

CARDAN Technobility

WCAG 2.1 inspectie niveau AA

Meld.Accijns 2.1.17 (366) op Android

Opdrachtgever: Belastingdienst

Mobiele applicatie: Meld.Accijns 2.1.17 (366)

Rapportversie: 1.0

Tilburg, 26 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.....	7
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.....	14
Richtlijn 1.3: Aanpasbaar.....	16
Richtlijn 1.4: Onderscheidbaar.....	20
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.....	37
Richtlijn 3.1: Leesbaar.....	37
Richtlijn 3.2: Voorspelbaar.....	38
Richtlijn 3.3: Assistentie bij invoer.....	39
Principe 4: Robuust.....	42
Richtlijn 4.1: Compatibel.....	42
Bijlage 1: Schermen in de steekproef van het onderzoek.....	44
Steekproef (met de titels van de schermen).....	44

INLEIDING

Op verzoek van Belastingdienst, aanbieder van de mobiele applicatie Meld.Accijns 2.1.17 (366), 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. Vermeldt u hierbij alstublieft de naam van uw organisatie (Belastingdienst) en de datum van het rapport (26 juli 2021).

ONDERZOEKSGEGEVENS

Algemene gegevens

Opdrachtgever	: Belastingdienst
Onderzochte mobiele applicatie	: Meld.Accijns 2.1.17 (366)
Type onderzoek	: WCAG 2.1 inspectie niveau AA
Versie van rapport	: 1.0
Datum rapport	: 26 juli 2021
Inspectie instelling	: Cardan Technobility
Inspecteur	: Teun Gielen
Senior Consultant	: Gerard Copinga

Scope van het onderzoek

- Alle schermen van de mobiele applicatie Meld.Accijns 2.1.17 (366)

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/).

WCAG2ICT (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 en www.w3.org/WAI/WCAG21/Techniques

Gebruikte hardware en software

Bij dit onderzoek is de volgende hardware en software gebruikt:

- Telefoon type: Samsung Galaxy A50
- OS type : Android
- OS versie : 11
- Android TalkBack schermlezer
- Bluetooth draadloos toetsenbord

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 mobiele applicatie Meld.Accijns 2.1.17 (366) is afgerond op 26 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 36 van de 50 succescriteria.

De bedienbaarheid van de app is redelijk goed in orde. Het gaat met name bediening met een toetsenbordinterface die problemen geeft. Ook is het sluiten van bepaalde pop-ups niet mogelijk voor gebruikers die TalkBack gebruiken. Het gaat bijvoorbeeld om het sluiten van de datum en tijd instellen pop-up. Het is niet mogelijk om die te bevestigen met TalkBack aan. Voor dat type probleem is geen apart succescriterium, maar het is wel een probleem voor gebruikers die daarvan afhankelijk zijn. Ook is de bedoeling van de verschillende invoervelden goed duidelijk, alleen zijn er op enkele plaatsen placeholder teksten gebruikt en die zijn niet voldoende. Wat dit betreft wordt dus al goed met toegankelijkheid rekening gehouden, maar deze punten gaan (nog) niet helemaal goed.

Er zijn echter ook nog andere toegankelijkheidsproblemen gevonden. Zo is het contrast niet overal voldoende. Alle teksten en niet-tekstuele content die visueel informatie geeft moet voldoende contrast hebben. Ook hebben niet alle afbeeldingen een goed tekstalternatief, bijvoorbeeld decoratieve afbeeldingen moeten genegeerd kunnen worden door hulpsoftware. Verder is het voor hulpsoftware van belang dat alle onderdelen die bedienbaar zijn een naam hebben die beschikbaar is voor hulpsoftware. Let er daarbij op dat de zichtbare tekst terugkomt in die naam. Dat is belangrijk om te blijven voldoen aan succescriterium 2.5.3: Label in naam. Een ander probleem is dat bij het instellen van grote tekst in Android niet helemaal goed werkt, dit heeft tot gevolg dat er informatie en functionaliteit wegvalt in de applicatie. Zie de rapportage voor een volledig overzicht van de gevonden problemen.

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.digitoeankelijk.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 niet
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
2.4.2	Paginatitel	A	Voldoet
2.4.3	Focus volgorde	A	Voldoet
2.4.4	Linkdoel (in context)	A	Voldoet
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 niet
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 niet
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

Onderzoeksscores

Principe	Niveau A		Niveau AA		Totaal	
	Behaalde score	Maximale score	Behaalde score	Maximale score	Behaalde score	Maximale score
Waarneembaar	6	9	6	11	12	20
Bedienbaar	13	14	2	3	15	17
Begrijpelijk	2	5	5	5	7	10
Robuust	1	2	1	1	2	3
Totaal	22	30	14	20	36	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 het scherm "Over accijns (Alcoholhoudende dranken)" staat bovenaan een decoratieve afbeelding. Het advies is om ervoor te zorgen dat deze afbeeldingen genegeerd worden door hulpsoftware, het huidige tekstalternatief "Crispy" voldoet sowieso niet.

Op het scherm "Meldpunt Accijnsfraude (3/3)" staat een knop om het laatst ingevoerde nummer te wissen. Die knop heeft geen tekstalternatief.

Op het scherm "Mijn meldingen" staat een knop met de naam "Mijn meldingen", die knop verwijst naar het scherm "Over accijns (Alcoholhoudende dranken)". Visueel wordt dat duidelijk door het icoon links. Deze knop heeft geen goede naam en/of het icoon heeft geen goed tekstalternatief. Op het scherm "Over accijns (Alcoholhoudende dranken)" komt een soortgelijk probleem voor met de knop "Over accijns" die deze content sluit. Het icoon links heeft geen tekstalternatief waardoor het doel van deze knop niet beschikbaar is voor hulpsoftware. Op dit staan drie icoontjes van de verschillende producten. Het icoon van het wijnglas, pomp en sigaret hebben geen tekstalternatief. Wel wordt goed aangegeven welke van deze drie geselecteerd (actief) is. De groene streep heeft op dit moment dus wel al een goed tekstalternatief. Deze typen problemen komen ook op andere schermen voor hier zijn enkele voorbeelden gegeven.

Op het scherm "Over deze app" heeft het kruis "X" geen goed tekstalternatief. De hoofdletter X geeft niet het doel van deze knop aan.

Op het splash screen staat een icoon en tekst dat duidelijk maakt dat dit een applicatie van de douane is en dat de douane onderdeel is van de rijksoverheid. Voor die informatie is geen tekstalternatief of ander alternatief in tekst in de app aanwezig. Het is niet verplicht om de tekst op het laadscherm zelf een tekstalternatief te geven, zolang er maar geen unieke informatie op dat scherm staat die niet op een andere logische plaats terug te vinden is. Deze informatie kan als alternatief bijvoorbeeld ook op het beginscherm of op het scherm "Over deze app" geplaatst worden. Het is technisch ook mogelijk om na het laden van de app een tekst met deze informatie te presenteren aan hulpsoftware, maar dat is niet verplicht.

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

Op het scherm "Over accijns (Tabaksproducten)" staat een voorbeeldafbeelding van een Nederlandse accijnszegel. Het viel op dat deze afbeelding de zegel in oude stijl is. Het advies is om deze voorbeeldafbeelding aan te passen. Dit viel op tijdens het onderzoek, heeft niet direct te maken met toegankelijkheid en is daarom ook niet afgekeurd. Dit is puur een suggestie voor verbetering.

Uitzondering

Er zijn toegankelijkheidsproblemen gevonden ten aanzien van online kaarten of karteringsdiensten maar hiervoor is een tijdelijke uitzondering van kracht.

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

Bij het doen van een nieuwe melding is het mogelijk om deze op de kaart aan te geven. Er zijn twee redenen waarom die kaart niet toegankelijk hoeft te zijn. De eerste is de bovenstaande uitzondering. De tweede reden is dat het ook mogelijk is om de invoervelden "Locatie", "Adres" en "Postcode, Plaats" te gebruiken om dezelfde informatie te geven, daarmee is er een alternatief voor "Locatie op de kaart aangeven". Kortom deze karteringsdienst hoeft niet toegankelijk te worden en als het aangeven van de locatie met behulp van de invoervelden helemaal toegankelijk wordt is dat een perfect alternatief. Door deze situatie is ervoor gekozen om de karteringsdienst niet volledig inhoudelijk te inspecteren op toegankelijkheid.

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 het scherm “Meldpunt Accijnsfraude (1/3)” staat een een webweergave met de naam “Over deze app”. In die weergave staat een lijst die voor hulpsoftware niet beschikbaar is als lijst. Onderaan is de groene tekst niet gekoppeld aan het selectievakje dat ernaast staat. Visueel is die relatie meteen duidelijk, maar die informatie is nu niet beschikbaar voor hulpsoftware. Door het selectievakje een tekstalternatief te geven is dat probleem ook op te lossen.

Op het scherm “Meldpunt Accijnsfraude (2/3)” staat de schakelaar “Pincode instellen”. Het is niet mogelijk om te weten wat de huidige stand is van deze schakelaar zonder deze te veranderen. De tekst “Uit” is niet beschikbaar voor hulpsoftware.

Op het scherm “Meldpunt Accijnsfraude (3/3)” staat de vetgedrukte tekst “Gegevens beveiligen” die tekst heeft een relatie met de onderstaande twee teksten “Voer een pincode in” en “Bevestig pincode”. Die twee teksten hebben weer een relatie met de onderstaande vijf vakken. Het gaat er hier met name om dat visueel duidelijk is welke nummers al zijn ingevoerd en dat het verplicht is om een pincode met vijf cijfers te gebruiken. Die informatie wordt op geen enkele manier duidelijk gemaakt aan gebruikers van hulpsoftware.

Op de schermen “Over accijns (Alcoholhoudende dranken)”, “Over accijns (Motorbrandstoffen)” en “Over accijns (Tabaksproducten)” staat onderaan de koptekst “Meld het met onze app”. Die tekst is onterecht opgemaakt als koptekst, het is geen kop die iets zegt over de onderstaande content. Op alle drie deze pagina's staan lijsten die in de code niet goed zijn opgemaakt als lijst. Het gaat bijvoorbeeld om de lijst onder de tekst “Zo herkent u fraude:” op de eerste van deze drie schermen.

Op het scherm “Nieuwe melding” staan verschillende keuzelijsten die door TalkBack gezien worden als dropdownmenu. Dat is niet het probleem, het probleem is dat boven alle vier deze opties een tekst staat die niet door hulpsoftware opgepakt wordt. Die tekst is niet beschikbaar voor hulpsoftware en al helemaal niet aanwezig op een manier die de juiste relaties aangeeft. Let erop om te voldoen aan succescriterium 2.5.3: Label in naam moet de zichtbare tekst bij een invoerveld onderdeel zijn van de naam van dat invoerveld. Doordat de naam van deze dropdownmenu’s (of keuzelijsten) niet gekoppeld is dat niet apart afgekeurd, maar met het oplossen van dit probleem moet dat wel worden opgelost. Ook is het invulde antwoord op de vraag “Wanneer was er sprake van fraude” niet goed beschikbaar voor hulpsoftware. De betreffende informatie wordt zonder relaties aan te geven gepresenteerd aan het begin van de leesvolgorde.

Bij het testen van de bediening met TalkBack om de relaties van de elementen te bepalen is het volgende probleem aangetroffen. Het is niet mogelijk om als TalkBack aan staat het aanpassen van datum en tijd te bevestigen of te annuleren. Een gebruiker komt dus vast te zitten in die pop-up.

Op de verschillende schermen staat bovenaan een vetgedrukte tekst die nu onderdeel is van een knop. Daardoor hoeft die tekst niet een relatie te krijgen met de rest van de content van de pagina, maar dat wordt wel geadviseerd. Op een scherm als “Mijn meldingen” zegt die tekst iets over de inhoud van de rest van deze pagina en hoort die tekst geen onderdeel te zijn van een knop naar een ander scherm.

Op een scherm als “Meldpunt Accijnsfraude (1/3)” is het nodig om de relatie tussen de tekst “Meldpunt Accijnsfraude (1/3)” en de rest van de pagina goed aan te geven. Dat kan door die tekst als kop op te maken. Op “Mijn meldingen” geldt dit ook voor teksten zoals “Nog niet verzonden meldingen” en “Verzonden meldingen”. Die teksten zeggen iets over de onderstaande content en door deze op te maken als koptekst is die relatie ook beschikbaar voor hulpsoftware. Een tekst die visueel anders is opgemaakt als de tekst die eronder staat, iets zegt over de onderstaande content en die niet zelf een interactief element is moet een relatie krijgen met die onderstaande content. Dat kan technisch gezien op verschillende manieren, het gebruik van een koptekst is daarvoor een veelgebruikte techniek.

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

Na het uitschakelen van “Anoniem melden” op het venster “Nieuwe melding” komt er een tekst in beeld. Die tekst moet gepresenteerd worden na de knop waar deze in de visuele weergave ook staat. Doordat deze tekst helemaal aan het begin van de leesvolgorde wordt toegevoegd is klopt de leesvolgorde niet. Dit geldt ook voor de overige informatie die aan het begin van de leesvolgorde wordt voorgelezen “Productcategorie, Productcategorie, Product, maandag 01-01-1900 00:00, Om welke fraude gaat het?, Mijn melding”.

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

Opmerkingen

Het is op dit moment alleen mogelijk om de app in de staande weergavestand te gebruiken. Het is niet mogelijk om de applicatie in de liggende stand te gebruiken. Dit is een probleem voor gebruikers die hun apparaat in een vaste weergavestand hebben staan. Denk hierbij aan gebruikers met een motorische beperking. De staande oriëntatie van de presentatie is niet essentieel en moet aan de eisen van dit succescriterium gaan voldoen.

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

Opmerkingen

Dit is een compliment:

Bij het doen van een tweede niet anonieme melding worden de gegevens die bij een de eerdere melding gebruikt zijn automatisch ingevuld. Het op deze manier voorkomen dat gebruikers bekende gegevens meerdere keren in moeten vullen is mooi om te zien. Dat doen is technisch gezien niet nodig voor dit succescriterium, maar het viel positief op.

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.

Uitzondering

Er zijn toegankelijkheidsproblemen gevonden ten aanzien van online kaarten of karteringsdiensten maar hiervoor is een tijdelijke uitzondering van kracht.

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

Bij het doen van een nieuwe melding is het mogelijk om deze op de kaart aan te geven. In een dergelijke kaart zijn verschillende kleuren zoals wit, grijs, groen en blauw gebruikt om informatie over te brengen. Deze problemen hoeven niet opgelost te worden om te voldoen. Als het aangeven van de locatie op een andere (toegankelijke) manier kan zou het niet eens nodig zijn om van de bovenstaande uitzondering gebruik te maken.

Succescriterium 1.4.2: Geluidsbediening (Niveau A)

Als een geluidswaarschuwing op een webpagina automatisch meer dan 3 seconden speelt, is er of een mechanisme beschikbaar om de geluidswaarschuwing 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

Op het scherm “Meldpunt Accijnsfraude (1/3)” staat onderaan een groen label bij een selectievakje met een contrast van 2,1:1 met de witte achtergrond. Deze tekst moet een contrast van minimaal 4,5:1 krijgen om te voldoen. De witte tekst “Ga verder” op de knop heeft met 3,9:1 ook onvoldoende contrast. Deze kleurcombinaties komen meer voor, hieronder staan nog enkele voorbeelden van deze type fouten. Niet alle situaties waarin dit contrast gebruikt is worden in dit rapport vermeld.

Op het scherm “Meldpunt Accijnsfraude (2/3)” staat grijze tekst met een contrast van 3,9:1. Die tekst moet ook een contrast van minimaal 4,5:1 met de witte achtergrond krijgen om te voldoen. Op het scherm “Meldpunt Accijnsfraude (3/3)” staan ook twee grijze teksten met onvoldoende contrast (3,6:1) op de groene achtergrond.

Op het scherm “Mijn meldingen” heeft de tekst “Nieuwe melding” met 2,1:1 onvoldoende contrast. Dit geldt ook voor de “Over deze app” tekst onderaan meerdere schermen die het voor gebruikers mogelijk maakt om het scherm “Over deze app” te bereiken.

Op het scherm “Nieuwe melding” staan meerdere placeholder teksten voor invoervelden zoals “Locatie”, “Adres” tot en met “Geef een toelichting” die met 3,9:1 onvoldoende contrast hebben.

Op het scherm “Meldpunt Accijnsfraude (2/3)” en op het scherm “Nieuwe melding” staat een schakelaar die “Aan” en “Uit” kan staan. De tekst op die schakelaar heeft met 2,8:1 of 1,8:1 in alle gevallen onvoldoende contrast.

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 het scherm “Pincode opgeven” staat bij het vergroten van de teksten niet meer de hele instructie in beeld, de woorden “te gaan” vallen weg. Ook is het niet langer mogelijk om te zien hoeveel cijfers van de pincode er al zijn ingevuld. Dat is een verlies van informatie en een verlies van functionaliteit. Dit type probleem komt ook voor op het scherm “Meldpunt Accijnsfraude (3/3)”.

Op het scherm “Over deze app” valt het kruis rechtsboven voor een deel weg, hierdoor is niet meer te zien dat dit een kruis is waardoor het icoon niet meer visueel ‘sluiten’ aangeeft.

Op het scherm “Nieuwe melding” staan meerdere invoeren die een keuze uit een lijst vereisen. Doordat de teksten van de verschillende opties niet over meerdere regels verdeel worden valt een deel van de tekst weg. Het feit dat de teksten in de kaart op “Nieuwe melding (Locatie gebruiken)” niet groter worden is geen probleem omdat dat onder de uitzondering voor karteringsdiensten valt die ook vermeld staat bij 1.1.1: Niet-tekstuele content en 1.4.1: Gebruik van kleur.

Op het scherm “Meldpunt Accijnsfraude (1/3)” is de groene tekst “Ik heb de tekst gelezen en begrepen” niet meer leesbaar, deze staat bijna helemaal buiten beeld. Op het scherm “Meldpunt Accijnsfraude (2/3)” staat een gedeelte van de instructie buiten beeld. Het advies is ook om de knoppen groter te maken zodat “Aan” en “Uit” niet doorlopen in de witte achtergrond.

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

Bij succescriterium 1.4.4: Herschalen van tekst zijn meerdere problemen aangegeven. Diezelfde problemen zorgen ervoor dat dit succescriterium ook niet voldoet. Belangrijk voor applicaties is dat gebruik maken van horizontaal scrollen om het mogelijk te maken om teksten zoals de opties in de keuzelijsten helemaal te lezen niet geldig zijn. Een tekst moet om te voldoen over meerdere regels verdeeld worden als deze anders niet past. Indien content niet past is er in deze app gebruik gemaakt van verticaal scrollen om meer informatie op één scherm te plaatsen, daarom in horizontaal scrollen niet zomaar toegestaan.

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 de schermen “Over accijns (Alcoholhoudende dranken)”, “Over accijns (Motorbrandstoffen)” en “Over accijns (Tabaksproducten)” is een groene lijn gebruikt om visueel aan te geven welke van de drie icoontjes actief is. Die lijn heeft een contrast van 2,1:1, om ervoor te zorgen dat alle gebruikers deze lijn waar kunnen nemen is een contrast van minimaal 3,0:1 vereist.

Op het scherm “Meldpunt Accijnsfraude (1/3)” staat onderaan een groen selectievakje met een contrast van 2,1:1. Om ervoor te zorgen dat zichtbaar is waar een vinkje kan komen te staan met het lege vakje een contrast hebben van 3,0:1, ook de aangevinkte versie van dit vakje moet voldoende contrast hebben en moet anders zijn dan het lege vakje, dus het vinkje zelf moet ook voldoende contrast krijgen.

Op het scherm “Meldpunt Accijnsfraude (3/3)” staan twee keer vijf vakjes. Die visuele informatie maakt duidelijk dat er een pincode van vijf cijfers gekozen moet worden. Doordat het contrast van de lege vakjes met de achtergrond niet voldoende is is die visuele informatie onvoldoende zichtbaar.

Op het scherm “Nieuwe melding” staan rechts verschillende icoontjes die aangeven wat voor een soort invoer het is. De icoontjes in de vorm “>” geven aan dat het een keuzelijst is. Het ontbreken van een dergelijk icoon geeft aan dat het een invoer voor tekst is. Dat visuele verschil moet beschikbaar worden met voldoende contrast. De kalender, plus en locatiepin geven ook visuele informatie, maar die invoeren zijn uniek en het doel van die invoeren blijkt ook wel uit de tekst ernaast. Het advies is om al deze icoontjes voldoende contrast te geven, maar alleen de keuzelijsten moeten aangepast worden om te voldoen.

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

Opmerkingen

Op het scherm “Nieuwe melding” is het niet mogelijk om een toegevoegde afbeelding te verwijderen met het toetsenbord. Op dit scherm is aangenomen dat de knop “Versturen” met het toetsenbord werkt. Om het aantal verzonden test-meldingen tot een minimum te beperken is die knop niet getest. Alle overige knoppen van dit type op andere schermen werken met het toetsenbord.

Op het scherm “Mijn meldingen” is het door lang aanraken mogelijk om een “Nog niet verzonden meldingen” te verwijderen. Die handeling is niet te simuleren met een toetsenbordinterface en voldoet daarom niet. Let op het gaat hier dus niet om de mogelijkheid om de applicatie te gebruiken met de aanraakbediening van TalkBack. Die bediening wordt niet apart getest onder 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: 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: 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: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium.

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

Opmerkingen

Bij dit succescriterium wordt gekeken naar de volgorde van de toetsenbordfocus bij het aansluiten van een fysiek toetsenbord of andere toetsenbordinterface. Bij succescriterium 1.3.2: Betekenisvolle volgorde wordt gekeken naar de door hulpsoftware (TalkBack) gebruikte leesvolgorde.

Bij het invoeren van een pincode is er een gekke volgorde van de nummers gebruikt. De nummers hebben een focus volgorde kolom voor kolom in plaats van op volgorde. Deze bijzondere volgorde heeft geen invloed op de betekenis of het gebruik, maar viel wel op tijdens het gebruik van de app. Deze volgorde wordt ook gebruikt door TalkBack en doordat de toetsenbordfocus op deze knoppen niet zichtbaar is wordt het voor toetsenbord gebruikers bijna onmogelijk om een pincode in te vullen. Het gaat om de schermen "Meldpunt Accijnsfraude (3/3)" en "Pincode opgeven".

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

Opmerkingen

Op het scherm "Over deze app" staat de link "Website". Die link heeft context met de zin waar deze link in staat en dat is voldoende om duidelijk te maken waar deze link over gaat, doordat die tekst een relatie heeft met de rest van de pagina is met een omweg ook te bepalen dat dit een website van de douane betreft. Het advies is om deze zin met link aan te passen naar een tekst als "Op de website van de Douane ...", maar dat is dus niet verplicht.

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

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

Bij het invoeren van een pincode is een bijzondere toetsenbordfocus volgorde gebruikt. Doordat de toetsenbordfocus niet zichtbaar is op deze knoppen is het praktisch onmogelijk om een pincode goed in te vullen. Het gaat om de schermen “Meldpunt Accijnsfraude (3/3)” en “Pincode opgeven”.

Let erop dat als er een aangepaste indicator van de toetsenbordfocus wordt gebruikt deze voldoende contrast moet hebben om te voldoen. De standaard toetsenbordfocus indicator van Android hoeft niet aan deze eis van succescriterium 1.4.11: Contrast niet-tekstuele content te voldoen.

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

Uitzondering

Er zijn toegankelijkheidsproblemen gevonden ten aanzien van online kaarten of karteringsdiensten maar hiervoor is een tijdelijke uitzondering van kracht.

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

Bij het doen van een nieuwe melding is het mogelijk om deze op de kaart aan te geven. In een dergelijke kaart wordt gebruik gemaakt van aanwijzergebaren om bijvoorbeeld in en uit zoomen. Voor deze en andere handelingen is in deze kaartweergave geen alternatief aanwezig. Zoals ook al bij andere succescriteria aangegeven is dat geen probleem door de bovenstaande uitzondering en als het invoeren van tekst aangepast wordt is er een volledig toegankelijk alternatief voor deze karteringsdienst.

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.

Opmerkingen

Op het scherm "Nieuwe melding" is het mogelijk om een afbeelding toe te voegen. Bij deze actie komt een pop-up met de vraag "Foto toevoegen" in beeld. Tijdens het onderzoek viel op dat het niet mogelijk is om deze keuze te annuleren. Doordat het na de keuze voor "Galerij" of "Camera" wel mogelijk is om terug te gaan zonder een foto toe te voegen is dat geen probleem onder dit succescriterium, maar het viel op tijdens de inspectie. Bij de pop-up die in beeld komt om een andere datum en tijd te kiezen is het ook niet mogelijk om de aanpassing te annuleren. Door naast de pop-up te tikken wordt de nieuwe datum en tijd net bevestigd, het is dus niet direct mogelijk om een aanpassing te annuleren. Beide handelingen kunnen ongedaan gemaakt worden en voldoen daarmee.

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

Opmerkingen

De taal van de applicatie is altijd Nederlands ongeacht de gebruikte taal van het besturingssysteem. Door deze taal in de code van de applicatie aan te geven is die informatie ook beschikbaar voor hulpsoftware. Het voordeel daarvan is dat hulpsoftware de teksten in de applicatie (indien mogelijk) als Nederlands presenteert waardoor gebruikers beter in staat zijn om de tekst in de app te begrijpen. Nu volgt hulpsoftware puur de taal zoals die ingesteld staat in het besturingssysteem.

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

Opmerkingen

Bij het invoeren van “Wanneer was er sprake van fraude?” op het scherm “Nieuwe melding” wordt de dag van de maand of de maand of het jaar automatisch aangepast door een van andere de wielen te verplaatsen. Het is voor gebruikers (die geen visueel overzicht hebben) nu eenvoudig om niet door te hebben dat met het aanpassen van een maand de dag ook aangepast is. De datum 31-03 aanpassen naar 31-01 moet nu in twee stappen, omdat de dag op februari aanpast wordt naar 28-02 (of 29-02). Het is niet toegestaan om een invoer automatisch aan te passen zonder dat dat meegedeeld wordt aan een gebruiker. Een soortgelijk probleem geldt ook voor het wisselen tussen januari en december, die wijziging past ook het jaartal aan. Een oplossing waarbij het geven van foutmeldingen niet verplicht is is om hier één groot wiel van te maken die met elke stap één dag vooruit of achteruit gaat. Dit lijkt hier ook een gepaste oplossing omdat de meeste meldingen waarschijnlijk van recente incidenten zijn, waarmee overmatig scrollen meestal niet nodig zal zijn. Deze oplossing is puur een suggestie en wordt bijvoorbeeld ook in de agenda app van Samsung gebruikt. Andere oplossingen zijn natuurlijk mogelijk, zoals de datumkiezer in de agenda app van Google en dergelijke.

Het valt op dat er meestal geen invoereisen zijn op de invoervelden in het scherm “Nieuwe melding”. Doordat het hier gaat om een productieomgeving zijn niet alle invoeren volledig onderzocht op invoereisen. Dat is gedaan om het aantal testmeldingen zoveel mogelijk te beperken. Indien er op de invoervelden van dit scherm wel invoereisen zijn moeten die ook een zichtbare tekst als foutmelding geven. Bij het invoeren van een ongeldige pincode op “Pincode opgeven” is een goede foutmelding gebruikt. Deze geeft aan waar de fout zit en wat er fout is gegaan. Dit geldt ook als de beide pincodes op “Meldpunt Accijnsfraude (3/3)” niet overeen komen.

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

In het scherm “Nieuwe melding” zijn bij meerdere invoervelden placeholder teksten gebruikt in plaats van labels. Dat is geen geldige oplossing voor dit succescriterium. Het probleem is dat die teksten niet zichtbaar zijn tijdens en na het invullen van een van die velden. De mogelijkheid om te controleren of de invoer juist is wordt daardoor geblokkeerd. Er zijn verschillende mogelijkheden om dit op te lossen, een optie is om ervoor te zorgen dat er een label met dezelfde tekst als de placeholder in beeld komt tijdens en na het invullen, maar het advies is om overal de oplossing te gebruiken die bij de invoer “Toelichting” gebruikt is. Het gaat om de invoeren “Locatie” tot en met “Postcode, Plaats” en om de invoeren “Naam” tot en met “E-mailadres”.

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.

Opmerkingen

Aangenomen is dat het doen van een melding niet onder het dit succescriterium valt, omdat er niet aangegeven wordt dat er een wettelijke verplichting is om dit formulier naar waarheid in te vullen. Indien dat wel het geval is zijn er meerdere manieren om te voldoen. Een selectievakje met de tekst "Ik heb dit formulier naar waarheid ingevuld" of een pop-up met de vraag "Weet u zeker dat u deze melding wilt versturen?" zijn al voldoende voor de eisen van dit succescriterium als deze van toepassing is.

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 scherm “Meldpunt Accijnsfraude (1/3)” staat een selectievakje dat geen naam heeft. Het gaat om het groene vakje met groene tekst ernaast onderaan.

Op het scherm “Meldpunt Accijnsfraude (2/3)” staat de schakelaar “Pincode instellen”. Deze schakelaar heeft twee toestanden. Het probleem is dat niet duidelijk is op welke stand deze schakelaar staat als hulpsoftware de informatie van die schakelaar presenteert. Bij het aanpassen wordt goed aangegeven wat de nieuwe stand is. Dit type probleem geldt ook voor de schakelaar “Anoniem melden” op het scherm “Nieuwe melding”.

Op het scherm “Meldpunt Accijnsfraude (3/3)” staat onder de knop “7” een knop zonder naam, die niet werkt. Onder de “9” staat een knop die geen naam heeft. Let op door deze knop een goede naam te geven is het probleem bij succescriterium 1.1.1: Niet-tekstuele content ook direct opgelost.

Op de schermen “Over accijns (Alcoholhoudende dranken)”, “Over accijns (Motorbrandstoffen)” en “Over accijns (Tabaksproducten)” staan icoontjes die werken als knoppen naar de andere twee van deze schermen. Die elementen hebben geen rol en geen naam die beschikbaar is voor hulpsoftware. De toestand (welke actief is) is wel beschikbaar voor hulpsoftware.

Op het scherm “Nieuwe melding” is het mogelijk om tot drie foto’s toe te voegen. Na het toevoegen van een foto komt er een interactieve afbeelding in beeld die het mogelijk maakt om deze afbeelding te verwijderen. Dat interactieve element heeft geen rol en geen naam die die functie omschrijft. Een knop met de naam “Foto 1 verwijderen” zou dus al voldoen. Let erop dat de maximaal drie elementen een andere foto verwijderen en daarom niet dezelfde naam kunnen hebben.

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

Opmerkingen

Op verschillende schermen zijn verschillende statusberichten toegepast in de vorm van een pop-up. Die pop-up zijn allemaal op zo'n manier toegepast dat deze gepresenteerd worden aan hulpsoftware zodra zij in beeld staan.

Het gaat om de foutmeldingen op “Meldpunt Accijnsfraude (3/3)” en “Pincode opgeven” en bijvoorbeeld om de datum en tijd instelling op “Nieuwe melding”.

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)

- Meldpunt Accijnsfraude (1/3)
- Meldpunt Accijnsfraude (2/3)
- Meldpunt Accijnsfraude (3/3)
- Mijn meldingen
- Over accijns (Alcoholhoudende dranken)
- Over accijns (Motorbrandstoffen)
- Over accijns (Tabaksproducten)
- Over deze app
- Nieuwe melding
- Nieuwe melding (Locatie gebruiken)
- Pincode opgeven
- Verzonden melding