



TOEGANKELIJKHEID

Voor iedereen bruikbaar. Zorgvuldig gebouwd.

Toegankelijkheid van de PubliekChat-widget

De PubliekChat-widget helpt bezoekers snel antwoord te vinden op hun vragen. Toegankelijkheid is daarbij een uitgangspunt, geen bijzaak. De widget werkt met het toetsenbord, met schermlezers, bij vergroting en met de instelling voor minder beweging, en controleert het contrast van uw huisstijlkleuren.

Volledig met het toetsenbord

Openen, vragen stellen, waarderen en sluiten zonder muis.

Geschikt voor schermlezers

Herkenbaar als chatvenster, met voorgelezen antwoorden en duidelijke knopnamen.

Goed leesbaar

Ruim voldoende contrast, ook met uw eigen huisstijlkleuren.

Rustig en schaalbaar

Bruikbaar bij vergroting en zonder animaties voor wie dat wil.

Getest en gedocumenteerd

Dit document beschrijft welke voorzieningen de widget heeft en hoe die zijn getest. Zo kan uw organisatie de widget eenvoudig meenemen in de eigen toegankelijkheidsverklaring.

Policy AI Assist | PubliekChat
hallo@publiekchat.nl | publiekchat.nl

1. Toegankelijkheid als uitgangspunt

Een widget voor alle bezoekers van uw website.

Publieke organisaties zijn er voor iedereen. Daarom is de PubliekChat-widget zo gebouwd dat ook bezoekers die geen muis gebruiken, met een schermlezer werken, de tekst vergroten of gevoelig zijn voor beweging hem zonder problemen kunnen gebruiken. Bij de ontwikkeling is gewerkt volgens de richtlijnen van WCAG 2.2, niveau AA, de standaard die ook voor websites van overheden geldt.

Wat de widget is

De widget is een chatvenster dat uw organisatie op de eigen website plaatst. Bezoekers openen het via een knop rechtsonder, stellen een vraag en krijgen een antwoord op basis van de informatie van uw organisatie.

2. Bediening met het toetsenbord

Alles bereikbaar zonder muis.

Handeling	Hoe het werkt
Openen	Met de Tab-toets naar de chatknop, daarna Enter of de spatiebalk. Zolang de chat gesloten is, kan het toetsenbord niet per ongeluk in het verborgen venster terechtkomen.
Vraag stellen	Na het openen staat de cursor direct in het invoerveld. Typ de vraag en verstuur met Enter.
Voorbeeldvragen	De voorgestelde vragen zijn knoppen die met Tab en Enter te kiezen zijn.
Waarderen en links	De waarderingssterren en de links in antwoorden zijn gewone knoppen en links, in een logische volgorde.
Binnen de chat blijven	Met Tab en Shift+Tab beweegt de focus rond binnen het chatvenster, zonder dat bezoekers er ongemerkt uit vallen.
Sluiten	De Esc-toets sluit de chat. De focus keert daarna terug naar de chatknop, zodat bezoekers verder kunnen waar ze waren.

Zichtbare focus

Elk bedienbaar onderdeel krijgt een duidelijke focusrand wanneer het met het toetsenbord wordt geselecteerd. Voor de chatknop en de verzendknop is een dubbele rand gebruikt, die op zowel lichte als donkere websites goed zichtbaar is. Op elke achtergrond haalt minstens één van de twee randen het vereiste contrast van 3:1; op een witte website is dat zelfs 14,7:1 en op een zwarte 21:1.

3. Schermlezers

Duidelijk voor wie niet of slecht ziet.

Voorziening	Wat het betekent voor de bezoeker
Herkenbaar chatvenster	De schermlezer meldt de chat als dialoogvenster met de naam 'Chat met ons'.
Nederlandse taal	De widget is gemarkeerd als Nederlandstalig, zodat de schermlezer de juiste uitspraak gebruikt.
Voorgelezen antwoorden	Nieuwe antwoorden worden automatisch voorgelezen, zonder de bezoeker te onderbreken.
Benoemde knoppen	Knoppen zonder zichtbare tekst hebben een duidelijke naam, zoals 'Chat openen', 'Chat sluiten', 'Bericht verzenden' en '4 van 5 sterren'.
Invoerveld met label	Het invoerveld wordt voorgelezen als 'Stel uw vraag'.
Status van de chatknop	De schermlezer meldt of de chat open of gesloten is.
Geen ruis	Decoratieve pictogrammen worden overgeslagen, zodat alleen relevante informatie wordt voorgelezen.

4. Kleur en contrast

Goed leesbaar, ook in uw eigen huisstijl.

De richtlijn vraagt voor gewone tekst een contrast van minimaal 4,5:1. De standaardkleuren van de widget liggen daar ruim boven.

Onderdeel	Contrast
Tekst van antwoorden	14,7:1
Voorbeeldvragen	10,3:1
Tekst in het invoerveld	7,2:1
Standaard hoofdkleur	6,3:1
Tekst onderaan de chat	5,9:1
Toelichtende tekst	5,6:1
Standaard accentkleur	5,0:1

Uw huisstijl, gecontroleerd

Uw organisatie kan de widget in de eigen huisstijlkleuren zetten. Bij het opslaan controleert het beheerpaneel automatisch of de kleuren voldoende contrast hebben (minimaal 4,5:1). Is dat niet zo, dan stelt het systeem direct een aangepaste kleur voor die wel voldoet. Afwijken kan alleen bewust en wordt vastgelegd, zodat de keuze later te verantwoorden is.

5. Vergroting en tekstgrootte

Bruikbaar op elk formaat.

Bezoekers die inzoomen of de tekst vergroten, kunnen de widget gewoon blijven gebruiken. Getest is op 200 procent zoom en bij een verdubbelde tekstgrootte: er valt niets weg, er ontstaat geen horizontale scrollbar en lange berichten lopen netjes door binnen het venster. Op smalle schermen, zoals telefoons, past het chatvenster zich automatisch aan de schermbreedte aan.

6. Beweging

Rustig voor wie dat nodig heeft.

Sommige mensen worden onwel of afgeleid door bewegende elementen. Zij kunnen in hun besturingssysteem de instelling 'minder beweging' aanzetten. De widget houdt daar rekening mee: het openen en sluiten, nieuwe berichten en de statusindicator verschijnen dan direct, zonder animatie. Dat het systeem een antwoord voorbereidt, blijft zichtbaar.

7. Hoe er is getest

Automatisch gescand en handmatig gecontroleerd.

Test	Resultaat
Automatische scan (axe-core 4.10.2, 26 oktober 2026)	Geen schendingen gevonden. De onderdelen die een scan niet zelf kan beoordelen, zoals contrast via huisstijlkleuren, zijn apart doorgerekend.
Toetsenbordtest	Openen, bedienen, rondgaan binnen de chat en sluiten met Esc werken zoals beschreven in hoofdstuk 2.
Zoom en tekstgrootte	Getest op 200 procent zoom, verdubbelde tekst en een telefoonbreedte. Alles blijft bruikbaar.
Minder beweging	Getest met de instelling 'minder beweging' ingeschakeld. Animaties staan uit.
Contrast	Alle standaardkleuren doorgerekend volgens de WCAG-formule; zie hoofdstuk 4.

Openheid over de reikwijdte

Deze tests zijn uitgevoerd door PubliekChat zelf. Een volledige audit door een externe, onafhankelijke partij en een test met schermlezers zoals NVDA of VoiceOver hebben nog niet plaatsgevonden. Bevindingen uit zo'n audit of uit de praktijk nemen wij graag mee in een volgende versie.

8. Voor uw organisatie

Eenvoudig mee te nemen in uw eigen verantwoording.

Publieke organisaties publiceren een toegankelijkheidsverklaring voor hun website (zie digitoegankelijk.nl). De widget is een onderdeel van uw website en kan daarin worden meegenomen. Dit document geeft u de informatie die u daarvoor nodig hebt. Laat de widget meetoetsen wanneer uw website wordt onderzocht; de bevindingen helpen ons de widget verder te verbeteren.

Vragen of een melding?

Ervaat een bezoeker een probleem met de toegankelijkheid van de widget, of heeft uw organisatie een vraag? Neem contact op via hallo@publiekchat.nl. Wij reageren zo snel mogelijk.

9. Over dit document

Actuele informatie over de widget.

Dit document beschrijft de toegankelijkheidsvoorzieningen van de PubliekChat-widget op de datum hieronder. Bij relevante wijzigingen aan de widget wordt het document bijgewerkt.

Onderdeel	Gegevens
Aanbieder	Policy AI Assist, handelend onder de naam PubliekChat
KVK	88843564
Contact	hallo@publiekchat.nl
Website	publiekchat.nl
Document	Toegankelijkheid van de PubliekChat-widget, versie 1.0
Datum	26 oktober 2026
Uitgangspunt	WCAG 2.2, niveau AA
Herziening	Bij relevante wijzigingen aan de widget; reguliere herziening uiterlijk oktober 2027.