

CARDAN Technobility

WCAG 2.1 inspectie niveau AA

www.douane.nl

Opdrachtgever: Belastingdienst

Website: www.douane.nl

Rapportversie: 1.0

Tilburg, 3 september 2021

INHOUDSOPGAVE

Inleiding.....	3
Onderzoeksgegevens.....	4
Algemene gegevens.....	4
Scope van het onderzoek.....	4
Steekproef.....	4
Inspectiemethode.....	4
Toegepaste norm.....	4
Gebruikte technieken.....	4
Basisniveau van toegankelijkheidsondersteuning.....	4
User agents.....	5
Afhankelijke technologie.....	5
Inspectie-instelling.....	5
Samenvatting.....	6
Uitzonderingen.....	7
PDF.....	7
Video.....	7
Kaarten en karteringsdiensten.....	7
Beoordeling.....	8
Waarneembaar.....	8
Bedienbaar.....	9
Begrijpelijk.....	10
Robuust.....	10
Onderzoeksscores.....	10
Onderzoeksresultaten.....	11
Principe 1: Waarneembaar.....	11
Richtlijn 1.1: Tekstalternatieven.....	11
Richtlijn 1.2: Op tijd gebaseerde media.....	12
Richtlijn 1.3: Aanpasbaar.....	14
Richtlijn 1.4: Onderscheidbaar.....	16
Principe 2: Bedienbaar.....	22
Richtlijn 2.1: Toetsenbordtoegankelijk.....	22
Richtlijn 2.2: Genoeg tijd.....	24
Richtlijn 2.3: Toevallen.....	25
Richtlijn 2.4: Navigeerbaar.....	26
Richtlijn 2.5: Input Modaliteiten.....	31
Principe 3: Begrijpelijk.....	33
Richtlijn 3.1: Leesbaar.....	33
Richtlijn 3.2: Voorspelbaar.....	34
Richtlijn 3.3: Assistentie bij invoer.....	36
Principe 4: Robuust.....	37
Richtlijn 4.1: Compatibel.....	37
Bijlage 1: Pagina's in de steekproef van het onderzoek.....	41
Steekproef.....	41

INLEIDING

Op verzoek van Belastingdienst, aanbieder van de website www.douane.nl, is een handmatig onderzoek uitgevoerd waarin vastgesteld is in hoeverre de website voldoet aan WCAG 2.1, niveau AA. Het onderzoek is uitgevoerd volgens de richtlijnen van het Waarmerk drempelvrij.nl, het Nederlandse kwaliteitsmerk voor toegankelijke websites.

WCAG staat voor Web Content Accessibility Guidelines. Dit zijn de internationale richtlijnen voor toegankelijkheid van webcontent. De WCAG 2.1 zijn opgedeeld in vier principes, namelijk: Waarneembaar, Bedienbaar, Begrijpelijk en Robuust. Elk principe bestaat uit een aantal richtlijnen. Elke richtlijn is vervolgens opgedeeld in één of meerdere meetbare succescriteria. Omdat WCAG 2.1 techniek-onafhankelijk is opgesteld, kan hiermee de toegankelijkheid van alle content op het web worden gemeten.

Toepassing van WCAG 2.1 is sinds 23 december 2018 verplicht volgens de Europese richtlijnen voor digitale toegankelijkheid (EN 301 549). De Nederlandse richtlijnen voor digitale toegankelijkheid staan in het [Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid](#) en volgen net als het Waarmerk drempelvrij.nl deze Europese richtlijn (EN 301 549). Een website die voldoet aan WCAG 2.1 voldoet daarmee dus zowel aan de Nederlandse als de Europese richtlijnen voor digitale toegankelijkheid.

Dit rapport beschrijft per succescriterium in hoeverre de website al dan niet voldoet.

Heeft u naar aanleiding van dit rapport inhoudelijke vragen, dan kunt u contact met ons opnemen om deze te bespreken. Onze voorkeur gaat uit naar contact via e-mail: technobility@cardan.com. Vermeldt u hierbij alstublieft de naam van uw organisatie (Belastingdienst) en de datum van het rapport (3 september 2021).

ONDERZOEKSGEGEVENS

Algemene gegevens

Opdrachtgever	: Belastingdienst
Onderzochte website	: www.douane.nl
Type onderzoek	: WCAG 2.1 inspectie niveau AA
Versie van rapport	: 1.0
Datum rapport	: 3 september 2021
Inspectie-instelling	: Cardan Technobility
Inspecteur	: Teun Gielen
Senior Consultant	: Gerard Copinga

Scope van het onderzoek

- Alle pagina's op www.douane.nl (URI-basis)
- Het gaat om de pagina's op www.belastingdienst.nl met de groene stijlenmerken (Op verzoek opdrachtgever)

Tussen haakjes staat de reden waarom een gedeelte wel of niet is meegenomen. Dit is conform de regels voor het bepalen van de scope in de evaluatiemethode WCAG-EM of valt onder een van de [uitzonderingen van digitoegankelijk](#).

Steekproef

Aantal pagina's: 11 (zie bijlage 1 voor de URI's in de volledige steekproef)

Inspectiemethode

Dit onderzoek (inspectie) is uitgevoerd conform de evaluatiemethode WCAG-EM. Deze methode is aanbevolen volgens digitoegankelijk. Een overzicht van de gebruikte methode is te vinden op de pagina: <https://www.w3.org/WAI/test-evaluate/conformance/wcag-em/>.

Toegepaste norm

WCAG 2.1 (www.w3.org/Translations/WCAG21-nl/).

Gebruikte technieken

Bij het uitvoeren van dit onderzoek is er vanuit gegaan dat alle technieken van het W3C ondersteund worden en dus gebruikt mogen worden. Zie:

www.w3.org/TR/WCAG20-TECHS en www.w3.org/WAI/WCAG21/Techniques

Basisniveau van toegankelijkheidsondersteuning

Gangbare webbrowsers en hulpapparatuur.

User agents

Bij dit onderzoek zijn de volgende user agents gebruikt:

- Mozilla Firefox, versie 91 (primair)
- Google Chrome, versie 92
- Microsoft Edge 92

Afhankelijke technologie

- HTML
- CSS
- JavaScript
- DOM
- WAI-ARIA

Inspectie-instelling

Deze inspectie is uitgevoerd door Cardan Technobility.

Adres : TalentSquare 13, 5038 LX Tilburg
Telefoon : 088-5004070
E-mailadres : technobility@cardan.com
Website : www.technobility.nl

SAMENVATTING

Het onderzoek naar de toegankelijkheid van de website www.douane.nl is afgerond op 3 september 2021. Dit onderzoek is uitgevoerd volgens de richtlijnen van het Waarmark drempelvrij.nl. De gebruikte norm is WCAG 2.1 niveau AA.

Uit het onderzoek is gebleken dat de website helaas nog niet volledig voldoet aan alle succescriteria. Op dit moment voldoet de website aan 34 van de 50 succescriteria.

Deze subsite is echt onderdeel van de website van de belastingdienst. Dat maakt dat bepaalde problemen en oplossingen die voor de website gebruikt zijn ook op deze pagina's voorkomen. Het advies is daarom ook om deze website niet los te zien van de website van de belastingdienst. Het verschil in score wordt met name veroorzaakt doordat er in deze steekproef geen pagina's met video zijn opgenomen, dat type pagina is bij het maken van deze steekproef niet aangetroffen.

Bijna alle teksten hebben voldoende contrast, er is één fout gemaakt op de homepage. Wat dit betreft wordt dus al goed met toegankelijkheid rekening gehouden.

Er zijn echter ook nog toegankelijkheidsproblemen gevonden. Zo zijn niet alle onderdelen met het toetsenbord te bedienen en is de toetsenbordfocus niet altijd (goed) zichtbaar. Ook is er net als bij de belastingdienst niet overal gebruik gemaakt van een methode om herhalende content te omzeilen met een skiplink. Ook zijn er problemen aangetroffen bij alle drie de succescriteria binnen het principe robuust, dit kan tot gevolg hebben dat browsers en hulpsoftware verschillende onderdelen niet allemaal hetzelfde interpreteren. Zie de rapportage voor een volledig overzicht van de gevonden problemen. Bij een aantal van deze problemen is aangegeven hoe dit op te lossen is. Voor de meeste problemen zijn meerdere oplossingen mogelijk. De oplossing in de rapportage is daarom slechts een suggestie. Als een andere oplossing beter past, kan die eventueel ook gebruikt worden.

In dit rapport worden slechts voorbeelden gegeven van aangetroffen problemen; dit is echter geen compleet overzicht. Het onderzoek is indicatief voor de verschillende soorten problemen die gevonden zijn. Het kan dus zijn dat een soort probleem op meer plaatsen binnen de website voorkomt, maar dat maar enkele voorbeelden zijn genoemd.

Omdat het onderzoek uit een steekproef bestaat, kan het zijn dat een probleem niet gesignaleerd wordt. Uiteraard proberen we de steekproef zodanig te maken dat dit geminimaliseerd wordt, maar het kan nooit uitgesloten worden. Het kan dan wel bij een volgend onderzoek worden opgemerkt.

Wanneer verbeteringen worden doorgevoerd, moet u er rekening mee houden dat hierdoor nieuwe toegankelijkheidsproblemen kunnen ontstaan.

Uitzonderingen

Bij dit onderzoek is uitgegaan van de Europese standaard voor toegankelijkheidseisen, de EN 301 549-norm, waarin wordt verwezen naar de internationale toegankelijkheidsrichtlijn WCAG 2.1. Sommige inhoud van websites hoeft op dit moment (nog) niet te voldoen aan de toegankelijkheidseisen. Denk bijvoorbeeld aan oude PDF's en video's. Hiervoor geldt vanuit de Europese richtlijn voor de toegankelijkheid van overheidswebsites en -apps een (tijdelijke) uitzondering. Het is natuurlijk wel aan te raden om de gevonden problemen op te lossen. Bezoekers met een beperking kunnen namelijk verminderd gebruik maken van deze inhoud. Blinden en slechthorenden kunnen bijvoorbeeld vaak slecht overweg met ontoegankelijke PDF's en niet-ondertitelde video's zijn nutteloos voor doven en slechthorenden.

Organisaties die zich beroepen op deze uitzonderingen, moeten in de toegankelijkheidsverklaring aangeven welke maatregelen ter verbetering zijn genomen, welke alternatieven worden geboden en wanneer wel aan de verplichting zal worden voldaan.

Ga voor de volledige uitleg naar

<https://www.digitoegankelijk.nl/wetgeving/specifieke-situaties>.

PDF

Alle kantoorbestanden die na 23 september 2018 op een digitaal kanaal worden geplaatst, moeten toegankelijk zijn.

Let op: documenten voor actieve administratieve processen moeten altijd toegankelijk zijn. Denk bijvoorbeeld aan een PDF-formulier voor het aanvragen van een paspoort of vergunning.

In dit onderzoek worden alleen PDF's onderzocht die toegankelijk moeten zijn.

Video

Alle video's die vanaf 23 september 2020 worden gepubliceerd, moeten volledig toegankelijk zijn.

Voor video's die tijdens dit onderzoek online staan, wordt ervan uitgegaan dat deze toegankelijk moeten zijn.

Kaarten en karteringsdiensten

Online kaarten en karteringsdiensten hoeven niet toegankelijk te zijn.

Let op: essentiële informatie voor navigatie moet wel een digitaal, toegankelijk alternatief hebben. Aangeraden wordt om deze kaarten en karteringsdiensten wel zoveel mogelijk toegankelijk te maken.

BEOORDELING

Hieronder staat een overzicht van alle WCAG 2.1 succescriteria van niveau A en AA verdeeld over de 4 principes: Waarneembaar, Bedienbaar, Begrijpelijk en Robuust. Per succescriterium is een korte omschrijving gegeven, het niveau en of de pagina's uit de steekproef voldoen aan het succescriterium of niet. Als ze niet voldoen aan een succescriterium is in het volgende hoofdstuk een overzicht te vinden van de bevindingen die tot deze conclusie hebben geleid.

Waarneembaar

criterium	criteriumomschrijving	Niveau	Resultaat
1.1.1	Niet tekstuele content	A	Voldoet niet
1.2.1	Louter-geluid en louter-videobeeld (vooraf opgenomen)	A	Voldoet
1.2.2	Ondertiteling 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 niet
1.3.2	Betekenisvolle volgorde	A	Voldoet
1.3.3	Zintuiglijke eigenschappen	A	Voldoet
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 niet

criterium	criteriumomschrijving	Niveau	Resultaat
1.4.11	Contrast van niet-tekstuele content	AA	Voldoet niet
1.4.12	Tekstafstand	AA	Voldoet
1.4.13	Content bij hover of focus	AA	Voldoet

Bedienbaar

criterium	criteriumomschrijving	Niveau	Resultaat
2.1.1	Toetsenbord	A	Voldoet niet
2.1.2	Geen toetsenbordval	A	Voldoet
2.1.4	Enkel teken 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	Blokken omzeilen	A	Voldoet niet
2.4.2	Paginatitel	A	Voldoet
2.4.3	Focus volgorde	A	Voldoet niet
2.4.4	Linkdoel (in context)	A	Voldoet niet
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

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

Robuust

criterium	criteriumomschrijving	Niveau	Resultaat
4.1.1	Parsen	A	Voldoet niet
4.1.2	Naam, rol, waarde	A	Voldoet niet
4.1.3	Statusberichten	AA	Voldoet niet

Onderzoeksscores

Principe	Niveau A		Niveau AA		Totaal	
	Behaalde score	Maximale score	Behaalde score	Maximale score	Behaalde score	Maximale score
Waarneembaar	7	9	7	11	14	20
Bedienbaar	10	14	2	3	12	17
Begrijpelijk	5	5	3	5	8	10
Robuust	0	2	0	1	0	3
Totaal	22	30	12	20	34	50

ONDERZOEKSRESULTATEN

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 (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 set webpagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Opmerkingen

Op pagina <https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/douane/douane> staat bovenaan het logo van de douane met het tekstalternatief "logo belastingdienst". Dit type probleem komt op meerder pagina's voor. Op pagina <https://www.belastingdienst.nl/bibliotheek/handboeken/html/boeken/HVGEM/> heeft ditzelfde logo het tekstalternatief "Belastingdienst" en op pagina https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/douane_voor_bedrijven/vervoer/vervoer/bedrijfsverzegelingen/container_bolt_seals/alfanumeriek is het tekstalternatief "logo" ook onvoldoende.

Op pagina https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/douane_voor_bedrijven/naslagwerken_en_overige_informatie/handboeken_douane/handboek_douane/handboek_douane staan link met de class "bld-external". Achter deze links staat een icoon dat aangeeft dat deze links verwijzen naar een extern domein. Die visuele informatie is niet beschikbaar in een tekstalternatief. Het gaat om alle vijf de links onder de kop "Wetteksten DWU".

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 louter-geluid 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: Geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

Succescriterium 1.2.2: Ondertiteling voor doven en slechthorenden (vooraf opgenomen) (Niveau A)

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: Geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

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: Geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

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: Geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

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

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

Resultaat

 Voldoet: Geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

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 niet: De onderzochte set webpagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Opmerkingen

Op pagina https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/douane_voor_bedrijven/douane_voor_bedrijven staan onder de kop “Belangrijke datums” staan twee links met daaronder een datum. De datum in de code onder de link plaatsen is niet voldoende om de relatie tussen de link en de datum goed aan te geven. Het is een optie om de datum en tekst samen in één link te zetten. Het ontbreken van deze relatie is ook een probleem voor succescriterium 2.4.4: Linkdoel (in context) doordat de links in een aparte div staan en daarmee geen context hebben met de onderstaande datum. Bij dit succescriterium gaat om de relatie tussen de tekst en de link bij succescriterium 2.4.4 gaat het om de context tussen de link en de omringende content (dat verschil in richting maakt uit). Doordat beide problemen dezelfde oplossing hebben is dit probleem niet nogmaals vermeld bij succescriterium 2.4.4: Linkdoel (in context). Dit type probleem komt ook voor op <https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/brexit-douane/brexit-en-uw-douanezaken>.

Succescriterium 1.3.2: Betekenisvolle volgorde (Niveau A)

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

Resultaat



Voldoet: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium.

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: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium.

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 set webpagina's voldoet aan dit succescriterium.

Succescriterium 1.3.5: Identificeer het doel van de input (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: Geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

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 set webpagina's voldoet aan dit succescriterium.

Succescriterium 1.4.2: Geluidsbediening (Niveau A)

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.

Resultaat

 Voldoet: Geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

Succescriterium 1.4.3: Contrast (minimum) (Niveau AA)

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:** 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 set webpagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Opmerkingen

Op pagina <https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/douane/douane> staan onder de kop “Nieuws” drie “Lees meer” linkt met een contrast van 4,1:1.

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 set webpagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Opmerkingen

Om dit succescriterium te testen is de resolutie 1024x768 met 200% zoom gebruikt. Een deel van de gebruikers die genoodzaakt zijn om de herschaalde versie van de website te gebruiken zijn ook niet in staat om de muisaanwijzer waar te nemen. Om die reden is het noodzakelijk dat deze herschaalde versie van de website met het toetsenbord te bedienen is. Het probleem is dat het hoofdmenu op de herschaalde versie van de website niet werkt. Het is mogelijk om de link “menu” te activeren, maar niet het hele menu komt in beeld en het is niet mogelijk om de toetsenbordfocus op een van deze links te zetten. Dit betreft daarmee een verlies van content en een verlies van functionaliteit. Bij het controleren van de toetsenbord toegankelijkheid van de herschaalde website is alleen het hoofdmenu gecontroleerd. De menu's “Zoeken” en “Inloggen” werken wel.

<https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/douane/douane>

Op bijna alle pagina's staat rechts de paarse verticale “Feedback” link. Na het openen van die link komt een pop-up in beeld. In dat venster staat bij het eerste invoerveld “Waarvoor bent u op onze website?” een lange placeholder tekst. Die tekst is niet volledig zichtbaar als de pagina's bekeken wordt op de resolutie 1024x768 met 200% zoom. Het advies is om deze instructie niet als placeholder tekst op dit formulier te zetten. De tekst onderaan verdeelt zich wel goed over meerdere regels.

<https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/douane/douane>

Op pagina https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/douane_voor_bedrijven/vervoer/vervoer/bedrijfsverzegelingen/container_bolt_seals/alfanumeriek is op de niet herschaalde versie van deze pagina's een navigatie zichtbaar in de linkerkolom. Door deze te vervangen door een uitklapbare kop met de naam van de pagina als naam voldoen deze pagina's niet. Deze kop is niet met het toetsenbord te activeren en de zichtbare tekst op het interactieve element geeft niet aan wat de functie van dit element is. De tekst "Alfanumeriek" maakt niet duidelijk dat je via dit element kunt navigeren naar de andere pagina's. Dit type probleem komt ook voor op https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/douane_voor_bedrijven/naslagwerken_en_overige_informatie/handboeken_douane/handboek_douane/handboek_douane.

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 set webpagina's voldoet aan dit succescriterium.

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 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.

Resultaat



Voldoet niet: De onderzochte set webpagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Opmerkingen

De pagina <https://www.belastingdienst.nl/bibliotheek/handboeken/html/boeken/HVGEM/> bevat verticaal scrollbare content. Horizontaal scrollen mag hier niet voor alle soorten content gebruikt worden. Teksten of links die zonder verlies van content onder elkaar geplaatst kunnen worden moeten reflow krijgen en daarmee verdeeld worden over meerdere regels.

Op pagina https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/douane_voor_bedrijven/vervoer/vervoer/bedrijfsverzegelingen/container_bolt_seals/alfanumeriek is het nodig om verticaal te scrollen om alle informatie in de tabel te zien. Doordat alle informatie boven en onder de tabel in een venster met 320 CSS-pixels past is dat geen probleem. De tabel valt onder de uitzondering voor tweedimensionale layout.

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 niet: De onderzochte set webpagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Opmerkingen

Op pagina <https://www.belastingdienst.nl/bibliotheek/handboeken/html/boeken/HVGEM/> staat de link "Douane voor bedrijven" in een kader van een andere kleur groen, dan de overige drie links in het hoofdmenu. Het contrast tussen deze twee kleuren groen is 1,5:1. Dat verschil in kleur is onvoldoende om visueel aan te geven dat deze pagina onderdeel is van "Douane voor bedrijven". Op de overige pagina's is een broodkruimelpad direct onder het hoofdmenu gebruikt als alternatief voor dit soort informatie. Op deze pagina staat een onvolledig broodkruimelpad op een andere relatieve positie te opzichte van het hoofdmenu.

Onderaan de pagina

<https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/brexit-douane/content/brexit-intracommunautaire-regels-voor-btw-niet-meer-geldig> staat de vraag “Heeft deze informatie u geholpen?” met de keuzerondjes “Ja” en “Nee”. Het contrast tussen het rondje en de achtergrond moet minimaal 3,0:1 om ervoor te zorgen dat visueel duidelijk is dat het hier om twee keuzerondjes (radiobuttons) gaat. Het contrast van die rondjes is op dit moment 2,8:1. Op andere pagina's is deze vraag anders vormgegeven en de versie in de grijze balk voldoet wel aan dit succescriterium. Dit type probleem komt ook voor op andere pagina's zoals <https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/contact/content/belastingtelefoon-douane> en <https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/contact/content/social-media-douane>.

Op pagina <https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/contact/content/social-media-douane> is een aangepaste toetsenbordfocus gebruikt op de knop “zoek” in de blauwe balk bovenaan. De gebruikte blauwe rand moet voldoende contrast hebben met de blauwe achtergrond om zichtbaar te maken dat het kader om deze knop heen staat. Het contrast op de blauwe achtergrond is met 2,5:1 onvoldoende. De lijn links heeft met 4,5:1 wel voldoende contrast maar die lijn alleen is onvoldoende om te bepalen dat de focus op de knop staat. Dit type probleem komt ook voor op andere pagina's zoals <https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/bagage/bagage> en <https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/internetaankopen/internetaankopen>. Verdere voorbeelden van dit type probleem worden niet gegeven.

Op pagina <https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/internetaankopen/internetaankopen> staat de knop “Stel uw vraag”. Onder deze knop zit een lightbox met een bot die vragen beantwoordt. In die pop-up staat het invoerveld “U zegt”. De rand van dit invoerveld heeft met 1,6:1 onvoldoende contrast om goed zichtbaar te zijn.

Succescriterium 1.4.12: Tekstafstand (Niveau AA)

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.

Uitzondering: Menselijke talen en scripts die geen gebruik maken van een of meer van deze eigenschappen voor tekststijl in schriftelijke tekst, kunnen voldoen aan de eisen door alleen gebruik te maken van de eigenschappen die bestaan voor de betreffende combinatie van taal en script.

Resultaat

Voldoet: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium.

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: Geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

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 (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.

Opmerking 1: deze uitzondering is gerelateerd aan de onderliggende functie, niet aan de invoer techniek. Als we bijvoorbeeld met de hand geschreven tekst invoeren, vereist de invoer techniek (met de hand geschreven tekst) padafhankelijke invoer, maar de onderliggende functie (tekstinvoer) vereist dat niet.

Opmerking 2: dit succescriterium verbiedt geen muisinvoer of andere invoermethoden naast de toetsenbordinput en wil dit ook niet ontmoedigen.

Resultaat



Voldoet niet: De onderzochte set webpagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Opmerkingen

Bij succescriterium 1.4.4: Herschalen van tekst staan enkele situaties die ervoor zorgen dat er niet voldaan wordt aan de eisen van dit succescriterium. Het gebruik van de toetsenbordinterface moet ook mogelijk zijn op de herschaalde versie van deze pagina. Om dat te testen is de resolutie 1024x768 met 200% gebruikt.

<https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/douane/douane>

Op pagina <https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/douane/douane> is het logo bovenaan een link. Deze link verwijst naar de homepage van de douane. De links "Home" verwijzen naar de homepage van de belastingdienst en zijn daarmee geen alternatief voor deze grote link bovenaan. Dit type probleem komt op (bijna) alle pagina's van de Douane terug. Het gebruik van tabindex="-1" op deze link voorkomt dat deze link toetsenbordfocus kan ontvangen.

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

Resultaat

 Voldoet: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium.

Succescriterium 2.1.4: Enkel teken 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: Geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

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 een van de volgende zaken: uitzetten, aanpassen, verlengen, realtime uitzondering, essentiële uitzondering of 20 uur uitzondering.

Resultaat



Voldoet: Geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

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, knipperring of scrolling, onderdeel is van een activiteit waar ze essentieel is en
- **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: Geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

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)

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.

Resultaat

Voldoet: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium.

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 (Niveau A)

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

Resultaat



Voldoet niet: De onderzochte set webpagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Opmerkingen

Op pagina <https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/douane/douane> is de skiplink "Ga direct naar hoofdcontent" gebruikt. Doordat het linkdoel geen focus kan ontvangen werkt deze link niet in alle browsers en hulpsoftware. Het advies is ook om de naam van deze link te vereenvoudigen naar bijvoorbeeld "Sla menu over" of "Ga direct naar inhoud".

Op onderstaande pagina's is geen mechanisme beschikbaar om blokken content die op meerdere webpagina's worden herhaald te omzeilen.

<https://www.belastingdienst.nl/bibliotheek/handboeken/html/boeken/HVGEM/>

https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/douane_voor_bedrijven/vervoer/vervoer/bedrijfsverzegelingen/container_bolt_seals/alfanumeriek

https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/douane_voor_bedrijven/naslagwerken_en_overige_informatie/handboeken_douane/handboek_douane/handboek_douane

Succescriterium 2.4.2: Paginatitel (Niveau A)

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

Resultaat



Voldoet: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium.

Opmerkingen

Alle pagina's in de steekproef zijn onderdeel van de website van de belastingdienst. Zolang dat het geval is is het advies om dat ook goed aan te geven in een paginatitel. Op dit moment verwijzen de links "Home" naar de homepage van de belastingdienst en niet naar <https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/douane/douane>. Dit is een probleem bij succescriterium 2.4.4: Linkdoel (in context). Doordat alle informatie op een webpagina altijd context heeft met de paginatitel is het gebruik van een goede titel een optie om dat probleem op te lossen. Gebruikers die naar douane.nl gaan hebben niet direct door dat zij via een redirect uitkomen op een pagina van de belastingdienst.

Succescriterium 2.4.3: Focus volgorde (Niveau A)

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.

Resultaat



Voldoet niet: De onderzochte set webpagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Opmerkingen

Op pagina https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/douane_voor_bedrijven/vervoer/vervoer/bedrijfsverzegelingen/container_bolt_seals/alfanumeriek klopt de volgorde van de toetsenbordfocus niet. Het probleem ontstaat nadat de toetsenbordfocus op de link "Home" in het broodkruimelpad landt. De toetsenbordfocus zou hierna eerst de rest van het broodkruimelpad moeten afgaan voordat deze naar de lijsten met links in de linkerkolom gaat. De oorzaak van deze fout is waarschijnlijk het niet perfect gebruik van het attribuut tabindex. Dit type probleem komt ook voor op https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/douane_voor_bedrijven/naslagwerken_en_overige_informatie/handboeken_douane/handboek_douane/handboek_douane.

Op alle pagina's opent de link "Menu" een lightbox (modal) met daarin meerdere links. De toetsenbordfocus moet in dit menu blijven zolang dat menu open staat. Het is toegestaan dat het menu automatisch sluit als de toetsenbordfocus uit het menu komt, maar dan moet het menu ook sluiten zodra de toetsenbordfocus er buiten komt. Bijvoorbeeld op pagina https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/douane_voor_bedrijven/vervoer/vervoer/bedrijfsverzegelingen/container_bolt_seals/alfanumeriek wordt het menu pas gesloten als de focus op de knop "zoek" komt. Het menu moet gesloten worden zodra de toetsenbordfocus in het invoerveld komt te staan. Dit type probleem komt ook op pagina https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/douane_voor_bedrijven/naslagwerken_en_overige_informatie/handboeken_douane/handboek_douane/handboek_douane.

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 niet: De onderzochte set webpagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Opmerkingen

Links kunnen maar op enkele manieren context krijgen van andere content. Een link die onder een kop of tekst staat heeft niet automatisch context met die bovenstaande content. Doordat alle links op een pagina wel context hebben met de paginatitel van een pagina is het advies om in die titel ook aan te geven dat dit een pagina van de belastingdienst is. Op die manier geldt voor pagina's zoals <https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/douane/douane> en https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/douane_voor_bedrijven/vervoer/vervoer/bedrijfsverzegelingen/container_bolt_seals/alfanumeriek dat de link "Home" verwijst naar de homepage van de belastingdienst. Het gebruik van een paginatitel die aangeeft dat deze pagina's onderdeel zijn van de website van de belastingdienst is een mogelijke oplossing.

Op pagina <https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/douane/douane> staan drie “Lees meer” links onder de kop “Nieuws”. Deze links hebben geen context met de bovenstaande tekst en (h3)kop. Er zijn verschillende manieren om dit probleem op te lossen. Een hiervan is om de een visueel verborgen tekst toe te voegen met de tekst “over” gevolgd door de tekst in de kop boven het nieuwsbericht. Een andere oplossing is om deze links onderdeel te maken van het p-element waar ook de tekst van het bericht in staat. Een link die in hetzelfde p-element als de tekst staat heeft context met die tekst.

Succescriterium 2.4.5: Meerdere manieren (Niveau AA)

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.

Resultaat

 Voldoet: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium.

Succescriterium 2.4.6: Koppen en labels (Niveau AA)

Koppen en labels beschrijven het onderwerp of doel.

Resultaat

 Voldoet: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium.

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 set webpagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Opmerkingen

Op pagina <https://www.belastingdienst.nl/bibliotheek/handboeken/html/boeken/HVGEM/> is de toetsenbordfocus niet zichtbaar op de knop “Zoeken” in de blauwe balk bovenaan.

Op pagina https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/douane_voor_bedrijven/vervoer/vervoer/bedrijfsverzegelingen/container_bolt_seals/alfanumeriek staan in de linkerkolom meerdere links met een gekleurde achtergrond. Het gaat om de links “Vervoer” tot en met “Alfanumeriek”, de toetsenbordfocus op die links is niet zichtbaar. Dit type probleem komt ook voor op pagina https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/douane_voor_bedrijven/naslagwerken_en_overige_informatie/handboeken_douane/handboek_douane/handboek_douane.


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: Geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

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 voltooiën van de functie met het down-event is essentieel.

Resultaat

 Voldoet: De onderzochte set webpagina's voldoet 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 set webpagina's voldoet aan dit succescriterium.

Succescriterium 2.5.4: Bewegingsactivering (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, 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.

Resultaat

Voldoet: Geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

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 (Niveau A)

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

Resultaat



Voldoet: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium.

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

Resultaat



Voldoet: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium.

Opmerkingen

Op alle pagina's is het niet nodig om in de footer de kop "Language" en de onderstaande links een taalwisseling te geven. Dit wel doen is wel een verbetering van de toegankelijkheid.

<https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/douane/douane>

Richtlijn 3.2: Voorspelbaar

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

Succescriterium 3.2.1: Bij focus (Niveau A)

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

Resultaat

 Voldoet: De onderzochte set webpagina's voldoet 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 set webpagina's voldoet aan dit succescriterium.

Opmerkingen

Het volgende is niet fout, maar kan wel verbeterd worden:

Op meerdere pagina's met een algemene zoekfunctie zoals

<https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/douane/douane> komt mogelijk een lijst met suggesties in beeld bij het invoeren van een zoekopdracht. Het probleem met deze lijst is dat als de tabtoets wordt ingedrukt terwijl een van deze suggestie geselecteerd is de suggestie als zoekopdracht direct wordt uitgevoerd. Doordat voor gebruikers van hulpsoftware de linkteksten van de suggesties ook niet beschikbaar zijn is dat wel echt een probleem, maar het gebruiken van deze lijst met suggesties is niet de enige manier om iets te zoeken. Het zoeken via de website van de belastingdienst is geïnterpreteerd als alternatief en daarom hoeft deze zoekmethode met suggesties niet toegankelijk te zijn. Het advies is om deze methode met suggesties zoveel mogelijk te verbergen voor gebruikers van hulpsoftware. Zie succescriterium 4.1.3: Statusberichten, voor meer informatie.

Succescriterium 3.2.3: Consistente navigatie (Niveau AA)

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.

Resultaat

 Voldoet niet: De onderzochte set webpagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Opmerkingen

Op pagina <https://www.belastingdienst.nl/bibliotheek/handboeken/html/boeken/HVGEM/> staat in het hoofdmenu de link “Douane voor bedrijven” die op bijna alle andere pagina's de naam “Douane” heeft. Het probleem is dat op deze pagina die link ná de link “Intermediairs” staat. Op alle andere pagina's staat de link “Douane” vóór de link “Intermediairs” in het hoofdmenu. Het advies is om het hoofdmenu (met broodkruimelpad) op alle pagina's consistent te maken.

Succescriterium 3.2.4: Consistente identificatie (Niveau AA)

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

Resultaat

 Voldoet niet: De onderzochte set webpagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Opmerkingen

Op pagina <https://www.belastingdienst.nl/bibliotheek/handboeken/html/boeken/HVGEM/> worden in het hoofdmenu andere linkteksten gebruikt. De link naar de homepage die op alle andere pagina's de naam “Home” heeft wordt daar vervangen door een link met de naam “Privé”. Dit geldt ook voor de link “Ondernemers” die op deze pagina's is vervangen door “Zakelijk”. Hetzelfde geldt voor de link “Douane voor bedrijven” die op bijna alle andere pagina's de naam “Douane” heeft.

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: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium.

Succescriterium 3.3.2: Labels of instructies (Niveau A)

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

Resultaat

 Voldoet: De onderzochte set webpagina's voldoet 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 set webpagina's voldoet aan dit succescriterium.

Succescriterium 3.3.4: Foutpreventie (wettelijk, financieel, gegevens) (Niveau AA)

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: verzendingen kunnen ongedaan gemaakt worden, de gegevens zijn te controleren of de gegevens kunnen worden bevestigd.

Resultaat

 Voldoet: Geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

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 (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 niet: De onderzochte set webpagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Opmerkingen

Op pagina <https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/douane/douane> staan meerdere parsefouten. Op regels 88 en 89 staat het attribuut format met drie dubbele aanhalingstekens. Dat veroorzaakt meerdere parsefouten. Dit type probleem komt ook voor op andere pagina's zoals

<https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/bagage/bagage> en

<https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/internetaankopen/internetaankopen>.

Verdere voorbeelden van dit type probleem worden niet gegeven.

Op pagina <https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/douane/douane> staat een extra eindtag voor een script-element op regel 713. Dit type probleem komt ook voor op andere pagina's zoals <https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/bagage/bagage> en <https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/internetaankopen/internetaankopen>.

Verdere voorbeelden van dit type probleem worden niet gegeven.

Op pagina https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/douane_voor_bedrijven/vervoer/vervoer/bedrijfsverzegelingen/container_bolt_seals/alfanumeriek staat op regel 367 een dubbel attribuut. Dit type probleem komt ook voor op https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/douane_voor_bedrijven/naslagwerken_en_overige_informatie/handboeken_douane/handboek_douane/handboek_douane.

Op pagina https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/douane_voor_bedrijven/naslagwerken_en_overige_informatie/handboeken_douane/handboek_douane/handboek_douane zijn verschillende elementen niet goed genest. Het is niet toegestaan om de main af te sluiten terwijl er nog een section open staat. Die section sluiten na het sluiten van de main geeft meerdere parsefouten op regels 294, 438 en 439.

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 niet: De onderzochte set webpagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Opmerkingen

Op pagina https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/douane_voor_bedrijven/vervoer/vervoer/bedrijfsverzegelingen/container_bolt_seals/alfanumeriek staat een fieldset waarbij de legend niet goed aan de fieldset is gekoppeld. De oorzaak is dat de legend in de code binnen een openstaande div staat. Hierdoor is het voor hulpsoftware niet mogelijk om deze naam aan de fieldset te koppelen, de legend moet de 'first child' zijn van de fieldset om automatisch gekoppeld te worden. Er zijn twee visueel verschillende versies van de vraag "Heeft deze informatie u geholpen?" gebruikt. Beide versies hebben hetzelfde probleem. Dit type probleem komt dus ook voor op andere pagina's zoals

https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/douane_voor_bedrijven/naslagwerken_en_overige_informatie/handboeken_douane/handboek_douane/handboek_douane,
<https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/brexit-douane/content/brexit-intracommunautaire-regels-voor-btw-niet-meer-geldig> en dergelijke.

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 niet: De onderzochte set webpagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Opmerkingen

Op pagina <https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/internetaankopen/internetaankopen> staat de knop “Stel uw vraag”. Na het activeren van deze knop komt een lightbox in beeld met de kop “Vragen over uw internetaankopen? Onze virtuele assistent kan u helpen.” In deze chat is het mogelijk om teksten in de voeren die dan in beeld komen en daarbij komt er ook een reactie van de bot in beeld staan. Na het verzenden van een bericht komt de toetsenbordfocus terug op het invoerveld “U zegt”, dat is geen probleem. Het probleem is dat de reactie van de bot op het gegeven antwoord niet aan hulpsoftware gepresenteerd wordt. Deze tekst geldt onder dit succescriterium als een statusbericht. Een statusbericht is een bericht dat een verandering van content maar geen contextwijziging is en dat informatie geeft aan de gebruiker over het succes of de resultaten van een actie, over de wachtstatus van een applicatie, over de voortgang van een proces of over eventuele fouten. Op pagina's <https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Techniques/aria/ARIA23> en <https://www.w3.org/TR/wai-aria-1.2/#log> staat dat role="log" bedoeld is voor dit soort type berichten. Het toevoegen van die role aan de div met id="iChatLines" is in dit geval voldoende, maar geen ideale oplossing omdat in dit geval dan elke keer ook alle oude berichten worden gepresenteerd. De precieze oorzaak daarvan is niet helemaal duidelijk, het zou kunnen dat het gebruik van div-elementen dit probleem veroorzaakt. In werkende voorbeelden zoals die op <https://www.w3.org/WAI/WCAG21/working-examples/aria-role-log/chatlog.html> en <https://www.w3.org/WAI/WCAG21/working-examples/aria-role-log/serverlog.html> wordt een ul-element waaraan li-elementen worden toegevoegd gebruikt en dan wordt alleen het nieuwe bericht gepresenteerd aan hulpsoftware. Dit probleem is ook op te lossen door de nieuwe div een tabindex="-1" te geven en de toetsenbordfocus op die tekst te zetten (en niet op “U zegt”) als deze in beeld komt. Op die manier wordt deze tekst ook gepresenteerd aan de gebruiker. Andere oplossingen zijn ook mogelijk.

Het volgende is niet fout, maar kan wel verbeterd worden:

Op meerdere pagina's met een algemene zoekfunctie zoals

<https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/internetaankopen/internetaankopen>

wordt `aria-live="assertive"` gebruikt om een Engelstalige instructie te geven als er in een van de zoekvelden suggesties in beeld komen. Deze instructie wordt nu gepresenteerd via hulpsoftware bij het invoeren van elke letter. Dat is niet gebruiksvriendelijk. Ook is het zo dat de lijst met suggesties niet werkt met hulpsoftware. Bijvoorbeeld bij het invoeren van "Brexit" wordt bij het selecteren van een suggestie alleen de tekst "Brexit" gepresenteerd aan hulpsoftware, de linktekst van de suggestie is nu dus niet beschikbaar. Het advies is daarom ook om deze niet volledig toegankelijke zoekfunctie zoveel mogelijk te verbergen voor gebruikers van hulpsoftware om het gebruik van de zoekpagina van de belastingdienst zoveel mogelijk te stimuleren. Doordat de zoekfunctie op deze pagina een alternatief is worden deze problemen met het geven van instructies niet afgekeurd. Voor het toegankelijk maken van een dergelijke lijst met suggesties zie

<https://html.spec.whatwg.org/multipage/input.html#the-list-attribute> en

<https://www.w3.org/TR/wai-aria-practices-1.2/#combobox> voor informatie.

BIJLAGE 1: PAGINA'S IN DE STEEKPROEF VAN HET ONDERZOEK

Dit onderzoek is uitgevoerd op basis van een steekproef. De wijze waarop de steekproef is bepaald staat voorgeschreven in het evaluatiedocument WCAG-EM. Als een proces is meegenomen in het onderzoek staan ook alle procespagina's in de steekproef vermeld. Zie: <https://www.digitoegankelijk.nl/aanpak/toegankelijkheidsonderzoek>.

Steekproef

- <https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/douane/douane>
- <https://www.belastingdienst.nl/bibliotheek/handboeken/html/boeken/HVGEM>
- https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/douane_voor_bedrijven/vervoer/vervoer/bedrijfsverzegelingen/container_bolt_seals/alfanumeriek
- <https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/bagage/bagage>
- <https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/internetaankopen/internetaankopen>
- https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/douane_voor_bedrijven/douane_voor_bedrijven
- https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/douane_voor_bedrijven/naslagwerken_en_overige_informatie/handboeken_douane/handboek_douane/handboek_douane
- <https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/brexit-douane/brexit-en-uw-douanezaken>
- <https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/brexit-douane/content/brexit-intracommunautaire-regels-voor-btw-niet-meer-geldig>
- <https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/contact/content/belastingtelefoon-douane>
- <https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/contact/content/social-media-douane>