

firm ground

Verder met digitale toegankelijkheid

Toegankelijkheidsonderzoek Gemeente Den Haag (www.denhaag.nl) op WCAG 2.1

Organisatie:

Gemeente Den Haag

Website:

Gemeente Den Haag (www.denhaag.nl)

Datum:

29 november 2023

Versie:

2.0

Rapport: Onderzoek WCAG 2.1, niveau AA, Gemeente Den Haag, versie 2.0

Firm Ground, 29 november 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 Opdrachtschrijving	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	10
3.4 Technologieën waarop wordt gesteund	11
4 Bevindingen per succescriterium.....	12
4.1 WCAG 2.1.....	12
Principe 1: Waarneembaar	12
Principe 2: Bedienbaar	21
Principe 3: Begrijpelijk	30
Principe 4: Robuust	33
5 Overige adviezen en opmerkingen.....	36
6 Screenshots	37
7 Organisatie	38
7.1 Over Firm Ground	38

1 Managementsamenvatting

Principe (aantal bevindingen)	 Fout gevonden	 Geen fout gevonden	 Niet van toepassing
<u>Waarneembaar (20)</u>	5	10	5
<u>Bedienbaar (17)</u>	4	9	4
<u>Begrijpelijk (10)</u>	0	6	4
<u>Robuust (3)</u>	2	0	1

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 Gemeente Den Haag. Het doel van dit document is om aan te geven aan welke eisen van WCAG 2.1, niveau AA nog niet wordt voldaan.

De onderzochte website voldoet voor een groot deel aan de eisen van toegankelijkheid. Een paar voorbeelden van punten die nog extra aandacht behoeven:

- Portretfoto's hebben lege alt-teksten
- Een deel van de tabellen is niet correct opgemaakt
- Bij inzoomen en in landschapsmodus valt een deel van de content weg
- Niet alle functionaliteit is bereikbaar met het toetsenbord

Er zijn 17 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 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 Gemeente Den Haag is een onderzoek gedaan naar de toegankelijkheid van de website op WCAG 2.1, niveau AA.

2.1 Opdrachtomschrijving

Opdrachtgever:

Gemeente Den Haag

Soort onderzoek:

WCAG 2.1, niveau AA

Het onderzoek is uitgevoerd van:

15 november 2023 tot 29 november 2023

Website:

Gemeente Den Haag (www.denhaag.nl)

Scope:

Alle pagina's op <https://wp.denhaag.nl/>

Uitgesloten van scope:

afspraken formulieren mijndenhaag chat

Grootte van steekproef:

23 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	29 november 2023	Janita Top	Heronderzoek
1.0	5 juni 2023	Janita Top	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
--------	-----

Nieuwsbericht (vervangende pagina in hertoetsing)	https://www.denhaag.nl/nl/nieuws/65-plussers-eerder-aan-de-beurt-voor-woning-zonder-trap/
Video belastingen (nieuwe url in hertoetsing)	https://www.denhaag.nl/nl/belastingen/informatievideo-over-belasting-betalen/
Homepage	https://wp.denhaag.nl/nl/
Contact met de gemeente	https://wp.denhaag.nl/nl/contact-met-de-gemeente/
Openingstijden Haagse zwembaden	https://wp.denhaag.nl/nl/sport/zwemmen-en-zwembaden/openingstijden-haagse-zwembaden/
Verhuizen en migratie	https://wp.denhaag.nl/nl/verhuizen-en-migratie/
Verhuizing doorgeven	https://wp.denhaag.nl/nl/verhuizen-en-migratie/verhuizing-doorgeven/
Stadsdeel Centrum	https://wp.denhaag.nl/nl/stadsdelen/centrum/
Nieuws	https://wp.denhaag.nl/nl/nieuws/
Nieuwsbericht Doe mee aan het NK Stoepranden	https://wp.denhaag.nl/nl/nieuws/doe-mee-aan-het-nk-stoepranden-2/
Zoekresultaten	https://wp.denhaag.nl/nl/?s=opvang
Parkeerregels voor fietsen	https://wp.denhaag.nl/nl/verkeer-en-vervoer/fietsen/parkeerregels-voor-fietsen/
Kaart fietsenstallingen	https://wp.denhaag.nl/nl/den-haag-op-kaart/?extent=68369.5268%2C447825.8551%2C88181.5665%2C459217.7778%2C28992&showLayers=Weg_3148
Belasting gespreid betalen	https://wp.denhaag.nl/nl/belastingen/belasting-gespreid-betalen-met-automatische-incasso/#voorwaarden
Lokale lasten (video)	https://wp.denhaag.nl/nl/belastingen/lokale-lasten/
Oekraïne	https://wp.denhaag.nl/nl/verhuizen-en-migratie/oekraïne

	e/
Fuhrschein (pagina in Duits)	https://wp.denhaag.nl/nl/rijbewijs/?utm_source=alias&utm_medium=offline&utm_campaign=rijbewijs
Gemeenteraad	https://wp.denhaag.nl/nl/gemeenteraad/
Raadsleden en fractievertegenwoordigers	https://wp.denhaag.nl/nl/gemeenteraad/raadsleden-en-fractievertegenwoordigers/
Profiel burgemeester	https://wp.denhaag.nl/nl/college-van-burgemeester-en-wethouders/burgemeester-jan-van-zanen/
Grofvuil of tuinafval laten ophalen (feedback functionaliteit)	https://wp.denhaag.nl/nl/afval/grofvuil-of-tuinafval-laten-ophalen
PDF Binnenlandse dienstreizen	https://wp.denhaag.nl/nl/wp-content/uploads/2021/04/221190_BSD_Dienstreizen_Zanen_Q2_2022_v1t.pdf
PDF advies welstands- en monumentencommissie	https://wp.denhaag.nl/nl/wp-content/uploads/2015/07/20230405-Adviezen.pdf

3.3 Gebruikte systemen

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

- Android 13, Chrome 113
- Mac 13.3.1, Chrome 114
- Mac 13.3.1, Safari 16.4, VoiceOver
- Windows 10, Edge 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 slechthorend en (vooraf opgenomen)</u>	 Geen fout gevonden
<u>1.2.3: Audiodescriptie of media-alternatief (voor af opgenomen)</u>	 Geen fout gevonden
<u>1.2.4: Ondertitels voor doven en slechthorenden (live)</u>	 Niet van toepassing
<u>1.2.5: Audiodescriptie (vooraf opgenomen)</u>	 Geen fout gevonden
<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>	 Fout(en) gevonden
<u>1.3.5: Identificeer het doel van de input</u>	 Niet van toepassing
<u>1.4.1: Gebruik van kleur</u>	 Geen fout gevonden


Succescriterium	Resultaat
<u>1.4.2: Geluidsbediening</u>	 Niet van toepassing
<u>1.4.3: Contrast (minimum)</u>	 Geen fout 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>	 Geen fout gevonden
<u>1.4.12: Tekstafstand</u>	 Geen fout gevonden
<u>1.4.13: Content bij hover of focus</u>	 Niet van toepassing

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 1:

De portretfoto van Hassan el Houari heeft een lege alt-tekst, maar deze foto is niet decoratief.

- Op pagina: Stadsdeel Centrum

- Bevinding nummer 2:

De portretfoto's hebben lege alt-teksten, maar deze foto's zijn niet decoratief.

- Op pagina: Raadsleden en fractievertegenwoordigers

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: geen fout gevonden

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: geen fout gevonden

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: geen fout gevonden

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 7:

De tabel is in de code niet als tabel opgemaakt, maar als één h3 met daaronder enkel paragrafen.

- Op pagina: [PDF Binnenlandse dienstreizen](#)

- Bevinding nummer 8:

Onder ‘Aanwezig’ is met behulp van witruimte een layout gecreeërd die op een tabel of definition list lijkt, maar in de code zijn dit enkel paragrafen met doorlopende tekst.

- Op pagina: [PDF advies welstands- en monumentencommissie](#)

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: fout(en) 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.

- Bevinding nummer 9:

In landschapsweergave is de contact popup maar voor een deel leesbaar.

Hertoetsing: het bovenste gedeelte (de titel) valt nog weg op kleinere schermen.

- Op pagina: [Homepage](#)

Succescriterium 1.3.5: Identificeer het doel van de input



Resultaat: niet van toepassing

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: geen fout 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 11:

De teksten 'Van Zanen', '2e kwartaal 2022' en de kopteksten in de tabel hebben te weinig contrast.

- Op pagina: [PDF Binnenlandse dienstreizen](#)

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 35:

Het inzoomen op mobiele apparaten wordt belemmerd via het meta element. Dit staat ingesteld via `<meta name="viewport" content="user-scalable=no, initial-scale=1, maximum-scale=1, minimum-scale=1, width=device-width">`.

- Op pagina: [Homepage](#)

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 13:

Boven de 200% ingezoomd in Edge wordt een deel van de contact popup onleesbaar. In deze browser wordt deze niet scherm breed onderaan de pagina getoond, zoals in Chrome.

- Op pagina: [Openingstijden Haagse zwembaden](#)

Succescriterium 1.4.11: Contrast van niet-tekstuele content



Resultaat: geen fout 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.

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: niet van toepassing


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>	 Geen fout gevonden
<u>2.2.1: Timing aanpasbaar</u>	 Niet van toepassing


Succescriterium	Resultaat
<u>2.2.2: Pauzeren, stoppen, verbergen</u>	 Niet van toepassing
<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>	 Fout(en) gevonden
<u>2.4.5: Meerdere manieren</u>	 Geen fout gevonden
<u>2.4.6: Koppen en labels</u>	 Geen fout 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 15:

Het is niet mogelijk om met het toetsenbord de cookies aan te passen (de toggle buttons onder details).

- Op pagina: [Homepage](#)

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: geen fout gevonden

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: niet van toepassing

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 19:

Binnen de accordion komt de focus ook op items binnen vragen die ingeklapt zijn. De focus moet alleen komen op zichtbare, uitgeklapte elementen. Dit komt bij veel accordions voor, ook bijvoorbeeld bij de pagina ‘Verhuizing doorgeven’ wanneer vanaf 175% ingezoomd alle paginacontent in een accordion komt te staan.

Hertoetsing: bij contact is het opgelost, maar bij de pagina met verhuizing doorgeven nog niet.

- Op pagina: Contact met de gemeente
- Bevinding nummer 34:

Binnen de video is de focusvolgorde niet logisch. Na het starten (met de spatiebalk) speelt de video een intro af waarna een taalkeuze volgt. De focus staat dan echter onder in de videoplayer bij de controls. Via shift-tab moet je dan terug om weer bij de taalkeuze te komen. Na het afspelen van een hoofdstuk volgen ook vaak keuzes. Soms kun je hier op de verwachte manier met de tab-toets doorheen, soms moet je deze via de omgekeerde volgorde doen via shift-tab. Dit maakt het erg lastig voor (ziende) toetsenbordgebruikers om deze video te bedienen. Zorg dat de visuele volgorde en de focusvolgorde overeenkomt, en dat je via tab naar voren (onderen) kunt en via shift-tab terug.

- Op pagina: Video belastingen (nieuwe url in hertoetsing)

Succescriterium 2.4.4: Linkdoel (in context)



Resultaat: fout(en) 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.

- Bevinding nummer 21:

Bovenin de kaart staat een link, achter het logo van Den Haag, zonder tekst.

- Op pagina: [Kaart fietsenstallingen](#)
- Bevinding nummer 23:

In het gedeelte onder “Leefgeld’ en ‘Werk’ staan links in een losse paragraaf (en daardoor zonder context) met alleen de tekst ‘lees meer’. Hierdoor is het doel van de link niet voldoende duidelijk.

- Op pagina: [Oekraïne](#)

Succescriterium 2.4.5: Meerdere manieren



Resultaat: geen fout gevonden

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: geen fout gevonden

Koppen en labels beschrijven het onderwerp of doel.

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 25:

De focus op de links en buttons in de cookiebalk is niet zichtbaar. De focus op de links achter de cookiebalk (dit is op meerdere plekken tijdens het scrollen) is ook

niet zichtbaar, en dit is een probleem omdat de cookiebalk niet met het toetsenbord gesloten kan worden. Dit laatste geldt ook voor de kleinere popup met de cookie-herinnering.

Hertoetsing: er zijn aanpassingen gedaan en de cookie herinnering lijkt er niet meer te zijn. Er zijn nu nog de volgende issues: de focus op de link naar de verklaring is niet zichtbaar, en de details zijn niet te openen en aan te passen met het toetsenbord. Accepteren kan wel met het toetsenbord, en dan verdwijnt de melding. Dit kan echter pas helemaal aan het eind van de pagina, waardoor het probleem met de onzichtbare focus op de content erachter er voor de eerste pagina nog wel is. Beter is het om na het laden van de pagina de focus meteen op de cookiemelding te zetten, zodat deze ook meteen gesloten (geaccepteerd) kan worden en daarna alle content goed bereikbaar is.

- Op pagina: [Homepage](#)

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>	 Geen fout gevonden
<u>3.1.2: Taal van onderdelen</u>	 Geen fout 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>	 Geen fout gevonden
<u>3.2.4: Consistente identificatie</u>	 Geen fout gevonden
<u>3.3.1: Fout identificatie</u>	 Niet van toepassing
<u>3.3.2: Labels of instructies</u>	 Niet van toepassing
<u>3.3.3: Foutsuggestie</u>	 Niet van toepassing
<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: geen fout gevonden

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

Succescriterium 3.1.2: Taal van onderdelen



Resultaat: geen fout 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.

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: geen fout gevonden

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: niet van toepassing

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: niet van toepassing

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


Succescriterium 3.3.3: Foutsuggestie



Resultaat: niet van toepassing

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/WCAG20-nl/#minimize-error>.

Principe 4: Robuust


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

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: fout(en) 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.

- Bevinding nummer 30:

In het (zwevende) contactbalkje wordt het id 'livecom-trigger' meerdere keren gebruikt.

- Op pagina: [Kaart fietsenstallingen](#)

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 31:

De buttons om de cookie-instellingen aan te passen hebben geen correcte naam, rol en waarde. (Het zijn nu enkel div elementen zonder toegankelijke attributen.) Hetzelfde geldt voor de sluiten button, dit is nu enkel een span-element. Dit geldt ook voor de kleinere popup met de cookie-herinnering.

Hertoetsing: er is nu een 'opslaan en sluiten'-button, maar hierop is de focus niet zichtbaar. De toggle buttons hebben nog geen correcte naam, rol en waarde.


- Op pagina: [Homepage](#)

- Bevinding nummer 32:

De iframe met de kaart heeft geen toegankelijke naam.

- Op pagina: Kaart fietsenstallingen

Succescriterium 4.1.3: Statusberichten

 Resultaat: niet van toepassing

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.

5 Overige adviezen en opmerkingen

Tijdens het onderzoek is 1 bevinding gedaan die geen reden is tot afkeuring van een succescriterium, maar wel de toegankelijkheid en bruikbaarheid kan verbeteren.

1. Waarschijnlijk wordt dit nog aangepast in de definitieve versie: de datum bij de nieuwsberichten staat in het Engels.

Hertoetsing: dit is nog niet aangepast.

- Op pagina: Stadsdeel Centrum
- Zie ook succescriterium 3.1.2

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 Organisatie

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

7.1 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.