

Accessibility test Digitaal Loket Gemeente Zoetermeer

Datum **1-7-2022**

Status **DEFINITIEF**

Opgesteld door **SYSQA**

SYSQA
Improving your digital world

Versie **1.0**

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
1.1	Context	3
1.2	Aanleiding	3
1.3	Randvoorwaarden	3
1.4	Scope.....	3
1.5	Tooling	4
1.6	Testomgeving	5
1.7	Leeswijzer.....	5
2	Resultaten	6
2.1	Samenvatting.....	6
2.2	Advies	7
2.3	Scores.....	9
2.4	Compliance	9
3	Bevindingenoverzicht	12
3.1	Principe 1: Waarneembaar.....	12
3.1.1	Richtlijn 1.1: Tekstalternatieven	12
3.1.2	Richtlijn 1.2 Op tijd gebaseerde media.....	13
3.1.3	Richtlijn 1.3: Aanpasbaar	16
3.1.4	Richtlijn 1.4: Onderscheidbaar	18
3.2	Principe 2: Bedienbaar	23
3.2.1	Richtlijn 2.1 Toetsenbord-toegankelijk	23
3.2.2	Richtlijn 2.2: Genoeg tijd.....	24
3.2.3	Richtlijn 2.3: Toevallen	26
3.2.4	Richtlijn 2.4: Navigeerbaar	26
3.2.5	Richtlijn 2.5: Input modaliteiten	29
3.3	Principe 3: Begrijpelijk	31
3.3.1	Richtlijn 3.1: Leesbaar	31
3.3.2	Richtlijn 3.2: Voorspelbaar	31
3.3.3	Richtlijn 3.3: Assistentie bij invoer	33
3.4	Principe 4: Robuust	35
3.4.1	Richtlijn 4.1: Compatibel.....	35

1 Inleiding

Het doel van deze Accessibility Test is het verkrijgen van inzicht in hoeverre het digitaal loket van de Gemeente Zoetermeer (te raadplegen via: <https://loket.acceptatie.zoetermeer.nl/>) toegankelijk is voor gebruikers met een functiebeperking. Om dit te testen wordt het digitale loket beoordeeld op de richtlijnen zoals vastgelegd is in de WCAG 2.1 (niveau A + AA). Belangrijk om te weten is dat de WCAG 2.1 een uitbreiding is op de WCAG 2.0. De uitbreiding van de WCAG 2.1 is voornamelijk gericht op het gebruik van smartphones en touchscreens. De richtlijnen van WCAG 2.1 die een classificatie van A of AA hebben zijn meegenomen in deze Accessibility test. Op basis van de bevindingen worden mogelijke oplossingsrichtingen aangedragen.

1.1 Context

Het digitale loket van de Gemeente Zoetermeer is een omgeving waar belanghebbende terecht kunnen voor het digitaal doen van aanvragen of het raadplegen van lopende zaken. Voorbeelden hiervan zijn: een container aanvragen, een gehandicaptenparkeerkaart aanvragen, klachten indienen of een milieupas aanvragen. De WCAG 2.1 richtlijnen zijn sinds 23 december 2018 verplicht volgens de Europese richtlijnen voor digitale toegankelijkheid (EN 301 549). De Nederlandse richtlijnen voor digitale toegankelijkheid staan beschreven in het [Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid](#).

1.2 Aanleiding

Deze rapportage beschrijft de diverse soorten kwaliteitsmaatregelen die worden uitgevoerd ter borging van de kwaliteit van het product. Eén van deze kwaliteitsmaatregelen betreft de WCAG-test, oftewel Accessibility Testing.

1.3 Randvoorwaarden

- Applicatie (test- en productieomgeving) is online en bereikbaar;
- Tijdens de Accessibility test worden geen updates van de websites of onderliggende systemen uitgevoerd.

1.4 Scope

De scope van deze Accessibility Test wordt bepaald door de volgende zaken:

Testbasis:

- Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1
- Conformiteitsniveau A + AA

Testobject:

- Testomgeving van het digitale loket van de Gemeente Zoetermeer (te raadplegen via: <https://loket.acceptatie.zoetermeer.nl/>)
- Binnen de testobjecten zijn de volgende pagina's en onderdelen getest:

Soort formulier	Gekozen op basis van	URL
Bijzondere bijstand aanvragen	Lang formulier	https://loket.acceptatie.zoetermeer.nl/aanvraag?schema=aanvraagbijzonderebijstand&productsleutel=3976
Container extra inleveren	Kort formulier	https://loket.acceptatie.zoetermeer.nl/aanvraag?schema=aanvraagextracontainerinleveren&productsleutel=4552
WMO-melding hulpvraag of hulpmiddel voor iemand anders	Niet inloggen met DigiD	https://loket.acceptatie.zoetermeer.nl/aanvraag?schema=wmohulpvraagvoorander&productsleutel=7112
Gehandicaptenparkeerkaart verlengen	Betaalfunctie	https://loket.acceptatie.zoetermeer.nl/aanvraag?schema=aanvraaggehandicaptenparkeerkaartvervolg&productsleutel=7586
ZoetermeerPas aanvragen	Agendafunctie	https://loket.acceptatie.zoetermeer.nl/aanvraag?schema=aanvraagzoetermeerpas&productsleutel=Zoetermeerpas

Tabel 1: Steekproef van de Accessibility Test

Omgeving:

De test wordt uitgevoerd in de volgende omgevingen:

- Twee Browsers: Google Chrome (Versie 98.0.4758.102) en Mozilla Firefox (Versie 101.0).
- Tablet: iPad Air 2, IOS 13.7.
- Twee Smartphone browsers: Safari (Apple) & Android (Samsung).

1.5 Tooling

De Accessibility test bestaat uit een combinatie van een handmatig en automatisch onderzoek. Ruim 95% van de verplichte toegankelijkheidseisen moet handmatig gecontroleerd worden. Van ongeveer 5% van de toegankelijkheidseisen kan automatisch worden gecontroleerd of een pagina eraan voldoet*.

Voor het geautomatiseerde deel wordt gebruik gemaakt van de volgende tooling:

- De extensie: Siteimprove Accessibility Checker
- De extensie: WCAG Color contrast checker
- De extensie: WAVE Evaluation Tool

* Deze tools genereren een overzicht met bevindingen (in diverse categorieën) ten aanzien van digitale toegankelijkheid van de pagina. Iedere bevinding wordt echter handmatig beoordeeld voordat deze daadwerkelijk in het definitieve rapport wordt opgenomen.

1.6 Testomgeving

Deze Accessibility test rondom conform de WCAG 2.1 is uitgevoerd op de testomgeving (te bereiken via: www.loket.acceptatie.zoetermeer.nl). Als gevolg hebben de bevindingen betrekking op de testomgeving. Het kan echt voorkomen dat bij de migratie van de testomgeving naar de productieomgeving er nieuwe bevindingen ontstaan. Het oplossen van de bevindingen in de testomgeving geven geen definitieve garanties voor de productieomgeving. Desalniettemin, als de bevindingen opgelost zijn, dan voldoet deze omgeving aan de criteria als vastgelegd in de WCAG 2.1 (te raadplegen via <https://www.w3.org/TR/WCAG21/>). SYSQA adviseert, indien de productieomgeving beschikbaar is ten tijde van de hertest, om de opgeloste bevindingen te controleren.

1.7 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 bevat een overzicht van de resultaten van de Accessibility test conform de WCAG 2.1 succescriteria (zowel niveau A en AA). De resultaten zijn onderverdeeld op basis van de vier principes van de WCAG 2.1; Waarneembaar, Bedienbaar, Begrijpelijk en Robuust. Ieder succescriterium is voorzien van een korte omschrijving, het niveau van het succescriterium en of de onderzochte pagina's voldoen aan het succescriterium voor het digitale loket van de Gemeente Zoetermeer. Vervolgens wordt in hoofdstuk 3 een nadere toelichting gegeven op het succescriterium waaraan niet wordt voldaan. Per succescriterium worden de bevindingen beschreven op de bovengenoemde weergave-modus.

2 Resultaten

2.1 Samenvatting

De Accessibility test is uitgevoerd in mei en juni van 2022. Hierbij is het digitale loket van de Gemeente Zoetermeer getest en beoordeeld op de digitale toegankelijkheid aan de hand van de succescriteria uit de WCAG 2.1 (niveau A en AA). In totaal zijn 50 succescriteria uit de WCAG 2.1 handmatig getest (te raadplegen via: <https://www.w3.org/Translations/WCAG21-nl/>).

De globale score van de Accessibility Test is 78% (39 van de 50 succescriteria). Dit betekent dat het digitale loket van de Gemeente Zoetermeer voldoet aan 78% van de succescriteria die voorgeschreven zijn vanuit de WCAG 2.1. De score van 78% bestaat uit een combinatie van succescriteria op niveau A en op niveau AA. Het digitale loket van de Gemeente Zoetermeer scoort op niveau A 80% (24 van de 30 succescriteria) en op niveau AA 75% (15 van de 20 succescriteria).

Van de vier principes die de WCAG 2.1 voorschrijft (waarneembaar, bedienbaar, begrijpelijk en robuust), scoort alleen het principe *robuust* 100%. De principes *bedienbaar* en *waarneembaar* scoren respectievelijk 82.4% en 75%. Het principe *begrijpelijk* scoort lager, namelijk 70%. De aanbevelingen die voortvloeien uit deze Accessibility Test focussen zich voornamelijk op de principes *waarneembaar* en *begrijpelijk*.

Ten aanzien van het digitale loket van de Gemeente Zoetermeer kunnen er op een aantal punten verbeteringen plaatsvinden. De belangrijkste verbeteringen zijn de functionaliteit “sessie verlengen” en de invoervelden. “Sessie verlengen” is bij formulieren met een time-out mechanisme te vinden aan de bovenzijde van het formulier. Door de bevindingen op te lossen die samenhangen met deze functionaliteit wordt voldaan aan twee succescriteria (1.3.3 Zintuigelijke eigenschappen en 1.4.3 Contrast). De invoervelden van de formulieren zijn onvolledig in het automatisch identificeren van fouten. Door de bevindingen op te lossen die samenhangen met de invoervelden wordt voldaan aan twee succescriteria (3.3.1 Fout identificatie en 3.3.4 Fout preventie). In het vervolg van dit rapport is een compleet compliancy overzicht te vinden waarbij is aangegeven welke succescriteria wel of niet voldoen.

Dit onderzoek is indicatief voor de digitale toegankelijkheid van het digitale loket van de Gemeente Zoetermeer. Het kan zijn dat een specifieke bevinding op meer plaatsen voorkomt in de applicatie, maar als gevolg van de bepaalde scope niet is geconstateerd. Daarnaast kan het ook zijn dat binnen de scope van dit onderzoek wordt voldaan aan een succescriterium, terwijl dat op een ander deel van het digitale loket van de Gemeente Zoetermeer niet is.

2.2 Advies

Vanuit het oogpunt van digitale toegankelijkheid is ieder succescriterium waaraan niet wordt voldaan niet wenselijk. Daarom wordt geadviseerd om zo veel mogelijk bevindingen mee te nemen in de verdere ontwikkeling van de applicatie. Het oplossen van de bevindingen die niet voldoen vergroot de digitale toegankelijkheid en vergroot daarmee de doelgroep die gebruik kan maken van het digitale loket van de Gemeente Zoetermeer.

SYSQA adviseert prioriteit toe te kennen aan het realiseren van de bevindingen die samenhangen met het time-out mechanisme van de formulieren en de invoervelden van de formulieren. Door deze verbeteringen te realiseren in het digitale loket zal er aan de volgende succescriteria van de WCAG 2.1 worden voldaan:

Onderdeel	Succescriterium
Time-out mechanisme	1.3.3 Zintuigelijke eigenschappen.
	1.4.3 Contrast
Invoervelden	3.3.1 Fout identificatie.
	3.3.4 Fout preventie

Tabel 2: Bevindingen met prioriteit

Het toetsen van de succescriteria van de WCAG 2.1 heeft de volgende bevindingen opgeleverd:

criterium	Omschrijving criterium	Niveau	Focus	Verantwoordelijkheid
1.1.1	Niet tekstuele content	A	Bijlageveld voorzien van alternatieve tekst	Leverancier
1.3.3	Zintuigelijke eigenschappen	A	Pijlen inhoudskolom voorzien van alternatieve tekst	Leverancier
1.4.3	Contrast (minimum)	AA	Verhoog het contrast van de 'Controleer formulier'-button en de klikbare elementen in het time-out mechanisme naar 4,5:1 of hoger	Leverancier
1.4.4	Herschalen van tekst	AA	Herschaal tekst zonder pop-up bij het bereiken van 150%	Leverancier
1.4.12	Tekst Spatiëring	AA	Mogelijk maken van tekst spatiëring op de webpagina	Leverancier
2.1.1	Toetsenbord	A	Toevoegen bijlages met enkel het toetsenbord mogelijk maken. Vanaf de	Leverancier

			'Wijzigen contact informatie'-pagina terugkeren naar het formulier (met enkel het toetsenbord) mogelijk maken	
2.4.3	Focus volgorde	A	Het verplaatsen van de focus naar de rechter radiobutton met behulp van sequentieel navigeren mogelijk maken	Leverancier
2.4.7	Focus zichtbaar	AA	Beter zichtbaar maken wanneer de focus op radiobuttons of invoervelden voor bijlages ligt	Leverancier
3.2.1	Bij focus	A	Bij het aanklikken van invoervelden voor bijlages en de kalender: toevoegen van melding of waarschuwing vooraf aan het openen van een nieuw venster	Leverancier
3.3.1	Fout identificatie	A	Er zijn een aantal velden waar fouten niet geïdentificeerd worden. Zie bevindingsoverzicht voor specifiek overzicht van fouten.	Leverancier
3.3.4	Foutpreventie (wettelijk, financieel, gegevens)	AA	Bij het formulier 'Gehandicapten parkeerkaart verlengen' ingevoerde antwoorden zouden ofwel 'Omkeerbaar, Gecontroleerd' of 'Bevestigd' moeten kunnen worden	Leverancier

Tabel 3: Overzicht bevindingen WCAG 2.1 criteria

Wanneer verbeteringen worden doorgevoerd, is het belangrijk rekening te houden met het feit dat hierdoor nieuwe toegankelijkheidsproblemen kunnen ontstaan (regressie). SYSQA adviseert dan ook een (beperkte) Accessibility test uit te (laten) voeren op de productieomgeving na oplossing van de bevindingen.

2.3 Scores

	Niveau A	Niveau AA	TOTAAL	% A	% AA	% Totaal
Waarneembaar	7/9	8/11	15/20	77.8	72.7	75
Bedienbaar	12/14	2/3	14/17	85.7	66.7	82.4
Begrijpelijk	3/5	4/5	7/10	60	80	70
Robuust	2/2	1/1	3/3	100	100	100
TOTAAL	24/30	15/20	39/50	80	75	78

Tabel 4: Scores van de WCAG-test

2.4 Compliancy

Waarneembaar

Criterium	Omschrijving criterium	Niveau	
1.1.1	Niet tekstuele content	A	Voldoet niet
1.2.1	Louter-geluid en louter-videobeeld (vooraf opgenomen)	A	Voldoet
1.2.2	Ondertitels voor doven en slechthorenden (vooraf opgenomen)	A	Voldoet
1.2.3	Audiodescriptie of media-alternatief (vooraf opgenomen)	A	Voldoet
1.2.4	Ondertitels voor doven en slechthorenden (live)	AA	Voldoet
1.2.5	Audiodescriptie (vooraf opgenomen)	AA	Voldoet
1.3.1	Info en relaties	A	Voldoet
1.3.2	Betekenisvolle volgorde	A	Voldoet
1.3.3	Zintuiglijke eigenschappen	A	Voldoet niet
1.3.4	Weergavestand	AA	Voldoet
1.3.5	Identificeer het doel van de input	AA	Voldoet
1.4.1	Gebruik van kleur	A	Voldoet
1.4.2	Geluidsbediening	A	Voldoet
1.4.3	Contrast (minimum)	AA	Voldoet niet
1.4.4	Herschalen van tekst	AA	Voldoet niet
1.4.5	Afbeeldingen van tekst	AA	Voldoet
1.4.10	Reflow	AA	Voldoet
1.4.11	Contrast van niet-tekstuele content	AA	Voldoet
1.4.12	Tekst Spatiëring	AA	Voldoet niet
1.4.13	Content bij hover of focus	AA	Voldoet

Bedienbaar

Criterion	Omschrijving criterium	Niveau	
2.1.1	Toetsenbord	A	Voldoet niet
2.1.2	Geen toetsenbordval	A	Voldoet
2.1.4	Sneltoetsen	A	Voldoet
2.2.1	Timing aanpasbaar	A	Voldoet
2.2.2	Pauzeren, stoppen, verbergen	A	Voldoet
2.3.1	Drie flitsen of beneden drempelwaarde	A	Voldoet
2.4.1	Herhalende content overslaan	A	Voldoet
2.4.2	Paginatitel	A	Voldoet
2.4.3	Focus volgorde	A	Voldoet niet
2.4.4	Linkdoel (in context)	A	Voldoet
2.4.5	Meerdere manieren	AA	Voldoet
2.4.6	Koppen en labels	AA	Voldoet
2.4.7	Focus zichtbaar	AA	Voldoet niet
2.5.1	Aanwijzergebaren	A	Voldoet
2.5.2	Aanwijzerannulering	A	Voldoet
2.5.3	Label in naam	A	Voldoet
2.5.4	Bewegingsactivering	A	Voldoet

Begrijpelijk

Criterion	Omschrijving criterium	Niveau	
3.1.1	Taal van de pagina	A	Voldoet
3.1.2	Taal van onderdelen	AA	Voldoet
3.2.1	Bij focus	A	Voldoet niet
3.2.2	Bij input	A	Voldoet
3.2.3	Consistente navigatie	AA	Voldoet
3.2.4	Consistente identificatie	AA	Voldoet
3.3.1	Fout identificatie	A	Voldoet niet
3.3.2	Labels of instructies	A	Voldoet
3.3.3	Foutsuggesties	AA	Voldoet
3.3.4	Foutpreventie (wettelijk, financieel, gegevens)	AA	Voldoet niet

Robuust

Criterium	Omschrijving criterium	Niveau	
4.1.1	Parsen	A	Voldoet
4.1.2	Naam, rol, waarde	A	Voldoet
4.1.3	Statusberichten	AA	Voldoet

3 Bevindingenoverzicht

In dit hoofdstuk wordt per succescriterium aangegeven of het digitale loket van de Gemeente Zoetermeer al dan niet voldoet aan de succescriteria als beschreven in de WCAG 2.1. Deze criteria zijn getest op basis van de steekproef die bepaald is in paragraaf 1.4. De digitale formulieren zijn getest op de omgevingen: Google Chrome (zowel op een laptop als op een telefoon), Firefox, Safari en op Android.

In het geval dat niet wordt voldaan aan een succescriteria, is de volgende informatie toegevoegd:

- **Opmerking:** de bevindingen die zijn gedaan en een eventuele toelichting (het overzicht van bevindingen betreft geen compleet overzicht van alle bevindingen);
- **Oplossingsrichting:** een mogelijke richting waarin de oplossing kan worden gezocht (de ontwikkelaars zijn vrij een andere afdoende oplossing te kiezen). Binnen deze oplossing is vermeld voor welk device de oplossing gericht is;
- **Meer informatie:** een link naar meer informatie en mogelijke oplossingen.

3.1 Principe 1: Waarneembaar

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

3.1.1 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 (niveau A)

Alle niet-tekstuele content die aan de gebruiker wordt gepresenteerd, heeft een tekstalternatief dat een gelijkwaardig doel dient.

Resultaat: Voldoet niet. De onderzochte formulieren uit de steekproef voldoen niet aan dit succescriterium.

Opmerking:

Een aantal formulieren bevat een bijlageveld met paperclip. Dit veld bevat geen alternatieve tekst die de afbeelding omschrijft.

Formulier:

- Bijzondere bijstand aanvragen
- Gehandicaptenparkeerkaart verlengen
- Wmo melding hulpvraag of hulpmiddel voor iemand anders
- ZoetermeerPas aanvragen

Oplossingsrichting:

Om te voldoen aan dit succescriterium moet alle niet-tekstuele content voorzien worden van een tekstalternatief.

Meer informatie

<https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Techniques/general/G94.html>

3.1.2 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) (Niveau A)

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-geluid: Er wordt een alternatief geleverd voor op tijd gebaseerde media dat equivalente informatie geeft voor vooraf opgenomen loutergeluid content.
- Vooraf opgenomen louter-videobeeld: Er wordt een alternatief geleverd voor op tijd gebaseerde media of een geluidsspoor dat equivalente informatie geeft voor vooraf opgenomen louter-videobeeld content

Resultaat: Voldoet. De onderzochte formulieren uit de steekproef voldoen aan dit succescriterium.

Opmerking:

De onderzochte formulieren voldoen aan dit succescriterium doordat er geen media in de onderzochte formulieren aanwezig is.

Meer informatie

<https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Techniques/general/G158.html>

<https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Techniques/general/G159.html>

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.

Resultaat: Voldoet. De onderzochte formulieren uit de steekproef voldoen aan dit succescriterium.

Opmerking:

De onderzochte formulieren voldoen aan dit succescriterium doordat er geen media in de onderzochte formulieren aanwezig is.

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

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.

Resultaat: Voldoet. De onderzochte formulieren uit de steekproef voldoen aan dit succescriterium.

Opmerking:

De onderzochte formulieren voldoen aan dit succescriterium doordat er geen media in de onderzochte formulieren aanwezig is.

Meer informatie

<https://www.w3.org/TR/UNDERSTANDING-WCAG20/media-equiv-audio-desc.html>

Succescriterium 1.2.4: Ondertitels voor doven en slechthorenden (live) (Niveau AA)

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

Resultaat: Voldoet. De onderzochte formulieren uit de steekproef voldoen aan dit succescriterium.

Opmerking:

De onderzochte formulieren voldoen aan dit succescriterium doordat er geen live audiocontent in de onderzochte formulieren aanwezig is.

Succescriterium 1.2.5: Audiodescriptie (vooraf opgenomen) (Niveau AA)

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

Resultaat: Voldoet. De onderzochte formulieren uit de steekproef voldoen aan dit succescriterium.

Opmerking:

De onderzochte formulieren voldoen aan dit succescriterium doordat er geen vooraf opgenomen videocontent in de onderzochte formulieren aanwezig is.

3.1.3 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 (Niveau A)

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

Resultaat: Voldoet. De onderzochte formulieren uit de steekproef voldoen aan dit succescriterium.

Meer informatie

<https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Understanding/info-and-relationships.html>

<https://www.w3.org/TR/wai-aria-1.1/#mustContain>

Succescriterium 1.3.2: Betekenisvolle volgorde (Niveau A)

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

Resultaat: Voldoet. De onderzochte formulieren uit de steekproef voldoen aan dit succescriterium.

Meer informatie

<https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Understanding/meaningful-sequence.html>

Succescriterium 1.3.3: Zintuiglijke eigenschappen (Niveau A)

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.

Resultaat: Voldoet niet. De onderzochte formulieren uit de steekproef voldoen niet aan dit succescriterium.

Opmerking:

Content waarbij de gebruiker afhankelijk is van zintuiglijke eigenschappen zijn niet allemaal voorzien van instructies om deze content te begrijpen en te bedienen. Dit gaat om:

- De pijlen (>) in het navigatievenster;
- De link: www.zoetermeer.nl/privacy wordt door spraaksoftware niet herkend als een link;

- De resterend tijd bij het onderdeel “sessie verlengen” wordt door spraaksoftware voorgelezen als de huidige tijd. Ter illustratie: Als de resterende tijd nog 8:53 minuten is, dan leest de spraaksoftware dit voor als 7 voor 9 's ochtends;
- De agendafunctie bij geboortedatum.

Formulier:

- Bijzondere bijstand aanvragen (navigatievenster, linktekst, sessie verlengen)
- Container extra inleveren (navigatievenster, sessie verlengen)
- Gehandicaptenparkeerkaart verlengen (navigatievenster, sessie verlengen)
- Wmo melding hulpvraag of hulpmiddel voor iemand anders (navigatievenster)
- ZoetermeerPas aanvragen (agendafunctie, sessie verlengen)

Oplossingsrichting:

In de onderzochte pagina's zijn er een aantal componenten die betekenis via vorm overbrengen. Als deze worden voorzien van instructies zal er aan het succescriterium worden voldaan.

Meer informatie

<https://www.w3.org/WAI/WCAG21/quickref/?showtechniques=133#sensory-characteristics>

Succescriterium 1.3.4: Weergavestand (Niveau AA)

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

Resultaat: Voldoet. De onderzochte formulieren uit de steekproef voldoen aan dit succescriterium.

Meer informatie:

<https://www.w3.org/WAI/WCAG21/quickref/#orientation>

Succescriterium 1.3.5: Identificeer het doel (Niveau AA)

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.

Resultaat: Voldoet. De onderzochte formulieren uit de steekproef voldoen aan dit succescriterium.

Meer informatie

<https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Understanding/identify-input-purpose.html>

3.1.4 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 (Niveau A)

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.

Resultaat: Voldoet. De onderzochte formulieren uit de steekproef voldoen aan dit succescriterium.

Succescriterium 1.4.2: Geluidsbediening (Niveau A)

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

Resultaat: Voldoet. De onderzochte formulieren uit de steekproef voldoen aan dit succescriterium.

Opmerking:

De onderzochte formulieren voldoen aan dit succescriterium doordat er geen geluidswaarschuwing op de onderzochte formulieren aanwezig is.

Meer informatie

<https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Understanding/audio-control.html>

Succescriterium 1.4.3: Contrast (minimum) (Niveau AA)

De visuele weergave van tekst en afbeeldingen van tekst heeft een contrastverhouding van ten minste 4,5:1, behalve in de volgende gevallen:

- Grote tekst: Grote tekst en afbeeldingen van grote tekst hebben een contrastverhouding van ten minste 3:1;

- Incidenteel: Tekst of afbeeldingen van tekst die deel zijn van een inactieve component van de gebruikersinterface, die puur decoratief zijn, die voor niemand zichtbaar zijn, of die onderdeel zijn van een afbeelding die significant andere visuele content bevat, hebben geen contrasteis.
- Logotypes: Tekst die onderdeel is van een logo of merknaam heeft geen contrasteis.

Resultaat: ☒ Voldoet niet. De onderzochte formulieren uit de steekproef voldoen niet aan dit succescriterium.

Opmerking:

Het contrast tussen de button “Controleer formulier” en de achtergrond waarin de button staat is 3,29:1. In het time-out mechanisme is het contrast 3,28:1. Daarnaast is het contrast van het time-out mechanisme en het klikbaar element “Sessie verlengen” 2,14:1. Het contrast moet minimaal 4,5:1 zijn.

Formulier:

- Bijzondere bijstand aanvragen
- Container extra inleveren
- Gehandicaptenparkeerkaart verlengen
- Wmo melding hulpvraag of hulpmiddel voor iemand anders (alleen de button “controleer formulier”)
- ZoetermeerPas aanvragen

Oplossingsrichting:

Verhoog het contrast naar 4,5:1 of hoger om aan het succescriterium te voldoen.

Meer informatie

<https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Techniques/general/G14.html>

<https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Techniques/general/G18.html>

Succescriterium 1.4.4: Herschalen van tekst (Niveau AA)

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.

Resultaat: ☒ Voldoet niet. De onderzochte formulieren uit de steekproef voldoen niet aan dit succescriterium.

Opmerking:

Bij het bereiken van 150% zoom wordt het formulier onderbroken met een optie om in te loggen, waarbij het formulier zelf niet te benaderen is tot de pop-up optie afgesloten is. Daarnaast kan bij het bereiken van 200% zoom de agendafunctie niet volledig worden gebruikt.

Formulier:

- Bijzondere bijstand aanvragen
- Container extra inleveren
- Gehandicaptenparkeerkaart verlengen
- Wmo melding hulpvraag of hulpmiddel voor iemand anders
- ZoetermeerPas aanvragen (enige formulier met agendafunctie)

Oplossingsrichting:

Om te voldoen aan dit succescriterium kan de tekst worden herschaald zonder verlies van content of functionaliteit.

Meer informatie:

<https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Techniques/general/G142.html>

Succescriterium 1.4.5: Afbeeldingen van tekst (Niveau AA)

Als de gebruikte technologieën de visuele weergave tot stand kunnen brengen, gebruik dan liever tekst 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. Logotypes (tekst die onderdeel is van een logo of merknaam) worden als essentieel beschouwd.

Resultaat: Voldoet. De onderzochte formulieren uit de steekproef voldoen aan dit succescriterium.

Opmerking:

De onderzochte formulieren voldoen aan dit succescriterium doordat er geen afbeeldingen van tekst aanwezig zijn.

Succescriterium 1.4.10: Reflow (Niveau AA)

Content kan zonder verlies van informatie of functionaliteit en zonder te moeten scrollen in twee dimensies, worden weergegeven voor:

- Verticaal scroll-bare content met een breedte gelijkwaardig aan 320 CSS-pixels;
- Horizontaal scroll-bare content met een hoogte gelijkwaardig aan 256 CSS-pixels;

Resultaat: Voldoet. De onderzochte formulieren uit de steekproef voldoen aan dit succescriterium.

Meer informatie

<https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Understanding/reflow>

<https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Techniques/css/C32>

Succescriterium 1.4.11: Contrast van niet-tekstuele content (Niveau AA)

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.

Resultaat: Voldoet. De onderzochte formulieren uit de steekproef voldoen aan dit succescriterium.

Succescriterium 1.4.12: Tekst spatiëring (Niveau AA)

In inhoud die is geïmplementeerd met gebruikmaking van opmaaktalen die de volgende tekststijleigenschappen ondersteunen, treedt geen inhouds- of functionaliteitsverlies op als alle onderstaande eigenschappen worden ingesteld en als geen enkele andere stijleigenschap wordt gewijzigd

Resultaat: Voldoet niet. De onderzochte formulieren uit de steekproef voldoen niet aan dit succescriterium.

Opmerking:

De formulieren ondersteunen geen andere tekststijleigenschappen.

Formulier:

- Bijzondere bijstand aanvragen
- Container extra inleveren
- Gehandicaptenparkeerkaart verlengen
- Wmo melding hulpvraag of hulpmiddel voor iemand anders
- ZoetermeerPas aanvragen

Oplossingsrichting:

Om te voldoen aan dit succescriterium moet tekstspatiering mogelijk gemaakt worden binnen de formulieren.

Meer informatie

<https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Understanding/text-spacing.html>

Succescriterium 1.4.13: Content bij hover of focus (Niveau AA)

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

Resultaat: Voldoet. De onderzochte formulieren uit de steekproef voldoen aan dit succescriterium.

Meer informatie

<https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Understanding/content-on-hover-or-focus.html>

3.2 Principe 2: Bedienbaar

Componenten van de gebruikersinterface en navigatie moeten bedienbaar zijn.

3.2.1 Richtlijn 2.1 Toetsenbord-toegankelijk

Maak alle functionaliteit beschikbaar vanaf een toetsenbord.

Succescriterium 2.1.1: Toetsenbord (Niveau A)

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.

Resultaat: ☒ Voldoet niet. De onderzochte formulieren uit de steekproef voldoen niet aan dit succescriterium.

Opmerking:

Het bijlageveld, de agendafunctie en het veld "Wijzigen contactgegevens" bevatten contentfunctionaliteit die niet met behulp van het toetsenbord aan te roepen zijn.

Formulier:

- Bijzondere bijstand aanvragen ("Wijzigen contactgegevens")
- Container extra inleveren (bijlageveld en "Wijzigen contactgegevens")
- Gehandicaptenparkeerkaart verlengen (bijlageveld)
- ZoetermeerPas aanvragen (bijlageveld, agendafunctie)

Oplossingsrichting:

Om te voldoen aan dit succescriterium moet alle functionaliteit van de content bedienbaar zijn via de toetsenbordinterface. Elk van de onderzochte formulieren had de optie om naar externe omgeving te gaan, maar niet om met behulp van de toetsenbordinterface terug te keren naar het formulier. Een oplossing is om deze functionaliteit mogelijk te maken. Daarnaast moeten de agendafunctie en het bijlageveld bedienbaar zijn via het toetsenbord. Verschillende oplossingen zijn te vinden via onderstaande webpagina's.

Meer informatie

<https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Understanding/keyboard.html>

<https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Techniques/client-side-script/SCR29>

Succescriterium 2.1.2: Geen toetsenbordval (Niveau A)

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 standaardmethoden om de focus te verplaatsen, dan wordt de gebruiker geïnformeerd over de manier waarop de focus kan worden verplaatst.

Resultaat: Voldoet: De onderzochte formulieren uit de steekproef voldoen aan dit succescriterium.

Meer informatie

<https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Understanding/no-keyboard-trap.html>

Succescriterium 2.1.4: Sneltoetsen (Niveau A)

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.

Resultaat: Voldoet. De onderzochte formulieren uit de steekproef voldoen aan dit succescriterium.

Meer informatie

<https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Understanding/character-key-shortcuts.html>

3.2.2 Richtlijn 2.2: Genoeg tijd

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

Succescriterium 2.2.1: Timing aanpasbaar (niveau A)

Voor elke tijdslimiet die door de content wordt ingesteld, geldt ten minste één van de volgende zaken:

- **Uitzetten:** De gebruiker kan de tijdslimiet uitzetten voordat die wordt bereikt; of
- **Aanpassen:** De gebruiker mag de tijdslimiet aanpassen voordat deze is verstreken over een bereik van ten minste tien keer de standaardinstelling; of

- **Verlengen:** De gebruiker wordt gewaarschuwd voor de tijd afloopt en krijgt ten minste 20 seconden om de tijdslimiet met een eenvoudige handeling te verlengen (bijvoorbeeld, "druk op de spatiebalk"), en de gebruiker mag de tijdslimiet ten minste tien keer verlengen; of
- **Real-time uitzondering:** De tijdslimiet is onderdeel van een realtime gebeurtenis (een veiling bijvoorbeeld) en er is geen alternatief voor de tijdslimiet mogelijk; of
- **Essentiële uitzondering:** De tijdslimiet is essentieel en verlenging zou de activiteit ongeldig maken; of
- **20 uur uitzondering:** De tijdslimiet is langer dan 20 uur.

Resultaat: Voldoet. De onderzochte formulieren uit de steekproef voldoen aan dit succescriterium.

Succescriterium 2.2.2: Pauzeren, stoppen, verbergen (niveau A)

Voor alle bewegende, knipperende, scrollende of automatisch actualiserende informatie gelden alle volgende zaken:

- **Bewegen, knipperen, scrollen:** Voor bewegende, knipperende of scrollende informatie die (1) automatisch start, (2) langer dan vijf seconden duurt, en (3) parallel met andere content wordt getoond, is er een mechanisme voor de gebruiker om dit te pauzeren, te stoppen of te verbergen, tenzij de beweging, knippering of scrolling, onderdeel is van een activiteit waar ze essentieel is
- **Automatisch actualiserend:** Voor elke soort automatisch actualiserende informatie die (1) automatisch start en (2) parallel met andere content wordt gepresenteerd, is er een mechanisme voor de gebruiker om dit te pauzeren, te stoppen of te verbergen of de frequentie van de actualisering in te stellen, tenzij de automatische actualisering onderdeel is van een activiteit waar ze essentieel is.

Resultaat: Voldoet. De onderzochte formulieren uit de steekproef voldoen aan dit succescriterium.

Opmerking:

De onderzochte formulieren voldoen aan dit succescriterium doordat er geen bewegende, knipperende, scrollende of automatisch actualiserende informatie aanwezig is.

Meer informatie

<https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Understanding/pause-stop-hide.html>

3.2.3 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 (niveau A)

Pagina'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.

Resultaat: Voldoet. De onderzochte formulieren uit de steekproef voldoen aan dit succescriterium.

Opmerking:

De onderzochte formulieren voldoen aan dit succescriterium doordat de formulieren geen elementen bevatten die drie keer of meer per seconde flitsen.

3.2.4 Richtlijn 2.4: Navigeerbaar

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

Succescriterium 2.4.1: Herhalende content overslaan (niveau A)

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

Resultaat: Voldoet. De onderzochte formulieren uit de steekproef voldoen aan dit succescriterium.

Opmerking:

De onderzochte formulieren voldoen aan dit succescriterium doordat er geen herhaalde blokken aanwezig zijn.

Meer informatie

<https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Techniques/general/G124>

<https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Understanding/bypass-blocks.html>

Succescriterium 2.4.2: Paginatitel (niveau A)

De pagina's hebben titels die het onderwerp of doel beschrijven.

Resultaat: Voldoet. De onderzochte formulieren uit de steekproef voldoen aan dit succescriterium.

Meer informatie

<https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Understanding/page-titled.html>

Succescriterium 2.4.3: Focus volgorde (niveau A)

Als een pagina sequentieel genavigeerd kan worden en de navigatiesequenties hebben invloed op de betekenis of het gebruik, dan krijgen focusbare componenten de focus in de volgorde waardoor betekenis en bedienbaarheid behouden blijft.

Resultaat: Voldoet niet: De onderzochte formulieren uit de steekproef voldoen niet aan dit succescriterium.

Opmerking:

De tweede antwoordoptie bij invoer via radiobutton is via sequentieel navigeren niet te benaderen.

Formulier:

- Bijzondere bijstand aanvragen
- Gehandicaptenparkeerkaart verlengen
- Wmo melding hulpvraag of hulpmiddel voor iemand anders
- ZoetermeerPas aanvragen

Oplossingsrichting:

Om aan dit succescriterium te voldoen moet de rechter radiobutton via sequentieel navigeren benaderbaar zijn.

Meer informatie

<https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Understanding/focus-order.html>

<https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Techniques/general/G59>

Succescriterium 2.4.4: Linkdoel (in context) (niveau A)

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.

Resultaat: Voldoet. De onderzochte formulieren uit de steekproef voldoen aan dit succescriterium.

Meer informatie

<https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Understanding/link-purpose-in-context.html>

Succescriterium 2.4.5: Meerdere manieren (niveau AA)

Er is meer dan één manier beschikbaar om een pagina binnen een verzameling pagina's te vinden, behalve wanneer de pagina het resultaat is van, of een stap in, een proces.

Resultaat: Voldoet. De onderzochte formulieren uit de steekproef voldoen aan dit succescriterium.

Opmerking:

Dit succescriterium is niet van toepassing aangezien de WCAG-test is uitgevoerd om de testomgeving van de Roxitformulieren. Dit zorgde ervoor dat de pagina's nog niet op meerdere manieren waren te bereiken.

Meer informatie

<https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Understanding/multiple-ways.html>

Succescriterium 2.4.6: Koppen en labels (niveau AA)

Koppen en labels beschrijven het onderwerp of doel.

Resultaat: Voldoet. De onderzochte formulieren uit de steekproef voldoen aan dit succescriterium.

Meer informatie

<https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Understanding/headings-and-labels.html>

Succescriterium 2.4.7: Focus zichtbaar (niveau AA)

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

Resultaat: Voldoet niet: De onderzochte formulieren uit de steekproef voldoen niet aan dit succescriterium.

Opmerking:

Focus is bij de onderzochte formulieren niet goed zichtbaar bij invoervelden voor bijlages of bij radiobuttons.

Formulier:

- Bijzondere bijstand aanvragen (invoerveld bijlage, radiobuttons)
- Gehandicaptenparkeerkaart verlengen (invoerveld bijlage, radiobuttons)
- Wmo melding hulpvraag of hulpmiddel voor iemand anders (invoerveld bijlage, radiobuttons)
- ZoetermeerPas aanvragen (invoerveld bijlage, radiobuttons)

Oplossingsrichting:

Om aan dit succescriterium te voldoen zal de focus bij invoerveld voor bijlages of radiobuttons duidelijker zichtbaar gemaakt moeten worden.

Meer informatie

<https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Understanding/focus-visible.html>

3.2.5 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 (niveau A)

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.

Resultaat: Voldoet. De onderzochte formulieren uit de steekproef voldoen aan dit succescriterium.

Succescriterium 2.5.2: Aanwijzerannulering (niveau A)

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.

Resultaat: Voldoet. De onderzochte formulieren uit de steekproef voldoen aan dit succescriterium.

Succescriterium 2.5.3: Label in naam (niveau A)

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

Resultaat: Voldoet. De onderzochte formulieren uit de steekproef voldoen aan dit succescriterium.

Meer informatie

<https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Techniques/general/G208.html>

Succescriterium 2.5.4: Bewegingsbediening (niveau A)

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

Resultaat: Voldoet. De onderzochte formulieren uit de steekproef voldoen aan dit succescriterium.

Opmerking:

De onderzochte formulieren voldoen aan dit succescriterium doordat er geen functionaliteit aanwezig is die bediend kan worden door de beweging van een apparaat of gebruiker.

3.3 Principe 3: Begrijpelijk

Informatie en de bediening van de gebruikersinterface moeten begrijpelijk zijn.

3.3.1 Richtlijn 3.1: Leesbaar

Maak tekstcontent leesbaar en begrijpelijk.

Succescriterium 3.1.1: Taal van de pagina (niveau A)

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

Resultaat: Voldoet. De onderzochte formulieren uit de steekproef voldoen aan dit succescriterium.

Meer informatie

<https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Understanding/language-of-page.html>

Succescriterium 3.1.2: Taal van onderdelen (niveau AA)

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 uit een onbepaalde taal en woorden of zinsdelen die deel zijn gaan uitmaken van het jargon van de onmiddellijk omringende tekst.

Resultaat: Voldoet. De onderzochte formulieren uit de steekproef voldoen aan dit succescriterium.

3.3.2 Richtlijn 3.2: Voorspelbaar

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

Succescriterium 3.2.1: Bij focus (niveau A)

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

Resultaat: Voldoet niet: De onderzochte formulieren uit de steekproef voldoen niet aan dit succescriterium.

Opmerking:

Er treedt een abrupte contextwijziging wanneer een invoerveld voor bijlages via de muis de focus krijgt, zonder melding of waarschuwing. Dit gebeurt tevens wanneer een invoerveld voor geboortedata de focus krijgt.

Formulier:

- Bijzondere bijstand aanvragen (bijlage)
- Gehandicaptenparkeerkaart verlengen (bijlage)
- ZoetermeerPas aanvragen (Kalender)

Oplossingsrichting:

Wanneer de contextwijzigingen worden voorzien van een melding of waarschuwing wordt er voldaan aan dit succescriterium.

Succescriterium 3.2.2: Bij input (niveau A)

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.

Resultaat: Voldoet. De onderzochte formulieren uit de steekproef voldoen aan dit succescriterium.

Succescriterium 3.2.3: Consistente navigatie (niveau AA)

Navigatiemechanismen, die op meerdere pagina's binnen een verzameling pagina's herhaald worden, komen elke keer dat ze worden herhaald in dezelfde relatieve volgorde voor, tenzij een verandering wordt geïnitieerd door de gebruiker.

Resultaat: Voldoet. De onderzochte formulieren uit de steekproef voldoen aan dit succescriterium.

Succescriterium 3.2.4: Consistente identificatie (niveau AA)

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

Resultaat: Voldoet. De onderzochte formulieren uit de steekproef voldoen aan dit succescriterium.

3.3.3 Richtlijn 3.3: Assistentie bij invoer

Help gebruikers om fouten te vermijden en ze te verbeteren.

Succescriterium 3.3.1: Fout identificatie (niveau A)

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

Resultaat: Voldoet niet: De onderzochte formulieren uit de steekproef voldoen niet aan dit succescriterium.

Opmerking:

De onderzochte formulieren voldoen niet volledig aan het criterium, doordat niet bij elk invoerveld een fout wordt geïdentificeerd. Ter illustratie: Bij het invoerveld “woonplaats” is het mogelijk om numerieke tekens in te vullen. De gebruiker krijgt hier geen melding van. Daarnaast is het ook mogelijk om bij het invoerveld “Waarom heeft u een parkeerkaart voor gehandicapten nodig?” (*Formulier gehandicapten parkeerkaart aanvragen*) het maximale toegestane tekens te overschrijven zonder dat de gebruiker hier een melding van krijgt.

Formulier:

- Bijzondere bijstand aanvragen
- Gehandicaptenparkeerkaart verlengen
- Wmo melding hulpvraag of hulpmiddel voor iemand anders
- ZoetermeerPas aanvragen

Oplossingsrichting:

Voorzie elk verplicht invoerveld van een mechanisme om een foutieve invoer te identificeren. Bij de velden: BSN, Postcode, Email en Telefoonnummer is dit wel het geval.

Succescriterium 3.3.2: Labels of instructies (niveau A)

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

Resultaat Voldoet. De onderzochte formulieren uit de steekproef voldoen aan dit succescriterium.

Succescriterium 3.3.3: Foutsuggestie (niveau AA)

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.

Resultaat Voldoet. De onderzochte formulieren uit de steekproef voldoen aan dit succescriterium.

Meer informatie

<https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Understanding/error-suggestion.html>

Succescriterium 3.3.4: Foutpreventie (niveau AA)

Voor webpagina's die wettelijke verplichtingen of financiële transacties voor de gebruiker uitvoeren, die, door gebruikers bedienbaar gegevens in gegevensopslagplaatsen verwijderen of wijzigen, of die antwoorden van de gebruiker verzenden, geldt ten minste één van de volgende zaken:

- **Omkeerbaar:** Verzendingen kunnen ongedaan gemaakt worden.
- **Gecontroleerd:** Door de gebruiker ingevoerde gegevens worden gecontroleerd op invoerfouten en de gebruiker wordt de mogelijkheid gegeven om ze te verbeteren.
- **Bevestigd:** Er is een mechanisme beschikbaar voor het beoordelen, bevestigen en verbeteren van informatie voordat de verzending wordt voltooid.

Resultaat: Voldoet niet: De onderzochte formulieren uit de steekproef voldoen niet aan dit succescriterium.

Opmerking:

De onderzochte formulieren bieden geen mogelijkheid voor de gebruikers om wettelijke verplichtingen of financiële transacties te verwijderen of te wijzigen. Het formulier: "gehandicapten parkeerkaart verlengen" bevat een financiële transactie.

Oplossingsrichting:

Om te voldoen aan dit succescriterium zullen de ingevoerde antwoorden voor wettelijke verplichtingen of financiële transacties ofwel 'Omkeerbaar', 'Gecontroleerd' of 'Bevestigd' moeten kunnen worden.

3.4 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.

3.4.1 Richtlijn 4.1: Compatibel

Maximaliseer compatibiliteit met huidige en toekomstige user agents, met inbegrip van hulptechnologieën.

Succescriterium 4.1.1: Parsen (niveau A)

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.

Resultaat: Voldoet. De onderzochte formulieren uit de steekproef voldoen aan dit succescriterium.

Succescriterium 4.1.2: Naam, rol, waarde (niveau A)

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.

Resultaat: Voldoet. De onderzochte formulieren uit de steekproef voldoen aan dit succescriterium.

Succescriterium 4.1.3: Statusberichten (niveau AA)

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

Resultaat: Voldoet. De onderzochte formulieren uit de steekproef voldoen aan dit succescriterium.

Meer informatie

<https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Techniques/aria/ARIA22>