

# Toegankelijkheid Haags Afspaken Systeem

## Inleiding

De scope van dit onderzoek is het proces ‘Haags Afspraken Systeem’, te bereiken via <https://www.denhaag.nl/nl/bestuur-en-organisatie/contact-met-de-gemeente/maak-een-afspraak-met-de-gemeente.htm#select/>

Het proces is tot en met stap 4 onderzocht, de afspraak is niet bevestigd. De header en footer van de pagina's zijn ook niet onderzocht.

Het onderzoek is uitgevoerd op basis van WCAG 2.1, niveau AA.

Voor dit onderzoek zijn de browsers Mozilla Firefox versie 67 en Google Chrome versie 75 gebruikt.

## Uitkomsten

De formulieren zijn al goed toegankelijk. Zo is het mogelijk om met het toetsenbord door de formulieren te navigeren, zijn de foutmeldingen goed beschreven en zijn de labels - op één situatie na - correct gekoppeld aan de invoervelden. Wel zijn er nog een aantal aandachtspunten gevonden. Deze worden hieronder beschreven. Achter de bevinding staat het nummer en URL van het relevante Succescriterium in WCAG.

De dropdown velden voor een tijd in stap 2 zijn niet gekoppeld aan het bijbehorende visuele label. (SC 1.3.1 <https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Understanding/info-and-relationships.html>)

In het proces kan de bezoeker persoonsgegevens invullen. Het doel van deze velden moet programmatisch kunnen worden bepaald, zodat velden automatisch kunnen worden ingevuld, of zodat extra hulp geboden kan worden bij het invullen. Dit is hier niet het geval. Dit kan door het attribuut ‘autocomplete’ aan de input-elementen toe te voegen. Bijvoorbeeld voor naam: autocomplete=”given-name” en voor e-mailadres: autocomplete=”email”.

Een overzicht van de velden waarvoor dit van toepassing is staat op de volgende pagina <https://www.w3.org/TR/WCAG21/#input-purposes>. (SC 1.3.5 <https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Understanding/identify-input-purpose.html>)

Het tekst contrast van de inactieve stappen heeft een te lage waarde van 2,8 op 1. Hier is minimaal 4,5 op 1 nodig. (SC 1.4.3 <https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Understanding/contrast-minimum.html>)

Als de webpagina wordt bekeken in een ingezoomde weergave (1024 px en 200% ingezoomd) dan valt er content weg of over elkaar heen. Zie bijvoorbeeld stap 2, daar valt de mogelijke afspraaktijden over elkaar heen. (SC 1.4.5 <https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Understanding/images-of-text.html>)

Als de webpagina wordt bekeken in een kleine weergave (320px) dan valt er content weg of over elkaar heen. Zie bijvoorbeeld stap 2, daar valt de mogelijke afspraaktijden over elkaar heen. (SC 1.4.10 <https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Understanding/reflow.html>)

Als de gebruiker de text afstand aanpast (met de voorgeschreven waardes uit het succescriterium) dan valt er in stap 4 tekst over elkaar heen. Dit is niet de bedoeling. Het gaat onder andere om dat de tekst “Klanttevredenheidsonderzoek” over de tekst “Nee” valt. (SC 1.4.12 <https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Understanding/text-spacing.html>)

De focus is niet zichtbaar van de dropdown om een product te selecteren. Ook is de focus niet zichtbaar bij het selecteren van een tijd in stap 2 en de checkbox in stap 3. Dit komt bij meerdere invoervelden voor, vooral de dropdowns en checkboxes / radiobuttons. (SC 2.4.7 <https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Understanding/focus-visible.html>)

Opmerking, niet fout volgens WCAG. De groene koppen in het process zijn gecodeerd als link terwijl de functie eigenlijk een knop is. Wij raden dan ook aan om deze links te vervangen met knoppen. (SC 4.1.2 <https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Understanding/name-role-value.html>)

In het proces krijg je als je een invoerveld verkeerd of niet invult tekstuele foutmeldingen te zien. Dit zijn berichten die nu gemist wordt door mensen die voorleessoftware gebruiken. Deze informatie kan wel beschikbaar gesteld worden door bijvoorbeeld de techniek role="alert" toe te passen op de tekst. Hiermee worden deze teksten direct voorgelezen. (SC 4.1.3 <https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Understanding/status-messages.html>)

Opmerking: In stap 2 kun je de optie ‘Kies zelf een locatie, datum en begintijd’ kiezen om vervolgens een datum te kiezen. Dit gaat via een datumprikker. Hoewel de datumprikker met het toetsenbord te bedienen is, kan dit toch problemen geven voor bepaalde gebruikers. Een mogelijke oplossing is om de gebruiker de gelegenheid te geven om handmatig een datum in te vullen, zodat de datumprikker niet perse nodig is.