tekstuele content



Resultaat: fout(en) gevonden

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.

- Bevinding nummer 3:

Wanneer bezoekers een videogesprek starten, krijgen zij de optie om beeld en geluid in te stellen. In dit scherm zijn meerdere selectievakjes aanwezig. Wanneer de selectievakjes ingeschakeld zijn, zijn deze selectievakjes niet goed zichtbaar voor bezoekers die kleurenblind of slechtziend zijn.

De contrastratio tussen de groene achtergrond (HEX #00E64B) en het witte schuifje, is 1,6:1 waar dat minimaal 3:1 moet zijn. De contrastratio tussen het groen en de grijze achtergrond van de pagina (HEX #F0F3F5) is 1,5:1 waar dat minimaal 3:1 moet zijn.

Verantwoordelijke afdeling: Vormgeving

- Op pagina: Proces videobellen
- Gerelateerd aan component: iframe

- Bevinding nummer 5:

Wanneer bezoekers een videogesprek starten, krijgen zij de optie om beeld en geluid in te stellen. In dit scherm zijn meerdere selectievakjes aanwezig. Wanneer de selectievakjes uitgeschakeld zijn, zijn deze selectievakjes niet goed zichtbaar voor bezoekers die kleurenblind of slechtziend zijn.

De contrastratio tussen de grijze achtergrond (HEX #DCE2E6) en het witte schuifje is 1,3:1 waar dat minimaal 3:1 moet zijn. De contrastratio tussen de grijze

achtergrond en de grijze achtergrond van de pagina (HEX #F0F3F5) is 1,1:1 waar dat minimaal 3:1 moet zijn.

Verantwoordelijke afdeling: Vormgeving

- Op pagina: Proces videobellen
- Gerelateerd aan component: iframe

- Bevinding nummer 6:

Wanneer bezoekers een videogesprek starten, krijgen zij de optie om beeld en geluid in te stellen. In dit scherm zijn meerdere comboboxen aanwezig. Bij muisfocus verschijnt er een blauwe en een grijze focusrand om de combobox.

De contrastratio tussen de blauwe rand (HEX #108DCE) en de grijze rand (HEX #B6C5CE) is 2:1 in plaats van minimaal 3:1, dit maakt de focusrand minder goed zichtbaar voor slechtzienden en kleurenblinden. De contrastratio tussen de grijze rand en de grijze achtergrond van de pagina (HEX #F0F3F5) is 1,5:1 in plaats van minimaal 3:1.

Verantwoordelijke afdeling: Vormgeving

- Op pagina: Proces videobellen
- Gerelateerd aan component: iframe

- Bevinding nummer 7:

Wanneer bezoekers een videogesprek starten, krijgen zij de optie om beeld en geluid in te stellen. In dit scherm staan ook de knoppen 'Annuleren' en 'Opslaan en verder gaan'.

Wanneer bezoekers muisfocus plaatsen op deze knoppen, verschijnt er een focusrand. De contrastratio tussen de focusrand (HEX #92A9B6) en de grijze achtergrond van de pagina (HEX #F8F9FA) is 2,3:1 waar dat minimaal 3:1 moet zijn. Dit maakt de focusrand minder goed zichtbaar voor slechtzienden en kleurenblinden.

Verantwoordelijke afdeling: Vormgeving

- Op pagina: Proces videobellen

- Gerelateerd aan component: iframe
- Bevinding nummer 20:

De pagina bevat aangepaste scrollbalken, onderin en rechts op de pagina.

De contrastratio tussen de groene balken (HEX #B0CFB8) en de witte achtergrond is 1,6:1 waar dat minimaal 3:1 moet zijn.

Dit probleem komt ook voor op de pagina's 'Betaling geslaagd' en 'Betaling mislukt'.

Verantwoordelijke afdeling: Vormgeving

- Op pagina: DigiD geslaagd

Succescriterium 1.4.12: Tekstafstand



Resultaat: geen fout gevonden

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.

Succescriterium 1.4.13: Content bij hover of focus



Resultaat: geen fout gevonden

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.

Principe 2: Bedienbaar

Succescriterium	Resultaat
<u>2.1.1: Toetsenbord</u>	 Fout(en) gevonden
<u>2.1.2: Geen toetsenbordval</u>	 Geen fout gevonden
<u>2.1.4: Enkel teken sneltoetsen</u>	 Niet van toepassing
<u>2.2.1: Timing aanpasbaar</u>	 Niet van toepassing
<u>2.2.2: Pauzeren, stoppen, verbergen</u>	 Geen fout gevonden
<u>2.3.1: Drie flitsen of beneden drempelwaarde</u>	 Geen fout gevonden
<u>2.4.1: Blokken omzeilen</u>	 Geen fout gevonden
<u>2.4.2: Paginatitel</u>	 Geen fout gevonden
<u>2.4.3: Focus volgorde</u>	 Fout(en) gevonden
<u>2.4.4: Linkdoel (in context)</u>	 Geen fout gevonden
<u>2.4.5: Meerdere manieren</u>	 Niet van toepassing

Succescriterium	Resultaat
<u>2.4.6: Koppen en labels</u>	 Fout(en) gevonden
<u>2.4.7: Focus zichtbaar</u>	 Fout(en) gevonden
<u>2.5.1: Aanwijzergebaren</u>	 Niet van toepassing
<u>2.5.2: Aanwijzerannulering</u>	 Geen fout gevonden
<u>2.5.3: Label in naam</u>	 Geen fout gevonden
<u>2.5.4: Bewegingsactivering</u>	 Niet van toepassing

Componenten van de gebruikersinterface en navigatie moeten bedienbaar zijn.

Richtlijn 2.1: Toetsenbordtoegankelijk

Maak alle functionaliteit beschikbaar vanaf een toetsenbord.

Succescriterium 2.1.1: Toetsenbord



Resultaat: fout(en) gevonden

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.

- Bevinding nummer 9:

Wanneer bezoekers een videogesprek starten, krijgen zij de optie om beeld en geluid in te stellen. Deze functionaliteit staat in een iframe. Het iframe zelf krijgt wel toetsenbordfocus, maar alle elementen in het iframe zijn niet bereikbaar en bedienbaar met het toetsenbord.

Hierdoor kunnen bezoekers die geen gebruik kunnen maken van een muis,

bijvoorbeeld om motorische redenen of omdat zij voorleessoftware gebruiken, ook geen gebruik maken van de videobel functionaliteit.

Zorg ervoor dat alle interactieve elementen bedienbaar en bereikbaar zijn met het toetsenbord.

Let op: Momenteel zijn de opties voor tijdens het gesprek (zoals speakers aan of uit zetten, en ophangen) alleen beschikbaar bij muishover. Zorg ervoor dat deze items ook met het toetsenbord bereikbaar en bedienbaar zijn.

Verantwoordelijke afdeling: Techniek

- Op pagina: [Proces videobellen](#)
- Gerelateerd aan component: [iframe](#)

- Bevinding nummer 27:

Op verschillende momenten tijdens het proces kan een medewerker nieuwe content laten verschijnen bij de bezoeker, bijvoorbeeld de functie voor het uploaden van documenten. De functie om het bestand weer te verwijderen is niet bereikbaar en bedienbaar met het toetsenbord.

Bezoekers die gebruik maken van het toetsenbord om over de website te navigeren kunnen hierdoor geen gebruik maken van deze functionaliteit. Zorg ervoor dat alle interactieve elementen die bedienbaar zijn met de muis ook bereikbaar en bedienbaar zijn met het toetsenbord, of zorg voor een volwaardig alternatief.

Verantwoordelijke afdeling: Techniek

- Op pagina: [Proces videobellen](#)
- Gerelateerd aan component: [Bestanden uploaden \(burgerzijde\)](#)

- Bevinding nummer 28:

Op verschillende momenten tijdens het proces kan een medewerker nieuwe content laten verschijnen bij de bezoeker, bijvoorbeeld de functie voor het delen van documenten. Deze functionaliteit is niet bereikbaar en bedienbaar met het toetsenbord.

Bezoekers die gebruik maken van het toetsenbord om over de website te navigeren kunnen hierdoor geen gebruik maken van deze functionaliteit. Zorg ervoor dat alle interactieve elementen die bedienbaar zijn met de muis ook bereikbaar en bedienbaar zijn met het toetsenbord, of zorg voor een volwaardig alternatief.

Verantwoordelijke afdeling: Techniek

- Op pagina: [Proces videobellen](#)
- Gerelateerd aan component: [Bestanden delen \(medewerkerszijde\)](#)

● Bevinding nummer 34:

Wanneer een bezoeker een link opent die niet meer actief is, verschijnt de melding 'The page you requested was not found. You are redirected to the home page.' in een dialoogvenster.

De sluitknop en de 'Ok' knop zijn niet bereikbaar en bedienbaar met de tab-toets. De 'Ok' knop kan wel bediend worden met de pijltoets en de entertoets.

Dit gaat in tegen wat bezoekers die gebruik maken van het toetsenbord om over de website te navigeren verwachten. Zorg ervoor dat interactieve elementen die met het toetsenbord bedienbaar zijn, bedienbaar zijn volgens de normale toetsenbord patronen, of geef duidelijk aan hoe de bediening op de website verschilt.

Verantwoordelijke afdeling: Techniek

- Op pagina: [Link ongeldig](#)

Succescriterium 2.1.2: Geen toetsenbordval



Resultaat: geen fout gevonden

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.

Succescriterium 2.1.4: Enkel teken sneltoetsen



Resultaat: niet van toepassing

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.

Richtlijn 2.2: Genoeg tijd

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

Succescriterium 2.2.1: Timing aanpasbaar



Resultaat: niet van toepassing

Voor elke tijdslimiet die door de content wordt ingesteld geldt ten minste een van de volgende zaken: 'Uitzetten', 'Aanpassen', 'Verlengen', 'Real-time uitzondering', 'Essentiële uitzondering', '20 uur uitzondering'. Dit is een verkorte tekst. Deze termen zijn gedefinieerd in de norm, zie hiervoor <https://www.w3.org/Translations/WCAG20-nl/#time-limits>.

Succescriterium 2.2.2: Pauzeren, stoppen, verbergen



Resultaat: geen fout gevonden

Voor alle bewegende, knipperende, scrollende of automatisch actualiserende informatie gelden alle volgende zaken: 'Bewegen, knipperen, scrollen', 'Automatisch actualiserend'. Dit is verkorte weergave van het succescriterium, zie de norm op <https://www.w3.org/Translations/WCAG20-nl/#time-limits>

Richtlijn 2.3: Toevallen en fysieke reacties

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

Succescriterium 2.3.1: Drie flitsen of beneden drempelwaarde



Resultaat: geen fout gevonden

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.

Richtlijn 2.4: Navigeerbaar

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

Succescriterium 2.4.1: Blokken omzeilen



Resultaat: geen fout gevonden

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

Succescriterium 2.4.2: Paginatitel



Resultaat: geen fout gevonden

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

Succescriterium 2.4.3: Focus volgorde



Resultaat: fout(en) gevonden

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.

- Bevinding nummer 8:

Wanneer bezoekers een videogesprek starten, krijgen zij de optie om beeld en geluid in te stellen. Op deze pagina krijgen meerdere onzichtbare elementen toetsenbordfocus. Deze elementen lijken verder ook geen functie te hebben.

Verwijder niet-interactieve elementen uit de focusvolgorde.

Dit probleem komt op alle pagina's met het iframe voor.

Verantwoordelijke afdeling: Techniek

- Op pagina: [Proces videobellen](#)

Succescriterium 2.4.4: Linkdoel (in context)



Resultaat: geen fout gevonden

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.

Succescriterium 2.4.5: Meerdere manieren



Resultaat: niet van toepassing

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.

Succescriterium 2.4.6: Koppen en labels



Resultaat: fout(en) gevonden

Koppen en labels beschrijven het onderwerp of doel.

- Bevinding nummer 35:

Bezoekers kunnen documenten uploaden door op de knop 'Klik hier' te klikken. Deze naam is onvoldoende beschrijvend.

Zorg ervoor dat bezoekers weten waar ieder interactief element voor dient door een beschrijvende toegankelijke naam toe te voegen, in dit geval bijvoorbeeld 'Upload document 1'.

Verantwoordelijke afdeling: Techniek

- Op pagina: Proces videobellen
- Gerelateerd aan component: Bestanden uploaden (burgerzijde)

Succescriterium 2.4.7: Focus zichtbaar



Resultaat: fout(en) gevonden

Elke gebruikersinterface die met een toetsenbord te bedienen is, heeft een bedieningswijze waarbij de indicator van de toetsenbordfocus zichtbaar is.

- Bevinding nummer 4:

Op enkele elementen na, is het niet zichtbaar waar de toetsenbordfocus zich bevindt. Wanneer bezoekers een videogesprek starten, krijgen zij bijvoorbeeld de optie om beeld en geluid in te stellen. Deze optie bevindt zich in een iframe, dat in zijn geheel toetsenbordfocus krijgt, maar dat is niet zichtbaar.

Het is daardoor voor bezoekers die gebruik maken van het toetsenbord om over de pagina te navigeren maar het scherm wél kunnen zien, moeilijk of onmogelijk om te bepalen waar zij zich op de pagina bevinden.

Dit probleem komt op alle pagina's voor.

Verantwoordelijke afdeling: Techniek

- Op pagina: [Proces videobellen](#)

Richtlijn 2.5: Input Modaliteiten

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

Succescriterium 2.5.1: Aanwijzergebaren



Resultaat: niet van toepassing

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.

Succescriterium 2.5.2: Aanwijzerannulering



Resultaat: geen fout gevonden

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.

Succescriterium 2.5.3: Label in naam



Resultaat: geen fout gevonden

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

Succescriterium 2.5.4: Bewegingsactivering



Resultaat: niet van toepassing

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.

Principe 3: Begrijpelijk

Succescriterium	Resultaat
<u>3.1.1: Taal van de pagina</u>	 Fout(en) gevonden
<u>3.1.2: Taal van onderdelen</u>	 Fout(en) gevonden
<u>3.2.1: Bij focus</u>	 Geen fout gevonden
<u>3.2.2: Bij input</u>	 Geen fout gevonden
<u>3.2.3: Consistente navigatie</u>	 Niet van toepassing
<u>3.2.4: Consistente identificatie</u>	 Geen fout gevonden
<u>3.3.1: Fout identificatie</u>	 Geen fout gevonden
<u>3.3.2: Labels of instructies</u>	 Fout(en) gevonden
<u>3.3.3: Foutsuggestie</u>	 Geen fout gevonden
<u>3.3.4: Foutpreventie (wettelijk, financieel, gegevens)</u>	 Niet van toepassing

Informatie en de bediening van de gebruikersinterface moeten begrijpelijk zijn.

Richtlijn 3.1: Leesbaar

Maak tekstcontent leesbaar en begrijpelijk.

Succescriterium 3.1.1: Taal van de pagina



Resultaat: fout(en) gevonden

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

- Bevinding nummer 23:

De pagina heeft geen taalinstelling binnen het HTML. Voor bezoekers die gebruik

maken van voorleessoftware is het belangrijk dat de pagina een taalinstelling heeft (bijvoorbeeld lang='nl'), zodat de voorleessoftware weet in welke taal de pagina voorgelezen moet worden.

Zorg er daarom voor dat iedere pagina een taalinstelling heeft die overeen komt met de hoofdtal van de pagina (in dit geval Nederlands).

Verantwoordelijke afdeling: Techniek

- Op pagina: [Proces videobellen](#)

- Bevinding nummer 19:

De pagina heeft geen taalinstelling binnen het HTML. Voor bezoekers die gebruik maken van voorleessoftware is het belangrijk dat de pagina een taalinstelling heeft (bijvoorbeeld lang='nl'), zodat de voorleessoftware weet in welke taal de pagina voorgelezen moet worden.

Zorg er daarom voor dat iedere pagina een taalinstelling heeft die overeen komt met de hoofdtal van de pagina (in dit geval Nederlands).

Dit probleem komt ook voor op de pagina's 'Betaling geslaagd' en 'Betaling mislukt'.

Verantwoordelijke afdeling: Techniek

- Op pagina: [DigiD geslaagd](#)

Succescriterium 3.1.2: Taal van onderdelen



Resultaat: fout(en) gevonden

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

- Bevinding nummer 24:

Tijdens het gesprek kan een medewerker de taal van de pagina voor de bezoeker aanpassen. De taal in het iframe op de pagina verandert daardoor niet. Daarnaast wordt er ook geen taalwissel aangegeven voor de delen op de pagina waarvan de taal wel wisselt, of voor de pagina in het geheel.

Zorg ervoor dat taalwissels die afwijken van de hoofdtal van de pagina worden aangegeven en dat iedere pagina een correcte taalinstelling heeft.

Verantwoordelijke afdeling: Techniek

- Op pagina: Proces videobellen

- Bevinding nummer 32:

Wanneer een bezoeker een link opent die niet meer actief is, verschijnt de melding 'The page you requested was not found. You are redirected to the home page.' in een dialoogvenster. Voor deze melding is geen taalwissel aangegeven.

Zorg ervoor dat taalwissels die afwijken van de hoofdtal van de pagina worden aangegeven en dat iedere pagina een correcte taalinstelling heeft.

Verantwoordelijke afdeling: Techniek

- Op pagina: Link ongeldig

Richtlijn 3.2: Voorspelbaar

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

Succescriterium 3.2.1: Bij focus



Resultaat: geen fout gevonden

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

Succescriterium 3.2.2: Bij input



Resultaat: geen fout gevonden

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.

Succescriterium 3.2.3: Consistente navigatie



Resultaat: niet van toepassing

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.

Succescriterium 3.2.4: Consistente identificatie



Resultaat: geen fout gevonden

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

Richtlijn 3.3: Assistentie bij invoer

Help gebruikers om fouten te vermijden en ze te verbeteren.

Succescriterium 3.3.1: Fout identificatie



Resultaat: geen fout gevonden

Als een invoerfout automatisch ontdekt wordt, dan wordt het onderdeel waar de fout zit geïdentificeerd en de fout wordt tekstueel aan de gebruiker meegedeeld.

Succescriterium 3.3.2: Labels of instructies



Resultaat: fout(en) gevonden

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

- Bevinding nummer 14:

Wanneer bezoekers een videogesprek starten, kunnen zij ook chatten. Bezoekers kunnen een bericht typen in het invoerveld onderaan de chatfunctie.

Het invoerveld heeft geen zichtbaar label of instructies over wat er hier van de bezoeker verwacht wordt. Een placeholder is niet voldoende, omdat die verdwijnt zodra een bezoeker begint met typen.

Zorg ervoor dat invoerelementen een permanent zichtbaar label hebben.

Verantwoordelijke afdeling: Techniek

- Op pagina: Proces videobellen
- Gerelateerd aan component: Chatfunctie

Succescriterium 3.3.3: Foutsuggestie



Resultaat: geen fout gevonden

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.

Succescriterium 3.3.4: Foutpreventie (wettelijk, financieel, gegevens)



Resultaat: niet van toepassing

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: 'Annuleerbaar', 'Gecontroleerd', 'Bevestigd'. De volledige tekst van dit succescriterium staat op <https://www.w3.org/Translations/>

Principe 4: Robuust

Succescriterium	Resultaat
<u>4.1.1: Parsen</u>	 Geen fout gevonden
<u>4.1.2: Naam, rol, waarde</u>	 Fout(en) gevonden
<u>4.1.3: Statusberichten</u>	 Fout(en) gevonden

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.

Succescriterium 4.1.1: Parsen



Resultaat: geen fout gevonden

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.

Succescriterium 4.1.2: Naam, rol, waarde



Resultaat: fout(en) gevonden

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.

- Bevinding nummer 2:

Wanneer bezoekers een videogesprek starten, krijgen zij de optie om beeld en geluid in te stellen. In dit scherm zijn meerdere selectievakjes en combobox elementen aanwezig. Deze elementen hebben geen toegankelijke naam.

Hierdoor weten bezoekers die gebruik maken van hulpsoftware en het scherm niet kunnen zien, niet waar deze elementen voor dienen.

Zorg ervoor dat ieder interactief element een toegankelijke naam en rol heeft, en waar gepast een waarde.

Dit probleem komt op meerdere plekken voor, onder andere bij de knop om een bericht te verzenden in de chatfunctie.

Verantwoordelijke afdeling: Techniek

- Op pagina: [Proces videobellen](#)
- Gerelateerd aan component: [iframe](#)

- Bevinding nummer 15:

Wanneer bezoekers een videogesprek starten, kan de medewerker vragen aan de bezoeker om documenten te uploaden. De 'knop' 'Klik hier' heeft wel een toegankelijke naam, maar heeft geen rol.

Omdat er geen rol wordt voorgelezen, krijgt de bezoeker alleen 'Klik hier' voorgelezen en weet niet waar het element voor dient.

Zorg ervoor dat ieder interactief element een toegankelijke naam en rol heeft, en een waarde waar dat van toepassing is.

Verantwoordelijke afdeling: Techniek

- Op pagina: [Proces videobellen](#)
 - Gerelateerd aan component: [Bestanden uploaden \(burgerzijde\)](#)
- Bevinding nummer 26:

Op verschillende momenten tijdens het proces kan een medewerker nieuwe content laten verschijnen bij de bezoeker, bijvoorbeeld de functie voor het uploaden van documenten. De knop om een bestand weer te verwijderen heeft geen toegankelijke naam en rol.

Hierdoor weten bezoekers die het scherm niet kunnen zien wat dit element doet. Zorg ervoor dat alle interactieve elementen een toegankelijke naam en rol hebben.

Verantwoordelijke afdeling: Techniek

- Op pagina: [Proces videobellen](#)
 - Gerelateerd aan component: [Bestanden uploaden \(burgerzijde\)](#)
- Bevinding nummer 29:

Op verschillende momenten tijdens het proces kan een medewerker nieuwe content laten verschijnen bij de bezoeker, bijvoorbeeld de functie voor het delen van documenten. Deze functionaliteit staat in een iframe en dit iframe heeft geen beschrijvende naam binnen het title-attribuut.

Bezoekers die gebruik maken van hulpsoftware weten daardoor niet waar dit iframe voor dient. Zorg ervoor dat ieder iframe een beschrijvende naam heeft.

Verantwoordelijke afdeling: Techniek

- Op pagina: [Proces videobellen](#)
 - Gerelateerd aan component: [Bestanden delen \(medewerkerszijde\)](#)
- Bevinding nummer 33:

Wanneer een bezoeker een link opent die niet meer actief is, verschijnt de melding 'The page you requested was not found. You are redirected to the home page.' in een dialogvenster.

De knop om dit dialoogvenster te sluiten heeft geen toegankelijke naam. Hierdoor weten bezoekers die het scherm niet kunnen zien wat dit element doet. Zorg ervoor dat alle interactieve elementen een toegankelijke naam en rol hebben.

Verantwoordelijke afdeling: Techniek

- Op pagina: [Link ongeldig](#)

Succescriterium 4.1.3: Statusberichten



Resultaat: fout(en) gevonden

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.

- Bevinding nummer 16:

Wanneer er aan de bezoekerskant iets gebeurt, zoals:

- De afteller voor het starten van het gesprek loopt.
- De medewerker is een bericht aan het typen.
- Er is een nieuw bericht binnengekomen in de chat.
- De functie voor het uploaden van een document verschijnt.
- De laadanimatie tijdens het uploaden van het document verschijnt.
- De medewerker heeft een bestand gedeeld.
- De taal van de chat is gewijzigd.
- Het gesprek is beëindigd. krijgen bezoekers die gebruik maken van hulpsoftware hier geen melding van. Voor bezoekers die het scherm niet kunnen zien, maakt dit het gebruik van deze online dienst moeilijker of onmogelijk.

Zorg ervoor dat bezoekers die gebruik maken van hulpsoftware een melding krijgen als er iets wijzigt in het scherm.

Verantwoordelijke afdeling: Techniek

- Op pagina: Proces videobellen

5 Overige adviezen en opmerkingen

Tijdens het onderzoek zijn 2 bevindingen gedaan die geen reden zijn tot afkeuring van een succescriterium, maar wel de toegankelijkheid en bruikbaarheid kunnen verbeteren.

1. Het missen van ondertiteling voor live video is afkeurbaar binnen de WCAG 2.1, maar in het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid is hiervoor een uitzondering gemaakt: <https://digitoegankelijk.nl/aan-de-slag/tips/audio-en-video>.
 - Op pagina: [Proces videobellen](#)
 - Zie ook succescriterium 1.2.4
 - Gerelateerd aan component: [iframe](#)
2. Bezoekers kunnen de tekstafstand op de pagina aanpassen, maar dit werkt niet in het iframe waarin de videobelfunctionaliteit voorkomt. Idealiter kan een bezoeker de tekst- en regelafstand op alle locaties op de pagina aanpassen, om de tekst beter leesbaar te maken.
 - Op pagina: [Proces videobellen](#)
 - Zie ook succescriterium 1.4.12
 - Gerelateerd aan component: [iframe](#)

6 Screenshots

In dit hoofdstuk staan screenshots die tijdens het onderzoek zijn gemaakt, maar die niet bij een specifiek succescriterium horen.

Niet van toepassing.

7 Componenten

7.1 iframe

Op pagina's waar bezoekers gebruik kunnen maken van de videobelfunctionaliteit, wordt deze functie aangeboden in een iframe.

7.2 Bestanden uploaden (burgerzijde)

De mogelijkheid voor de burger om bestanden te uploaden.

7.3 Bestanden delen (medewerkerszijde)

De mogelijkheid voor de medewerker een bestand te laten zien aan de burger, bijvoorbeeld ter controle.

7.4 Chatfunctie

De mogelijkheid voor de medewerker en de bezoeker om via tekst berichten uit te wisselen.

8 Organisatie

Dit onderzoek is in opdracht van Gemeente Rotterdam uitgevoerd door Firm Ground.

8.1 Over Firm Ground

Firm Ground helpt organisaties met het krijgen van grip op de kwaliteit van online dienstverlening en informatie. Denk aan gebruiksvriendelijkheid, toegankelijkheid en bouwkwaliteit. Firm Ground helpt organisaties met het opbouwen van kennis, het verzamelen van feiten voor goede beslissingen, het professionaliseren van online teams en het aanpassen van de organisatie om digitaal goed te regelen.