

# CARDAN Technobility

## WCAG 2.1 inspectie niveau AA

[pgw.acc.belastingdienst.nl](http://pgw.acc.belastingdienst.nl)

**Opdrachtgever:** Belastingdienst  
**Website:** [pgw.acc.belastingdienst.nl](http://pgw.acc.belastingdienst.nl)  
**Rapportversie:** 2.0  
Tilburg, 09 juni 2022

# Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
<b>Onderzoeksgegevens.....</b>	<b>4</b>
Algemene gegevens.....	4
Scope van het onderzoek.....	4
Steekproef.....	4
Inspectiemethode.....	4
Toegepaste norm.....	4
Gebruikte technieken.....	4
Basisniveau van toegankelijkheidsondersteuning.....	4
User agents.....	5
Afhankelijke technologie.....	5
Inspectie-instelling.....	5
<b>Samenvatting.....</b>	<b>6</b>
<b>Beoordeling.....</b>	<b>7</b>
Waarneembaar.....	7
Bedienbaar.....	8
Begrijpelijk.....	8
Robuust.....	9
<b>Principe 1: Waarneembaar.....</b>	<b>10</b>
Richtlijn 1.1: Tekstalternatieven.....	10
Richtlijn 1.2: Op tijd gebaseerde media.....	11
Richtlijn 1.3: Aanpasbaar.....	13
Richtlijn 1.4: Onderscheidbaar.....	16
<b>Principe 2: Bedienbaar.....</b>	<b>20</b>
Richtlijn 2.1: Toetsenbordtoegankelijk.....	20
Richtlijn 2.2: Genoeg tijd.....	22
Richtlijn 2.3: Toevallen.....	23
Richtlijn 2.4: Navigeerbaar.....	24
Richtlijn 2.5: Input Modaliteiten.....	27
<b>Principe 3: Begrijpelijk.....</b>	<b>29</b>
Richtlijn 3.1: Leesbaar.....	29
Richtlijn 3.2: Voorspelbaar.....	30
Richtlijn 3.3: Assistentie bij invoer.....	31
<b>Principe 4: Robuust.....</b>	<b>33</b>
Richtlijn 4.1: Compatibel.....	33
<b>Bijlage 1: Pagina's in de steekproef van het onderzoek.....</b>	<b>35</b>
Volledige steekproef.....	35

# Inleiding

Op verzoek van Belastingdienst, aanbieder van de website [pgw.acc.belastingdienst.nl](http://pgw.acc.belastingdienst.nl), is een handmatig onderzoek uitgevoerd waarin vastgesteld is in hoeverre de website voldoet aan WCAG 2.1, niveau AA. Het onderzoek is uitgevoerd volgens de richtlijnen van het Waarmerk drempelvrij.nl, het Nederlandse kwaliteitsmerk voor toegankelijke websites.

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

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

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

Heeft u naar aanleiding van dit rapport inhoudelijke vragen, dan kunt u contact met ons opnemen om deze te bespreken. Onze voorkeur gaat uit naar contact via e-mail: [technobility@cardan.com](mailto:technobility@cardan.com). Vermeldt u hierbij alstublieft de naam van uw organisatie (Belastingdienst) en de datum van het rapport (09 juni 2022).

# Onderzoeksgegevens

## Algemene gegevens

Opdrachtgever:	Belastingdienst
Onderzochte website:	pgw.acc.belastingdienst.nl
Type onderzoek:	WCAG 2.1 inspectie niveau AA
Versie van rapport:	2.0
Datum rapport:	09 juni 2022
Inspectie-instelling:	Cardan Technobility
Inspecteur:	Teun Gielen
Senior Consultant:	Teun Gielen

## Scope van het onderzoek

- Alle pagina's op [pgw.acc.belastingdienst.nl](http://pgw.acc.belastingdienst.nl) (URI-basis)

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

## Steekproef

Aantal pagina's: 13 (zie bijlage 1 voor de URI's in de volledige steekproef)

## Inspectiemethode

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

## Toegepaste norm

WCAG 2.1 (<https://www.w3.org/Translations/WCAG21-nl/>).

## Gebruikte technieken

Bij het uitvoeren van dit onderzoek is er vanuit gegaan dat alle technieken van het W3C ondersteund worden en dus gebruikt mogen worden. Zie: [www.w3.org/TR/WCAG20-TECHS](http://www.w3.org/TR/WCAG20-TECHS) en [www.w3.org/WAI/WCAG21/Techniques](http://www.w3.org/WAI/WCAG21/Techniques)

## Basisniveau van toegankelijkheidsondersteuning

Gangbare webbrowsers en hulpapparatuur.

## User agents

Bij dit onderzoek zijn de volgende user agents gebruikt:

- Mozilla Firefox, versie 101 (primair)
- Google Chrome, versie 102
- Microsoft Edge, versie 102
- Adobe Acrobat Pro DC
- PDF Accessibility Checker (PAC)

## Afhankelijke technologie

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

## 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 website [pgw.acc.belastingdienst.nl](http://pgw.acc.belastingdienst.nl) is afgerond op 09 juni 2022. Dit onderzoek is uitgevoerd volgens de richtlijnen van het Waarmerk drempelvrij.nl. De gebruikte norm is WCAG 2.1 niveau AA.

Uit het onderzoek is gebleken dat de website helaas nog niet volledig voldoet aan alle succescriteria. Op dit moment voldoet de website aan 39 van de 50 succescriteria.

Er zijn geen problemen met het contrast aangetroffen, ook is de toetsenbordfocus overal zichtbaar en is de hele omgeving met het toetsenbord te bedienen. Wat dit betreft wordt dus al goed met toegankelijkheid rekening gehouden.

Er zijn echter ook nog toegankelijkheidsproblemen gevonden. Zo zijn er nog problemen met de PDF. Deze heeft geen titel en in de tags (code) van de PDF staan meerdere fouten die er voor zorgen dat niet alle informatie (goed) beschikbaar is voor gebruikers van hulpsoftware. Ook zijn er nog enkele problemen met foutmeldingen, tekstalternatieven van afbeeldingen en de gebruikte paginatitels.

Zie de rapportage voor een volledig overzicht van de gevonden problemen. Bij een aantal van deze problemen is aangegeven hoe dit op te lossen is. Voor de meeste problemen zijn meerdere oplossingen mogelijk. De oplossing in de rapportage is daarom slechts een suggestie. Als een andere oplossing beter past, kan die eventueel ook gebruikt worden.

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

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

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

# 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 de volgende hoofdstukken een overzicht te vinden van de bevindingen die tot deze conclusie hebben geleid.

## Waarneembaar

criterium	Omschrijving	Niveau	Resultaat
1.1.1	Niet-tekstuele content	A	Voldoet niet
1.2.1	Louter-geluid en louter-videobeeld (vooraf opgenomen)	A	Voldoet
1.2.2	Ondertiteling voor doven en slechthorenden (vooraf opgenomen)	A	Voldoet
1.2.3	Audiodescriptie of media-alternatief (vooraf opgenomen)	A	Voldoet
1.2.4	Ondertitels voor doven en slechthorenden (live)	AA	Voldoet
1.2.5	Audiodescriptie (vooraf opgenomen)	AA	Voldoet
1.3.1	Info en relaties	A	Voldoet niet
1.3.2	Betekenisvolle volgorde	A	Voldoet
1.3.3	Zintuiglijke eigenschappen	A	Voldoet
1.3.4	Weergavestand	AA	Voldoet
1.3.5	Identificeer het doel van de input	AA	Voldoet niet
1.4.1	Gebruik van kleur	A	Voldoet
1.4.2	Geluidbediening	A	Voldoet
1.4.3	Contrast	AA	Voldoet
1.4.4	Herschalen van tekst	AA	Voldoet
1.4.5	Afbeeldingen van tekst	AA	Voldoet
1.4.10	Reflow	AA	Voldoet
1.4.11	Contrast van niet-tekstuele content	AA	Voldoet
1.4.12	Tekstafstand	AA	Voldoet niet
1.4.13	Content bij hover of focus	AA	Voldoet

## Bedienbaar

criterium	Omschrijving	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 niet
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 niet
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
2.5.1	Aanwijzergebaren	A	Voldoet
2.5.2	Aanwijzerannulering	A	Voldoet
2.5.3	Label in naam	A	Voldoet niet
2.5.4	Bewegingsactivering	A	Voldoet

## Begrijpelijk

criterium	Omschrijving	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 niet
3.3.2	Labels of instructies	A	Voldoet niet
3.3.3	Foutsuggestie	AA	Voldoet
3.3.4	Foutpreventie (wettelijk, financieel, gegevens)	AA	Voldoet



## Robuust

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

### Onderzoeksscores

	Niveau A	Niveau AA	Totaal
Waarneembaar	7 / 9	9 / 11	16 / 20
Bedienbaar	11 / 14	3 / 3	14 / 17
Begrijpbaar	3 / 5	5 / 5	8 / 10
Robuust	0 / 2	1 / 1	1 / 3
<b>Totaal</b>	<b>21 / 30</b>	<b>18 / 20</b>	<b>39 / 50</b>

# 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.

### niveau A

#### Succescriterium 1.1.1: Niet-tekstuele content

Alle niet-tekstuele content die aan de gebruiker wordt gepresenteerd, heeft een tekstalternatief dat een gelijkwaardig doel dient.

### Resultaat

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

### Bevindingen

Op alle pagina's staat bovenaan het logo van de belastingdienst. Dit logo heeft met "Home" geen goed tekstalternatief voor de visuele informatie in dit logo. Let op: Doordat dit logo ook als link naar de homepage van het "Portaal Gemeenten en Waterschappen" werkt moet die functionaliteit ook nog steeds duidelijk worden uit het tekstalternatief van dit logo. Dit logo heeft twee functies die gedeeltelijk met elkaar in conflict zijn. Visueel wordt er aangegeven dat dit een website van de belastingdienst is en tegelijk werkt dit logo als link naar de homepage van deze omgeving. Het advies is om het niet veranderbare logo van de belastingdienst altijd hetzelfde tekstalternatief te geven als "Belastingdienst is onderdeel van de Rijksoverheid (logo)" en de link een apart tekstalternatief te geven met een bijvoorbeeld een title-attribuut met de waarde "Portaal Gemeenten en Waterschappen | Belastingdienst". Op die manier zijn beide functies goed aangegeven. De gebruikte teksten zijn voorbeeldteksten en hoeven niet letterlijk overgenomen te worden, andere oplossingen zijn mogelijk. Het is bijvoorbeeld ook een optie om van dat logo geen link te maken of een link naar de algemene website van de belastingdienst te gebruiken. De huidige situatie is ook een probleem omdat de zichtbare tekst "Belastingdienst" niet terugkomt in de naam van de link "Home" en dat moet om te voldoen aan succescriterium 2.5.3: Label in naam.

<https://pgw.acc.belastingdienst.nl/portal/>

Op pagina <https://pgw.acc.belastingdienst.nl/portal/invorder/form/> staan de grijze knoppen ">" en "<". Alleen deze tekens zijn niet voldoende als tekstalternatief van deze knoppen. De uitleg rechts is niet voldoende om als alternatief geldig te zijn omdat het om een enkel leesteken geen geldig tekstalternatief is.

## Richtlijn 1.2: Op tijd gebaseerde media

Lever alternatieven voor op tijd gebaseerde media.

### niveau A

#### Succescriterium 1.2.1: Louter-geluid en louter-videobeeld (vooraf opgenomen)

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.

### niveau A

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

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.

### niveau A

#### Succescriterium 1.2.3: Audiodescriptie of media-alternatief (vooraf opgenomen)

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.

**niveau AA****Succescriterium 1.2.4: Ondertitels voor doven en slechthorenden (live)**

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.

**niveau AA****Succescriterium 1.2.5: Audiodescriptie (vooraf opgenomen)**

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.

## Richtlijn 1.3: Aanpasbaar

Creëer content die op verschillende manieren gepresenteerd kan worden (bijvoorbeeld eenvoudiger lay-out) zonder verlies van informatie of structuur.

### niveau A

#### Succescriterium 1.3.1: Info en relaties

Informatie, structuur, en relaties overgebracht door presentatie kunnen door software bepaald worden of zijn beschikbaar in tekst.

#### Resultaat

**X** Voldoet niet: De onderzochte set pagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

#### Bevindingen

Op pagina <https://pgw.acc.belastingdienst.nl/portal/> staat onder de kop "Mededelingen" de kop "Acceptatieomgeving PGW", beide koppen zijn van niveau 3. Twee koppen van gelijk niveau mogen elkaar niet direct opvolgen in de code. Het advies is om van de tekst "Acceptatieomgeving PGW" een h4-element te maken.

Op pagina <https://pgw.acc.belastingdienst.nl/privacy/> is de tekst "Voorbeeld" onterecht opgemaakt met strong. Die tekst zegt iets over de onderstaande tekst en die relatie is niet beschikbaar door deze tekst nadruk te geven. Het advies is om het strong-element te vervangen door een h4-element zodat deze kop ook een goede relatie met de het h3-element "Hoe gaan wij om met persoonsgegevens die u invult op onze website of in onze apps?" erboven krijgt.

Op pagina [https://pgw.acc.belastingdienst.nl/portal/document/4/Handleiding\\_Aanvragen\\_voor\\_Invorderen\\_2022\\_nXpc4SC.pdf](https://pgw.acc.belastingdienst.nl/portal/document/4/Handleiding_Aanvragen_voor_Invorderen_2022_nXpc4SC.pdf) staat een getagde PDF. In de tags (code) van deze PDF zijn enkele problemen aangetroffen. Het eerste probleem is de weergave van de titelpagina. De tekst en het logo van de belastingdienst op die pagina zijn niet terug te vinden in de tags. In de code staan drie lege testblokken gevolgd door de afbeelding "Abstracte uitbeelding van gegevensuitwisseling." gevolgd door 23 lege p-tag. Het probleem is niet alleen het ontbreken van informatie, maar ook de aanwezigheid van lege tags. Die lege tags worden allemaal aan gebruikers gepresenteerd als "leeg". Het is dus ook nodig om deze te verwijderen. Op pagina 3 staat niet alle content die visueel in de lijst staat ook in de tags in een lijst, de tekst "gegevensuitwisseling@belastingdienst.nl onder vermelding van 'invorderingsportaal.'" is niet goed opgemaakt. Ook hier staan meerdere lege tags. Op pagina 5 is de tabel niet goed opgemaakt, alleen de eerste vetgedrukte tekst in de tabel is opgemaakt als th-element om een relatie met onderstaande content aan te geven. De teksten "Besturingssystemen (minimale versie)" en "Internetbrowsers" hebben nu geen relatie met de onderstaande rij, in de tabel op pagina's 7 en 8 gaat het wel goed. Op pagina's 9 en 10 staat een "let op" visueel is duidelijk om welke tekst het gaat doordat er een andere achtergrondkleur is gebruikt. Die visuele informatie is niet beschikbaar voor hulpsoftware. Bij de eerdere twee van deze punten is er geen probleem, omdat er na de "Let op" een kop in de tags staat. Op pagina 11 staat een lijst met in het lijstpunt "Adresgegevens" een geneste lijst. Die visuele informatie staan niet in de tags. "Adresgegevens" is geen onderdeel van een lijst en het einde van de geneste lijst is niet beschikbaar voor

hulpsoftware. Op pagina 18 is de relatie tussen de tekst “Voorbeeld aanlevering bestand” en de onderstaande content niet beschikbaar voor hulpsoftware. Enkele van de hierboven genoemde problemen komen meer voor dan alleen op de genoemde pagina. Bijvoorbeeld het gebruik van lege p-tags en het ontbreken van de relatie tussen “Let op:” en de onderstaande tekst op de blauwgrijze ondergrond.

**niveau A****Succescriterium 1.3.2: Betekenisvolle volgorde**

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

**Resultaat**

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

**niveau A****Succescriterium 1.3.3: Zintuiglijke eigenschappen**

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 pagina's voldoet aan dit succescriterium.

**niveau AA****Succescriterium 1.3.4: Weergavestand**

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 pagina's voldoet aan dit succescriterium.

**niveau AA****Succescriterium 1.3.5: Identificeer het doel van de input**

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

**Bevindingen**

Op pagina <https://pgw.acc.belastingdienst.nl/accounts/login> staat twee invoervelden die aan de eisen van dit succescriterium moeten gaan voldoen. Door op beide invoervelden de waarde van `autocomplete="off"` aan te passen naar "username" respectievelijk "current-password" is hulpsoftware in staat om gebruikers te ondersteunen met het invullen van deze twee invoervelden. Op pagina <https://pgw.acc.belastingdienst.nl/portal/manage/profile/> zijn via de link "Contactgegevens bewerken" verschillende gegevens aan te passen die ook een `autocomplete` met de juiste waarde nodig hebben. De beide invoervelden op pagina <https://pgw.acc.belastingdienst.nl/accounts/password-reset/?language=nl> moeten ook aan de eisen van dit succescriterium gaan voldoen. Op pagina <https://www.w3.org/Translations/WCAG21-nl/#input-purposes> staat meer informatie over het gebruik van `autocomplete`. Let op alleen invoervelden die vragen om persoonlijke gegevens hoeven te voldoen.

## Richtlijn 1.4: Onderscheidbaar

Maak het voor gebruikers gemakkelijker om content te horen en te zien, waaronder scheiding van voorgrond en achtergrond.

### niveau A

#### Succescriterium 1.4.1: Gebruik van kleur

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 pagina's voldoet aan dit succescriterium.

### niveau A

#### Succescriterium 1.4.2: Geluidbediening

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.

### niveau AA

#### Succescriterium 1.4.3: Contrast

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



**niveau AA****Succescriterium 1.4.4: Herschalen van tekst**

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

**niveau AA****Succescriterium 1.4.5: Afbeeldingen van tekst**

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 pagina's voldoet aan dit succescriterium.

**niveau AA****Succescriterium 1.4.10: Reflow**

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

**niveau AA****Succescriterium 1.4.11: Contrast van niet-tekstuele content**

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

**niveau AA****Succescriterium 1.4.12: Tekstafstand**

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

**Bevindingen**

Op pagina <https://pgw.acc.belastingdienst.nl/portal/invorder/form/> staat een select-element waarin de ingevoerde GBA en BSN nummers staan. Door de afstand tussen de letters en woorden aan te passen past de tekst niet meer in de zichtbare ruimte van het select-element. De tekst "(BSN)" of "(GBA)" past niet in beeld, het is een optie om de breedte van deze keuzelijst responsief te maken.

**niveau AA****Succescriterium 1.4.13: Content bij hover of focus**

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.

#### niveau A

##### Succescriterium 2.1.1: Toetsenbord

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 pagina's voldoet aan dit succescriterium.

#### niveau A

##### Succescriterium 2.1.2: Geen toetsenbordval

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 pagina's voldoet aan dit succescriterium.

**niveau A****Succescriterium 2.1.4: Enkel teken sneltoetsen**

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.

### niveau A

#### Succescriterium 2.2.1: Timing aanpasbaar

Voor elke tijdslijm 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 niet: De onderzochte set pagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

#### Bevindingen

Bij het inloggen op pagina <https://pgw.acc.belastingdienst.nl/accounts/login/> komt een gebruiker op een andere pagina waar gevraagd wordt om een SMS code in te vullen. Voor de geldigheid van deze code geldt een tijdslijm van 5 minuten die niet aan de eisen van dit succescriterium voldoet. Het is mogelijk om op die pagina te kiezen voor een "Bel code", maar die code is ook maar 5 minuten geldig. De essentiële uitzondering van dit succescriterium geldt niet voor dit soort tijdslijmen voor beveiliging. Het is een optie om een "ik wil meer tijd" knop toe te voegen op deze pagina die er voor zorgt dat de code 50 in plaats van 5 minuten geldig is, op die manier is er een mechanisme om de tijdslijm te verlengen. Andere oplossingen zijn mogelijk.

### niveau A

#### Succescriterium 2.2.2: Pauzeren, stoppen, verbergen

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.

### niveau A

#### Succescriterium 2.3.1: Drie flitsen of beneden drempelwaarde

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 pagina'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.

### niveau A

#### Succescriterium 2.4.1: Blokken omzeilen

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

#### Resultaat



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

### niveau A

#### Succescriterium 2.4.2: Paginatitel

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

#### Resultaat



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

#### Bevindingen

De pagina <https://pgw.acc.belastingdienst.nl/portal/> heeft de paginatitel "Home | Belastingdienst". Die paginatitel geeft niet het onderwerp of doel van deze pagina aan. Door deze paginatitel lijkt het alsof de gebruiker op de centrale homepage van de belastingdienst staat. Het is nodig om deze titel te verbeteren naar bijvoorbeeld "Home | Portaal Gemeenten en Waterschappen | Belastingdienst" of "Home | Portaal Gemeenten en Waterschappen". Dit geldt ook voor overige pagina's na de login. De pagina's voor de login geven ook niet aan dat deze onderdeel zijn van het portaal en de pagina's <https://pgw.acc.belastingdienst.nl/privacy/> en <https://pgw.acc.belastingdienst.nl/toegankelijkheid/> geven niet aan wat het doel van de pagina is. Het PDF-bestand op pagina [https://pgw.acc.belastingdienst.nl/portal/document/4/Handleiding\\_Aanvragen\\_voor\\_Invorderen\\_2022\\_nXpc4SC.pdf](https://pgw.acc.belastingdienst.nl/portal/document/4/Handleiding_Aanvragen_voor_Invorderen_2022_nXpc4SC.pdf) heeft geen titel in de bestandseigenschappen, die titel geldt voor een PDF als paginatitel en moet zo ingesteld staan dat deze ook wordt weergegeven als de PDF geopend wordt in de browser of een andere user agent zoals Adobe Reader Pro DC.

### niveau A

#### Succescriterium 2.4.3: Focus volgorde

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 pagina's voldoet aan dit succescriterium.

**niveau A****Succescriterium 2.4.4: Linkdoel (in context)**

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 pagina's voldoet aan dit succescriterium.

**niveau AA****Succescriterium 2.4.5: Meerdere manieren**

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 pagina's voldoet aan dit succescriterium.

**Bevindingen**

Op pagina's <https://pgw.acc.belastingdienst.nl/portal/> tot en met <https://pgw.acc.belastingdienst.nl/portal/contact/> staat een niet werkende "Sitemap" link. De beoordeling van dit succescriterium is sinds het vorige onderzoek aangepast waardoor het niet langer noodzakelijk is om meer te doen dan deze niet werkende link te verwijderen. Door pagina's als <https://pgw.acc.belastingdienst.nl/portal/invorder/> en <https://pgw.acc.belastingdienst.nl/portal/invorder/dossier/> te beoordelen als beginpagina's van processen hoeven de pagina's na de login niet langer op een tweede manier vindbaar te zijn.

**niveau AA****Succescriterium 2.4.6: Koppen en labels**

Koppen en labels beschrijven het onderwerp of doel.

**Resultaat**

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

**niveau AA****Succescriterium 2.4.7: Focus zichtbaar**

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 pagina'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.

### niveau A

#### Succescriterium 2.5.1: Aanwijzergebaren

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.

### niveau A

#### Succescriterium 2.5.2: Aanwijzerannulering

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 pagina's voldoet aan dit succescriterium.

### niveau A

#### Succescriterium 2.5.3: Label in naam

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

#### Bevindingen

Op de herschaalde versie van alle pagina's wordt het hoofdmenu vervangen door een knop met

daarop de zichtbare tekst "Menu". Deze knop heeft voor hulpsoftware door het gebruik van aria-label de naam "Toggle navigation" gekregen. De tekst "Menu" komt nu dus niet terug in de naam en deze knop voldoet daarom niet aan de eisen van dit succescriterium. De reden voor deze eis is om het mogelijk te maken voor gebruikers van spraakbediening om de zichtbare tekst op (of bij) onderdelen te gebruiken om die element te bedienen. Voor het herschalen is de resolutie 1280x1024 met 200% zoom gebruikt.

<https://pgw.acc.belastingdienst.nl/portal/>

Op alle pagina's staat midden bovenaan een link naar de homepage. Doordat de banner bovenaan alleen de tekst "Belastingdienst" bevat moet die tekst onderdeel worden van de naam van deze link. Zie succescriterium 1.1.1: Niet-tekstuele content voor meer informatie.

<https://pgw.acc.belastingdienst.nl/portal/>

#### niveau A

### Succescriterium 2.5.4: Bewegingsactivering

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.

#### niveau A

##### Succescriterium 3.1.1: Taal van de pagina

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

#### Resultaat

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

#### niveau AA

##### Succescriterium 3.1.2: Taal van onderdelen

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.

### niveau A

#### Succescriterium 3.2.1: Bij focus

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

#### Resultaat

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

### niveau A

#### Succescriterium 3.2.2: Bij input

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 pagina's voldoet aan dit succescriterium.

### niveau AA

#### Succescriterium 3.2.3: Consistente navigatie

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

### niveau AA

#### Succescriterium 3.2.4: Consistente identificatie

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

#### Resultaat

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

## Richtlijn 3.3: Assistentie bij invoer

Help gebruikers om fouten te vermijden en ze te verbeteren.

### niveau A

#### Succescriterium 3.3.1: Fout identificatie

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 pagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

#### Bevindingen

Op pagina <https://pgw.acc.belastingdienst.nl/portal/manage/profile/> is het mogelijk om te kiezen voor "Organisatiegegevens bewerken". In dat overzicht worden geen geldige tekstuele foutmeldingen gebruikt. Bijvoorbeeld als er bij "Huisnummer" de geldige waarde "10a" wordt gebruikt komt er alleen een browserafhankelijke foutmelding in beeld. De mogelijkheid om een waarde die niet alleen uit cijfers bestaat in te vullen komt alleen voor bij het gebruik van Firefox. De melding "Voer een getal in" is niet geldig omdat die niet goed aangeeft dat er een fout is gemaakt en deze tekst geeft niet aan dat alle letters verwijderd moeten worden om te voldoen. Bij invoervelden zoals "Telefoonnummer" en "Algemeen e-mailadres" komen wel in beide browsers browserafhankelijke meldingen in beeld. Die teksten voldoen veelal niet omdat deze alleen een instructie bevatten en omdat er maar maximaal één melding in beeld komt en omdat deze meldingen een tijdslimiet hebben. De tekst met de instructie staat maar enkele seconden in beeld zonder dat deze weer onzichtbaar wordt.

Op pagina <https://pgw.acc.belastingdienst.nl/portal/invorder/form/> worden niet overal geldige foutmeldingen gebruikt. Bij het invullen van een GBA of BSN dat niet alleen getallen bevat komt een instructie in beeld die er ook van te voren had kunnen staan om fouten te voorkomen. De tekst "Gba mag alleen maar uit getallen bestaan" is dus geen geldige foutmelding, omdat die niet goed aangeeft dat er een fout is gemaakt. De tekst "Gba moet een lengte van 10 hebben" is om diezelfde reden ook geen geldige foutmelding. De teksten "GBA en BSN mogen niet beide leeg zijn" en "BSN mag niet korter zijn dan 8 tekens." zijn dan weer wel voldoende. De ontkenning in deze foutmeldingen maakt in dit geval het verschil.

### niveau A

#### Succescriterium 3.3.2: Labels of instructies

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

#### Resultaat



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

## Bevindingen

Op pagina <https://pgw.acc.belastingdienst.nl/portal/invorder/form/> heeft het select-element met de te verzenden lijst geen zichtbaar label. Het advies is om het zichtbare label zo te kiezen dat de tekst onder de kop “Uitleg” klopt. Een label als “te-verzenden” of “Te verzenden” zouden hier beide een oplossing zijn.

### niveau AA

#### Succescriterium 3.3.3: Foutsuggestie

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 pagina's voldoet aan dit succescriterium.

### niveau AA

#### Succescriterium 3.3.4: Foutpreventie (wettelijk, financieel, gegevens)

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



## 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.

#### niveau A

#### Succescriterium 4.1.1: Parsen

In content die geïmplementeerd is met opmaaktalen hebben elementen volledige begin- en eindtags, zijn elementen genest volgens hun specificatie, bevatten elementen geen dubbele attributen en zijn alle ID's uniek, behalve waar de specificatie deze eigenschappen toelaat.

#### Resultaat

**✘** Voldoet niet: De onderzochte set pagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

#### Bevindingen

Op pagina <https://pgw.acc.belastingdienst.nl/accounts/login/> worden twee koppen afgesloten met de verkeerde tag. Het gaat om regels 230 en 235.

Op pagina <https://pgw.acc.belastingdienst.nl/portal/> wordt op regel 224 een p-element gesloten die op regel 221 al gesloten was door een ander p-element te openen. Er kan maar een p-element tegelijk open staan.

Op pagina <https://pgw.acc.belastingdienst.nl/portal/invorder/form/> staat op regel 423 een extra kleiner dan teken voor de eindtag `</button>`. Op regel 441 staat '`<`' dat kleiner dan teken geeft ook een parsefout, gebruik eventueel `"<"` of `"<"` in de code om dit op te lossen.

Op pagina <https://pgw.acc.belastingdienst.nl/portal/contact/> staat op regel 371 een dubbel attribuut. Het attribuut `autocomplete` staat ook op regel 370. Op regel 474 staat een eindtag van een p-element dat al gesloten was op regel 467 door een ander p-element te openen.

#### niveau A

#### Succescriterium 4.1.2: Naam, rol, waarde

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 pagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

## Bevindingen

Op pagina <https://pgw.acc.belastingdienst.nl/accounts/login/> staat een knop zonder naam en een fieldset zonder naam. De knop heeft het id "login-section-toggle" en de fieldset is in de code te vinden met behulp van de class "section\_\_fieldset". De fieldset kan een naam krijgen door een legend-element in die fieldset te plaatsen, voor de knop geldt het advies om die te verwijderen, maar andere oplossingen voor beide problemen zijn mogelijk.

Op pagina <https://pgw.acc.belastingdienst.nl/portal/invorder/form/> heeft het select-element met de "te-verzenden lijst" geen naam die beschikbaar is voor hulpsoftware.

Op pagina <https://pgw.acc.belastingdienst.nl/portal/fag/> zijn knoppen gebruikt met het attribuut aria-expanded. Dat attribuut zorgt ervoor dat voor gebruikers van hulpsoftware duidelijk is dat het hier gaat om uitklapbare knoppen. De icoontjes rechts hebben daarmee ook geen tekstalternatief meer nodig. Het probleem is dat de waarde van dit attribuut aangepast moet worden als een van de knoppen wordt geactiveerd. Bij het inladen van de pagina zijn alle knoppen samengevouwen, om dat aan hulpsoftware over te brengen moet expanded="false" gebruikt worden. Bij het openklappen van een knop moet die ene waarde aangepast worden naar "true". De waarde van dit attribuut wordt niet goed aangepast als een van de "alles uitvouwen" knoppen gebruikt wordt.

### niveau AA

#### Succescriterium 4.1.3: Statusberichten

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 pagina's voldoet aan dit succescriterium.

## Bijlage 1: Pagina's in de steekproef van het onderzoek

Dit onderzoek is uitgevoerd op basis van een steekproef. De wijze waarop de steekproef is bepaald staat voorgeschreven in het evaluatiedocument WCAG-EM. Als een proces is meegenomen in het onderzoek staan ook alle procespagina's in de steekproef vermeld.

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

### Volledige steekproef

- <https://pgw.acc.belastingdienst.nl/portal/>
- <https://pgw.acc.belastingdienst.nl/portal/invorder/>
- <https://pgw.acc.belastingdienst.nl/portal/invorder/form/>
- <https://pgw.acc.belastingdienst.nl/portal/invorder/dossier/>
- <https://pgw.acc.belastingdienst.nl/portal/invorder/request-file/980>
- <https://pgw.acc.belastingdienst.nl/portal/faq/>
- <https://pgw.acc.belastingdienst.nl/portal/manage/profile>
- <https://pgw.acc.belastingdienst.nl/portal/contact/>
- <https://pgw.acc.belastingdienst.nl/accounts/login/>
- <https://pgw.acc.belastingdienst.nl/privacy/>
- <https://pgw.acc.belastingdienst.nl/toegankelijkheid/>
- <https://pgw.acc.belastingdienst.nl/accounts/password-reset/?language=nl>
- <https://pgw.acc.belastingdienst.nl/portal/document/4/>  
Handleiding\_Aanvragen\_voor\_Invorderen\_2022\_nXpc4SC.pdf