

# firm ground

*Verder met digitale toegankelijkheid*

## **Toegankelijkheidsonderzoek GGD Contact (ggdcontact.nl) op WCAG 2.1**

**Organisatie:**

Ministerie van volksgezondheid, welzijn en sport (VWS)

**Website:**

GGD Contact (ggdcontact.nl)

**Datum:**

27 juli 2021

**Versie:**

1.0

Rapport: Onderzoek WCAG 2.1, niveau AA, GGD Contact, versie 1.0

Firm Ground, 27 juli 2021

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

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

# Inhoudsopgave

1 Managementsamenvatting.....	4
2 Inleiding.....	5
2.1 Opdrachtschrijving .....	5
2.2 Wijzigingsblad .....	5
3 Het onderzoek .....	6
3.1 Methode .....	6
3.2 Steekproef.....	6
3.3 Gebruikte systemen .....	7
3.4 Technologieën waarop wordt gesteund .....	7
4 Bevindingen per succescriterium.....	8
4.1 WCAG 2.0 .....	8
Principe 1: Waarneembaar .....	8
Principe 2: Bedienbaar.....	17
Principe 3: Begrijpelijk.....	20
Principe 4: Robuust.....	23
4.2 In WCAG 2.1 toegevoegde criteria .....	24
Principe 1: Waarneembaar .....	24
Principe 2: Bedienbaar.....	28
Principe 4: Robuust.....	30
5 Overige adviezen en opmerkingen .....	31
6 Screenshots .....	33
7 Organisatie .....	34
7.1 Over Firm Ground .....	34

# 1 Managementsamenvatting

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

Het valt op dat de site redelijk goed is opgebouwd. Een aantal bevindingen vallen echter op:

- De koppen structuur is niet helemaal goed, verschillende koppen zijn opgemaakt als kop maar niet als kop gemarkeerd in de code.
- Sommige linkteksten ontbreken of omschrijven het linkdoel niet goed.
- Afbeeldingen zijn niet altijd te begrijpen voor blinden en slechtzienden die een screenreader gebruiken.
- Contrasten van teksten en bedieningselementen zijn niet altijd sterk genoeg, waardoor het lastig kan zijn om teksten te lezen en links te gebruiken.

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 bouwkwiteit, zie [hoofdstuk 5](#).

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

## 2 Inleiding

Op verzoek van de aanbieder van de website GGD Contact is een onderzoek gedaan naar de toegankelijkheid van de website op WCAG 2.1, niveau AA.

### 2.1 Opdrachtomschrijving

**Opdrachtgever:**

Ministerie van volksgezondheid, welzijn en sport (VWS)

**Soort onderzoek:**

WCAG 2.1, niveau AA

**Het onderzoek is uitgevoerd van:**

26 juli 2021 tot 27 juli 2021

**Website:**

GGD Contact (ggdcontact.nl)

**Scope:**

Alle pagina's op de URL .

**Uitgesloten van scope:**

Niet van toepassing.

**Grootte van steekproef:**

4 pagina's

**Basisniveau van toegankelijkheidsondersteuning:**

De website is geschikt voor alle gangbare browsers en hulpapparatuur.

### 2.2 Wijzigingsblad

versie	datum	auteur	reden van wijziging
1.0	27 juli 2021	Marjon Bakker	Niet van toepassing

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

## 3 Het onderzoek

### 3.1 Methode

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

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

Zie voor meer informatie over uitzonderingen de website [digitoegankelijk.nl](https://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
--------	-----

Home	<a href="https://ggdcontact.nl/">https://ggdcontact.nl/</a>
Veelgestelde vragen	<a href="https://ggdcontact.nl/nl/faq">https://ggdcontact.nl/nl/faq</a>
Privacy in app	<a href="https://ggdcontact.nl/nl/privacy-in-app/">https://ggdcontact.nl/nl/privacy-in-app/</a>
Detailpagina veelgestelde vraag (Hoe werkt de app?)	<a href="https://ggdcontact.nl/nl/faq/hoe-werkt-de-app/">https://ggdcontact.nl/nl/faq/hoe-werkt-de-app/</a>

### 3.3 Gebruikte systemen

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

- Windows 10, Chrome 91, NVDA 2020.4
- macOS Big Sur (11.4), Chrome 91
- macOS Big Sur (11.4), Mozilla Firefox 89
- macOS Big Sur (11.4), Safari 14.1, VoiceOver

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 hulpparaatuur.

### 3.4 Technologieën waarop wordt gesteund

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

## 4 Bevindingen per succescriterium

### 4.1 WCAG 2.0

Hieronder zijn de bevindingen per succescriterium van WCAG 2.0 genoteerd.

#### **Principe 1: Waarneembaar**

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

#### **Richtlijn 1.1: Tekstalternatieven**

Lever tekstalternatieven voor alle niet-tekstuele content, zodat die veranderd kan worden in andere vormen die mensen nodig hebben, zoals grote letters, braille, spraak, symbolen of eenvoudiger taal

#### ***Succescriterium 1.1.1: Niet-tekstuele content***

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

1. De afbeeldingen van de 'App Store' en 'Google Play' zijn gemarkeerd als decoratieve afbeelding door het gebruik van een leeg alt-attribuut (`alt=""`), maar ze zijn niet decoratief en zijn bovendien de enige content van een link.

Een screenreadergebruiker weet niet dat de afbeeldingen er zijn. Door het lege alt-attribuut ontbreekt ook een linknaam, dat is gemeld onder succescriterium 4.1.2.

Geef de beide afbeeldingen een alt-tekst die exact overeenkomt met de tekst in



de afbeelding (respectievelijk: alt="Download in de App Store" en alt="ontdek het op Google Play". Dan is de bevinding onder SC 4.1.2 ook direct opgelost.

Dit geldt ook voor de dezelfde links onder de kop 'Download de GGD Contact-app'.

- Op pagina: [Home](#)
2. De alt-tekst van het logo is alt="Beeldmerk GGDContakt". Dat is een goede beschrijving van het logo, maar het alt-attribuut van de afbeelding vormt ook de enige tekst van de link. Het linkdoel is zo niet duidelijk.

Geef het logo de alt-tekst 'Beeldmerk GGDContakt, ga naar de homepage'. Op deze manier beschrijf je zowel de afbeelding, als het linkdoel.

## **Richtlijn 1.2: Op tijd gebaseerde media**

Lever alternatieven voor op tijd gebaseerde media.

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

Voor media met vooraf opgenomen louter-geluid en vooraf opgenomen louter-videobeeld is het volgende waar, behalve als de audio of video een media-alternatief voor tekst is en duidelijk als zodanig is gelabeld: 'vooraf opgenomen louter-tekst', 'Vooraf opgenomen louter-videobeeld'. (Dit is een verkorte tekst, het hele succescriterium staat op <https://www.w3.org/Translations/WCAG20-nl/#media-equiv>).

- Geen problemen aangetroffen

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

Er worden ondertitels voor doven en slechthorenden geleverd voor alle vooraf

opgenomen audiocontent in gesynchroniseerde media, behalve als het mediabestand een media-alternatief is voor tekst en duidelijk als zodanig is gelabeld.

- Geen problemen aangetroffen

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

Er wordt een alternatief voor op tijd gebaseerde media of audiodescriptie van de vooraf opgenomen videocontent geleverd voor gesynchroniseerde media, behalve als het mediabestand een media-alternatief is voor tekst en duidelijk als zodanig is gelabeld.

- Geen problemen aangetroffen

### ***Succescriterium 1.2.4: Ondertitels voor doven en slechthorenden (live)***

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

- Geen problemen aangetroffen

### ***Succescriterium 1.2.5: Audiodescriptie (vooraf opgenomen)***

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

- Geen problemen aangetroffen

## **Richtlijn 1.3: Aanpasbaar**

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

## **Succescriterium 1.3.1: Info en relaties**

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

1. De kop 'Goed om te weten' is een kop maar is niet als zodanig in code opgenomen. Hiervoor is een `<strong>`-element gebruikt. Daar is dit element niet voor bedoeld. Het is bedoeld om woorden, of een delen van een zin, te benadrukken.

Gebruikers die een screenreader gebruiken om door de site te bladeren hebben voordeel van goed gestructureerde pagina's. In een screenreader is een koppenlijst opgenomen, een hulpmiddel om sneller door de site te bladeren. Als een kop niet is opgemaakt met een `h`-element (`h1` - `h6`) komt het niet voor in de koppenlijst. Verander deze tekst van een `strong`-element naar een `<h3>`-kop zodat de content onder de kop goed vindbaar is voor gebruikers die op koppen navigeren.

- Op pagina: [Home](#)

2. De link 'Bekijk alle veelgestelde vragen' staat in de koppenstructuur onder de kop 'Wat gebeurt er met de contactgegevens?'. Dit is niet correct en kan ervoor zorgen dat screenreadergebruikers, die vaak van kop naar kop springen, deze link missen.

Het is een mogelijkheid om boven de link 'Bekijk alle veelgestelde vragen' nog een extra `h3`-kopje te plaatsen met bijvoorbeeld de tekst 'Staat je vraag er niet bij?'

- Op pagina: [Home](#)

3. De tekst 'Openingstijden' is met CSS opgemaakt als kopje, maar is dat in de HTML niet.

Plaats deze tekst in een `h3`-element boven de paragraaf met de openingstijden.

- Op pagina: [Home](#)

4. De koppen 'Werking van de app' en 'Overige vragen' ziet er uit als koppen maar zijn

niet zodanig opgemaakt.

Gebruikers die een screenreader gebruiken om door de site te bladeren hebben voordeel van goed gestructureerde pagina's. In een screenreader is een koppenlijst opgenomen, een hulpmiddel om sneller door de site te bladeren. De beide koppen komen nu niet in de lijst voor. Verander deze tekst van een `strong`-element naar een `<h3>`-kop zodat de content onder de kop goed vindbaar is voor gebruikers die op koppen navigeren.

- Op pagina: [Veelgestelde vragen](#)

5. De tekst 'GGD Contact' staat niet in het `header`-element, maar in een `div`-element met `class="page-header"`. Voor screenreadergebruikers is niet duidelijk waar deze tekst bij hoort. Als je hem opneemt in het `header`-element is het duidelijk dat het de naam van de website is, omdat hij deel uitmaakt van de `header`-landmark.

- Op pagina: [Veelgestelde vragen](#)

6. De pagina is opgebouwd met koppen die er wel uitzien als koppen maar ze zijn in de code niet als kop gecodeerd. In de code zijn de koppen als een `strong`-element opgemaakt. Daar is dit element niet voor bedoeld. Hierdoor ontstaat een voor screenreadergebruikers, ongestructureerde pagina.

Gebruikers met een visuele beperking gebruiken een screenreader om door de site te bladeren. In de screenreader is een koppenlijst opgenomen, een hulpmiddel om sneller door de site te bladeren. Voor gebruikers die navigeren op koppen zijn teksten die alleen een `strong`-element hebben niet beschikbaar in de koppenlijst.

Advies:

- Maak van de tekst 'Privacyverklaring GGD Contact-app' een `h1`-kop.
- Verander de `strong`-elementen tot en met 'Contactgegevens' in een `h2`-kop.

- Bij de 25 regionale GGD'en kan elk van de `strong`-elementen met daarin de namen van de GGD'en een `h3`-kop worden, zodat die vallen onder de `h2`-kop 'Contactgegevens'. De contactgegevens kunnen dan in een paragraaf onder het kopje met de naam van de GGD.
- Op pagina: [Privacy in app](#)

7. Onder de kop 'Categorieën van betrokkenen' is een tekst geplaatst die onderstreept is met een `<u>`-element. Hierdoor lijkt het een link te zijn, dat is echter niet het geval.

Dit is verwarrend voor een grote groep gebruikers.

Zet deze teksten niet in een `u`-element, maar in een `h3`-element.

- Op pagina: [Privacy in app](#)

### **Succescriterium 1.3.2: Betekenisvolle volgorde**

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

- Geen problemen aangetroffen

### **Succescriterium 1.3.3: Zintuiglijke eigenschappen**

Instructies die geleverd worden om content te begrijpen en te bedienen zijn niet alleen afhankelijk van zintuiglijke eigenschappen van componenten zoals vorm, omvang, visuele locatie, oriëntatie of geluid.

- Geen problemen aangetroffen

### **Richtlijn 1.4: Onderscheidbaar**

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

### **Succescriterium 1.4.1: Gebruik van kleur**

Kleur wordt niet als het enige visuele middel gebruikt om informatie over te brengen, een actie aan te geven, tot een reactie op te roepen of een visueel element te onderscheiden.

1. De links in de lopende tekst ('www.ggd.nl' en de URL's en mailadressen van de GGD'en) zijn alleen herkenbaar aan een blauwe kleur. Hierdoor zijn zij voor veel mensen moeilijk of niet te herkennen als link.

Een goed gebruik op webpagina's is om links te onderstrepen, het is dus een mogelijkheid om deze CSS-regel voor links te verwijderen: `text-decoration: none;`.

- Op pagina: [Privacy in app](#)

### **Succescriterium 1.4.2: Geluidsbediening**

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

- Geen problemen aangetroffen

### **Succescriterium 1.4.3: Contrast (minimum)**

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

1. Het contrast van de linktekst 'Bekijk alle veelgestelde vragen' is onvoldoende om

te voldoen aan het succescriterium. Daardoor is de tekst niet goed waar te nemen.

De contrastverhouding van de oranje link (#D27311), op de witte achtergrond (#FFFFFF) is 3,4:1 waar dit minimaal 4,5:1 moet zijn. Dit is over het algemeen niet haalbaar met oranje standaardtekst op een witte achtergrond, of witte standaardtekst op een oranje achtergrond. Het is beter om voor deze tekst een andere kleur te nemen, die van zichzelf donkerder is.

Voor grote tekst of vetgedrukte tekst, zoals de oranje koppen, is de kleur wel voldoende, omdat deze moeten voldoen aan een minimum van 3:1.

- Op pagina: [Home](#)
2. Op een scherm van 1280px breed 400% ingezoomd valt de h1-kop over de achtergrond. Hierdoor krijgen sommige letters een onvoldoende contrast met de achtergrond, waardoor de tekst minder goed leesbaar wordt.

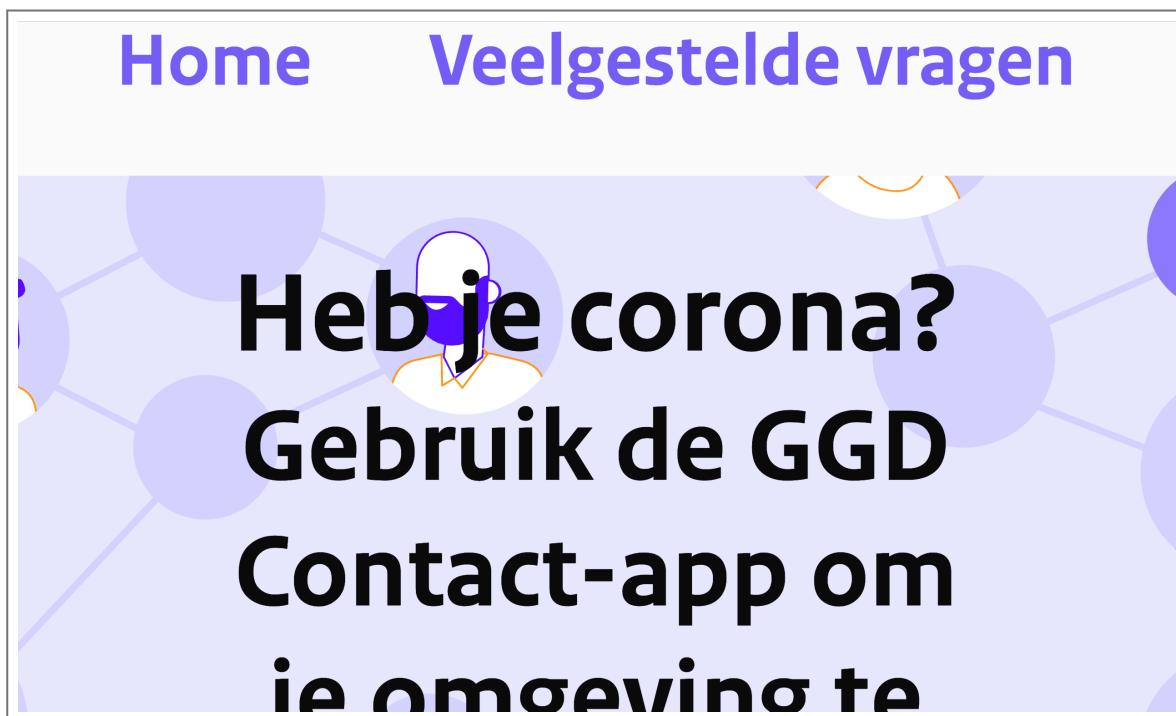
Het contrast van de tekst 'Heb je corona?' is onvoldoende. De kleur van de tekst is #000000, op een afbeelding met paarse elementen (#5616FF) is het contrast: 2,8:1 waar dit minimaal 3:1 zou moeten zijn.

Zie schermafbeelding: 'tekstcontrast bij reflow'.

- Op pagina: [Home](#)
3. De tekst 'GGD Contact' in de oranje banner meteen onder het header-element heeft maar voor een deel voldoende contrast, omdat er een gradient is gebruikt. Onderaan is de contrastverhouding van de witte letters op de oranje achtergrond 3,1:1, maar bovenaan is dat maar 2,7:1. Dit maakt de tekst moeilijk te lezen voor mensen die meer contrast nodig hebben.

Oplossing zou kunnen zijn om de gradient te verwijderen, of een donkerder achtergrondkleur te kiezen, zodat ook aan de bovenkant van de letters de contrastverhouding minimaal 3:1 is.

- Op pagina: [Veelgestelde vragen](#)



*tekstcontrast bij reflow*

#### **Succescriterium 1.4.4: Herschalen van tekst**

Behalve voor ondertitels voor doven en slechthorenden en afbeeldingen van tekst, kan tekst zonder hulptechnologie tot 200 procent schalen zonder verlies van content of functionaliteit.

- Geen problemen aangetroffen

#### **Succescriterium 1.4.5: Afbeeldingen van tekst**

Als de gebruikte technologieën de visuele weergave tot stand kunnen brengen, wordt tekst gebruikt in plaats van afbeeldingen van tekst om informatie over te brengen, behalve in de volgende gevallen: 'Aanpasbaar' (De afbeelding van tekst kan visueel worden aangepast aan de eisen van de gebruiker), 'Essentieel' (Een specifieke weergave van tekst is essentieel voor de informatie die wordt overgebracht).



- Geen problemen aangetroffen

## **Principe 2: Bedienbaar**

Componenten van de gebruikersinterface en navigatie moeten bedienbaar zijn.

### **Richtlijn 2.1: Toetsenbordtoegankelijk**

Maak alle functionaliteit beschikbaar vanaf een toetsenbord.

#### ***Succescriterium 2.1.1: Toetsenbord***

Alle functionaliteit van de content is bedienbaar via een toetsenbordinterface zonder dat afzonderlijke toetsaanslagen aan tijd gebonden zijn, behalve als de onderliggende functie een invoer vereist die afhangt van het pad dat de gebruiker aflegt en niet alleen van de eindpunten.

- Geen problemen aangetroffen

#### ***Succescriterium 2.1.2: Geen toetsenbordval***

Als de toetsenbordfocus met de toetsenbordinterface verplaatst kan worden naar een component van de pagina, dan kan de focus ook met alleen de toetsenbordinterface weer van dat component weg worden bewogen, en, als er meer nodig is dan de standaard pijl- of tabtoetsen of andere standaard methoden om de focus te verplaatsen, dan wordt de gebruiker geïnformeerd over de manier waarop de focus kan worden verplaatst.

- Geen problemen aangetroffen

### **Richtlijn 2.2: Genoeg tijd**

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

### ***Succescriterium 2.2.1: Timing aanpasbaar***

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

- Geen problemen aangetroffen

### ***Succescriterium 2.2.2: Pauzeren, stoppen, verbergen***

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

- Geen problemen aangetroffen

### **Richtlijn 2.3: Toevallen**

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

### ***Succescriterium 2.3.1: Drie flitsen of beneden drempelwaarde***

Webpagina's bevatten niets wat meer dan drie keer flitst in enige periode van één seconde of de flits is beneden de algemene flits- en rodeflitsdrempelwaarden.

- Geen problemen aangetroffen

### **Richtlijn 2.4: Navigeerbaar**

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

### **Succescriterium 2.4.1: Blokken omzeilen**

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

- Geen problemen aangetroffen

### **Succescriterium 2.4.2: Paginatitel**

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

- Geen problemen aangetroffen

### **Succescriterium 2.4.3: Focus volgorde**

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

- Geen problemen aangetroffen

### **Succescriterium 2.4.4: Linkdoel (in context)**

Het doel van elke link kan bepaald worden uit enkel de linktekst of uit de linktekst samen met zijn door software bepaalde linkcontext, behalve daar waar het doel van de link een dubbelzinnige betekenis zou kunnen hebben voor gebruikers in het algemeen.

1. Wanneer je op de homepage klikt op een veelgestelde vraag, bijvoorbeeld 'Hoe werkt de app', kom je op de detailpagina van de vraag. Onder de uitleg is een link toegevoegd 'Terug naar veelgestelde vragen'. Deze link gaat naar de pagina 'veelgestelde vragen'. Als je van de homepage komt, ga je dus niet 'terug' naar het kopje 'Veelgestelde vragen' op de homepage, maar naar een andere pagina.

Dit is verwarrend voor allerlei gebruikers. De linktekst op de detailpagina's zou

beter kunnen zijn 'Alle veelgestelde vragen'.

- Op pagina: [Detailpagina veelgestelde vraag \(Hoe werkt de app?\)](#)

### ***Succescriterium 2.4.5: Meerdere manieren***

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

- Geen problemen aangetroffen

### ***Succescriterium 2.4.6: Koppen en labels***

Koppen en labels beschrijven het onderwerp of doel.

- Geen problemen aangetroffen

### ***Succescriterium 2.4.7: Focus zichtbaar***

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

- Geen problemen aangetroffen

## **Principe 3: Begrijpelijk**

Informatie en de bediening van de gebruikersinterface moeten begrijpelijk zijn.

### **Richtlijn 3.1: Leesbaar**

Maak tekstcontent leesbaar en begrijpelijk.

### **Succescriterium 3.1.1: Taal van de pagina**

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

- Geen problemen aangetroffen

### **Succescriterium 3.1.2: Taal van onderdelen**

De menselijke taal van elke passage of zin in de content kan door software bepaald worden, behalve waar het gaat om eigennamen, technische termen, woorden van onbepaalde taal en woorden of zinsdelen die deel zijn gaan uitmaken van het jargon van de onmiddellijk omringende tekst.

1. Het broodkruimel-navigatie-element heeft de naam 'Breadcrumb', afkomstig van `aria-label="Breadcrumb"`. Een screenreader leest dit in het Nederlands voor waardoor het een onduidelijk woord wordt.

Pas het `aria-label` aan naar bijvoorbeeld 'U bent hier:' of 'Broodkruimelnavigatie', zodat het voor alle gebruikers een duidelijk verstaanbare naam is.

## **Richtlijn 3.2: Voorspelbaar**

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

### **Succescriterium 3.2.1: Bij focus**

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

- Geen problemen aangetroffen

### **Succescriterium 3.2.2: Bij input**

Verandering van de instelling van een component van de gebruikersinterface veroorzaakt

niet automatisch een contextwijziging tenzij de gebruiker geïnformeerd is over het gedrag vóór het gebruik van dit component.

- Geen problemen aangetroffen

### ***Succescriterium 3.2.3: Consistente navigatie***

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

- Geen problemen aangetroffen

### ***Succescriterium 3.2.4: Consistente identificatie***

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

- Geen problemen aangetroffen

## **Richtlijn 3.3: Assistentie bij invoer**

Help gebruikers om fouten te vermijden en ze te verbeteren.

### ***Succescriterium 3.3.1: Fout identificatie***

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

- Geen problemen aangetroffen

### ***Succescriterium 3.3.2: Labels of instructies***

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

- Geen problemen aangetroffen

### ***Succescriterium 3.3.3: Foutsuggestie***

Als een invoerfout automatisch ontdekt wordt en suggesties voor verbetering bekend zijn, dan worden de suggesties aan de gebruiker geleverd, tenzij dit de beveiliging of het doel van de content in gevaar zou brengen.

- Geen problemen aangetroffen

### ***Succescriterium 3.3.4: Foutpreventie (wettelijk, financieel, gegevens)***

Voor webpagina's die wettelijke verplichtingen of financiële transacties voor de gebruiker uitvoeren, die, door de gebruiker te beheren gegevens in gegevensopslagplaatsen verwijderen of wijzigen, of die antwoorden van de gebruiker verzenden, geldt ten minste één van de volgende zaken: 'Annuleerbaar', 'Gecontroleerd', 'Bevestigd'. De volledige tekst van dit succescriterium staat op <https://www.w3.org/Translations/WCAG20-nl/#minimize-error>.

- Geen problemen aangetroffen

## **Principe 4: Robuust**

Content moet voldoende robuust zijn om betrouwbaar geïnterpreteerd te kunnen worden door een breed scala van user agents, met inbegrip van hulptechnologieën.

### **Richtlijn 4.1: Compatibel**

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

#### ***Succescriterium 4.1.1: Parsen***

In content die geïmplementeerd is met opmaaktalen hebben elementen volledige begin-

en eindtags, zijn elementen genest volgens hun specificatie, bevatten elementen geen dubbele attributen en zijn alle ID's uniek, behalve waar de specificatie deze eigenschappen toelaat.

- Geen problemen aangetroffen

### **Succescriterium 4.1.2: Naam, rol, waarde**

Voor alle componenten van de gebruikersinterface (inclusief, maar niet uitsluitend voor formulierelementen, links en door scripts gegenereerde componenten), kunnen de naam (name) en rol (role), door software bepaald worden; toestanden (states), eigenschappen (properties) en waarden (values) die door de gebruiker ingesteld kunnen worden kunnen door software bepaald worden; en kennisgeving van veranderingen in deze items is beschikbaar voor user agents, met inbegrip van hulptechnologieën.

1. De links naar de App Store en Google play hebben geen naam, doordat het alt-attribuut van de afbeeldingen leeg is gelaten. De link is daarom niet te gebruiken als je met een screenreader werkt of met sommige spraakbedieningssoftware.

De oplossing voor deze fout staat beschreven bij 1.1.1, omdat de oplossing voor beide succescriteria gelijk is.

- Op pagina: [Home](#)

## **4.2 In WCAG 2.1 toegevoegde criteria**

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

### **Principe 1: Waarneembaar**

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



### **Richtlijn 1.3: Aanpasbaar**

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

#### ***Succescriterium 1.3.4: Weergavestand***

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

- Geen problemen aangetroffen

#### ***Succescriterium 1.3.5: Identificeer het doel van de input***

Het doel van elk invoerveld waarmee informatie van de gebruiker wordt verzameld, kan door software bepaald worden wanneer:

Het invoerveld een doel dient dat is geïdentificeerd in de paragraaf [Inputdoelen voor Componenten van de Gebruikersinterface](#); en

De content wordt geïmplementeerd met behulp van technologieën die ondersteuning bieden bij het identificeren van de verwachte betekenis van formulier-invoergegevens.

- Geen problemen aangetroffen

### **Richtlijn 1.4: Onderscheidbaar**

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

#### ***Succescriterium 1.4.10: Reflow***

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

Verticaal scrollbare content met een breedte gelijkwaardig aan 320 CSS-pixels;

Horizontaal scrollbare content met een hoogte gelijkwaardig aan 256 CSS-pixels;

Met uitzondering van delen van de content die voor het gebruik of de betekenis een tweedimensionale lay-out vereisen.

- Geen problemen aangetroffen

### **Succescriterium 1.4.11: Contrast van niet-tekstuele content**

De visuele weergave van het volgende heeft een contrastverhouding van ten minste 3:1 ten opzichte van aangrenzende kleuren:

Componenten van de gebruikersinterface: Visuele informatie die vereist is om componenten van de gebruikersinterface en statussen te identificeren, met uitzondering van inactieve componenten of componenten waarvan de weergave van de component wordt bepaald door de user agent en niet wordt aangepast door de auteur;

Grafische objecten: Delen van afbeeldingen die vereist zijn om de content te begrijpen, behalve wanneer een specifieke weergave van afbeeldingen essentieel is voor de informatie die wordt overgebracht.

1. De links met de vragen op de pagina 'veel gestelde vragen' krijgen een andere achtergrondkleur wanneer ze de toetsenbordfocus krijgen. De achtergrondkleur wordt #f2ded7 en er komt gekleurde streep onder (#f2ded7;) in plaats van een grijze streep. De contrastverhouding van beide kleuren met de witte achtergrond is niet voldoende (respectievelijk 1,1:1 en 1,3:1).

Voor slechtzienden is deze focusstijl moeilijk waar te nemen en het is dus moeilijk te weten welk element ze kunnen activeren als ze met het toetsenbord navigeren.

Een oplossing zou kunnen zijn om de border-kleur donkerder te maken en de border niet alleen te tonen onderaan, maar om het hele element. De links in de header krijgen een dikke border in de oranje kleur #D27311. Deze linkstijl zou het

beste consequent doorgevoerd kunnen worden voor alle focusbare elementen die een witte achtergrond hebben, dus bijvoorbeeld ook het telefoonnummer onder de kop 'Heb je vragen over de GGD Contact?'.

- Op pagina: Veelgestelde vragen

### **Succescriterium 1.4.12: Tekstafstand**

Bij content die wordt geïmplementeerd met opmaaktalen die de volgende stijleigenschappen voor tekst ondersteunen, is er geen sprake van verlies van content of functionaliteit door het instellen van alle volgende, en door het niet wijzigen van andere stijleigenschappen:

Regelhoogte (regelafstand) naar ten minste 1,5 keer de lettergrootte;

Afstand tussen alinea's naar ten minste 2 keer de lettergrootte;

Letterafstand (spatiëren van letters) naar ten minste 0,12 keer de lettergrootte;

Spatiëren van woorden naar ten minste 0,16 keer de lettergrootte.

- Geen problemen aangetroffen

### **Succescriterium 1.4.13: Content bij hover of focus**

Wanneer aanvullende content zichtbaar wordt en daarna weer verborgen, door het gebruik van hover met de aanwijzer of focus met het toetsenbord, gelden de volgende zaken:

Sluiten: Er is een mechanisme beschikbaar waarmee de aanvullende content kan worden gesloten zonder de aanwijzer hover of de toetsenbordfocus te verplaatsen, tenzij de aanvullende content een invoerfout communiceert of andere content niet verbergt of vervangt;

Aanwijsbaar: Wanneer een aanwijzer hover aanvullende content kan activeren, dan kan de

aanwijzer over de aanvullende content worden bewogen zonder dat deze verdwijnt;

Aanhouden: De aanvullende content blijft zichtbaar totdat de oorzaak voor de hover of focus is verwijderd, de gebruiker de content sluit of de informatie niet langer geldig is.

- Geen problemen aangetroffen

## **Principe 2: Bedienbaar**

Componenten van de gebruikersinterface en navigatie moeten bedienbaar zijn.

### **Richtlijn 2.1: Toetsenbordtoegankelijk**

Maak alle functionaliteit beschikbaar vanaf een toetsenbord.

#### ***Succescriterium 2.1.4: Enkel teken sneltoetsen***

Wanneer een sneltoets in content wordt geïmplementeerd door alleen letters (inclusief hoofdletters en kleine letters), leestekens, cijfers of symbolen te gebruiken, geldt ten minste één van de volgende zaken:

Uitzetten: Er is een mechanisme beschikbaar waarmee de sneltoets kan worden uitgezet;

Opnieuw toewijzen: Er is een mechanisme beschikbaar om de sneltoets opnieuw toe te wijzen aan één of meerdere niet-afdrukbare tekens (bijv. Ctrl, Alt, enz.);

Alleen actief bij focus: De sneltoets voor een component van de gebruikersinterface is alleen actief wanneer de betreffende component de focus heeft.

- Geen problemen aangetroffen

### **Richtlijn 2.5: Input Modaliteiten**

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

### **Succescriterium 2.5.1: Aanwijzergebaren**

Alle functionaliteit waarmee bij de bediening gebruik wordt gemaakt van meerpunts- of padgebaseerde gebaren, kan worden bediend met een enkele aanwijzer zonder een padgebaseerd gebaar, tenzij een meerpunts- of padgebaseerd gebaar essentieel is.

- Geen problemen aangetroffen

### **Succescriterium 2.5.2: Aanwijzerannulering**

Voor functionaliteit die kan worden bediend met een enkele aanwijzer, geldt ten minste één van de volgende zaken:

Geen down-event: Het down-event van de aanwijzer wordt niet gebruikt om enig onderdeel van de functie uit te voeren;

Afbreken of ongedaan maken: De functie wordt voltooid door het up-event en er is een mechanisme beschikbaar om de functie af te breken voordat deze wordt voltooid of om de functie ongedaan te maken als deze is voltooid;

Up reversal: Met het up-event wordt elk resultaat van het voorgaande down-event ongedaan gemaakt;

Essentieel: Het voltooien van de functie met het down-event is essentieel.

- Geen problemen aangetroffen

### **Succescriterium 2.5.3: Label in naam**

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

- Geen problemen aangetroffen

### **Succescriterium 2.5.4: Bewegingsactivering**

Functionaliteit die kan worden bediend door de beweging van een apparaat of beweging van een gebruiker, kan ook worden bediend met componenten van de gebruikersinterface. De reactie op de beweging kan worden uitgeschakeld om onbedoelde activering te voorkomen, behalve wanneer:

Ondersteunde interface: De beweging wordt gebruikt om de functionaliteit te bedienen via een door toegankelijkheid ondersteunde interface;

Essentieel: De beweging is essentieel voor de functie en wanneer de reactie op de beweging wordt uitgeschakeld, wordt de activiteit ongeldig gemaakt.

- Geen problemen aangetroffen

### **Principe 4: Robuust**

Content moet voldoende robuust zijn om betrouwbaar geïnterpreteerd te kunnen worden door een breed scala van user agents, met inbegrip van hulptechnologieën.

#### **Richtlijn 4.1: Compatibel**

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

#### **Succescriterium 4.1.3: Statusberichten**

In content die is geïmplementeerd met opmaaktalen kunnen statusberichten door software bepaald worden met behulp van rol (role) of eigenschappen (properties), zodat hulptechnologieën de berichten aan de gebruiker kunnen presenteren zonder dat ze de focus krijgen.

- Geen problemen aangetroffen

## 5 Overige adviezen en opmerkingen

Tijdens het onderzoek zijn 5 bevindingen gedaan die geen reden zijn tot afkeuring van een succescriterium, maar wel de toegankelijkheid en bruikbaarheid kunnen verbeteren.

1. De tekst in de footer (vanaf 'De GGD Contact-app is ontwikkeld door GGD...') staat in de koppenstructuur onder de kop 'Heb je vragen over de GGD Contact?'. Dit is nu correct, maar als de tekst 'Openingstijden' wordt veranderd in een kop, zoals wij aanraden in een bevinding onder succescriterium 1.3.1, dan heeft dit blokje een eigen h2-kopje nodig, bijvoorbeeld 'Over deze site' of iets dergelijks.

- Op pagina: [Home](#)
- Zie ook succescriterium 1.3.1

2. Er is geen h1-kop opgenomen op de pagina. Een h1-kop biedt een belangrijk navigatiepunt voor gebruikers van hulpapparatuur zoals screenreaders, waardoor ze gemakkelijk de hoofdinhoud van de pagina kunnen vinden.

Voeg een h1-element toe zodat de structuur van de pagina voor alle gebruikers, ook gebruikers van ondersteunende technologieën, voor iedereen duidelijk is.

Opmerking: dit is ook het geval op de pagina privacy. Voeg op alle pagina's een h1-element toe dat de inhoud van de pagina beschrijft.

- Op pagina: [Veelgestelde vragen](#)
- Zie ook succescriterium 1.3.1

3. De menu items zijn opgebouwd met een title-attribuut. Hierdoor wordt eerst de link uitgesproken door een screenreader en daarna de in de inhoud van de titel, dat is dubbel.

Het title-attribuut is hier niet nodig en kan verwijderd worden.

4. De link 'GHOR Nederland' in de footer is niet herkenbaar als link. Het is voor alle gebruikers niet herkenbaar, en kan dus eenvoudig gemist worden, niet specifiek

voor een gebruiker met een beperking. Het is daarom gemeld als een opmerking.

5. In de footer is een tekst opgenomen 'De GGD Contact-app is ontwikkeld [...]' met een vaste maat - `font-size: 16px;`. Voor gebruikers die de tekst willen vergroten met bijvoorbeeld een aangepast stylesheet is dit lastig. Alle tekst wordt vergroot, maar niet het blok Colofon.

Dit is gemeld als opmerking omdat de site wel in te zoomen is, voor gebruikers met een eigen stylesheet echter niet. Het is een zogenaamde 'best practice', een aanbeveling.



## 6 Screenshots

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

## 7 Organisatie

Dit onderzoek is in opdracht van Ministerie van volksgezondheid, welzijn en sport (VWS) 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.