



Deelinspectie WCAG 2.2 Techniek

Watermelon - Chat widget

16-6-2025



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1
Inleiding	3
Vragen of opmerkingen over dit document?	4
Onderzoeksgegevens	5
Algemene gegevens	5
Toegepaste norm	6
Inspectiemethode	6
Scope van de inspectie	6
Steekproef	7
Samples op basis van weergaven	7
Basisniveau van toegankelijkheid ondersteuning	8
User Agents	8
Tools	8
Extensies	9
Afhankelijke technologie	9
Samenvatting	10
Resultaten	11

Inleiding

Op verzoek van Watermelon, aanbieder van de chat widget, is een onderzoek uitgevoerd waarin vastgesteld is in hoeverre de widget voldoet aan de toegepaste norm: WCAG 2.2, niveau A & AA.

Het onderzoek is uitgevoerd volgens de richtlijnen gebaseerd op het waarmerk drempelvrij.nl, het Nederlandse kwaliteitsmerk voor toegankelijke websites.

WCAG staat voor Web Content Accessibility Guidelines, kortom, de internationale richtlijnen voor de gebruiksvriendelijkheid voor hen die beperkt zijn op het internet.

De WCAG 2.2 is opgedeeld in 4 principes:

1. Waarneembaar
2. Bedienbaar
3. Begrijpelijk
4. Robuust

Elk principe bestaat uit een aantal richtlijnen. Deze richtlijnen bevatten succescriteria waaraan de geïnspecteerde website moet voldoen.

Dit rapport omvat alle principes, richtlijnen en succescriteria voor een toegankelijke website die zijn gerelateerd aan technische aspecten. Dit betreft 48 van de 55 succescriteria.

Gezien de WCAG 2.2 geschreven is voor webpagina's zijn deze richtlijnen op basis van onze ervaring en expertise toegepast op de widget. Er is momenteel nog geen officiële consensus over de mate waarin de WCAG 2.2 werkelijk toepasbaar is.

Vragen of opmerkingen over dit document?

Mochten er vragen opdoen tijdens het doorlezen van dit document, dan kan er contact worden opgenomen via onderstaande gegevens:

Telefoonnummer: [010 - 304 50 40](tel:010-3045040)

E-mailadres: info@accessibleminds.nl

of lees meer over digitale toegankelijkheid op www.accessibleminds.nl

Onderzoeksgegevens

Algemene gegevens

Opdrachtgever	Watermelon
Onderzochte website	Chat widget – op een eigen acceptatie omgeving
Type onderzoek	WCAG 2.2 niveau AA
Versie van rapport	1.0
Datum rapport	16-6-2025
Inspectie partij	Accessible Minds B.V.

Toegepaste norm

WCAG 2.2 (<https://www.w3.org/TR/WCAG22/>).

Inspectiemethode

Deze inspectie is uitgevoerd volgens de evaluatiemethode WCAG-EM.

Er kan meer worden gelezen over deze methode op:

<https://www.w3.org/WAI/test-evaluate/conformance/wcag-em>

Scope van de inspectie

- Alle onderdelen van de Chat widget worden geïnspecteerd (op basis van de instellingen op <https://app.watermelon.ai/integrations/livechat-widget/>).
- Niet de pagina's van websites waarop de widget wordt gehost (op URI basis).
- Niet de van derden afkomstige inhoud en vormgeving (wettelijke uitzondering voor de overheid)

Steekproef

Samples op basis van weergaven

De chat widget is onder de volgende instellingen geïnspecteerd volgens de toegepaste norm (WCAG 2.2):

1. Witte achtergrond, default tekstkleuren (grijs, wit, zwart), kleurvariaties beperkt in header en iconen
2. Witte achtergrond, paarse (#5C37A6) en roze kleuren (#FFD3D3) van Accessible Minds, volledig in custom huisstijl.
3. Taalinstellingen op Nederlands, zowel met default (Engelse) teksten als volledig custom (Nederlandse) teksten

Basisniveau van toegankelijkheid ondersteuning

Gangbare webbrowsers en hulppapparatuur.

User Agents

Bij dit onderzoek zijn de volgende browsers gebruikt:

1. Google Chrome, versie 136 | Primair
2. Mozilla Firefox, versie 137
3. Microsoft Edge, versie 136

Tools

Bij dit onderzoek is er gebruikt gemaakt van de volgende voorleessoftware:

1. NVDA op Mozilla Firefox en Google Chrome
2. VoiceOver in combinatie met Apple Safari

Extensies

Bij dit onderzoek is er gebruikt van de volgende extensie(s):

- Axe Dev Tools – Mozilla Firefox & Google Chrome
- <https://webaim.org/resources/contrastchecker/>

Afhankelijke technologie

De widget maakt gebruik van de volgende technologieën:

- HTML
- CSS
- Javascript
- DOM
- WAI-ARIA
- SVG

Samenvatting

De inspectie van de chat widget is tot conclusie gekomen op 16-6-2025.

Dit onderzoek is uitgevoerd volgens de WCAG-richtlijnen op www.drempelvrij.nl. De gebruikte norm hiervoor is WCAG 2.2 met uitgangspunt niveau A & AA.

In dit rapport worden voorbeelden gegeven waar problemen zijn geconstateerd. Echter is dit geen compleet overzicht. Het onderzoek is indicatief voor de verschillende soorten problemen waardoor dit betekent dat één of meer van dezelfde problemen ook op andere locaties van de widget terug te vinden (kunnen) zijn.

Dit onderzoek wordt steekproefsgewijs uitgevoerd. Dit betekent dat sommige onderdelen van de widget wellicht niet gezien kan worden, maar wel daadwerkelijk verandering nodig hebben om te voldoen aan de richtlijnen van www.drempelvrij.nl. Het kan voorkomen dat nieuwe constatering in een herinspectie worden ondervonden.

Wanneer er verbeteringen of veranderingen worden doorgevoerd in de widget, dient er rekening te worden gehouden dat, door deze aanpassingen, nieuwe problemen kunnen ontstaan. Het is aangeraden om een nieuwe inspectie uit te laten voeren voor deze specifieke aanpassingen om zo, opnieuw te voldoen aan de gestelde norm.

Resultaten

Op dit moment voldoet de widget op 47 van de 48 succescriteria.

De bevindingen uit de initiële inspectie zijn merendeels goed opgepakt, waardoor een bijna volledig toegankelijk product staat, gefeliciteerd!

Helaas zijn er nog één probleem over, met helaas een grote impact voor de mogelijkheid die klanten hebben om een toegankelijke widget in te stellen. Door de kleur van de focusindicator op de widgetonderdelen buiten het chatvenster, zoals de knop om het chatvenster te openen, is het niet mogelijk om de widget volledig toegankelijk te maken op websites met bepaalde achtergrondkleuren.