

# CARDAN Technobility

## WCAG 2.1 inspectie niveau AA

Welkom@bd 1.1.10 (390) op iOS

**Opdrachtgever:** Belastingdienst

**Mobiele applicatie:** Welkom@bd 1.1.10 (390)

**Rapportversie:** 1.0

Tilburg, 27 juli 2021

## INHOUDSOPGAVE

Inleiding.....	3
Onderzoeksgegevens.....	4
Algemene gegevens.....	4
Scope van het onderzoek.....	4
Steekproef.....	4
Inspectiemethode.....	4
Toegepaste norm.....	4
Gebruikte technieken.....	4
Gebruikte hardware en software.....	5
Inspectie-instelling.....	5
Samenvatting.....	6
Uitzonderingen.....	7
PDF.....	8
Video.....	8
Kaarten en karteringsdiensten.....	8
Beoordeling.....	9
Waarneembaar.....	9
Bedienbaar.....	10
Begrijpelijk.....	11
Robuust.....	11
Onderzoeksscores.....	11
Onderzoeksresultaten.....	12
Principe 1: Waarneembaar.....	12
Richtlijn 1.1: Tekstalternatieven.....	12
Richtlijn 1.2: Op tijd gebaseerde media.....	15
Richtlijn 1.3: Aanpasbaar.....	18
Richtlijn 1.4: Onderscheidbaar.....	21
Principe 2: Bedienbaar.....	27
Richtlijn 2.1: Toetsenbordtoegankelijk.....	27
Richtlijn 2.2: Genoeg tijd.....	29
Richtlijn 2.3: Toevallen.....	30
Richtlijn 2.4: Navigeerbaar.....	31
Richtlijn 2.5: Input Modaliteiten.....	34
Principe 3: Begrijpelijk.....	36
Richtlijn 3.1: Leesbaar.....	36
Richtlijn 3.2: Voorspelbaar.....	37
Richtlijn 3.3: Assistentie bij invoer.....	38
Principe 4: Robuust.....	40
Richtlijn 4.1: Compatibel.....	40
Bijlage 1: Schermen in de steekproef van het onderzoek.....	43
Steekproef (met de titels van de schermen).....	43

## INLEIDING

Op verzoek van Belastingdienst, aanbieder van de mobiele applicatie Welkom@bd 1.1.10 (390), is een onderzoek uitgevoerd waarin vastgesteld is in hoeverre de mobiele applicatie 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 en mobiele applicaties.

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 en in mobiele applicaties worden gemeten. Voor het onderzoek van (mobiele) applicaties bestaat er aparte documentatie onder de noemer WCAG2ICT.

De WCAG 2.1 richtlijnen zijn sinds 23 december 2018 verplicht volgens de Europese richtlijnen voor digitale toegankelijkheid (EN 301 549). De Nederlandse richtlijnen voor digitale toegankelijkheid staan 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 mobiele applicatie 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](mailto:technobility@cardan.com). Vermeldt u hierbij alstublieft de naam van uw organisatie (Belastingdienst) en de datum van het rapport (27 juli 2021).

## ONDERZOEKSGEGEVENS

### Algemene gegevens

Opdrachtgever	: Belastingdienst
Onderzochte mobiele applicatie	: Welkom@bd 1.1.10 (390)
Type onderzoek	: WCAG 2.1 inspectie niveau AA
Versie van rapport	: 1.0
Datum rapport	: 27 juli 2021
Inspectie instelling	: Cardan Technobility
Inspecteur	: Julia Zjochova
Senior Consultant	: Gerard Copinga

### Scope van het onderzoek

- Alle schermen van de mobiele applicatie Welkom@bd 1.1.10 (390)

### Steekproef

Zie bijlage 1 voor een beschrijving van de schermen in de 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/](http://www.w3.org/Translations/WCAG21-nl/)).

WCAG2ICT ([www.w3.org/TR/wcag2ict](http://www.w3.org/TR/wcag2ict)).

### 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](http://www.w3.org/TR/WCAG20-TECHS) en [www.w3.org/WAI/WCAG21/Techniques](http://www.w3.org/WAI/WCAG21/Techniques)

## **Gebruikte hardware en software**

Bij dit onderzoek is de volgende hardware en software gebruikt:

- Telefoon type: iPhone Xr
- OS type : iOS
- OS versie : 14.6
- iOS Voice-Over (en stembediening en andere toegankelijkheidsfuncties)
- Bluetooth draadloos toetsenbord
- iOS Accessibility Inspector

## **Inspectie-instelling**

Deze inspectie is uitgevoerd door Cardan Technobility.

Adres : TalentSquare 13, 5038 LX Tilburg  
Telefoon : 088-5004070  
E-mailadres : [technobility@cardan.com](mailto:technobility@cardan.com)  
Website : [www.technobility.nl](http://www.technobility.nl)

## SAMENVATTING

Het onderzoek naar de toegankelijkheid van de mobiele applicatie Welkom@bd 1.1.10 (390) is afgerond op 27 juli 2021. Dit onderzoek is uitgevoerd volgens de richtlijnen van het Waarmerk drempelvrij.nl. De gebruikte normen zijn WCAG 2.1 niveau AA en WCAG2ICT.

Uit het onderzoek is gebleken dat de mobiele applicatie helaas nog niet volledig voldoet aan alle succescriteria. Op dit moment voldoet de mobiele applicatie aan 37 van de 50 succescriteria.

De app is zowel liggend als staand te gebruiken. Als de telefoon 90 graden gedraaid wordt naar een liggende positie, draait de mobiele applicatie mee. De mobiele applicatie is daarmee in de liggende stand te gebruiken en is toegankelijk voor mensen met een motorische beperking die hun mobiel/tablet in een vaste stand hebben staan. De app is goed met een extern toetsenbord te bedienen. Er zijn ook geen situaties waar de bezoeker vast komt te zitten wanneer hij of zij met het extern toetsenbord navigeert. Wat dit betreft wordt dus al goed met toegankelijkheid rekening gehouden.

Er zijn echter ook nog toegankelijkheidsproblemen gevonden. De leesvolgorde van de content is niet overal logisch. In het overzicht van berichten worden onderdelen van een bericht in een verkeerde volgorde voorgelezen. Dit is verwarrend voor een blinde gebruiker. Niet alle niet-tekstuele content zoals afbeeldingen en knoppen zijn voorzien van een alternatieve tekst. Hierdoor is deze informatie niet beschikbaar voor gebruikers met voorleessoftware. Voorzie afbeeldingen die belangrijke informatie overbrengen altijd van een tekstueel alternatief.

Er zijn nog een aantal afbeeldingen gevonden die geen goede tekstuele omschrijving hebben gekregen. Dit is wel belangrijk voor mensen die blind zijn en de afbeelding zelf niet kunnen zien. Aan de hand van de omschrijving weten ze toch welke informatie in de afbeelding te zien is. Dit kan op een aantal plaatsen dus nog beter. 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 mobiele applicatie 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**

Voor mobiele applicaties geldt dat deze pas per 23 juni 2021 toegankelijk hoeven te zijn. Dat geldt dan ook voor alle andere content waar een uitzondering voor geldt. Denk daarbij bijvoorbeeld aan PDF documenten en video's die in een mobiele applicatie worden gebruikt.

Ondanks dat de mobiele applicaties nog niet toegankelijk hoeven te zijn, keuren we de problemen die we vinden wel af in dit onderzoek. Ook eventuele problemen in PDF documenten en/of video's die mogelijk in de mobiele applicatie worden gebruikt. In de toegankelijkheidsverklaring voor de mobiele applicatie kan dan aangegeven worden dat hier nog een uitzondering voor geldt vanuit de wetgeving.

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>, maar omdat het hier gaat om een mobiele applicatie gelden de genoemde tijdelijke uitzonderingen allemaal tot en met 23 juni 2021.

## **PDF**

Alle kantoorbestanden die na 23 september 2018 op een digitaal kanaal zijn geplaatst, moeten toegankelijk zijn vanaf 23 juni 2021.

**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 juni 2021 worden gepubliceerd, moeten volledig toegankelijk zijn.

Voor video's die tijdens dit onderzoek online staan, wordt ervan uitgegaan dat deze toegankelijk moeten zijn. Een uitzondering hierop is dat video's waarvan direct duidelijk is dat deze gepubliceerd zijn voor 23 juni 2021 niet afgekeurd worden.

### **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 niet
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 niet
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
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
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
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
3.2.4	Consistente identificatie	AA	Voldoet
3.3.1	Fout identificatie	A	Voldoet
3.3.2	Labels of instructies	A	Voldoet niet
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
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	5	9	7	11	12	20
Bedienbaar	12	14	3	3	15	17
Begrijpelijk	4	5	5	5	9	10
Robuust	1	2	0	1	1	3
<b>Totaal</b>	<b>22</b>	<b>30</b>	<b>15</b>	<b>20</b>	<b>37</b>	<b>50</b>

## 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 het tab "Contact" staat een afbeelding van een avatar. Deze afbeelding is niet verborgen voor hulpsoftware en wordt voorgelezen als 'afbeelding'. Een blinde gebruiker weet niet wat er op deze afbeeldingen staat. Deze afbeelding is decoratief en moet genegeerd worden door hulpsoftware.

Op het scherm "FAQ" heeft elke link een afbeelding van een pijl die naar rechts wijst. Deze afbeelding heeft geen tekstalternatief en wordt voorgelezen als 'afbeelding'. Voor een blinde gebruiker is niet duidelijk wat deze afbeelding betekent.

Op het tab "Welkom", het scherm "Over deze app" staat een logo van Rijksoverheid. Deze informatieve afbeelding heeft geen tekstalternatief. Logo's zoals deze zijn informatieve afbeeldingen die altijd alternatieve tekst dienen te hebben om aan een blinde gebruiker te laten voorlezen om welke organisatie het gaat.

Op het tab "Welkom", op het scherm "Over deze app" en vervolgens "Toegankelijkheid" staat een link met tekst "Lees meer over (...)". Deze link heeft een afbeelding van een pijl die aangeeft dat deze link naar buiten de app verwijst. Dit is informatie die belangrijk is om aan een blinde gebruiker door te geven. Deze afbeelding heeft geen tekstalternatief en wordt als 'afbeelding' voorgelezen. Zorg voor een tekstalternatief bij deze afbeelding.

Op het tab “Welkom”, op het scherm “Over deze app” en vervolgens “Privacy” staat een afbeelding van een letter ‘i’ op een blauwe achtergrond. Deze afbeelding heeft geen tekstalternatief. Deze afbeelding geeft aan dat hier informatie staat waar extra aandacht aan moet worden geschonken. Deze informatie is niet beschikbaar voor een blinde gebruiker. Links of knoppen die bestaan uit een enkele letter of leesteken moeten een tekstalternatief hebben.

Op het tab “Welkom” in het overzicht van de berichten staan afbeeldingen. De meeste afbeeldingen zijn foto’s van mensen. Er staan ook afbeeldingen van teksten (organogrammen) in. Voor alle afbeeldingen in dit overzicht geldt dat het geven van een tekstalternatief hier niet verplicht is. Let er wel op dat alle belangrijke informatie in deze afbeeldingen wel een tekstalternatief heeft binnen de applicatie. Een organogram op dit scherm moet in het bericht waar deze afbeelding bij hoort een tekstalternatief krijgen. Op die manier is er geen verlies van informatie en blijft het overzicht op dit scherm overzichtelijk. Nu worden al deze afbeeldingen voorgelezen als ‘afbeelding’. Een blinde gebruiker weet nu niet of er belangrijke informatie op deze afbeeldingen staat. Door deze afbeeldingen te laten negeren door hulpsoftware is het voor gebruikers die deze afbeeldingen niet (goed) kunnen zien duidelijk dat zij geen belangrijke informatie op dit scherm missen.

Op het tab “Welkom” onder “Berichten” staat een lijst met berichten. Elk bericht heeft een ‘Lees meer’ link. Deze links hebben een afbeelding van een pijl die naar rechts wijst. Deze afbeelding wordt voorgelezen als ‘groter dan’. Hier is kennelijk een ‘>’ teken gebruikt die aan de link is toegevoegd. Dit teken voegt niets toe aan deze link. Gebruik hier liever CSS om de afbeelding toe te voegen of zorg ervoor dat het groter dan teken genegeerd wordt door hulpsoftware om verwarring te voorkomen.

Op het tab “Welkom” bovenaan staan twee knoppen: “Berichten” en “Checklist”. Een rode stip geeft aan dat er ongelezen berichten zijn. Deze informatie heeft geen tekstalternatief. Deze belangrijke informatie moet ook aan een blinde gebruiker worden voorgelezen zodat hij geen nieuw toegevoegde informatie hoeft te missen. Ook op het tab “Checklist” geven de blauwe stippen aan dat bepaalde items nog niet zijn geopend.

In het bericht “Zo zijn we georganiseerd” staat een organogram (aan het begin van het bericht en aan het einde). Deze afbeelding heeft geen tekstalternatief. Hier wordt de bestandsnaam van de afbeelding voorgelezen. Dit komt in alle berichten voor. De (belangrijke) visuele informatie in het organogram moet een tekstalternatief of een alternatief in de tekst van dit scherm hebben. Door een bestandsnaam te gebruiken als tekstalternatief voldoen deze afbeeldingen sowieso niet.

Een deel van de informatie in het organogram komt ook niet als tekst op de pagina terug. Zo wordt bijvoorbeeld nergens op de pagina ‘Uitvoering’, ‘Kaderstelling’ en ‘Ondersteuning’ genoemd. Op de afbeelding in het middelste kolom staan directies die niet in de tekst op de pagina voorkomen. Dit geldt ook voor de rechter kolom (‘Ondersteuning’). De informatie uit de afbeelding is belangrijk en nodig om te begrijpen hoe de organisatie van de Belastingdienst is gestructureerd. Daarom heeft deze afbeelding een tekstalternatief nodig. De tekst van het bericht is onderdeel van het tekstalternatief van deze afbeelding. Als alle (belangrijke) informatie in de tekst staat zou een tekstalternatief als “Organogram (zie tekst)” al voldoende zijn om aan te geven wat het doel van de afbeelding is en om aan te geven waar het alternatief te vinden is. Andere oplossingen zijn mogelijk.

De informatieve afbeeldingen in berichten “Overzicht Regiokantoren Douane” en “Organogram Douane” hebben geen tekstalternatief.

Op het tab “Welkom” onder “Checklist” staan items waarin een afbeelding van een uitroepteken, de titel van het item en een afbeelding met pijl staat. Ook als een item wordt geopend, staat er een afbeelding met het uitroepteken op een gele achtergrond zonder tekstalternatief. Als de schakelknop wordt aangezet, verandert de afbeelding van uitroepteken op een gele achtergrond in een wit vinkje op een groene achtergrond. De afbeelding verandert op twee plekken: in de lijst met vier items en in de detailweergave van het item. Deze nieuwe afbeelding heeft evenmin alternatieve tekst. Het is niet verplicht om de gele afbeelding een tekstalternatief te geven, omdat dat de standaard toestand is. Het geven van een tekstalternatief aan de groene versie van deze afbeelding is wel noodzakelijk om het verschil aan te geven. Het advies is om beide versies een goed tekstalternatief te geven.

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

Op het tab “Contact” staan twee afbeeldingen die als knoppen dienen. Deze afbeeldingen hebben als toegankelijke naam ‘Make phone call’. Deze toegankelijke naam is afkomstig van de alternatieve tekst van de afbeelding die de enige content is van deze knop. Deze naam beschrijft de functie van de knop, echter dient deze beschrijving voor alle gebruikers begrijpelijk te zijn. Dit is niet het geval omdat deze tekst niet in het Nederlands is.

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

### Uitzondering

Er zijn toegankelijkheidsproblemen gevonden in één of meer video's maar hiervoor is een tijdelijke uitzondering van kracht. Zie de samenvatting voor een toelichting.

In het bericht "24 uur bij de Douane in Rotterdam" staat een video met automatisch gegenereerde ondertiteling. Deze ondertiteling bevat geen leestekens. Helaas is automatische ondertiteling van YouTube (nog) niet goed genoeg om te voldoen aan dit succescriterium. In die ondertiteling zijn meerdere vertaalfouten aanwezig die invloed hebben op de betekenis.

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

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

**Resultaat**

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

**Uitzondering**

Er zijn toegankelijkheidsproblemen gevonden in één of meer video's maar hiervoor is een tijdelijke uitzondering van kracht. Zie de samenvatting voor een toelichting.

In het bericht "24 uur bij de Douane in Rotterdam" staat een video. Deze video heeft geen audiodescriptie of media-alternatief. Audiodescriptie is een (extra) audiospoor waarin verteld wordt wat erin beeld te zien is. Het gaat hier niet alleen om teksten en logo's die in beeld komen, maar ook alle andere belangrijke visuele informatie die nodig is om de video te begrijpen. Een media-alternatief kan een transcript zijn; dit is een uitgeschreven tekst waarin staat wat er in beeld te zien en te horen is. Zo komt op 1:40 een lijst in beeld met 'illegale goederen'. De voice-over zegt alleen "medewerkers zijn continue op zoek naar illegale goederen". Welke goederen het zijn is alleen als tekst in de video te zien.

In het bericht "Medewerkers Fysiek Toezicht aan het woord" staat een video waarin vier medewerkers over hun werk vertellen. Hun namen en functies komen alleen als tekst in beeld. Deze informatie moet ook toegankelijk worden gemaakt door middel van media-alternatief of audiodescriptie.

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

**Uitzondering**

Er zijn toegankelijkheidsproblemen gevonden in één of meer video's maar hiervoor is een tijdelijke uitzondering van kracht. Zie de samenvatting voor een toelichting.

In het bericht "24 uur bij de Douane in Rotterdam" staat een video. Deze video heeft geen audiodescriptie. Zo komt op 1:40 een lijst in beeld met 'illegale goederen'. De voice-over zegt alleen "medewerkers zijn continue op zoek naar illegale goederen". Welke goederen het zijn is alleen als tekst in de video te zien.

In het bericht "Medewerkers Fysiek Toezicht aan het woord" staat een video waarin vier medewerkers over hun werk vertellen. Hun namen en functies komen alleen als tekst in beeld. Deze informatie moet ook toegankelijk worden gemaakt door middel van audiodescriptie.

### 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 meerdere schermen zijn de kopteksten niet als kopteksten opgemaakt. Dit zorgt ervoor dat een blinde gebruiker een andere structuur van de content krijgt voorgelezen dan een ziende gebruiker die ziet. Hier volgen sommige voorbeelden van deze kopteksten. Op het scherm “Welkom bij de Belastingdienst” is de koptekst “Welkom bij de Belastingdienst” niet als koptekst opgemaakt. Op het scherm “Inloggen/E-mailadres” is de koptekst “Uw e-mailadres” niet als koptekst opgemaakt. Op het scherm “Inloggen/Activatiecode” is de koptekst “Activatiecode” niet als koptekst opgemaakt. Pop-up “Activatiecode naar uw e-mailadres gestuurd” heeft een gelijknamige koptekst die niet als koptekst opgemaakt.

Op het tab “Contact” is de koptekst “Algemeen” is niet als koptekst opgemaakt. Dit moet kop van niveau 2 zijn. Verder op het scherm staan twee tussenkopjes (“Helpdesk” en “Technische helpdesk”). Dit zijn tussenkopjes omdat ze content onder zich hebben en er opvallender uitzien dan de tekst eronder. Deze teksten dienen te worden opgemaakt als kopteksten van niveau 3.

Op het scherm “FAQ” staan drie tussenkopjes: “Het werk zelf”, “Arbeidsomstandigheden en faciliteiten” en “Salaris en secundaire voorwaarden”. De eerste en de derde kop is netjes als koptekst opgemaakt. De middelste kop is het echter niet. Dit is een kop omdat het content onder zich heeft en dient als koptekst te worden opgemaakt.

Op het tabblad “FAQ” staan links met vragen. Deze links verwijzen naar de schermen waar de vraag wordt herhaald, gevolgd door het antwoord. De vraag op zo’n detailscherm is een kop, maar is niet als koptekst opgemaakt. Zie bijvoorbeeld “Kent de Douane een dresscode?”.

Op het tab “Welkom” onder “Berichten” staat een lijst met berichten. Alle koppen van berichten zijn niet als koppen opgemaakt. Ze zien er dikker uit dan de rest van de tekst eronder en vertellen waar het bericht overgaat. Deze teksten dienen als koppen te worden opgemaakt. Dit zijn voorbeelden van problemen met het goed gebruik van koppen, dit type probleem komt meer voor.

Op het tab “Welkom”, op het scherm “Over deze app” en vervolgens “Veilig gebruik” staat een opsomming die alleen via lay-out te onderscheiden is. Deze lijst is gemaakt met mintekens en het inspringen op nieuwe regel. Deze lijst wordt niet door voorleessoftware herkend als een lijst. Dit zorgt ervoor dat een blinde gebruiker een andere structuur krijgt voorgelezen dan een ziende gebruiker het ziet. Zet deze lijst om in een lijst die door voorleessoftware als een lijst wordt herkend.

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

#### **Opmerkingen**

Op het tab “Contact” staan elementen die visueel in een andere volgorde staan dan dat ze worden voorgelezen. Het gaat om een tussenkopje “Helpdesk”, de toelichting over deze helpdesk en de knop om de helpdesk te bellen. De voorleessoftware leest echter de volgende volgorde voor: knop om te bellen, “Helpdesk”, toelichting. Op dit scherm staan meerdere knoppen om te bellen naar verschillende afdelingen. De knop dient steeds onder het kopje te staan. Dit verschil tussen de leesvolgorde en de volgorde van visuele presentatie heeft hier invloed op de betekenis.

Op het tab “Welkom” onder “Berichten” staat een lijst met berichten. Elk bericht heeft een kopje, een afbeelding, korte tekst en een “Lees meer” link. Deze elementen worden in de volgende volgorde voorgelezen: afbeelding, tekst bericht, ‘Lees meer’, kop bericht. Om de relaties van de kop, afbeelding en tekst goed aan te geven moet de leesvolgorde beginnen met de kop. De ‘lees meer’ link moet ook onder de kop staan, maar heeft meer aanpassing nodig om ook te voldoen aan succescriterium 2.4.4: Linkdoel (in context).

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

**Opmerkingen**

In het bericht "Zo zijn we georganiseerd" staat een organogram (aan het begin van het bericht en aan het einde). Sommige directies vallen onder DG, anderen onder pDG. Het verschil wordt alleen in kleur aangegeven. Mensen die de kleur niet (goed) kunnen zien zullen dit verschil niet kunnen waarnemen. Er is ook een derde categorie die met een gestippelde lijn is aangegeven. Dit is een goede oplossing om naast de kleur ook een vorm te gebruiken om het verschil aan te geven. Hier wordt aangeraden om dit ook voor het verschil tussen DG en pDG te doen.

Dit type probleem komt ook voor op het tab "Welkom" onder "Berichten".

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

- **Grote tekst:** Grote tekst en afbeeldingen van grote tekst hebben een contrastverhouding van ten minste 3:1;
- **Incidenteel:** Tekst of afbeeldingen van tekst die deel zijn van een inactieve component van de gebruikersinterface, die puur decoratief zijn, die voor niemand zichtbaar zijn, of die onderdeel zijn van een afbeelding die significant andere visuele content bevat, hebben geen contrasteis.
- **Logotypes:** Tekst die onderdeel is van een logo of merknaam heeft geen contrasteis.

### Resultaat



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

### Opmerkingen

Onderaan de app staat een balk met drie menu-items. De niet geselecteerde items hebben grijze tekstkleur. De tekst heeft een contrast van 2,6:1. Dit moet minimaal 4,5:1 zijn om ervoor te zorgen dat alle gebruikers in staat zijn om deze tekst te lezen. Alle teksten in de app moeten op die manier voldoende contrast krijgen. Dat geldt ook voor teksten in afbeeldingen, maar niet voor tekst die onderdeel is van een logo.

Op het scherm "Inloggen" staat een invoerveld met placeholder tekst "E-mailadres". Het kleurcontrast is 1,9:1. Dit geldt ook voor het veld "Activatiecode" op het scherm "Inloggen/Activatiecode".

Op het scherm "Kent de Douane een dresscode?" op het tab "FAQ" staan rode tekst '(Bron: introductiemap)'. Deze rode tekst heeft het kleurcontrast van 4,0:1. Dit moet minimaal 4,5:1 zijn.

Op het scherm "Over deze app" op het tab "Welkom" staat tekst 'Versie 1.1.10 (390)'. De achtergrond is licht grijs, de tekst is grijs. Het kleurcontrast is 3,0:1. Dit kleurcontrast dient minimaal 4,5:1 te zijn.

Op het tab "FAQ" staat een zoekbalk. De placeholder tekst is grijs, de achtergrond van de balk is lichtgrijs. Het kleurcontrast tussen deze teksten is 3,9:1. Dit moet minimaal 4,5:1 zijn. Deze tekst is extra belangrijk omdat het invoerveld geen randen heeft en de placeholder tekst moet aangeven waar de invoer kan worden gedaan. Als de tekst voldoende contrast krijgt voldoet het invoerveld ook meteen aan succescriterium 1.4.11.

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

In het bericht “24 uur bij de Douane in Rotterdam” staat een video. Een deel van de ondertiteling heeft een lichtgrijze tekstkleur. Deze ondertiteling staat soms op hele lichte plekken in de video en is daardoor bijna onleesbaar. Het kleurcontrast is dan 1,2:1. Ondertiteling is expliciet uitgezonderd van de eisen van dit succescriterium, maar het is beter om deze wel voldoende contrast te geven. Dat kan bijvoorbeeld door de tekst een zwarte rand te geven, maar die aanpassing is niet verplicht om te voldoen. Deze uitzondering geldt voor alle teksten in een video zoals namen en functies van sprekers.

#### **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**

Op de iPhone kan tekst herschaald worden naar 200% met de toegankelijkheidsopties. De tekst in deze app wordt op de meeste schermen niet herschaald als deze optie is ingeschakeld. Zie bijvoorbeeld items in de checklist en de individuele berichten, maar niet op de navigatie van de app (tabs onderaan) of overzichtspagina's. Dit kan een probleem zijn voor slechtzienden die de tekst willen vergroten om het te kunnen lezen.

#### **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.

## Opmerkingen

In het bericht “Zo zijn we georganiseerd” staat een organogram. De relatieve positie van de verschillende teksten zijn in een dergelijke afbeelding als essentieel te beoordelen, waardoor het hier niet gaat om een afbeelding van tekst. Wat wel verplicht is om ervoor te zorgen dat deze afbeelding een goed tekstalternatief krijgt om te voldoen aan succescriterium 1.1.1: Niet-tekstuele content. De teksten in dit organogram voldoen op dit moment aan de eisen van succescriterium 1.4.3: Contrast (minimum), dat gaat in deze afbeelding al goed. Let erop dat de niet-tekstuele content (lijnen en het gebruik van kleur) in een organogram ook voldoet aan de eisen van succescriteria 1.4.1 en 1.4.11. Op die manier zijn alle gebruikers in staat om de inhoud van deze complexe afbeelding te begrijpen.

Zie ook afbeeldingen met tekst in berichten “Overzicht Regiokantoren Douane” en “Organogram Douane”.

### 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

Op de iPhone kan er gekozen worden voor grotere tekst bij de toegankelijkheidsopties. De tekst moet dan zo herschalen dat er niet horizontaal gescrold hoeft te worden en dat er geen verlies van content is. Op de meeste overzichtsschermen kon dit niet getest worden, omdat de tekst in de app daar niet vergroot wordt als deze toegankelijkheidsoptie is ingeschakeld.



**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 het scherm "Over deze app" op het tab "Welkom" staan iconen van pijlen die aangeven dat de teksten waar deze iconen bij staan, links zijn die onderliggende schermen openen. Deze pijlen hebben lichtgrijze kleur. Het kleurcontrast is 2,1:1. Dit moet minimaal 3,0:1 zijn.

Op het tab "Welkom", op het scherm "Over deze app" en vervolgens "Toegankelijkheid" staat een link met een icoon van pijl. Dit icoon is grijs en heeft het kleurcontrast van 2,9:1. Dit kleurcontrast moet minimaal 3,0:1 zijn.

In het bericht "Zo zijn we georganiseerd" staat een organogram. In deze afbeelding staan verschillende lijnen om de relaties tussen de verschillende onderdelen van de organisatie aan te geven. Al die lijnen moeten een contrast van 3,0:1 of meer hebben om voor alle gebruikers goed zichtbaar te zijn. Geen van deze lijnen heeft een contrast met de achtergrond dat hoger is dan 1,8:1. De hele lijn moet te volgen zijn met voldoende contrast en bijvoorbeeld het visuele verschil bij de eerste twee punten onder "Concerndirecties" moet ook voor alle gebruikers goed zichtbaar worden. Door de roze en blauwe lijn ook onderling een contrast van 3,0:1 of meer te geven is het mogelijk om ook het probleem bij succescriterium 1.4.1: Gebruik van kleur, op te lossen. Een contrast van 3,0:1 of meer geldt namelijk als alternatief voor het gebruik van kleur.

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

## 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 invoertechniek. Als we bijvoorbeeld met de hand geschreven tekst invoeren, vereist de invoertechniek (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 toetsenbordinvoer en wil dit ook niet ontmoedigen.

#### Resultaat

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

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

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

### Succescriterium 2.2.2: Pauzeren, stoppen, verbergen (Niveau A)

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

- **Bewegen, knipperen, scrollen:** Voor bewegende, knipperende of scrollende informatie die (1) automatisch start, (2) langer dan vijf seconden duurt, en (3) parallel met andere content wordt getoond, is er een mechanisme voor de gebruiker om dit te pauzeren, te stoppen of te verbergen, tenzij de beweging, 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: Geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

### Succescriterium 2.4.2: Paginatitel (Niveau A)

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

#### Resultaat



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

### 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 het tab "Contact" staan elementen waar focusvolgorde niet logisch is. Het gaat om een tussenkopje "Helpdesk", de toelichting over deze helpdesk en de knop om de helpdesk te bellen. De focus gaat als volgt: knop om te bellen, "Helpdesk", toelichting. Op dit scherm staan meerdere knoppen om te bellen naar verschillende bedrijfsonderdelen. Dit probleem hangt samen met het probleem gemeld bij succescriterium 1.3.2: Betekenisvolle volgorde.

Op het tab "Welkom" onder berichten staat een lijst met berichten. Elk bericht heeft een kopje, een afbeelding, korte tekst en een lees-meer-link. Deze elementen krijgen in de volgende volgorde focus: afbeelding, tekst bericht, 'lees meer', kop bericht.

Op het tab “Welkom” onder “Checklist” staan items waarin een afbeelding van een uitroepteken, de titel van het item en een afbeelding met pijl staat. De focusvolgorde is: afbeelding een, afbeelding twee, titel van het item. Dit type probleem is op te lossen door ervoor te zorgen dat deze drie elementen samengevoegd worden tot één interactief element, maar andere oplossingen zijn mogelijk.

#### **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**

Op het tab “Welkom”, op het scherm “Open-source bibliotheken” staan negen links met dezelfde tekst “License”. Deze links gaan naar verschillende licentieteksten en dienen dat verschil duidelijk aan te geven aan de voorleessoftware. Dat kan door bijvoorbeeld verborgen tekst toe te voegen aan de link. Een blinde gebruiker genereert een lijst met links die op het scherm staan om zo een overzicht te maken van de interactieve inhoud van het scherm. Negen keer dezelfde tekst helpt niet te begrijpen wat het linkdoel van deze links is. Links kunnen maar op enkele manieren context krijgen van andere content. Een link die onder een andere kop of tekst staat heeft niet automatisch context met die bovenstaande content.

Op het tab “Welkom” onder “Berichten” staan meerdere ‘Lees meer’ links. Al deze links hebben hetzelfde linktekst waardoor het linkdoel ofwel het verschillen tussen deze links, niet duidelijk is.

Op het tab “Welkom” staan afbeeldingen die als links fungeren naar de grote weergave van de afbeelding. Deze afbeeldingen hebben geen tekstalternatief; de links hebben verder geen content. Deze links hebben hierdoor geen duidelijk linkdoel. Ook hier zijn verschillende oplossingen mogelijk let erop dat het hier niet gaat om de inhoud van de afbeelding die een alternatief moet hebben, maar om het doel van de link waar deze afbeelding in staat. Eventuele belangrijke informatie in een afbeelding moet volgens succescriterium 1.1.1: Niet-tekstuele content, een tekstalternatief hebben dat het doel van die afbeelding aangeeft. Hier gaat het erom dat ook duidelijk moet zijn wat de gevolgen zijn van het activeren van een bepaalde link, die twee zijn niet altijd gelijk.



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

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

**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.

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

**Succescriterium 3.2.4: Consistente identificatie (Niveau AA)**

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

**Resultaat**

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

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

#### Succescriterium 3.3.2: Labels of instructies (Niveau A)

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

#### Resultaat



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

#### Opmerkingen

Op het scherm “Inloggen/E-mailadres” staat een invoerveld met placeholder tekst “E-mailadres”. Er is geen zichtbaar label aanwezig. Dit geldt ook voor het veld “Activatiecode” op het scherm “Inloggen/Activatiecode”. Doordat een placeholder tekst niet zichtbaar is tijdens en na het invullen van een invoerveld is het niet mogelijk om die tekst te gebruiken om de invoer te controleren. In die context moet er ook informatie zijn die duidelijk maakt wat de bedoeling is van het (gedeeltelijk) ingevulde invoerveld. Dat oplossen kan op verschillende manieren, bij een zoekveld is een loep op de zoek-knop bijvoorbeeld al voldoende om duidelijk te maken wat het doel van het invoerveld is. Hier is het advies om een label te gebruiken dat altijd zichtbaar is, maar andere oplossingen zijn mogelijk.

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

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

#### Succescriterium 4.1.2: Naam, rol, waarde (Niveau A)

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

### Resultaat



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

### Opmerkingen

Op het tab "FAQ" staat een zoekbalk die geen juiste rol en geen naam heeft. De voorleessoftware zegt 'handelingen beschikbaar'. Dit element wordt door voorleessoftware niet herkend als een invoerveld. Ook als in dit veld iets wordt ingevuld, wordt het niet voorgelezen. Er verschijnt dan een knop met een kruisje om de invoer te wissen. Deze informatie wordt ook niet voorgelezen als op deze elementen wordt getikt en ook niet als het scherm lineair van boven naar beneden wordt voorgelezen.

Op het tab "Welkom" staat links van de koptekst "Welkom" staat een knop met een letter 'i'. Deze knop heeft geen toegankelijke naam. Door dit icoon bij succescriterium 1.1.1: Niet-tekstuele content een goed tekstalternatief te geven is dit probleem ook op te lossen.



Op het tab “Welkom”, op het scherm “Over deze app” en vervolgens “Privacy” staat een schakelknop tegenover tekst ‘Statistieken verzamelen’. Deze tekst is echter niet met de knop gekoppeld. De knop heeft geen toegankelijke naam. De voorleessoftware kan niet aan een blinde gebruiker vertellen wat deze knop schakelt. Het is niet verplicht om die tekst te koppelen zolang deze schakelaar maar een naam krijgt. Door precies dezelfde tekst te gebruiken ontstaat er geen probleem bij succescriterium 2.5.3: Label in naam. Op het tab “Welkom” onder “Checklist” staan vier items met een soortgelijk probleem.. Binnen elk item staat een schakelknop. Deze knop heeft geen toegankelijke naam. De tekst die ernaast staat en als een label dient is niet gebonden met deze knop.

Op het tab “Welkom” staan twee knoppen: “Berichten” en ‘Checklist’. Welke knop is geselecteerd is, wordt niet voorgelezen. Een blinde gebruiker weet niet welk onderdeel in beeld is. De toestand (state) van deze knoppen is niet beschikbaar voor hulpsoftware. Dit kan ook op verschillende manieren opgelost worden. Een hiervan is om een visueel verborgen tekst aan de naam van de knop toe te voegen, maar andere oplossingen zijn mogelijk.

Op het tab “Welkom” staan afbeeldingen die als links fungeren naar de grote weergave van de afbeelding. Als een afbeelding geopend is, staat er in de boven rechterhoek een knop met een afbeelding van een kruisje. Deze knop heeft geen naam en daarmee ook geen tekstalternatief. De voorleessoftware leest alleen ‘knop’ voor. Een blinde gebruiker weet niet wat deze knop doet. Onder dit succescriterium gaat het erom dat die knop een naam krijgt, bij succescriterium 1.1.1: Niet-tekstuele content, gaat het erom dat de naam het doel van de afbeelding duidelijk maakt. Een naam als “Sluiten” is daarmee voldoende voor beide succescriteria.

**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**

Nadat de app is gestart komt er een apart scherm met laadicoon in beeld. Het gaat om het draaiende icoon dat na het splashscreen in beeld komt. Bij het laden of verversen van sommige schermen zoals bijvoorbeeld “Berichten” en “Checklist”. Een dergelijke wachtanimatie geldt als een statusbericht en moet aan de eisen van dit succescriterium voldoen. Deze visuele informatie moet aan gebruikers van hulpsoftware gepresenteerd worden. Door ervoor te zorgen dat er voor hulpsoftware een statusbericht beschikbaar is het overbodig om het bewegende icoon een tekstalternatief te geven.

## **BIJLAGE 1: SCHERMEN IN DE STEEKPROEF VAN HET ONDERZOEK**

Dit onderzoek is uitgevoerd op basis van een steekproef van schermen in de applicatie. 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 processchermen in de steekproef vermeld.

Zie: <https://www.digitoegankelijk.nl/aanpak/toegankelijkheidsonderzoek>.

### **Steekproef (met de titels van de schermen)**

- “Welkom bij de Belastingdienst”
- “Inloggen”
- Pop-up “Activatiecode naar uw e-mailadres gestuurd”
- “Welkom” Berichten (overzicht)
  - “Jaarplan 2021”
  - “Actueel: Corona”
- “Overzicht Regiokantoren Douane”
- “Filemon op zoek naar best bewaard geheim van NL”
- “24/7 in actie tegen internetcriminaliteit”
- “Ik merk dat mijn collega’s graag willen helpen”
- “Welkom bij de Belastingdienst”
- “Achter de schermen: aangifte inkomstenbelasting”
- “Mijn belangrijkste tip aan nieuwe medewerkers? Wees proactief”
- “Zo zijn we georganiseerd” (organogram)”
- “Generiek Programma Onboarding voor alle nieuwe medewerkers”
- “Actueel: herstel kinderopvangtoeslag”
- “Actueel: ontvlechting Toeslagen en Douane”

- “Organogram Douane”
- “24 uur bij de Douane in de Rotterdamse haven”
- “Medewerkers Fysiek Toezicht aan het woord”
- “Welkom” Checklist (overzicht)
- “Over deze app”
  - “Veilig gebruik”
  - “Toegankelijkheid”
  - “Privacy”
  - “Open-source bibliotheken”
- “FAQ”
  - “Waar kan ik terecht met inhoudelijk vragen over mijn functie?”
  - “Kent de Douane een dresscode?”
- “Contact”