



Klachtenformulier

WCAG 2.2 AA onderzoek

Onderzoeker: Lucie Barlin

Consultant: Bart Pluijms

Opdrachtgever: Belastingdienst

Website: Klachtenformulier

Rapportversie: 1.0

Datum: 19 februari 2025

Inhoudsopgave

Samenvatting	3
Over dit onderzoek.....	4
Onderzoeksdetails	4
Scope van het onderzoek	5
Onderzoeksmethode en toegepaste norm	5
Basisniveau van toegankelijkheidsondersteuning	5
Vragen?	5
Overzicht resultaten	6
Onderzoeksscores.....	8
Principe 1: Waarneembaar	9
Richtlijn 1.1: Tekstalternatieven.....	9
Richtlijn 1.2: Op tijd gebaseerde media	11
Richtlijn 1.3: Aanpasbaar	13
Richtlijn 1.4: Onderscheidbaar	16
Principe 2: Bedienbaar	21
Richtlijn 2.1: Toetsenbordtoegankelijk	21
Richtlijn 2.2: Genoeg tijd	22
Richtlijn 2.3: Toevallen en fysieke reacties	23
Richtlijn 2.4: Navigeerbaar.....	24
Richtlijn 2.5: Input modaliteiten	28
Principe 3: Begrijpelijk.....	30
Richtlijn 3.1: Leesbaar	30
Richtlijn 3.2: Voorspelbaar.....	31
Richtlijn 3.3: Assistentie bij invoer.....	33
Principe 4: Robuust.....	36
Richtlijn 4.1: Compatibel.....	36
Steekproef	39
Overige onderzoeksdetails	40
Gebruikte technieken.....	40
User agents en andere software	40
Afhankelijke technologie	40
Over Cardan.....	40

Samenvatting

Het onderzoek is uitgevoerd tussen 10 februari 2025 en 19 februari 2025 volgens de evaluatiemethode WCAG-EM. Tijdens dit onderzoek zijn **1 pagina's** onderzocht. Er wordt voldaan aan **40 van 56 succescriteria** (71 %). Onze onderzoeker heeft **24 problemen** opgeschreven waarbij gebruikers met een functiebeperking mogelijk tegen problemen aanlopen. Ook geeft de onderzoeker **1 andere opmerkingen** om de toegankelijkheid te verbeteren.

Op een aantal punten is de onderzochte webpagina al goed toegankelijk. Op de pagina is de leesvolgorde van alle content logisch. Dit is belangrijk voor mensen die blind zijn en alle content laten voorlezen. De volgorde waarin de content wordt voorgelezen komt dan dus overeen met de logische visuele volgorde. Hierdoor zijn ook alle relaties die visueel getoond worden bij het voorlezen nog aanwezig. En is de pagina goed met het toetsenbord te bedienen. Dit is van belang voor mensen die de muis niet kunnen gebruiken, bijvoorbeeld blinde mensen of mensen met een motorische beperking. Wat dit betreft wordt dus al goed met toegankelijkheid rekening gehouden.

Er zijn echter ook nog toegankelijkheidsproblemen gevonden. Het invoerdoel van velden in formulieren kan niet programmatisch bepaald kan worden. Als dit wel kan, is het mogelijk om het formulier deels automatisch in te vullen. Dit kan handelingen en tijd schelen, wat extra van belang kan zijn voor mensen met een functiebeperking. Een ander voordeel is dat er icoontjes getoond kunnen worden bij de velden om te helpen bij het invullen. Dit kan een voordeel zijn voor mensen met een cognitieve beperking. En er zijn problemen met het contrast. Een hoog genoeg contrast is van belang voor slechtzienden. Ook verschijnt op sommige plekken soms nieuwe informatie, bijvoorbeeld foutmeldingen. Deze nieuwe informatie die verschijnt moet worden opgemaakt als een statusbericht. Als dat gedaan wordt, kan hulpsoftware aangeven dat deze nieuwe informatie is verschenen.

Feedback van onderzoeker

Binnen het formulier was er goed gebruik van fieldset- en legend-elementen. Dat vond ik wel goed. Ook was het gebruik van readonly-attributen op de niet-aanpasbare velden goed om te zien, dit gaat vaak fout in formulieren (met gebruik van disabled-attributen). Goed bezig!

Over dit onderzoek

We hebben een onderzoek gedaan om te kijken hoe goed deze website voldoet aan de toegankelijkheidsregels van WCAG 2.2, niveau A en AA. Dit onderzoek is gebaseerd op de Europese norm EN 301 549.

WCAG betekent Web Content Accessibility Guidelines. Dit zijn internationale regels om digitale content, zoals websites en apps, toegankelijk te maken voor iedereen. De WCAG is ingedeeld in vier principes: Waarneembaar, Bedienbaar, Begrijpelijk en Robuust. Elk principe heeft succescriteria (regels) die gemeten kunnen worden om te bepalen of een website toegankelijk is.

Onderzoeksdetails

Wat is onderzocht?

Tijdens het onderzoek hebben we een steekproef gemaakt. Binnen de steekproef beschrijft de onderzoeker zoveel mogelijk problemen. We omschrijven zo duidelijk mogelijk waar de problemen precies zitten. Als het kan geeft de onderzoeker ook een advies om het probleem op te lossen. Dit is geen compleet overzicht. De onderzoeker geeft voorbeelden. Het is een momentopname: het laat zien welke problemen de onderzoeker op dat moment heeft opgemerkt.

Controleer de hele website

Omdat het onderzoek een steekproef is, kan het zijn dat we niet alle problemen hebben gezien. We proberen de steekproef zo goed mogelijk te maken, maar ondanks dat kan het zijn dat de onderzoeker een probleem niet opmerkt. Tijdens een volgend onderzoek kunnen deze problemen alsnog naar voren komen.

Controleer daarom de hele website op vergelijkbare problemen. De genoemde problemen kunnen namelijk ook ergens anders in de steekproef of buiten de steekproef voorkomen.

Bij het aanpassen van de website kunnen soms nieuwe problemen ontstaan. Het is daarom belangrijk om regelmatig te blijven onderzoeken.

Wat is het verschil tussen WCAG 2.1 en WCAG 2.2?

Sinds 5 oktober 2023 is WCAG 2.2 de nieuwste norm voor toegankelijkheid. Deze is nog niet opgenomen in de Europese regels. Op dit moment is WCAG 2.1 de wettelijke standaard. Dat betekent dat de zes nieuwe regels van WCAG 2.2 nu nog niet verplicht zijn.

We raden aan om nu al te voldoen aan WCAG 2.2. Zo wordt de website beter toegankelijk en klaar voor toekomstige wetgeving. In WCAG 2.2 zijn zes succescriteria toegevoegd. Succescriterium 4.1.1 is verwijderd.

Scope van het onderzoek

Bij de URL 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.

- Alle pagina's op <https://portaal.acc.belastingdienst.nl/wps/myportal/portaal?uri=nm:oid:referer.www.fd.klachtenformulier> (URI-basis)

Onderzoeksmethode en toegepaste norm

Dit onderzoek is uitgevoerd conform de [evaluatiemethode WCAG-EM](#). Deze methode is aanbevolen door [DigiToegankelijk \(Logius\)](#).

De toegepaste norm is WCAG 2.2, niveau A en AA (<https://www.w3.org/TR/WCAG22/>)

Basisniveau van toegankelijkheidsondersteuning

Gangbare webbrowsers en hulptechnologieën.

Vragen?

Heeft u naar aanleiding van dit rapport inhoudelijke vragen, neem dan contact met ons op via contact@cardan.com.

Overzicht resultaten

Hieronder staat een overzicht van alle WCAG 2.2 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	Niet aanwezig
1.2.2	Ondertitels voor doven en slechthorenden (vooraf opgenomen)	A	Niet aanwezig
1.2.3	Audiodescriptie of media-alternatief (vooraf opgenomen)	AA	Niet aanwezig
1.2.4	Ondertitels voor doven en slechthorenden (live)	AA	Niet aanwezig
1.2.5	Audiodescriptie (vooraf opgenomen)	AA	Niet aanwezig
1.3.1	Info en relaties	A	Voldoet niet
1.3.2	Betekenisvolle volgorde	A	Voldoet
1.3.3	Zintuigelijke 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 niet
1.4.2	Geluidsbediening	A	Niet aanwezig
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
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	Niet aanwezig

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	Niet aanwezig
2.2.1	Timing aanpasbaar	A	Voldoet niet
2.2.2	Pauzeren, stoppen of verbergen	A	Niet aanwezig
2.3.1	Drie flitsen of beneden drempelwaarde	A	Voldoet
2.4.1	Blokken omzeilen	A	Voldoet
2.4.2	Paginatitel	A	Voldoet
2.4.3	Focus volgorde	A	Voldoet niet
2.4.4	Linkdoel (in context)	A	Voldoet niet
2.4.5	Meerdere manieren	AA	Niet aanwezig
2.4.6	Koppen en labels	AA	Voldoet
2.4.7	Focus zichtbaar	AA	Voldoet
2.4.11	Focus niet bedekt (minimum)	AA	Voldoet
2.5.1	Aanwijsgebaren	A	Niet aanwezig
2.5.3	Label in naam	A	Voldoet niet
2.5.4	Bewegingsactivering	A	Niet aanwezig
2.5.7	Sleepbewegingen	AA	Voldoet
2.5.8	Grootte van het aanwijsgebied (minimum)	AA	Voldoet

Begrijpelijk

Criterium	Omschrijving	Niveau	Resultaat
3.1.1	Taal van de pagina	A	Voldoet
3.1.2	Taal van onderdelen	AA	Niet aanwezig
3.2.1	Bij focus	A	Voldoet
3.2.2	Bij input	A	Voldoet
3.2.3	Consistente navigatie	AA	Voldoet

Criterium	Omschrijving	Niveau	Resultaat
3.2.4	Consistente identificatie	AA	Voldoet
3.2.6	Consistente hulp	A	Voldoet
2.5.2	Aanwijzerannulering	A	Voldoet
3.3.1	Foutidentificatie	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	Niet aanwezig
3.3.7	Overbodige invoer	A	Voldoet
3.3.8	Toegankelijke authenticatie (minimum)	AA	Niet aanwezig

Robuust

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

Onderzoeksscores

Hierin zijn de resultaten per principe en per niveau weergegeven.

	Niveau A	Niveau AA	Totaal
Waarneembaar	5 / 8	7 / 12	12 / 20
Bedienbaar	10 / 14	6 / 6	16 / 20
Begrijpelijk	5 / 7	6 / 6	11 / 13
Robuust	1 / 2	0 / 1	1 / 3
Totaal	21 / 31	19 / 25	40 / 56

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 eenvoudigere taal.

A

Succescriterium 1.1.1: Niet-tekstuele content

Geef informatieve afbeeldingen en andere niet-tekstuele content een goed tekstalternatief.

Resultaat

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

Bevindingen

Niet-tekstuele inhoud, zoals afbeeldingen, moet toegankelijk zijn met een tekstalternatief. Hierdoor kan hulpsoftware de informatie hoorbaar (voorleessoftware) of tastbaar (braille) maken. Dit is belangrijk voor mensen die blind, slechtziend of doofblind zijn, of andere beperkingen hebben bij het waarnemen van visuele content.

Belangrijke informatie in niet-tekstuele content moet altijd voor iedereen waarneembaar zijn. Zonder tekstalternatieven missen sommige bezoekers deze informatie. Als de content alleen decoratief is, moet het door hulpsoftware genegeerd kunnen worden. Dit voorkomt dat gebruikers worden afgeleid door onnodige details.

Als een afbeelding functioneel (bijvoorbeeld klikbaar) is, moet het tekstalternatief duidelijk wat het doel is van de afbeelding. Zo wordt ook voldaan aan andere succescriteria, bijvoorbeeld succescriterium 2.4.4 (linkdoel), 2.4.6 (koppen en labels) en 4.1.2 (naam, rol en waarde).

Bevinding BEX-1.F12

In de hoofdmenubalk van de website staat een logo als link van de Belastingdienst. Dit logo heeft het tekstalternatief "Logo Belastingdienst, link naar startpagina". Dit geeft aan dat de link naar de startpagina van de Belastingdienst gaat. Dit is niet het geval, de link gaat naar pagina [portaal.acc.belastingdienst.nl. https://portaal.acc.belastingdienst.nl/wps/myportal/portaal?uri=nm:oid:referer.www.fd.klachtenformulier](https://portaal.acc.belastingdienst.nl/wps/myportal/portaal?uri=nm:oid:referer.www.fd.klachtenformulier)

Zorg ervoor dat de juiste informatie terugkomt in het tekstalternatief. Gebruik bijvoorbeeld "Logo Belastingdienst, startpagina Portaal Belastingdienst" (pas deze aan naar de juiste naam van de website). Verder is de informatie "link naar" overbodig, omdat een link gaat in de meeste gevallen ergens "naar" toe, en "link" wordt al voorgelezen aan een gebruiker van hulpsoftware.

Bevinding BEX-1.F14

In de hoofdmenubalk van de website staat een link met de naam van de gebruiker, in dit geval "Theodurus". Daarbij staat een pijl-icoontje die geeft aan dat het menu uitgeklaapt kan worden. Een aria-expanded-attribuut is wel aanwezig op deze link (a-element), maar heeft de verkeerde waarde, "true".

Zorg ervoor dat deze in "false" verandert als het menu ingeklapt wordt. Dan wordt deze een voldoende tekstalternatief.

Richtlijn 1.2: Op tijd gebaseerde media

Lever alternatieven voor op tijd gebaseerde media.

A

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

Zorg voor een alternatief voor video-zonder-geluid (bijv. een animatie) of geluid-zonder-video (bijv. een podcast).

Resultaat

- ✓ Niet aanwezig: geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

A

Succescriterium 1.2.2: Ondertitels voor doven en slechthorenden (vooraf opgenomen)

Zorg dat video's ondertitels hebben voor alle belangrijke geluiden.

Resultaat

- ✓ Niet aanwezig: geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

AA

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

Zorg dat alle belangrijke visuele informatie in video's ook te horen is óf zorg voor een tekstalternatief (bijv. een transcript).

Resultaat

- ✓ Niet aanwezig: geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

AA

Succescriterium 1.2.4: Ondertitels voor doven en slechthorenden (live)

Live video's worden voorzien van ondertiteling voor doven en slechthorenden. Let op: Er is een wettelijke uitzondering voor live-video's.

Resultaat

- ✓ Niet aanwezig: geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

AA

Succescriterium 1.2.5: Audiodescriptie (vooraf opgenomen)

Zorg dat alle belangrijke visuele informatie in video's ook te horen is.

Resultaat

- ✓ Niet aanwezig: 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.

A

Succescriterium 1.3.1: Info en relaties

Info, structuur en relaties in de content die je kan zien, moet ook in de code voor hulpsoftware beschikbaar zijn.

Resultaat

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

Bevindingen

De informatie en relaties tussen verschillende onderdelen van een webpagina moeten duidelijk zijn voor iedereen. Dit betekent dat visuele informatie uit de structuur of opmaak, ook in de code moet worden vastgelegd. Hierdoor kan hulpsoftware, zoals schermlezers, deze informatie juist doorgeven aan mensen die blind, slechtziend of doofblind zijn.

Als de structuur of relaties alleen via vormgeving worden weergegeven, begrijpen gebruikers die hulpsoftware gebruiken de informatie mogelijk niet of verkeerd. Dit kan ervoor zorgen dat zij belangrijke context of betekenis missen. Zonder duidelijke code wordt de inhoud minder toegankelijk en kunnen deze bezoekers de website niet goed gebruiken.

Bevinding BEX-1.F15

Bij stap 2 staat de tekst "Bestand toevoegen (niet verplicht)". Hier is onterecht gebruik gemaakt van het strong-element. Dit komt ook bij stap 4 met de tekst "Manier van contact" als telefoonnummer of e-mailadres worden niet gekozen als contactmanieren.

Het advies is om deze tekst op te maken met h-elementen, zodat ze terecht als kopteksten worden voorgelezen aan gebruikers van hulpsoftware.

Bevinding BEX-1.F16

In de hoofdmenubalk van de website staat de visuele koptekst "Klachtenformulier". Deze tekst is opgemaakt met een normaal div-element, binnen een lijst. Dit is geen lijst.

Gebruik een h-element om deze tekst op te maken, bij voorkeur een h1-element.

Bevinding BEX-1.F17

In verschillende stappen kunnen foutmeldingen verschijnen bij de velden, bijvoorbeeld bij stap 2 het veld "Omschrijving van uw klacht". Er is nu geen programmatische relatie tussen veld en

melding. <https://portaal.acc.belastingdienst.nl/wps/myportal/portaal?uri=nm:oid:referer.www.fd.klachtenformulier>

Dit kan bijvoorbeeld worden gedaan door gebruik te maken van aria-describedby-attribuut.

A

Succescriterium 1.3.2: Betekenisvolle volgorde

Zorg ervoor dat alle content in een 'logische' volgorde staat en dat hulpsoftware deze ook kan bepalen.

Resultaat

✓ Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

A

Succescriterium 1.3.3: Zintuigelijke eigenschappen

Verwijs niet naar vorm, locatie, kleur, omvang, orientatie of geluid.

Resultaat

✓ Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

AA

Succescriterium 1.3.4: Weergavestand

Je moet je scherm kunnen draaien zonder dat er verlies is van content.

Resultaat

✓ Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

AA

Succescriterium 1.3.5: Identificeer het doel van de input

Het doel van formulervelden voor persoonlijke gegevens (bijv. je naam) moeten door hulpsoftware herkend worden.

Resultaat

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

Bevindingen

Het invullen van formulieren moet eenvoudig zijn voor iedereen, vooral voor mensen met cognitieve of lichamelijke beperkingen. Door de functie van veelvoorkomende invoervelden, zoals naam of adres, in de code aan te geven, kan informatie automatisch worden ingevuld. Dit bespaart tijd en voorkomt fouten. Zonder deze functie kunnen sommige bezoekers moeite hebben met begrijpen wat er in een veld moet worden ingevuld.

Een overzicht van de juiste waarden van het autocomplete-attribuut staat bij ["Inputdoelen voor componenten van de gebruikersinterface" op W3.org](#).

Bevinding BEX-1.F5

 Technisch

 Laag

Op stap 3 van het formulier, als "Nee" bij "Wilt u een gemachtigde opgeven?" gekozen wordt, moeten persoonlijke gegevens ingevuld worden, onder andere postcode, straatnaam, en e-mailadres. Voor deze invoervelden is een autocomplete-attribuut nodig. Deze attributen horen bij input-elementen. Daarom moeten hier input-elementen met `type="text"` gebruikt worden in plaats van textarea-elementen. Dit zorgt ervoor dat browsers, maar ook hulpsoftware, ondersteuning kunnen geven bij het invullen van deze invoervelden. Dit kan door bijvoorbeeld de invoervelden al automatisch in te vullen. Het autocomplete-attribuut ontbreekt op dit moment bij deze invoervelden. <https://portaal.acc.belastingdienst.nl/wps/myportal/portaal?uri=nm:oid:referer.www.fd.klachtenformulier>

Op de volgende pagina is meer informatie te vinden over de toepassing van dit attribuut en welke waardes verplicht zijn om te gebruiken. Zie: <https://www.w3.org/Translations/WCAG22-nl/#input-purposes>. Bij het invoerveld voor postcode moet bijvoorbeeld `autocomplete="postal-code"` gebruikt worden en bij e-mailadres kan `autocomplete="email"` gebruikt worden. Zo gelden voor elk van de genoemde invoervelden andere verplichte waarden.

Richtlijn 1.4: Onderscheidbaar

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

A

Succescriterium 1.4.1: Gebruik van kleur

Gebruik niet alleen maar kleur om informatie over te brengen, bijvoorbeeld in grafieken, diagrammen en tabellen.

Resultaat

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

Bevindingen

Mensen die kleurenblind of slechtziend zijn, kunnen moeite hebben met het onderscheiden van kleuren of sommige kleuren zelfs helemaal niet zien. Daarom is het belangrijk om bij het overbrengen van informatie niet alleen kleur te gebruiken, maar ook andere visuele aanwijzingen, zoals vormen of tekst. Dit zorgt ervoor dat alle gebruikers de informatie op de juiste manier kunnen begrijpen, ongeacht hun visuele beperkingen.

Bevinding BEX-1.F18

Als het formulier verzonden wordt, verschijnt een nieuw scherm met de link "Ik heb een klacht ingediend..." in de lopende tekst. Deze link heeft een contrast met de omringende tekst van 2,4:1.
<https://portaal.acc.belastingdienst.nl/wps/myportal/portaal?uri=nm:oid:referer.www.fd.klachtenformulier>

Het contrast moet minimaal 3,0:1 zijn. Nog beter is het om alle links te onderstrepen om duidelijk te onderscheiden van normale tekst.

A

Succescriterium 1.4.2: Geluidsbediening

Als geluid automatisch start en langer dan 3 seconden duurt dan moet er een manier zijn om het te pauzeren. Advies: start geluid niet automatisch.

Resultaat

- ✓ Niet aanwezig: geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

AA

Succescriterium 1.4.3: Contrast (minimum)

Alle teksten moeten voldoende kleurcontrast hebben. Tip: gebruik de Colour Contrast Analyzer om het kleurcontrast te bepalen.

Resultaat

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

Bevindingen

Een laag contrast tussen de tekst en de achtergrond zorgt ervoor dat de tekst minder goed te lezen is. Voldoende kleurcontrast maakt het lezen van de tekst voor alle bezoekers prettiger, maar vooral voor bezoekers die slechtziend of kleurenblind zijn. Voor hen is voldoende kleurcontrast nog belangrijker. Een te laag kleurcontrast maakt het voor hen moeilijk om de inhoud van de website te begrijpen.

Standaard tekst moet een minimaal contrast van 4,5:1 hebben met de achtergrond. Voor teksten die groter zijn dan 24px/18pt (of 19px/14pt voor vetgedrukte tekst), moet het contrast minimaal 3,0:1 zijn. Het kleurcontrast meet je eenvoudig zelf met [Colour Contrast Analyser \(CCA\) van TPGi](#).

Een aantal teksten hebben onvoldoende kleurcontrast. In deze gevallen moet er meer contrast tussen de tekst en de achtergrond worden gecreëerd, zodat de tekst beter leesbaar is voor bezoekers die slechtziend of kleurenblind zijn.

Bevinding BEX-1.F2

In de hoofdmenu balk van de website staat een link met de naam van de gebruiker, in dit geval "Theodurus". Als de muisaanwijzer hierover gaat, wijzigt de zwarte tekst in blauw (`rgb(0, 123, 199)`). Tegen de lichtblauwe achtergrond (`rgb(143, 202, 231)`) is het contrast 2,5:1. <https://portaal.acc.belastingdienst.nl/wps/myportal/portaal?uri=nm:oid:referer.www.fd.klachtenformulier>

Het contrast moet minimaal 4,5:1 zijn.

AA

Succescriterium 1.4.4: Herschalen van tekst

Het moet mogelijk zijn om alle teksten te kunnen vergroten tot 200%.

Resultaat

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

Bevindingen

Als de website wordt bekeken bij een breedte van 1280 pixels en als ingezoomd wordt, moeten

teksten tot 200% vergroot kunnen worden en mag geen content of functionaliteit verloren gaan. Dit is belangrijk voor mensen die afhankelijk zijn van inzoomen (herschalen). Zo kunnen mensen met een zichtbeperking de website zoomen om alles beter te kunnen zien en mensen met een lichamelijke beperking inzoomen om de website eenvoudiger te kunnen bedienen.

Bevinding BEX-1.F3

Bovenaan het formulier staat een vooruitgangsbalk. Na het inzoomen naar 200% bij een resolutie van 1280x1024, verdwijnen de labels van de niet actieve stappen. Dit is een verlies van informatie.

<https://portaal.acc.belastingdienst.nl/wps/myportal/portaal?uri=nm:oid:referer.www.fd.klachtenformulier>

Zorg ervoor dat alle informatie nog aanwezig blijft na het inzoomen. Hier zijn meerdere oplossingen mogelijk, bijvoorbeeld met een uitklapbare lijst van stappen.

AA

Succescriterium 1.4.5: Afbeeldingen van tekst

Gebruik geen afbeeldingen van tekst, maar maak je tekst op met CSS.

Resultaat



Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

AA

Succescriterium 1.4.10: Reflow

Je website moet responsive zijn en er mag geen content missen. Voorkom scrollen in twee richtingen.

Resultaat



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

Bevindingen

Voor mensen die slechtziend zijn, is het belangrijk dat een website goed blijft werken bij sterk inzoomen. Content mag hierbij niet verloren gaan en het moet mogelijk zijn om alles te lezen zonder te scrollen in twee richtingen. Horizontaal scrollen kost slechtziende gebruikers veel extra inspanning, vooral als ze bij elke regel heen en weer moeten bewegen.

Dit succescriterium maakt het ook makkelijker voor bezoekers met een lichamelijke beperking en voor bezoekers die de voorkeur geven aan een mobiel scherm. Door een website zo te ontwerpen dat deze kan worden getoond zonder verlies van content of functie, wordt het bedienen en begrijpen van de website eenvoudiger en toegankelijker voor iedereen.

Dit succescriterium wordt getoetst bij een resolutie van 320 bij 256 pixels (100% zoom) of bij 400%

zoom op een scherm van 1280 bij 1024 pixels.

Bevinding BEX-1.F4

Bovenaan het formulier staat een vooruitgangsbalk. Op de herschaalde versie van de website verdwijnen de labels van de niet actieve stappen. Dit is een verlies van informatie.

<https://portaal.acc.belastingdienst.nl/wps/myportal/portaal?uri=nm:oid:referer.www.fd.klachtenformulier>

Zorg ervoor dat alle informatie nog aanwezig blijft na het herschalen. Hier zijn meerdere oplossingen mogelijk, bijvoorbeeld met een uitklapbare lijst van stappen.

AA

Succescriterium 1.4.11: Contrast van niet-tekstuele content

Niet-tekstuele content op je website heeft voldoende kleurcontrast (3,0:1). Denk bijvoorbeeld aan belangrijke afbeeldingen en formulervelden.

Resultaat

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

Bevindingen

Niet-tekstuele elementen, zoals icoontjes en invoervelden, moeten een kleurcontrast hebben van tenminste 3,0:1. Dit is belangrijk voor mensen met een zichtbeperking. Zij kunnen elementen zo beter onderscheiden en gebruiken. Dit geldt bijvoorbeeld ook voor lijnen in een grafiek.

Bij te weinig contrast kunnen zij belangrijke functies, zoals formulieren invullen of knoppen bedienen, niet goed uitvoeren. Ook de focus-indicator bij toetsenbordnavigatie moet altijd zichtbaar zijn. Zonder goed contrast kunnen bezoekers die afhankelijk zijn van het toetsenbord niet zien waar de focus is. Dit maakt het bedienen van de website veel lastiger.

Bevinding BEX-1.F9

In de hoofdmenubalk van de website staat een link met de naam van de gebruiker, in dit geval "Theodurus". Als dit menu opengeklapt wordt, verschijnt de link "Uitloggen". De lichtblauwe focusindicator op deze link heeft een contrast met de achtergrond van 1,5:1.

<https://portaal.acc.belastingdienst.nl/wps/myportal/portaal?uri=nm:oid:referer.www.fd.klachtenformulier>

Het contrast moet minimaal 3,0:1 zijn.

AA**Succescriterium 1.4.12: Tekstafstand**

Je kan de regelhoogte, letterafstand, afstand tussen alinea's en afstand tussen woorden aanpassen om alles beter leesbaar te maken.

Resultaat

- ✓ Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

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

Als content op hover of focus wordt getoond, dan moet het ook voor iedereen goed waarneembaar zijn.

Resultaat

- ✓ Niet aanwezig: 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.

A

Succescriterium 2.1.1: Toetsenbord

Alles moet bedienbaar zijn met het toetsenbord of vergelijkbare hulpapparatuur.

Resultaat

- ✓ Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

A

Succescriterium 2.1.2: Geen toetsenbordval

Zorg dat gebruikers van het toetsenbord niet vastlopen.

Resultaat

- ✓ Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

A

Succescriterium 2.1.4: Enkel teken sneltoetsen

Voorkom het gebruik van sneltoetsen die bestaan uit één teken, zoals hoofdletters, kleine letters, leestekens, cijfers of symbolen.

Resultaat

- ✓ Niet aanwezig: geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

Richtlijn 2.2: Genoeg tijd

Geef gebruikers voldoende tijd om de content te lezen en te gebruiken.

A

Succescriterium 2.2.1: Timing aanpasbaar

Als er een tijdslimiet is op de website dan moet dit uitgezet of aangepast kunnen worden.

Resultaat

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

Bevindingen

Het is belangrijk om voldoende tijd te hebben om iets te lezen of te doen op de website. Voor sommige bezoekers is deze tijd extra belangrijk, omdat het voor hun moeilijker is de website te bedienen of te begrijpen. Voldoende tijd zorgt dat bezoekers met een cognitieve beperking, zichtbeperking of lichamelijke beperking in hun eigen tempo de website kunnen lezen en bedienen. Dit is ook van belang als er een tijdslimiet zit op inloggen (sessieduur).

Op de website moet het daarom mogelijk zijn om de tijd uit te zetten, aan te passen (tot ten minste tien keer de standaard tijdperiode) of te verlengen (minstens tien keer).

Bevinding BEX-1.F6

Wanneer de gebruiker is ingelogd langer dan 15 minuten, wordt die automatisch uitgelogd. Het is niet mogelijk op deze tijdslimiet meer dan twee keer te verlengen.

<https://portaal.acc.belastingdienst.nl/wps/myportal/portaal?uri=nm:oid:referer.www.fd.klachtenformulier>

Voor een dergelijk tijdslimitiet moet het mogelijk zijn om het tijdslimiet uit te schakelen, aan te passen (tot ten minste tien keer de standaard tijdperiode) of te verlengen (minstens tien keer). Dit is van belang voor bijvoorbeeld gebruikers met visuele of cognitieve beperkingen.

A

Succescriterium 2.2.2: Pauzeren, stoppen of verbergen

Voor alle bewegende of scrollende content moet de mogelijkheid zijn om dit te pauzeren, stoppen of verbergen.

Resultaat

- ✓ Niet aanwezig: geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

Richtlijn 2.3: Toevallen en fysieke reacties

Ontwerp content niet op een manier waarvan bekend is dat die toevallen of fysieke reacties veroorzaakt.

A

Succescriterium 2.3.1: Drie flitsen of beneden drempelwaarde

Het snel flitsen van drie keer of meer per seconde kan foto-epileptische aanvallen veroorzaken en is niet toegestaan.

Resultaat

✓ Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

Richtlijn 2.4: Navigeerbaar

Lever manieren om gebruikers te helpen navigeren, content te vinden en te bepalen waar ze zijn.

A

Succescriterium 2.4.1: Blokken omzeilen

Er moet een mogelijkheid zijn om herhalende blokken over te slaan.

Resultaat



Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

A

Succescriterium 2.4.2: Paginatitel

Alle pagina's hebben een goede titel die het onderwerp beschrijft.

Resultaat



Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

Overige adviezen en opmerkingen

Onderstaande opmerkingen leiden niet tot een afkeuring, maar kunnen de toegankelijkheid of gebruiksvriendelijkheid verbeteren.

Opmerking BEX-1.F1

Een titel van een webpagina mag naast een omschrijving van de inhoud of het doel ook de naam van de website bevatten. Dit is een best practice wat niet verplicht is, maar wel heel handig kan zijn. Als de naam van de website zelf ook in de titel staat is het het beste om deze achteraan de titel te zetten.

A

Succescriterium 2.4.3: Focus volgorde

Als de volgorde waarin elementen toetsenbordfocus krijgen belangrijk is, dan moet de betekenis daarvan behouden blijven.

Resultaat



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

Bevindingen

Het is belangrijk dat iedereen logisch en eenvoudig met het toetsenbord kan navigeren door de website. De volgorde waarin interactieve elementen focus krijgen, moet de betekenis van de content ondersteunen. Dit helpt om een goed beeld van de webpagina te krijgen. Zonder een logische volgorde kunnen toetsenbordgebruikers de weg kwijtraken en moeite hebben om de juiste informatie of functies te vinden. Dit is belangrijk voor iedereen die afhankelijk is van het toetsenbord, bijvoorbeeld door een zichtbeperking of lichamelijke beperking.

Bevinding BEX-1.F10

Bij stap 2 van het formulier kan een bestand toegevoegd worden. Als dit wordt gedaan, verschijnt een prullenbak-icoontje als knop bij de bestandsnaam, "Verwijder bestand...", of een kruis-icoontje als het nog steeds bezig met uploaden is. Als de bestand verwijderd of geannuleerd wordt, verplaatst de focus naar het begin van de pagina. Dit is geen logische volgorde.

<https://portaal.acc.belastingdienst.nl/wps/myportal/portaal?uri=nm:oid:referer.www.fd.klachtenformulier>

Als de bestand verwijderd of geannuleerd wordt, moet de focus terug naar de knop die laatst gebruikt werd, in dit geval "Kies bestanden".

A

Succescriterium 2.4.4: Linkdoel (in context)

Geef links een duidelijke tekst zodat je weet wat er gebeurt als je er op klikt.

Resultaat



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

Bevindingen

Voor gebruikers met een beperking is het nodig dat het doel van elke link duidelijk is. Zij kunnen bijvoorbeeld door middel van het volgen van links door een webpagina navigeren of via hulpsoftware een lijst met alle links op een pagina opvragen.

Het is van belang dat gebruikers van hulpsoftware die van link naar link tabben, duidelijk beschreven krijgen wat het doel is van een link. Gebruikers met een visuele of lichamelijke beperking kunnen hulpsoftware een overzicht laten geven van de beschikbare links op een pagina. De getoonde links moeten dan wel begrijpelijk zijn. Een bijkomend voordeel is dat op deze manier wordt voorkomen dat links verwarring geven over de inhoud voor gebruikers met een cognitieve beperking.

Bevinding BEX-1.F13

In de hoofdmenubalk van de website staat een logo als link van de Belastingdienst. Deze link heeft het doel "Logo Belastingdienst, link naar startpagina". Dit geeft aan dat de link naar de startpagina van de Belastingdienst gaat. Dit is niet het geval, de link gaat naar pagina [portaal.acc.belastingdienst.nl](https://portaal.acc.belastingdienst.nl/wps/myportal/). <https://portaal.acc.belastingdienst.nl/wps/myportal/>

[portaal?uri=nm:oid:referer.www.fd.klachtenformulier](#)

Zorg ervoor dat de juiste informatie terugkomt in het linkdoel. Gebruik bijvoorbeeld "Logo Belastingdienst, startpagina Portaal Belastingdienst" (pas deze aan naar de juiste naam van de website). Verder is de informatie "link naar" overbodig, omdat een link gaat in de meeste gevallen ergens "naar" toe, en "link" wordt al voorgelezen aan een gebruiker van hulpsoftware.

AA

Succescriterium 2.4.5: Meerdere manieren

Pagina's vind je op meerdere maniere, bijvoorbeeld via een zoekfunctie.

Resultaat

- ✓ Niet aanwezig: geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

AA

Succescriterium 2.4.6: Koppen en labels

Gebruik duidelijke koppen en tekstlabels die het onderwerp of doel beschrijven.

Resultaat

- ✓ Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

AA

Succescriterium 2.4.7: Focus zichtbaar

Zorg dat je ziet op welk element de toetsenbordfocus staat, dit maakt navigeren met het toetsenbord eenvoudiger.

Resultaat

- ✓ Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

AA

Succescriterium 2.4.11: Focus niet bedekt (minimum)

Als de focus op een interactieve component komt, mag deze niet bedekt zijn door andere content.

Resultaat

- ✓ Voldoet: de onderzochte steekproef 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.

A

Succescriterium 2.5.1: Aanwijsgebaren

Gebruikers kunnen touch-functies bedienen met een muis, hulptechnologie of met één vinger.

Resultaat

- ✓ Niet aanwezig: geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

A

Succescriterium 2.5.3: Label in naam

Van alle interactieve elementen met zichtbare tekst is deze tekst ook beschikbaar in de toegankelijkheidsnaam.

Resultaat

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

Bevindingen

Het is belangrijk dat de visueel zichtbare tekst van een interactief element, zoals een knop, link of invoerveld, overeenkomt met de toegankelijkheidsnaam in de code. Dit maakt spraakbediening mogelijk voor mensen die afhankelijk zijn van spraaksoftware. Zij gebruiken de zichtbare labels om commando's te geven. Als de visuele tekst niet overeenkomt met de toegankelijke naam, reageert de website mogelijk niet op hun spraakinput, wat navigatie bemoeilijkt.

Bevinding BEX-1.F19

Als het formulier verzonden wordt, verschijnt een nieuw scherm met de koptekst "Kopie voor uw administratie". Daaronder staat een knop met drie puntjes, "Opties van bestand...". Deze opent een menu met de link "Bekijken". Het aria-label "Bekijk bestand..." op deze link overschrijft de zichtbare tekst en kan niet door spraakbedieningssoftware bediend worden. Dit geldt ook voor de link "Downloaden" met aria-label "Download bestand...". <https://portaal.acc.belastingdienst.nl/wps/myportal/portaal?uri=nm:oid:referer.www.fd.klachtenformulier>

Zorg ervoor dat alle zichtbare tekst van de link aanwezig is in het toegankelijkheidsnaam van de link. Dus moet "Bekijken" in plaats van "Bekijk" gebruikt worden.

A**Succescriterium 2.5.4: Bewegingsactivering**

Functionaliteit die wordt geactiveerd door het apparaat te bewegen (bijvoorbeeld schudden) kan worden uitgeschakeld en ook op een andere manier worden bediend.

Resultaat

- ✓ Niet aanwezig: geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

AA**Succescriterium 2.5.7: Sleepbewegingen**

Als je iets kunt slepen dan moet dat ook op een andere manier mogelijk zijn met een muis of vinger zonder te slepen.

Resultaat

- ✓ Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

AA**Succescriterium 2.5.8: Grootte van het aanwijsgebied (minimum)**

Voorkom problemen door klikbare gebieden, zoals links en knoppen, groot genoeg te maken.

Resultaat

- ✓ Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

Principe 3: Begrijpelijk

Informatie en de bediening van de gebruikersinterface moeten begrijpelijk zijn.

Richtlijn 3.1: Leesbaar

Maak tekstcontent leesbaar en begrijpelijk.

A

Succescriterium 3.1.1: Taal van de pagina

Hulpsoftware moet de taal van de pagina kunnen bepalen, zodat bijvoorbeeld de juiste stem en intonatie gebruikt kan worden.

Resultaat

- ✓ Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

AA

Succescriterium 3.1.2: Taal van onderdelen

Als de taal van de content wisselt dan moet hulpsoftware deze kunnen bepalen.

Resultaat

- ✓ Niet aanwezig: geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

Richtlijn 3.2: Voorspelbaar

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

A

Succescriterium 3.2.1: Bij focus

Als een element focus krijgt dan mag er geen contextwijziging gebeuren.

Resultaat



Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

A

Succescriterium 3.2.2: Bij input

Bij een invoer in een element mag er geen contextwijziging gebeuren.

Resultaat



Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

AA

Succescriterium 3.2.3: Consistente navigatie

Maak navigeren door de website eenvoudig en gebruik menu's consistent.

Resultaat



Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

AA

Succescriterium 3.2.4: Consistente identificatie

Alle elementen met dezelfde functie zijn op dezelfde manier herkenbaar.

Resultaat



Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

A**Succescriterium 3.2.6: Consistente hulp**

Als hulp beschikbaar is op de website dan is die altijd op dezelfde plek te vinden.

Resultaat

- ✓ Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

Richtlijn 3.3: Assistentie bij invoer

Help gebruikers om fouten te vermijden en ze te verbeteren.

A

Succescriterium 2.5.2: Aanwijzerannulering

Als je ergens op klikt moet je dit kunnen annuleren door de muisaanwijzer te verplaatsen.

Resultaat



Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

A

Succescriterium 3.3.1: Foutidentificatie

Als fouten gemaakt worden dan moet de fout duidelijk herkenbaar zijn in tekst.

Resultaat



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

Bevindingen

Als een formulier een fout bevat, moet de website duidelijke foutmeldingen geven die (in tekst) beschrijven wat er fout is en hoe dit kan worden opgelost. Dit is belangrijk voor mensen met een zichtbeperking, die de fout misschien niet visueel kunnen waarnemen, en voor mensen met een cognitieve beperking, die moeite hebben om het probleem te begrijpen. Goede foutmeldingen helpen hen om invoerfouten te herkennen en te corrigeren, waardoor ze gemakkelijker formulieren kunnen invullen.

Bevinding BEX-1.F8

Bij stap 3 in het formulier als bij "Wilt u een gemachtigde opgeven" en "Dient u deze klacht in voor een onderneming" "Nee" wordt gekozen, en daarna "Ja" bij "Woont u in Nederland", verschijnen de velden "Postcode" en "Plaatsnaam". Als hier geen waarden ingevuld worden, verschijnen de meldingen "Vul een postcode in" en "Vul een plaatsnaam in". Dit is een instructie en geen foutmelding, omdat deze niet aangeeft welke fout er is gemaakt. Dit komt nog een keer voor. Als onder "Hoe kunnen wij contact met u opnemen?", "Ja" wordt bij "Mogen we u bellen..." gekozen, verschijnen radiobuttons onder "Wanneer kunnen wij u het beste bereiken?". Als hier geen keuze wordt gemaakt, verschijnt de melding "Maak een keuze". Dit is een instructie en geen foutmelding. <https://portaal.acc.belastingdienst.nl/wps/myportal/portaal?uri=nm:oid:referer.www.fd.klachtenformulier>

Een goede foutmelding bevat (bijna) altijd een ontkenning. Gebruik bijvoorbeeld dezelfde typen

foutmeldingen die aanwezig bij andere velden in het formulier zijn, zoals "De straatnaam is nog niet ingevuld".

A

Succescriterium 3.3.2: Labels of instructies

Invoervelden hebben duidelijke tekstlabels of instructies.

Resultaat

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

Bevindingen

Formulievelden moeten duidelijke labels of instructies hebben, zodat bezoekers weten welke informatie ze moeten invullen. Dit helpt fouten te voorkomen en maakt het eenvoudiger om formulieren goed in te vullen. Labels moeten altijd zichtbaar blijven. Dit helpt bij het controleren van wat is ingevuld. Daarom is een **placeholder** die verdwijnt bij het typen niet voldoende. Goede (tekst)labels en instructies zijn vooral belangrijk voor mensen met een zichtbeperking of cognitieve beperking.

Bevinding BEX-1.F7

Bij stap 2 van het formulier staat de knop "Kies bestand". Als hier een bestand met een lange naam geüpload wordt, verschijnt de melding "De bestandsnaam is te lang... Upload een bestand met een naam van maximaal 60 karakters".

Als er een maximale lengte is, moet dit van tevoren worden aangegeven.

Bevinding BEX-1.F11

Bij stap 3 in het formulier als bij "Wilt u een gemachtigde opgeven" en "Dient u deze klacht in voor een onderneming" "Nee" wordt gekozen, en daarna "Ja" bij "Woont u in Nederland", verschijnt het veld "Postcode". Als bij "Postcode" een cijfer zoals "1082" ingevuld wordt, verschijnt de melding "Vul 4 cijfers en 2 letters in". <https://portaal.acc.belastingdienst.nl/wps/myportal/portaal?uri=nm:oid:referer.www.fd.klachtenformulier>

Als er een verplicht formaat is, moet dit van tevoren worden aangegeven.

AA

Succescriterium 3.3.3: Foutsuggestie

Geef oplossingen als gebruikers fouten maken.

Resultaat

- ✓ Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

AA

Succescriterium 3.3.4: Foutpreventie (wettelijk, financieel, gegevens)

Voorkom risico's bij het verzenden van gevoelige gegevens.

Resultaat

- ✓ Niet aanwezig: geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

A

Succescriterium 3.3.7: Overbodige invoer

Zorg dat informatie niet meerdere keren moet worden ingevoerd in hetzelfde proces.

Resultaat

- ✓ Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

AA

Succescriterium 3.3.8: Toegankelijke authenticatie (minimum)

Gebruik geen cognitieve functietest voor het inloggen op een webpagina.

Resultaat

- ✓ Niet aanwezig: geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

Principe 4: Robuust

Content moet voldoende robuust zijn om betrouwbaar geïnterpreteerd te kunnen worden door een breed scala van user agents, met inbegrip van hulptechnologieën.

Richtlijn 4.1: Compatibel

Maximaliseer compatibiliteit met huidige en toekomstige user agents, met inbegrip van hulptechnologieën.

A

Succescriterium 4.1.1: Parsen

De code bevat geen parse-fouten. Zo kunnen browsers en hulptechnologieën de website op de juiste manier weergeven.

Resultaat



Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

A

Succescriterium 4.1.2: Naam, rol en waarde

Software begrijpt de naam en rol van elementen. Ook de waarde, status of eigenschappen van elementen kunnen worden bepaald.

Resultaat



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

Bevindingen

Interactieve componenten, zoals formulervelden, knoppen en links, moeten zo worden gecodeerd dat hulpsoftware hun toegankelijkheidsnaam, rol, status en/of waarde goed kan herkennen. Dit zorgt ervoor dat gebruikers die afhankelijk zijn van hulpsoftware of -hardware weten hoe ze de componenten moeten gebruiken en begrijpen welke functies beschikbaar zijn. Als de code niet correct is, werkt de hulpsoftware niet zoals verwacht, wat verwarring kan veroorzaken. Dit is vooral belangrijk voor gebruikers met een visuele of lichamelijke beperking.

Bevinding BEX-1.F20

Als het formulier verzonden wordt, verschijnt een nieuw scherm met de koptekst "Kopie voor uw administratie". Daaronder staat een knop met drie puntjes, "Opties van bestand...". Deze opent een menu, maar heeft geen programmatische bepaalde status (in- of uitgekapt).

Gebruik een aria-expanded-attribuut op de knop.

Bevinding BEX-1.F25

In de hoofdmenubalk van de website staat een link met de naam van de gebruiker, in dit geval "Theodurus". Daarbij staat een pijl-icoontje die geeft aan dat het menu uitgekapt kan worden. Een aria-expanded-attribuut is wel aanwezig op deze link (a-element), maar heeft de verkeerde waarde, "true". <https://portaal.acc.belastingdienst.nl/wps/myportal/portaal?uri=nm:oid:referer.www.fd.klachtenformulier>

Zorg ervoor dat deze waarde in "false" verandert als het menu ingeklapt wordt.

AA

Succescriterium 4.1.3: Statusberichten

Meldingen en waarschuwingen die verschijnen die de status van een actie tonen, kunnen worden bepaald door hulpsoftware.

Resultaat

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

Bevindingen

Gebruikers van hulpsoftware moeten op de hoogte worden gebracht van meldingen die het gevolg zijn van een actie, zelfs als deze geen toetsenbordfocus krijgen. Dit kan worden bereikt door gebruik te maken van `aria-live="polite"` te gebruiken. Voor dringende meldingen die direct actie nodig hebben, kan `aria-live="assertive"` worden gebruikt. Zorg dat de elementen met deze rol al bij het laden van de pagina in de "DOM" aanwezig zijn. Het goed aanbieden van statusberichten zorgt ervoor dat deze meldingen worden voorgelezen door schermlezers, zodat gebruikers die visueel beperkt zijn of anderszins afhankelijk zijn van hulpsoftware, deze belangrijke informatie niet missen.

Bevinding BEX-1.F21

In verschillende stappen kunnen foutmeldingen verschijnen bij de velden, bijvoorbeeld bij stap 2 het veld "Omschrijving van uw klacht". Dit zijn statusberichten en deze moet hulpsoftware als zodanig kunnen herkennen. Hulpsoftware kan dan bijvoorbeeld aan een blinde gebruiker voorlezen wat op de pagina gebeurt.

Dit kan bijvoorbeeld door `aria-live="polite"` of `role="status"` te gebruiken. Ga voor meer informatie over het gebruik van `role="status"` naar pagina <https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Techniques/aria/ARIA22>.

Bevinding BEX-1.F22

Bij stap 2 van het formulier kan een bestand toegevoegd worden. Als dit wordt gedaan, verschijnt een dynamische vooruitgangsbalk onder de bestandsnaam. Dit is een statusbericht en deze moet hulpsoftware als zodanig kunnen herkennen. Hulpsoftware kan dan bijvoorbeeld aan een blinde gebruiker voorlezen wat op de pagina gebeurt.

Dit kan bijvoorbeeld door `aria-live="polite"` of `role="status"` te gebruiken.

Bevinding BEX-1.F23

Bij stap 3 in het formulier, als onder "Hoe kunnen wij contact met u opnemen?", "Nee" wordt bij "Mogen we u bellen..." en "Mogen we u mailen..." gekozen, verschijnt de melding "We sturen u een brief". Dit is een statusbericht en deze moet hulpsoftware als zodanig kunnen herkennen. Hulpsoftware kan dan bijvoorbeeld aan een blinde gebruiker voorlezen wat op de pagina gebeurt.

Dit kan bijvoorbeeld door `aria-live="polite"` of `role="status"` te gebruiken.

Bevinding BEX-1.F24

Als het formulier verzonden wordt, verschijnt een nieuw scherm met de koptekst "Kopie voor uw administratie". Daaronder staan radiobuttons onder "Vond u het makkelijk om dit formulier in te vullen?". Als feedback verstuurd wordt, verschijnt de melding "Bedankt voor uw reactie". Dit is een statusbericht en deze moet hulpsoftware als zodanig kunnen herkennen. Hulpsoftware kan dan bijvoorbeeld aan een blinde gebruiker voorlezen wat op de pagina gebeurt.

<https://portaal.acc.belastingdienst.nl/wps/myportal/portaal?uri=nm:oid:referer.www.fd.klachtenformulier>

Dit kan bijvoorbeeld door `aria-live="polite"` of `role="status"` te gebruiken.

Steekproef

Dit onderzoek is uitgevoerd op basis van een steekproef. De wijze waarop de steekproef is bepaald staat voorgeschreven in het evaluatiedocument [WCAG-EM](#).

- Formulier

<https://portaal.acc.belastingdienst.nl/wps/myportal/portaal?uri=nm:oid:referer.www.fd.klachtenformulier>

Overige onderzoeksdetails

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/WAI/WCAG22/Techniques

User agents en andere software

Bij dit onderzoek zijn de volgende user agents gebruikt:

- Google Chrome, versie 132 (primair)
- Microsoft Edge, versie 132
- Windows verteller in combinatie met Google Chrome

Afhankelijke technologie

- HTML
- CSS
- WAI-ARIA
- JavaScript (plain JS)
- DOM
- SVG

Over Cardan

Dit onderzoek is uitgevoerd door Cardan.

Adres: Burgemeester Brokxlaan 32 5041 SB Tilburg

Telefoon: 0885004070

E-mailadres: contact@cardan.com

Website: <https://cardan.com>

Dit onderzoek is uitgevoerd door Cardan. Als expert op het gebied van digitale toegankelijkheid helpen wij jou bij het toegankelijk maken van websites, apps en andere online dienstverlening.