

firm ground

Verder met digitale toegankelijkheid

Toegankelijkheidsonderzoek Gemeente Stadskanaal (www.stadskanaal.nl) op WCAG 2.1

Organisatie:

Gemeente Stadskanaal

Website:

Gemeente Stadskanaal (www.stadskanaal.nl)

Datum:

2 december 2021

Versie:

2.0

Firm Ground, 2 december 2021

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.....	5
2.1 Opdrachtschrijving	5
2.2 Wijzigingsblad	6
3 Het onderzoek	7
3.1 Methode	7
3.2 Steekproef.....	7
3.3 Gebruikte systemen	9
3.4 Technologieën waarop wordt gesteund	9
4 Bevindingen per succescriterium.....	10
4.1 WCAG 2.0	10
Principe 1: Waarneembaar	10
Principe 2: Bedienbaar.....	25
Principe 3: Begrijpelijk.....	32
Principe 4: Robuust.....	37
4.2 In WCAG 2.1 toegevoegde criteria	38
Principe 1: Waarneembaar	39
Principe 2: Bedienbaar.....	44
Principe 4: Robuust.....	47
5 Overige adviezen en opmerkingen	48
6 Screenshots	50
7 Componenten	51
7.1 Fancybox slideshow	51
7.2 Kaart vergunning pop-up	51
7.3 Kruimelpad	51
8 Organisatie	52
8.1 Over Firm Ground	52

1 Managementsamenvatting

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

Veel problemen uit het eerste onderzoek (april 2021) zijn goed opgelost. De volgende problemen kwamen nog naar voren:

- De pdf's zijn nog niet aangepast en daardoor zijn ze nog niet toegankelijk voor iedereen.
- Het title-attribuut wordt nog steeds vaak gebruikt, bijvoorbeeld op de links, maar dit attribuut is geen betrouwbaar alternatief voor echte tekst of een alt-tekst bij een afbeelding.
- De logische volgorde van koppen, taken en afbeeldingen is op sommige pagina's nog niet in orde.

Er zijn 44 bevindingen bij de succescriteria genoteerd.

Een volledig overzicht van de resultaten per succescriterium is opgenomen in [hoofdstuk 4](#).

Er zijn overige adviezen met betrekking tot de toegankelijkheid en bouwkwiteit, 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 Gemeente Stadskanaal is een onderzoek gedaan naar de toegankelijkheid van de website op WCAG 2.1, niveau AA.

2.1 Opdrachtomschrijving

Opdrachtgever:

Gemeente Stadskanaal

Soort onderzoek:

WCAG 2.1, niveau AA

Het onderzoek is uitgevoerd van:

23 maart 2021 tot 22 april 2021

Website:

Gemeente Stadskanaal (www.stadskanaal.nl)

Scope:

Openbaar toegankelijke deel inclusief de module 'afspraak maken'

(<https://www.stadskanaal.nl/afspraak-maken>).

Uitgesloten van scope:

Buiten de scope van het onderzoek vallen:

- Alle onderdelen waar met DigiD ingelogd moet worden.
- Subwebsite(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 mogelijke overeenkomsten in de vormgeving.
- Het begrotingsonderdeel.
- Burgerzaken.
- Alle externe systemen en websites waar via de websites met een link naar wordt verwezen.

Grootte van steekproef:

22 pagina's

Basisniveau van toegankelijkheidsondersteuning:

De website is geschikt voor alle gangbare browsers en hulpapparatuur

2.2 Wijzigingsblad

versie	datum	auteur	reden van wijziging
2.0	2 december 2021	Rimmert Sijtsma	Heronderzoek
1.0	22 april 2021	Rimmert Sijtsma	Niet van toepassing

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

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
--------	-----

Homepage	https://www.stadskanaal.nl/
Inwoners	https://www.stadskanaal.nl/inwoners
Windpark	https://www.stadskanaal.nl/inwoners/windpark-de-drentse-monden-en-oostermoer
Pagina met video	https://www.stadskanaal.nl/ontdek-de-gemeente/video-ontdek-de-gemeente-stadskanaal
Paspoort productpagina	https://www.stadskanaal.nl/paspoort
Evenementen	https://www.stadskanaal.nl/ontdek-de-gemeente/evenementen
Nieuws	https://www.stadskanaal.nl/actueel/nieuws
Vacatures	https://www.stadskanaal.nl/vacatures-1
College Johan Hamster	https://www.stadskanaal.nl/college/johan-hamster
Pakt aan	https://www.stadskanaal.nl/paktaan
Bekendmakingen	https://www.stadskanaal.nl/bekendmakingen
Module afspraak maken	https://www.stadskanaal.nl/afspraak-maken
PDF Programmabegroting 2021	https://www.stadskanaal.nl/fileadmin/Stadskanaal_besanden/3_Bestuur_en_organisatie/Financien/Programmabegroting_2021.pdf
PDF Woonvisie 2020-2025	https://www.stadskanaal.nl/fileadmin/Stadskanaal_besanden/1_Inwoner/Bouwen_en_wonen/Woonvisie_2020-2025.pdf
PDF Afvalkalender 2020	https://www.stadskanaal.nl/inwoners/afval/afvalkalender-2020
Liveblog coronavirus	https://www.stadskanaal.nl/actueel/incident
Evenement detail pagina	https://www.stadskanaal.nl/ontdek-de-gemeente/evenementen/evenement/online-voorleeshalfuurtje-1

Nieuwsbericht 'Warmtelekken gezocht!'	https://www.stadskanaal.nl/actueel/nieuws/nieuwsbericht/artikel/warmtelekken-gezocht
404-error	https://www.stadskanaal.nl/verkiezingen
E-formulier klacht	https://formcycle.windinternet.nl/formcycle/form/provide/902/;jsessionid=D17EBDCD50AE6796999A1634240718E4
Groenperken	https://www.stadskanaal.nl/paktaan/groenperken
PDF formulier gehandicaptenparkeerplaats	https://www.stadskanaal.nl/inwoners/zorg-en-onders-teuning/gehandicaptenparkeerplaats

3.3 Gebruikte systemen

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

- macOS Big Sur (11.2.1), Brave 1.21.76 (Chromium: 89.0.4389.86)
- macOS Big Sur (11.2.1), Mozilla Firefox 86.0.1
- macOS Big Sur (11.2.1), Safari 14.0.1, VoiceOver 10 (build 767)

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 2.0

Hieronder zijn de bevindingen per succescriterium van WCAG 2.0 genoteerd.

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

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, 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>).

1. De afbeelding heeft geen toegankelijke naam als deze uitvergroot is. De bestandsnaam wordt dan gebruikt als naam voor gebruikers met een screen reader.

Gebruikers met een screen reader krijgen een bestandsnaam te horen die niet duidelijk is en ruis veroorzaakt.

Geef deze afbeelding een alternatieve tekst mee als de afbeelding zichtbaar moet zijn voor gebruikers met een screen reader.

Uit heronderzoek blijkt dat afbeeldingen die informatie geven, zoals een logo bij een nieuwsartikel nu een passende alt-tekst hebben gekregen. Maar de uitvergrote versie daarvan (``class='fancybox-image'``) heeft geen alt-attribuut. Zorg ervoor dat dit alt-attribuut aanwezig is in de uitvergrote versie met een alt-tekst als er informatie wordt gegeven of neem het alt-attribuut erin op, maar laat het leeg (`alt=""`) als het om een decoratieve afbeelding gaat.

Deze bevinding was in het eerste onderzoek gekoppeld aan een evenementpagina, maar dat type pagina's is op het moment van het heronderzoek niet in gebruik. Daarom is het nu gekoppeld aan een nieuwspagina waar hetzelfde probleem is aangetroffen.

- Op pagina: [Nieuws](#)

2. Het logo van de gemeente Stadskanaal wordt verborgen voor hulpapparatuur omdat de alternatieve tekst leeg is gelaten.

Gebruikers die blind zijn weten nu niet dat dit formulier van de gemeente Stadskanaal is omdat er geen tekst is die dat aangeeft.

Het logo van de gemeente is niet decoratief en moet dus een alternatieve tekst hebben, bijvoorbeeld: "Logo gemeente Stadskanaal". Zo weten ook deze gebruikers dat het hier om een officieel formulier van de gemeente gaat.

- Op pagina: [E-formulier klacht](#)

3. Na verzenden van het formulier staat het logo van de Gemeente Stadskanaal in een h1-element. Omdat er geen alternatieve tekst voor de afbeelding is, is deze kop nu leeg.

Voor gebruikers die blind zijn is het niet duidelijk wat er in deze kop zou moeten staan. De h1-kop is belangrijk omdat het aan zou moeten geven wat de inhoud van de pagina is.

Het advies is om het logo een alternatieve tekst te geven zodat er in ieder geval inhoud in de kop staat die voor screen readers benaderbaar is. Het zou duidelijker

zijn om het h1-element weg te halen en de afbeelding in een `header` te plaatsen, zodat de gebruiker met screen reader weet dat de inhoudelijke content na de afbeelding komt.

- Op pagina: [E-formulier klacht](#)

4. Dit document heeft wel tags (een codelaag), maar daarin ontbreken sommige afbeeldingen terwijl deze wel informatie geven. Zo ontbreekt bijvoorbeeld het hele voorblad en daarmee dus ook het logo met de naam van de gemeente.

In de codelaag hoort bij elke afbeelding te staan of deze informatie geeft of als decoratief bedoeld is. Een decoratieve afbeelding markeer je als artefact. De afbeelding wordt dan genegeerd door hulpapparatuur en wordt niet getoond in de lijst met tags. Als een afbeelding informatie geeft, dan moet deze informatie ook worden aangeboden aan mensen die de afbeelding niet kunnen zien. Dat kan door een alt-tekst bij de afbeelding te plaatsen. Zoals bij een logo (dat altijd informatie geeft) met een alternatieve tekst zoals bijvoorbeeld 'logo naam instantie'.

- Op pagina: [PDF Programmabegroting 2021](#)

5. Dit document heeft wel tags (een codelaag), maar daarin ontbreken sommige afbeeldingen terwijl deze wel informatie geven. In de codelaag hoort bij elke afbeelding te staan of deze informatie geeft of als decoratief bedoeld is. Een decoratieve afbeelding markeer je als artefact. De afbeelding wordt dan genegeerd door hulpapparatuur en wordt niet getoond in de lijst met tags. Als een afbeelding informatie geeft, dan moet deze informatie ook worden aangeboden aan mensen die de afbeelding niet kunnen zien. Dat kan door een alt-tekst bij de afbeelding te plaatsen.

In deze pdf lijkt het logo deel uit te maken van de afbeelding op het voorblad. Deze heeft als alt-tekst: 'Picture 3". Een logo geeft altijd informatie en heeft dus een beschrijvende alt-tekst nodig, bijvoorbeeld: 'Logo van de gemeente Stadskanaal'.

De kaart op de tweede pagina heeft als alt-tekst: 'Picture 5'. De kaart zelf kan niet in een alt-tekst weergegeven worden, maar deze afbeelding geeft ook informatie over de plaatsen binnen de gemeente Stadskanaal. Dat lijstje kan wel in een alt-tekst staan. Een betere oplossing zou zijn om dit lijstje onder de kaart te plaatsen en de kaart een korte alt-tekst te geven, bijvoorbeeld 'Plattegrond van de gemeente Stadskanaal'.

De tabellen met de groene koppen zijn allemaal afbeeldingen met een nietszeggende alt-tekst. Dit zouden echte tabellen moeten zijn, omdat alleen dan de informatie toegankelijk kan worden gemaakt voor mensen die de afbeelding niet kunnen zien. (Zie ook succescriterium 1.4.5)

- Op pagina: [PDF Woonvisie 2020-2025](#)

6. Er is niet aangegeven of de afbeeldingen decoratief zijn of welke informatie de afbeeldingen geven. Dit komt doordat er geen codelaag (met tags) is. In de codelaag hoort bij elke afbeelding te worden aangegeven of deze informatie geeft of dat de afbeelding als decoratief bedoeld is.

Een decoratieve afbeelding moet worden gemarkeerd als artefact. Deze wordt genegeerd door hulpapparatuur en wordt niet getoond in de lijst met tags.

Als een afbeelding informatie geeft, dan moet deze informatie ook worden aangeboden aan mensen die de afbeelding niet kunnen zien. Dat kan door een alt-tekst bij de afbeelding te plaatsen. Zoals bij een logo (die altijd informatie geeft) met een alternatieve tekst zoals bijvoorbeeld 'logo naam instantie'.

- Op pagina: [PDF formulier gehandicaptenparkeerplaats](#)

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)

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>).

- Geen problemen aangetroffen

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.

- Geen problemen aangetroffen

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.

- Geen problemen aangetroffen

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.

- Geen problemen aangetroffen

Succescriterium 1.2.5: Audiodescriptie (vooraf opgenomen)

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

1. Audiodescriptie ontbreekt bij de video. Dit betekent dat niet alle visuele, belangrijke informatie opgenomen is in de audio. Bijvoorbeeld de scene met het paardrijden beschrijft het avontuurlijke karakter van Stadskanaal, maar dit is niet duidelijk voor gebruikers met een visuele beperking.

Het advies is om tijdens de productie van de video rekening te houden met de informatie die visueel wel te zien is maar niet te horen. Deze informatie moet dan via de stemacteur/actrice uitgesproken worden.

- Op pagina: [Pagina met video](#)

2. De tekst aan het einde 'Gemeente Stadskanaal' staat als tekst in de video maar daarvoor is geen tekstalternatief.

Voor gebruikers met een screen reader is deze tekst nu niet beschikbaar. Zij weten niet als ze die video zien dat deze gemaakt is door de Gemeente Stadskanaal.

Zorg dat belangrijke informatie niet alleen visueel, maar ook als audio en/of tekst terugkomt.

- Op pagina: [Pagina met video](#)

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

Informatie, structuur, en relaties overgebracht door presentatie kunnen door software

bepaald worden of zijn beschikbaar in tekst.

1. Het gebruik van een title-attribuut geeft extra informatie aan gebruikers die kunnen zien en een muis gebruiken die niet beschikbaar is voor alle manieren waarop je informatie kunt bekijken.

Gebruikers die blind zijn of alleen via een toetsenbord kunnen navigeren hebben mogelijk geen toegang tot elementen die alleen via een title-attribuut een naam hebben.

Het advies is daarom niet te bouwen op het title-attribuut maar zo vele mogelijk te werken met zichtbare tekst of met een aria-label. Deze informatie is dan voor een breder publiek te gebruiken.

- Op pagina: [Homepage](#)

2. De huidige pagina is de navigatie wel visueel (doormiddel van een streep onder de tekst) maar niet semantisch aangegeven. Voor ziende gebruikers is het wel direct duidelijk dat dit de huidige pagina is.

Voor gebruikers met een screen reader is dit minder duidelijk, omdat zij deze streep niet kunnen zien.

Het advies is om de huidige pagina in de navigatie te voorzien van een `aria-current="page"`. Hierdoor krijgen gebruikers met een screen reader ook direct te horen dat dit de huidige pagina is.

- Op pagina: [Inwoners](#)

3. De links zijn visueel groter dan de paragraaf daaronder en hebben ook een andere opmaak. Ze zijn dus als kopjes opgemaakt, maar deze informatie ontbreekt in de code omdat ze niet als h-element zijn opgezet. Sommige nieuwsartikelen hebben wel een kop, en sommige ook niet.

Voor gebruikers met een screen reader is het niet zo duidelijk dat het hier om koppen gaat waardoor de structuur van de pagina lastiger te begrijpen is.

Het advies is om deze links op te maken als koppen zodat de content allemaal onder een kopje valt. Dit verbetert de structuur van de pagina zodat deze beter te begrijpen is voor deze gebruikers. Let er dan op dat de afbeeldingen in de code onder de kop komen te staan, omdat ze anders onder de verkeerde kop vallen.

Uit heronderzoek blijkt dat er de links nu opgemaakt zijn als kop en dat is prima. Maar de afbeeldingen staan in de html voor de kop en dat betekent dat ze onder het vorige item lijken te vallen voor iemand die de afbeeldingen niet kan zien. Zorg ervoor dat de afbeeldingen in de html onder de juiste kop komen te staan en gebruik dan alleen css om ze visueel weer voor die kop te plaatsen.

- Op pagina: [Nieuws](#)

4. De groep radiobuttons onder 'Namens' is visueel duidelijk een groep omdat ze gescheiden zijn van de velden erboven en eronder door een horizontale streep. In de code is dit echter niet zo duidelijk, omdat de radiobuttons niet gegroepeerd zijn, maar als losse div-elementen zijn opgemaakt.

Voor gebruikers met een screen reader is het niet direct duidelijk dat deze radiobuttons bij dezelfde vraag horen.

Het advies is om de kop 'Namens', het label, en de radiobuttons op te nemen in een `fieldset` waarbij het label in een `legend` wordt opgenomen. De `legend` beschrijft namelijk het doel van de radiobuttons en deze worden dan gezien als een optie om de vraag te beantwoorden. Zie dit codevoorbeeld:

```
<h2>Uw klacht</h2>
<fieldset>
  <legend>Namens wie wilt u een klacht
plaatsen?*</legend>
  <label for="radio1">Namens mijzelf</label>
  <input type="radio" id="radio1">
  <label for="radio2">...</label>
```

```
<input type="radio" id="radio2">
<label for="radio3">Namens iemand anders</label>
<input type="radio" id="radio3">
</fieldset>
```

- Op pagina: [E-formulier klacht](#)

5. De pagina bevat meerdere koppen, maar die zijn in de code niet als koppen opgemaakt. Bijvoorbeeld 'Klacht' is dikgedrukt maar geen kop.

Voor gebruikers die blind valt de inhoud van de pagina nu niet onder verschillende kopjes, terwijl dit visueel wel zo is.

Het advies is om 'Klacht' als h1 kop op te maken, en 'Persoonlijke gegevens', 'Namens' en 'Bijlage' als h2 koppen zodat de inhoud van de pagina beter weergegeven wordt aan deze gebruikers.

- Op pagina: [E-formulier klacht](#)

6. De tooltips zijn verborgen voor hulpapparatuur via het `aria-hidden="true"` attribuut.

Voor gebruikers met een screen reader is er geen mogelijkheid om te weten dat hier extra informatie beschikbaar is, omdat ze niet te weten krijgen dat er extra informatie is.

Tooltips zijn voor veel verschillende mensen een probleem. Dit is in dit artikel beschreven: <https://sarahmhigley.com/writing/tooltips-in-wcag-21/>.

- Op pagina: [E-formulier klacht](#)

7. Na het verzenden van het formulier staat er een lijst met contactgegevens die niet is opgemaakt als lijst, maar als 1 paragraaf met daarin verschillende `br` elementen.

Voor gebruikers die blind zijn is deze tekst nu lastiger te navigeren.

Maak deze informatie op als een `description list` zodat de structuur duidelijk is voor deze gebruikers.

- Op pagina: [E-formulier klacht](#)

8. De pdf heeft wel een codelaag maar de tags sluiten niet aan bij de zichtbare opmaak van het document. Een kop moet in de codelaag bijvoorbeeld ook een kop zijn en geen paragraaf. Lijsten mogen niet onderbroken worden door paragrafen, tabellen hebben kolom- en rijkoppen nodig, waarbij ook het bereik daarvan is aangegeven.

Er staan in deze pdf veel fouten in de tags (codelaag). We noemen er hier een aantal.

De tekst op het voorblad komt niet voor in de codelaag. Voor iemand die de tekst niet kan zien, begint het document met de inhoudsopgave. Pas onderaan de vierde pagina wordt duidelijk dat het om een document van de gemeente Stadskanaal gaat.

Een deel van de koppen staat als paragraaf in de codelaag. Maar het omgekeerde is ook het geval. Er staan hele pagina's in koppen in plaats van in paragrafen.

De koppenstructuur bestaat nu grotendeels uit koppen op H1-niveau, terwijl deze bedoeld is als eerste kop op een pagina of hoofdstuk.

De tabellen hebben niet allemaal rij- en kolomkoppen en daarbij is ook het bereik niet aangegeven. Dat maakt het heel lastig om binnen een tabel te navigeren, doordat de relatie tussen een cel en de bijbehorende rij- en/of kolomkop niet duidelijk is.

Er staan losse lijstelementen in tabelcellen. Dit is niet de bedoeling. Als lijst werkt het niet meer omdat het verband tussen de lijstelementen weggevallen is. En het voegt niets toe aan de tabel.

Tabellen die zich over meerdere pagina's uitstrekken, horen in de codelaag als 1

tabel te staan en dat is nu niet het geval.

Tabellen lijken te zijn gebruikt voor opmaak, waardoor complexe tabellen zijn ontstaan, die alleen met nabewerking met speciale software toegankelijk gemaakt kunnen worden.

De teksten bij de sterretjes, zoals op de 58ste pagina (pagina 49 in de tekst), zijn niet gekoppeld aan de sterretjes in de tabel.

Er staan veel lege paragraaf-tags in.

Een deel van de onderdelen heeft geen tag gekregen.

Zorg ervoor dat de codelaag alsnog goed wordt opgebouwd, met de juiste tags. Overweeg om de tabellen met tekst zoveel mogelijk te vervangen door een andere opmaak, zodat deze geen uitgebreide nabewerking nodig hebben.

- Op pagina: [PDF Programmabegroting 2021](#)

9. Deze pdf heeft wel een codelaag, maar deze is niet goed opgebouwd.

Deze pdf heeft geen koppen in de codelaag, een deel van de tabellen is geen tabel in de codelaag, de tabellen zijn niet goed opgemaakt en lijsten zijn niet overal als zodanig gecodeerd. Daarnaast worden lijsten soms onderbroken in de codelaag door een paginascheiding. Op de laatste pagina is de kop in een lijstelement terecht gekomen.

Dit kan tot problemen leiden voor de gebruikers van aangepaste software, zoals een screenreader of een pdf-reader voor slechtzienden. Die software gebruikt de codelaag om het document weer te geven, waarbij de tags aangegeven hoe het document in elkaar steekt. Ook is het mogelijk om bijvoorbeeld door de koppen, lijstjes of tabellen te navigeren.

Geef alle koppen een tag, waarbij gelet wordt op de juiste hiërarchische volgorde. Zorg ervoor dat lijsten of tabellen die over meer pagina's lopen als 1 lijst of tabel in de codelaag staan. Zorg er ook voor dat complexe tabellen, zoals 'tabel 11' met

nabewerking goed worden ingericht waarbij ook in de codelaag duidelijk is dat een rijkop meerdere kolommen beslaat en waarbij ook het bereik (scope) van die koppen is aangegeven.

- Op pagina: [PDF Woonvisie 2020-2025](#)

10. De pdf heeft geen tags (codelaag). Hulpsoftware zoals een screenreader heeft een goede codelaag nodig om een gestructureerd document weer te kunnen geven. Deze software gebruikt de informatie uit de codelaag bijvoorbeeld om aan te geven wat een kop is, of een lijst, een tabel et cetera. Ook alternatieve teksten bij afbeeldingen staan in de codelaag.

Zonder de tags heeft een tekst mogelijk helemaal geen informatie voor iemand die de visuele opmaak niet kan zien of is het een brij aan ongestructureerde tekst.

Zorg ervoor dat alle onderdelen van het document passende tags krijgen die aansluiten bij de 'rol' die deze informatie heeft op de pagina.

Opmerking: Het betreft hier een formulier dat alleen per post kan worden verzonden. De toegankelijkheid kan worden vergroot door dit in html op de website zelf aan te bieden. Een formulier in een pdf is veel lastiger toegankelijk te maken dan een web-formulier. De mogelijkheid om het formulier per post (of per mail) te verzenden kan dan als extra optie worden aangeboden.

- Op pagina: [PDF formulier gehandicaptenparkeerplaats](#)

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.

- Geen problemen aangetroffen

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.

- Geen problemen aangetroffen

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

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.

- Geen problemen aangetroffen

Succescriterium 1.4.2: Geluidsbediening

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.

- Geen problemen aangetroffen

Succescriterium 1.4.3: Contrast (minimum)

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>

1. De donkerblauwe (#155293) tekst op de toptaken in hover-staat heeft te weinig contrast met de roze (#FF5E92) achtergrond. De contrastverhouding is 2,7:1, en dit moet minimaal 4,5:1 zijn voor standaardtekst.

Voor gebruikers met een visuele beperking of een vorm van kleurenblindheid kunnen deze kleuren lastig te onderscheiden zijn.

Geef deze elementen kleuren die samen voldoen aan de minimale contrastverhouding van 4,5:1. Dan kunnen deze gebruikers de tekst waarschijnlijk ook goed waarnemen.

- Op pagina: [Homepage](#)

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.

- Geen problemen aangetroffen

Succescriterium 1.4.5: Afbeeldingen van tekst

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).

1. De ondertiteling is 'ingebakken' in de video. Dit betekent dat er geen apart

bestand is met daarin de ondertiteling maar dat de ondertiteling zit opgenomen in het videobestand.

Hierdoor is de ondertiteling niet aan te passen door gebruikers met bijvoorbeeld een visuele beperking. Zij hebben vaak grotere tekst of een hoger contrast nodig om de ondertiteling goed te kunnen volgen.

Het advies is daarom om de ondertiteling als 'closed captions' toe te voegen. Dit betekent dat de ondertiteling in een los bestand zit en aangepast kan worden door de gebruikers.

- Op pagina: [Pagina met video](#)

2. In deze pdf staan veel tabellen in afbeeldingen, met daarin veel tekst. Iemand die slechtziend is moet de weergave van tekst kunnen aanpassen in de instellingen van bijvoorbeeld een reader, mobiel, hulpapparatuur of laptop. Met een aangepaste weergave wordt de informatie voor hem of haar bruikbaar. De tekst wordt dan bijvoorbeeld in andere kleuren weergegeven en met een ander contrast of een andere lettergrootte.

Van 'echte tekst' is op deze manier de weergave aan te passen. Bij afbeeldingen van tekst ontstaan problemen met het aanpassen van de weergave. Daarom moet alle informatie en tekst die zo'n afbeelding biedt ook uitgeschreven worden in zichtbare gewone tekst. Een alternatieve tekst is voor mensen die een afbeelding helemaal niet kunnen zien. Dit succescriterium draait om mensen die slechtziend zijn.

Een goed tekstalternatief zou bestaan uit een echte tabel vanwege de hoeveelheid informatie, dus het is beter om deze afbeeldingen volledig te vervangen door echte tabellen.

De grafieken op pagina 29 zijn een visuele weergave van de informatie in de tabel eronder. Deze tabel zou in een echte tabel onder de grafiek kunnen worden geplaatst in plaats van in een afbeelding. Daarmee wordt de informatie toegankelijk voor mensen die de afbeelding niet of heel slecht kunnen zien.

- Op pagina: [PDF Woonvisie 2020-2025](#)

Principe 2: Bedienbaar

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

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.

- Geen problemen aangetroffen

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.

1. In de Safari browser komt de focus met het toetsenbord niet voorbij het veld geboortedatum, de focus wordt dan in het eerste veld teruggezet.

Dit is een probleem voor mensen die via het toetsenbord moeten navigeren. Zij kunnen het formulier op Safari niet invullen.

- Op pagina: [E-formulier klacht](#)

Richtlijn 2.2: Genoeg tijd

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

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', '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>.

- Geen problemen aangetroffen

Succescriterium 2.2.2: Pauzeren, stoppen, verbergen

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>

- Geen problemen aangetroffen

Richtlijn 2.3: Toevallen

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

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.

- Geen problemen aangetroffen

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

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

- Geen problemen aangetroffen

Succescriterium 2.4.2: Paginatitel

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

1. De paginatitel is "Klacht". Dit is niet voldoende beschrijvend. De meeste gebruikers zien direct het grote logo van de gemeente Stadskanaal, maar dit geldt niet voor gebruikers die blind zijn.

Zij krijgen als eerste informatie de paginatitel, die moet beschrijven wat het onderwerp of doel van de pagina is.

Het advies is om de paginatitel aan te passen naar bijvoorbeeld "Klacht indienen | Gemeente Stadskanaal".

- Op pagina: [E-formulier klacht](#)
2. De titel van deze pdf luidt: 'Omslag gemeente A3 jaarstukken 2019'. Deze titel geeft geen goede beschrijving van de inhoud van dit document.

Als de instellingen van het document kloppen, dan verschijnt deze titel in de titelbalk en het tabblad van een pdf-reader. Ook kan deze als eerste worden voorgelezen door een screenreader.

Een titel die niet goed past bij de inhoud van het document kan ook een probleem vormen voor mensen met cognitieve beperkingen, zoals een kort werkgeheugen of een concentratiestoornis.

Zorg ervoor dat de titel de inhoud duidelijk omschrijft.

- Op pagina: [PDF Programmabegroting 2021](#)

3. Het document heeft geen documenttitel. Hierdoor is het lastiger om te zien in welk tabblad van een reader welke informatie staat en is de documenttitel ook niet op te vragen.

Dit kan een probleem zijn voor bijvoorbeeld blinde mensen of mensen met een cognitieve beperking, zoals een kort werkgeheugen of een concentratiestoornis. Een beschrijvende documenttitel helpt de lezer om te begrijpen wat de inhoud is van de pdf en het helpt bij het navigeren van tabblad naar tabblad in een programma om pdf's te lezen.

Zet in de bestandseigenschappen van het document een titel die de inhoud van het document duidelijk omschrijft. En controleer of deze titel ook getoond wordt en of het document niet ingesteld staat op het tonen van alleen de bestandsnaam.

- Op pagina: [PDF Woonvisie 2020-2025](#)

4. De titel van deze pdf luidt: 'Microsoft Word - Nw Lettertype Formulier GG-pp'. Deze titel geeft geen goede beschrijving van de inhoud van dit document.

Als de instellingen van het document kloppen, dan verschijnt deze titel in de titelbalk en het tabblad van een pdf-reader. Ook kan deze als eerste worden voorgelezen door een screenreader.

Een titel die niet goed past bij de inhoud van het document kan ook een probleem vormen voor mensen met cognitieve beperkingen, zoals een kort werkgeheugen of een concentratiestoornis.

Zorg ervoor dat de titel de inhoud duidelijk omschrijft.

- Op pagina: [PDF formulier gehandicaptenparkeerplaats](#)

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.

1. Er klapt een kalender uit bij het veld 'geboortedatum*', waar de gebruiker zijn of haar geboortedatum in kan selecteren. Dit is met het toetsenbord echter nu niet mogelijk omdat de kalender op een verkeerde plek in de DOM volgorde zit.

Voor gebruikers die alleen met het toetsenbord kunnen navigeren is deze functie nu niet bereikbaar.

Het advies is om de kalender direct na het inputveld in de volgorde te zetten, zodat deze direct bereikbaar is. De kalender kan verborgen worden totdat de gebruiker op het veld komt, zodat er visueel niets verandert.

- Op pagina: [E-formulier klacht](#)

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.

1. De linkteksten van #werktduurzaam, #leeft en #paktaan zijn niet duidelijk. De eerste is bijvoorbeeld 'Icoon-werkt'. Dit is niet beschrijvend voor het doel van de link. Dit is ook een bevinding op succescriterium 2.5.3 en 1.4.5, maar is daar niet nogmaals beschreven.

Voor gebruikers die blind zijn en moeten vertrouwen op de linkteksten om in te

schatten waar de link heen gaat is dit niet bruikbaar.

Geef deze links een duidelijke linktekst die het doel van de link beschrijft.

Bijvoorbeeld: "Stadskanaal #werktduurzaam. Zo is het duidelijk dat het gaat om Stadskanaal en de hashtag 'werkt duurzaam'.

Dit geldt ook voor de sociale links (Facebook, Twitter en LinkedIn). De alternatieve tekst 'Facebook afbeelding' beschrijft niet waar de link heengaat. Het advies is hier om de tekst uit het title-attribuut ook in het alt-attribuut te gebruiken:

"Facebook Gemeente Stadskanaal".

- Op pagina: [Homepage](#)

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.

1. Het document heeft wel bladwijzers, maar deze zijn niet goed opgebouwd. Er zijn nu drie bladwijzers die alledrie 'Lege pagina' heten.

Hierdoor is het minder gemakkelijk om door het document te navigeren.

Bladwijzers kunnen met de juiste software worden gegenereerd met de koppenstructuur van het brondocument, mits het brondocument goed gestructureerd is met de juiste tags.

- Op pagina: [PDF Programmabegroting 2021](#)

2. Het document heeft geen bladwijzers. Hierdoor is het minder gemakkelijk om door het document te navigeren. Bladwijzers kunnen met de juiste software worden gegenereerd met de koppenstructuur van het brondocument, mits het brondocument goed gestructureerd is met de juiste tags.

- Op pagina: [PDF Woonvisie 2020-2025](#)

Succescriterium 2.4.6: Koppen en labels

Koppen en labels beschrijven het onderwerp of doel.

1. De eerste kop op de pagina is een h2-kop 'Ik zoek iets anders'!

Voor gebruikers die een screen reader gebruiken zijn de toptaken niet goed vindbaar. Deze staan namelijk niet onder een kop. Vaak navigeren deze gebruikers via de koppen naar voor hen interessante inhoud.

Het advies is niet om de koptekst te veranderen, maar om een kop moeten te plaatsen boven de toptaken. Overweeg ook boven het zoekveld een (visueel verborgen) kop te plaatsen. Zonder een input met 'Waar kunnen wij u mee helpen?' is het zoekveld mogelijk niet goed vindbaar als je met een screenreader werkt.

Uit heronderzoek blijkt dat er nu een kop boven het zoekveld geplaatst is, wat prima is. Maar de kop boven de toptaken ontbreekt nog. Daardoor is het voor gebruikers van een screenreader niet duidelijk dat er toptaken zijn. Tegelijkertijd verwijst de kop die erna komt 'Ik zoek iets anders' ergens naar, de toptaken in dit geval. Het is voor mensen die de toptaken niet kunnen zien niet duidelijk waar dit dan naar verwijst.

Zorg ervoor dat er een kop boven komt te staan die duidelijk beschrijft dat er sprake is van informatie onder die kop. Bijvoorbeeld: 'Belangrijke informatie' of iets dergelijks. Deze kop hoeft niet zichtbaar te zijn. Het is voldoende als deze door een screenreader gelezen kan worden.

Verder blijkt dat de afbeelding van het logo in een h1-kop geplaatst is. Dat is niet goed. Bovendien geeft de tekst: 'Logo van Gemeente Stadskanaal' ook de pagina niet goed weer en is dus niet passend voor een kop op het eerste niveau, maar een aanpassing daarvan zou het logo weer niet goed weergeven.

- Op pagina: [Homepage](#)

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.

1. De radiobuttons bij het kopje 'Namens' hebben een focus stijl die wordt gemaakt door de browser, maar deze wordt overschreven door het gebruik van radiobuttons met een styling. Hierdoor is de focus niet/nauwelijks zichtbaar voor de gebruiker.

Gebruikers die alleen via het toetsenbord kunnen navigeren raken mogelijk gedesoriënteerd omdat hun plek op de pagina tijdelijk niet zichtbaar is. Ze vertrouwen hiervoor op de focus stijl.

Het advies is om deze radiobuttons een eigen focus stijl te geven die duidelijk zichtbaar is.

- Op pagina: [E-formulier klacht](#)

Principe 3: Begrijpelijk

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

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

1. Er is niet aangegeven in welke taal deze pdf is geschreven. Een screenreader weet niet in welke taal de tekst gepresenteerd moet worden. Het kan dus zijn dat het

document door een Engelstalige stem en met Engelstalige uitspraak wordt voorgelezen, terwijl het een Nederlandse tekst betreft.

Dit is van belang voor mensen met cognitieve of visuele beperkingen. Ook voor de weergave in braille kan het lastig zijn als niet de juiste taal is aangegeven.

Geef in de bestandseigenschappen van het document aan in welke natuurlijke taal het is geschreven. Dit zou al in het brondocument moeten gebeuren en dit brondocument zou op de juiste manier moeten worden geëxporteerd.

- Op pagina: [PDF Programmabegroting 2021](#)

2. Er is niet aangegeven in welke taal deze pdf is geschreven. Een screenreader weet niet in welke taal de tekst gepresenteerd moet worden. Het kan dus zijn dat het document door een Engelstalige stem en met Engelstalige uitspraak wordt voorgelezen, terwijl het een Nederlandse tekst betreft.

Dit is van belang voor mensen met cognitieve of visuele beperkingen. Ook voor de weergave in braille kan het lastig zijn als niet de juiste taal is aangegeven.

Geef in de bestandseigenschappen van het document aan in welke natuurlijke taal het is geschreven. Dit zou al in het brondocument moeten gebeuren en dit brondocument zou op de juiste manier moeten worden geëxporteerd.

- Op pagina: [PDF formulier gehandicaptenparkeerplaats](#)

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

- Geen problemen aangetroffen

Richtlijn 3.2: Voorspelbaar

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

Succescriterium 3.2.1: Bij focus

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

- Geen problemen aangetroffen

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.

- Geen problemen aangetroffen

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.

1. De paginanummering in het document wijkt sterkt af van die de pdf-reader, doordat de vierde pagina paginanummer 1 heeft gekregen. Ook elders in het document bevinden zich pagina's zonder nummering. Het document eindigt bij paginanummer 167, gevolgd door niet genummerde laatste pagina. Er zijn in totaal 184 pagina's.

Zorg dat de paginanummers overeen komen.

- Op pagina: [PDF Programmabegroting 2021](#)

Succescriterium 3.2.4: Consistente identificatie

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

- Geen problemen aangetroffen

Richtlijn 3.3: Assistentie bij invoer

Help gebruikers om fouten te vermijden en ze te verbeteren.

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.

1. Als de gebruiker een input veld niet goed invult dan is er na het verplaatsen van de focus direct een foutmelding zichtbaar. Er wordt dan een `u1` element met `role="alert"` geplaatst.

Voor gebruikers met een screen reader wordt deze foutmelding echter niet duidelijk gepresenteerd. Als de gebruiker naar het volgende veld gaat, dan hoort de gebruiker eerst het label van het nieuwe veld en daarna de foutmelding bij het vorige veld. Dit is verwarrend omdat de gebruiker dan niet precies meer weet waar de foutmelding bij hoort.

Het advies is om de foutmelding met `role="alert"` te plaatsen vanaf dat de pagina geladen is, en tekst te plaatsen in het element zodra de fout opgemerkt is. Anders is de focus voorbij het element waarin de error gezet wordt en is de foutmelding te laat omdat de gebruiker al bij het volgende veld is. Zie het volgende codevoorbeeld:

Zonder fout:

```
<div class="xm-error-text label-left label-none xm-  
text" role="alert"></div>
```

Bij fout:

```
<div class="xm-error-text label-left label-none xm-  
text" role="alert">  
  <ul>  
    <li>Dit veld is niet ingevuld</li>  
  </ul>  
</div>
```

Zie voor meer uitleg en een voorbeeld deze bron: <https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Techniques/aria/ARIA19>.

- Op pagina: [E-formulier klacht](#)

Succescriterium 3.3.2: Labels of instructies

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

- Geen problemen aangetroffen

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.

1. Als een gebruiker een verkeerd e-mailadres ingeeft, dan krijgt de gebruiker de foutmelding 'Ongeldig e-mailadres' te zien.

Voor gebruikers met een cognitieve beperking is het belangrijk dat er duidelijk wordt gemaakt hoe de gebruiker de fout kan oplossen. Dat is met deze foutmelding niet het geval.

Geef duidelijk aan waarom de input niet goedgekeurd wordt, in dit geval kan het zo: "Een geldig e-mailadres ziet er zo uit: mail@adres.nl. Voer een geldig e-mailadres in."

- Op pagina: [E-formulier klacht](#)

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: 'Annuleerbaar', 'Gecontroleerd', 'Bevestigd'. De volledige tekst van dit succescriterium staat op <https://www.w3.org/Translations/WCAG20-nl/#minimize-error>.

- Geen problemen aangetroffen

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.

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.

- Geen problemen aangetroffen

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.

1. Het groene plus-knopje 'voeg invoer toe' heeft geen goed ondersteunde toegankelijke naam. Er is een `title` maar die oplossing wordt niet breed ondersteund door hulpapparatuur.

Afhankelijk van de hulpapparatuur horen sommige gebruikers, die bijvoorbeeld blind zijn, geen naam voor deze knop. De functie van de knop is dan onduidelijk.

Het advies is om deze knop op te maken als `button` met een tekst. Dit is de meest robuuste oplossing.

- Op pagina: [E-formulier klacht](#)

4.2 In WCAG 2.1 toegevoegde criteria

Hieronder zijn de bevindingen genoteerd die horen bij de succescriteria die in WCAG 2.1 zijn toegevoegd.

Principe 1: Waarneembaar

Informatie en componenten van de gebruikersinterface moeten toonbaar zijn aan gebruikers op voor hen waarneembare wijze.

Richtlijn 1.3: Aanpasbaar

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

Succescriterium 1.3.4: 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.

- Geen problemen aangetroffen

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.

1. De input velden voor persoonlijke gegevens hebben geen `autocomplete` attribuut. De `autocomplete` optie is een functie die gebruikers helpt met het verminderen van fouten en het versnellen van het proces.

Gebruikers met een cognitieve beperking of motorische beperking hebben vaak moeite met het invullen van formulieren. Door het `autocomplete`-attribuut hoeven

ze minder in te vullen waardoor de kansen op fouten kleiner wordt.

Voeg dit attribuut toe op velden waar persoonlijke informatie van de gebruiker gevraagd wordt. Let op dat de juiste waarden worden toegepast, die staan op <https://www.w3.org/TR/WCAG21/#input-purposes>.

- Op pagina: [E-formulier klacht](#)

Richtlijn 1.4: Onderscheidbaar

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

Succescriterium 1.4.10: 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.

1. De gebruiker kan niet inzoomen tot 400% zonder horizontaal te moeten scrollen. Ook op de mobiele weergave is niet alle inhoud van de pagina zichtbaar zonder te moeten scrollen.

Voor gebruikers die een visuele beperking hebben is de pagina niet overzichtelijk in deze gevallen. De missen mogelijk belangrijke informatie omdat deze buiten beeld valt.

Het advies is om het formulier een responsieve weergave te geven zodat deze vergroot en op mobiel kan worden weergegeven zonder te horizontaal te moeten

scrollen om alle inhoud te zien. Zie de screenshot van dit formulier bij dit succescriterium.

- Op pagina: [E-formulier klacht](#)

2. Op een mobiele weergave, of als de gebruiker tot 400% inzoomt, valt er verschillende tekst over elkaar heen, waardoor het niet of moeilijk leesbaar is.

Voor gebruikers met een visuele beperking, die vaak inzoomen om de tekst te kunnen lezen, levert dit problemen op omdat zij de tekst niet meer kunnen lezen. Ook voor gebruikers op een smartphone is dit slecht leesbaar.

Zorg ervoor dat de tekst leesbaar is en alle functionaliteit nog werkt als de gebruiker inzoomt.

- Op pagina: [Bekendmakingen](#)

GEMEENTE Stad

Klacht

Alle velden met (*) zijn verplicht.

Persoonlijke gegevens

Achternaam*
Dit veld is verplicht

Voornamen*
Dit veld is verplicht

Geboortedatum*
Dit veld is verplicht

Adres*
Dit veld is verplicht

Reflow bij formulier klacht

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.

1. De lichtgrijze randen van de input velden (#CCC) hebben te weinig contrast met de witte achtergrond (#FFFFFF). De contrastverhouding is 1,6:1 en dit moet minimaal 3:1 zijn voor niet-tekstuele content.

Voor gebruikers met een visuele beperking of een vorm van kleurenblindheid zijn de randen van de tekstvelden mogelijk lastig te onderscheiden van de achtergrond. Het invullen van het formulier wordt daardoor moeilijker.

Geef de randen een kleur die voldoet aan de minimale contrastverhouding van 3:1.

- Op pagina: [E-formulier klacht](#)

2. Bij de controlestep voor verzenden is contrast van de lichtgrijze (#DEDFDE) gekozen radiobutton te laag met de witte (#FFF) te laag: 1,3:1.

Voor gebruikers met een visuele beperking is deze informatie mogelijk niet goed zichtbaar. De andere radiobuttons zijn ook licht, maar dit is correct omdat deze niet geselecteerd zijn.

Het advies is om de gekozen radiobutton donkerder te maken zodat deze voldoet aan de contrasteis van 3:1.

- Op pagina: [E-formulier klacht](#)

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.

- Geen problemen aangetroffen

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.

- Geen problemen aangetroffen

Principe 2: Bedienbaar

Componenten van de gebruikersinterface en navigatie moeten bedienbaar zijn.

Richtlijn 2.1: Toetsenbordtoegankelijk

Maak alle functionaliteit beschikbaar vanaf een toetsenbord.

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.

- Geen problemen aangetroffen

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

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.

- Geen problemen aangetroffen

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.

- Geen problemen aangetroffen

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.

- Geen problemen aangetroffen

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.

- Geen problemen aangetroffen

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.

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.

1. Als de gebruiker een verplicht veld leeglaat, dan komt er een tekstuele foutmelding onder het veld te staan, met daarin een suggestie voor het oplossen van de fout.

Echter wordt deze tekst in de huidige manier niet duidelijk doorgegeven aan een screen reader, waardoor gebruikers die bijvoorbeeld blind zijn de foutmelding waarschijnlijk missen.

Het advies is om een lege div met `role="alert"` toe te voegen onder elk veld en als er een foutmelding is het div-element te vullen met de tekstuele foutmelding. Op deze manier kan de screen reader het presenteren aan de gebruiker.

- Op pagina: [E-formulier klacht](#)

5 Overige adviezen en opmerkingen

Tijdens het onderzoek zijn 4 bevindingen gedaan die geen reden zijn tot afkeuring van een succescriterium, maar wel de toegankelijkheid en bruikbaarheid kunnen verbeteren.

1. De lichtblauwe (#BFDDFE) focus stijl van de link 'Afspraak maken' heeft onvoldoende contrast met de witte (#FFFFFF) achtergrond, namelijk een contrastverhouding van 1,4:1 terwijl dit minimaal 3:1 moet zijn.

Voor gebruikers met een visuele beperking of een vorm van kleurenblindheid of zij die alleen via een toetsenbord kunnen navigeren is dit een probleem. Zij missen mogelijk waar de focus cursor is waardoor zij hun plek op de pagina kwijtraken.

Geef dit element een duidelijk zichtbare focus stijl die voldoet aan de contrast-eisen. Dit kan door in dit geval de `box-shadow` kleur in de stylesheet aan te passen.

Uit heronderzoek blijkt dat de eerste link in het rijtje van drie nu wel een duidelijke focusstijl heeft, maar de volgende twee niet. Dat komt doordat de `class='btn'` alleen aan de eerste link toegevoegd is. Door het ontbreken van die class krijgen de andere twee links de standaard focusstijl die veel slechter zichtbaar is.

- Op pagina: [Paspoort productpagina](#)
- Zie ook succescriterium 1.4.3

2. Voor de focus stijl in de accordeon wordt er gebruikgemaakt van de stijl die de browser standaard instelt. Omdat niet elke browser even goed omgaat met de structuur van de pagina, ontbreekt de focus stijl in de Safari-browser.

Voor gebruikers die met een toetsenbord moeten navigeren en die Safari gebruiken is dit een probleem. Zij zien niet meer waar hun focus op de pagina is.

Omdat dit standaardgedrag van de browser is kan het niet afgekeurd worden onder WCAG, maar omdat het wel een groot probleem geeft voor deze gebruikers noteren we het hier als een opmerking. Het advies is om een eigen, goed

zichtbare, focus stijl toe te passen. Zo garandeer je dat dit voor elke browser zichtbaar is.

- Op pagina: [Bekendmakingen](#)
- Zie ook succescriterium 2.4.7

3. Als een gebruiker een verplicht veld leeglaat, dan wordt er een foutmelding weergegeven: 'Dit veld is verplicht'.

Voor gebruikers met een cognitieve beperking is dit geen duidelijke instructie.

Een betere foutmelding zou zijn 'Dit veld is niet ingevuld'. Dit beschrijft namelijk ook wat ze moeten doen om de melding op te lossen.

- Op pagina: [E-formulier klacht](#)
- Zie ook succescriterium 3.3.2

4. In de bestandseigenschappen van deze pdf wordt de naam van de auteur gedeeld. Waarschijnlijk is het niet de bedoeling om hier persoonsgegevens te delen, maar zou de naam van de organisatie hier moeten staan. Het delen van persoonsnamen kan ook een probleem zijn op het vlak van privacy.

- Op pagina: [PDF Woonvisie 2020-2025](#)

6 Screenshots

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

7 Componenten

7.1 Fancybox slideshow

Techniek om foto van webpagina te vergrootten en te delen.

```
<div class="fancybox-container fancybox-is-open fancybox-can-  
drag" role="dialog" tabindex="-1" id="fancybox-container-9"  
style="transition-duration: 500ms;">
```

7.2 Kaart vergunning pop-up

De pop-ups op de kaart met vergunningen:

```
<div id="geozetPopup" class="hideneedle" style="left: 221px;  
top: 286px;">
```

7.3 Kruimelpad

Het kruimelpad dat de plek op de website geeft.

```
<ul class="breadcrumb">
```

8 Organisatie

Dit onderzoek is in opdracht van Gemeente Stadskanaal 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.