

# firm ground



*Verder met digitale toegankelijkheid*

## **Toegankelijkheidsonderzoek Belastingloket DOWR op WCAG 2.1**

**Organisatie:**

Regionale belastingsamenwerking DOWR

**Website:**

Belastingloket DOWR, <https://www.belastingloketdowr.nl/>

**Datum:**

9 september 2019

**Versie:**

1.0

Rapport: Onderzoek WCAG 2.1, niveau AA, Belastingloket DOWR, versie 1.0

Firm Ground, 9 september 2019

De in dit rapport beschreven bevindingen zijn specifiek gericht op de door de opdrachtgever geformuleerde vraagstelling. Als zodanig is de inhoud van dit rapport niet generaliseerbaar.

Dit rapport, of delen ervan, mogen niet zonder expliciete toestemming van de auteurs gepubliceerd of gedeeld worden.

# Inhoudsopgave

1 Managementsamenvatting .....	4
2 Inleiding.....	5
2.1 Opdrachtoomschrijving .....	5
2.2 Wijzigingsblad .....	6
3 Het onderzoek .....	7
3.1 Methode .....	7
3.2 Steekproef.....	7
3.3 Gebruikte systemen .....	9
3.4 Technologieën waarop wordt gesteund .....	9
4 Bevindingen per succescriterium.....	10
4.1 WCAG 2.0 .....	10
Principe 1: Waarneembaar .....	10
Principe 2: Bedienbaar .....	16
Principe 3: Begrijpelijk.....	20
Principe 4: Robuust.....	23
4.2 In WCAG 2.1 toegevoegde criteria .....	24
Principe 1: Perceivable .....	24
Principe 2: Operable .....	27
Principe 4: Robust .....	29
5 Overige adviezen en opmerkingen .....	30
6 Screenshots .....	31
7 Organisatie .....	32
7.1 Over Firm Ground .....	32

# 1 Managementsamenvatting

Dit document bevat adviezen naar aanleiding van een onderzoek dat is uitgevoerd op Belastingloket DOWR. Het doel van dit document is om aan te geven aan welke eisen van WCAG 2.1, niveau AA nog niet wordt voldaan.

Er zijn 25 bevindingen bij de succescriteria genoteerd.

Een volledig overzicht van de resultaten per pagina en per succescriterium is opgenomen in hoofdstuk 4.

Er zijn overige adviezen met betrekking tot de toegankelijkheid en bouwkwaliteit, zie hoofdstuk 5.

Wanneer een afwijking van de norm op meerdere plaatsen voorkomt, worden deze niet alle expliciet genoemd. Er worden voorbeelden gegeven, maar dit is niet een uitputtend overzicht van elke keer dat een issue voorkomt. We adviseren om de gehele site na te kijken op het voorkomen van de geconstateerde issues en deze issues op te pakken.

## 2 Inleiding

Op verzoek van de aanbieder van de website Belastingloket DOWR is een onderzoek gedaan naar de toegankelijkheid van de website op WCAG 2.1, niveau AA.

### 2.1 Opdrachtomschrijving

**Opdrachtgever:**

Regionale belastingsamenwerking DOWR

**Soort toets:**

WCAG 2.1, niveau AA

**Het onderzoek is uitgevoerd van:**

12 augustus 2019 tot 9 september 2019

**Website:**

Belastingloket DOWR

**Scope:**

Alle pagina's op <https://www.belastingloketdowr.nl/> en <https://formulieren.belastingloketdowr.nl> Belastingaanslag en Taxatieverslag op <https://deventer.datab.nl/mc/secure/login/> Pagina's ingelogd met DigiD op <https://mijn-belastingloketdowr.simgroep-acceptatie.nl/>

**Uitgesloten van scope:**

Op <https://deventer.datab.nl/mc/secure/login/> staat een Trust Guard logo link met daar aan vast (via een hover en popup scherm) meer informatie over de veiligheid van de site. Dit onderdeel hebben we nu niet in detail onderzocht, maar we zien al wel dat er meerdere toegankelijkheidsissues in zitten. Het kan dus goed zijn om dit later nog wel verder te onderzoeken.

**Grootte van steekproef:**

17 pagina's

**2.2 Wijzigingsblad**

<b>versie</b>	<b>datum</b>	<b>auteur</b>	<b>reden van wijziging</b>
1.0	9 september 2019	Janita Top	Niet van toepassing

Het rapport met het hoogste versienummer vervangt alle eventuele voorgaande versies van dit rapport.

## 3 Het onderzoek

### 3.1 Methode

Het onderzoek is een onderzoek naar waar de site niet voldoet aan de norm van WCAG 2.1, niveau AA. Het onderzoek is een 'falsificatieonderzoek'. Dit betekent dat er gekeken is naar wat er niet voldoet. In het onderzoek worden geen zaken goedgekeurd.

Testen gebeurt voor een groot deel handmatig en aan de hand van een steekproef. Ondanks alle zorgvuldigheid bij het samenstellen van de steekproef en het onderzoek kan het zijn dat een probleem niet gesignaleerd wordt. Ook kan het zijn dat een punt in de toekomst anders beoordeeld wordt omdat technologieën en hulpapparatuur doorontwikkeld worden.

Dit onderzoek is uitgevoerd conform de evaluatiemethode WCAG-EM 1.0 (<https://www.w3.org/TR/WCAG-EM/>).

### 3.2 Steekproef

De check betreft in de regel een steekproef van de website. De resultaten worden niet uitputtend beschreven: als een type toegankelijkheidsprobleem zich op meerdere pagina's voordoet, dan worden hiervan één of enkele voorbeelden gegeven.

<b>pagina</b>	<b>URL</b>
Overzicht documenten -login met aanslagnummer	<a href="https://deventer.datab.nl/mc/secure/documents/">https://deventer.datab.nl/mc/secure/documents/</a>
PDF Beschikkings- en aanslagbiljet	<a href="https://mijn-belastingloketdowr.simgroep-acceptatie.nl/datab/document/356665666">https://mijn-belastingloketdowr.simgroep-acceptatie.nl/datab/document/356665666</a>
Details aanslag	<a href="https://mijn-belastingloketdowr.simgroep-acceptatie.nl/1/aanslagen/2019000176207/00">https://mijn-belastingloketdowr.simgroep-acceptatie.nl/1/aanslagen/2019000176207/00</a>

Mijn belastingen Kwijtschelding	<a href="https://www.belastingloketdowr.nl/home/kwijtschelding_213">https://www.belastingloketdowr.nl/home/kwijtschelding_213</a>
Mijn Taxaties overzicht	<a href="https://mijn-belastingloketdowr.simgroep-acceptatie.nl/2/documenten">https://mijn-belastingloketdowr.simgroep-acceptatie.nl/2/documenten</a>
Mijn gegevens	<a href="https://mijn-belastingloketdowr.simgroep-acceptatie.nl/gegevens">https://mijn-belastingloketdowr.simgroep-acceptatie.nl/gegevens</a>
Formulier betalingsregeling	<a href="https://formulieren.belastingloketdowr.nl/form/betalingsregeling/betalen-in-delen-0">https://formulieren.belastingloketdowr.nl/form/betalingsregeling/betalen-in-delen-0</a>
Mijn belastingen Aanslagen Overzicht	<a href="https://mijn-belastingloketdowr.simgroep-acceptatie.nl/1/aanslagen">https://mijn-belastingloketdowr.simgroep-acceptatie.nl/1/aanslagen</a>
PDF taxatieverslag Woning	<a href="https://mijn-belastingloketdowr.simgroep-acceptatie.nl/datab/document/356665665">https://mijn-belastingloketdowr.simgroep-acceptatie.nl/datab/document/356665665</a>
Dashboard inlogomgeving	<a href="https://mijn-belastingloketdowr.simgroep-acceptatie.nl/dashboard">https://mijn-belastingloketdowr.simgroep-acceptatie.nl/dashboard</a>
Belastingaanslagen Taxatieverslag	<a href="https://deventer.datab.nl/mc/secure/login/">https://deventer.datab.nl/mc/secure/login/</a>
Opmerkingen of suggesties doorgeven	<a href="https://formulieren.belastingloketdowr.nl/form/opmerkingen-of-suggesties/uw-gegevens-0">https://formulieren.belastingloketdowr.nl/form/opmerkingen-of-suggesties/uw-gegevens-0</a>
PDF Machtiging wijzigen	<a href="https://www.belastingloketdowr.nl/document.php?fileid=61&amp;f=35ab81abe3f11051580e7bac5c660e66&amp;attachmen&lt;br/&gt;t=1&amp;c=64">https://www.belastingloketdowr.nl/document.php?fileid=61&amp;f=35ab81abe3f11051580e7bac5c660e66&amp;attachmen t=1&amp;c=64</a>
Bezwaar indienen formulier	<a href="https://formulieren.belastingloketdowr.nl/form/indienen-formeel-bezwaarschrift/uw-gegevens-0">https://formulieren.belastingloketdowr.nl/form/indienen-formeel-bezwaarschrift/uw-gegevens-0</a>
Contactformulier	<a href="https://formulieren.belastingloketdowr.nl/form/contact-formulier/uw-gegevens-0">https://formulieren.belastingloketdowr.nl/form/contact-formulier/uw-gegevens-0</a>
Bedrijven en instellingen startpagina	<a href="https://www.belastingloketdowr.nl/home/bedrijven-en-instellingen_231/">https://www.belastingloketdowr.nl/home/bedrijven-en-instellingen_231/</a>



### 3.3 Gebruikte systemen

- Chrome 76 op Mac OS 10.13.6
- Edge 11 op Windows 10
- Firefox 68 op Android 9

### 3.4 Technologieën waarop wordt gesteund

- HTML 5
- CSS
- WAI-ARIA
- ECMAScript 5
- DOM

## 4 Bevindingen per succescriterium

### 4.1 WCAG 2.0

Hieronder zijn de bevindingen per succescriterium van WCAG 2.0 genoteerd.

#### **Principe 1: Waarneembaar**

Informatie en componenten van de gebruikersinterface moeten toonbaar zijn aan gebruikers op voor hen waarneembare wijze.

#### **Richtlijn 1.1: Tekstalternatieven**

Lever tekstalternatieven voor alle niet-tekstuele content, zodat die veranderd kan worden in andere vormen die mensen nodig hebben, zoals grote letters, braille, spraak, symbolen of eenvoudiger taal

#### ***Succescriterium 1.1.1: Niet-tekstuele content***

Alle niet-tekstuele content die aan de gebruiker wordt gepresenteerd, heeft een tekstalternatief dat een gelijkwaardig doel dient, behalve voor de hierna vermelde situaties: 'Bedieningselementen, invoer', 'Op tijd gebaseerde media', Test, Zintuiglijk, CAPTCHA, Decoratie, opmaak, onzichtbaar. (Dit is een verkorte tekst, het hele succescriterium staat op <https://www.w3.org/Translations/WCAG20-nl/#text-equiv>).

1. Er zijn meerdere afbeeldingen op de pagina zonder alternatieve tekst, zoals het logo met slogan in de header, de Adobe afbeeldingen en de Trustguard afbeelding. Hierdoor zijn er ook links zonder tekst (succescriterium 2.4.9) en interactieve componenten waarvan de visuele labels niet overeenkomen met de 'accessible name', de tekst in de code (succescriterium 2.5.3).
  - Op pagina: [Belastingaanslag en Taxatieverslag \(https://deventer.datab.nl/mc/secure/login/\)](https://deventer.datab.nl/mc/secure/login/)
2. De alternatieve tekst bij het logo bevat de bestandsnaam in plaats van een

beschrijving.

- Op pagina: [PDF Machtiging wijzigen \(https://www.belastingloketdowr.nl/document.php?fileid=61&f=35ab81abe3f11051580e7bac5c660e66&attachment=1&c=64\)](https://www.belastingloketdowr.nl/document.php?fileid=61&f=35ab81abe3f11051580e7bac5c660e66&attachment=1&c=64)
3. Het logo in de header heeft als alt tekst "Belastingloketdowr", maar dit komt niet overeen met wat er te zien is op de afbeelding, namelijk logo's met tekst van de drie gemeenten.
- Op pagina: [Dashboard inlogomgeving \(https://mijn-belastingloketdowr.simgroep-acceptatie.nl/dashboard\)](https://mijn-belastingloketdowr.simgroep-acceptatie.nl/dashboard)
4. Het logo mist een alternatieve tekst. Hierdoor heeft de link die om het logo heen staat ook geen tekst, en is het linkdoel niet duidelijk.
- Op pagina: [Homepage \(https://www.belastingloketdowr.nl/\)](https://www.belastingloketdowr.nl/)

## **Richtlijn 1.2: Op tijd gebaseerde media**

Lever alternatieven voor op tijd gebaseerde media.

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

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-tekst', 'Vooraf opgenomen louter-videobeeld'. (Dit is een verkorte tekst, het hele succescriterium staat op <https://www.w3.org/Translations/WCAG20-nl/#media-equiv>).

- Geen problemen aangetroffen

### ***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.

- Geen problemen aangetroffen

### ***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.

- Geen problemen aangetroffen

### ***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.

- Geen problemen aangetroffen

### ***Succescriterium 1.2.5: Audiodescriptie (vooraf opgenomen)***

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

- Geen problemen aangetroffen

## **Richtlijn 1.3: Aanpasbaar**

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

### ***Succescriterium 1.3.1: Info en relaties***

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

1. De links zoals 'Mijn gegevens' en 'Mijn Belastingen' staan in een kop op niveau 3 (h3). Er volgt echter geen content na deze koppen, dus deze zijn niet op de juiste manier toegepast (alleen bij 'Opmerkingen en suggesties' volgt er wel content). Alleen een link tekst () volstaat hier.
  - Op pagina: [Dashboard inlogomgeving \(https://mijn-belastingloketdowr.simgroep-acceptatie.nl/dashboard\)](https://mijn-belastingloketdowr.simgroep-acceptatie.nl/dashboard)
2. De headers in de tabel zijn niet opgemaakt als header via het element, maar alleen visueel met behulp van . Hierdoor kunnen gebruikers van hulpsoftware geen onderscheid maken tussen header cellen en datacellen.
  - Op pagina: [Overzicht documenten -login met aanslagnummer \(https://deventer.datab.nl/mc/secure/documents/\)](https://deventer.datab.nl/mc/secure/documents/)
3. De invoervelden om de resultaten te filteren missen een label.
  - Op pagina: [Overzicht documenten -login met aanslagnummer \(https://deventer.datab.nl/mc/secure/documents/\)](https://deventer.datab.nl/mc/secure/documents/)
4. De PDF heeft geen tags (codelaag) en daardoor is er voor hulpsoftware (zoals voorleessoftware) geen informatie beschikbaar om de PDF te interpreteren.
  - Op pagina: [PDF taxatieverslag Woning \(https://mijn-belastingloketdowr.simgroep-acceptatie.nl/datab/document/356665665\)](https://mijn-belastingloketdowr.simgroep-acceptatie.nl/datab/document/356665665)
5. De PDF heeft geen tags (codelaag) en daardoor is er voor hulpsoftware (zoals voorleessoftware) geen informatie beschikbaar om de PDF te interpreteren.
  - Op pagina: [PDF Beschikkings- en aanslagbiljet \(https://mijn-belastingloketdowr.simgroep-acceptatie.nl/datab/document/356665666\)](https://mijn-belastingloketdowr.simgroep-acceptatie.nl/datab/document/356665666)
6. De pdf bevat een codelaag, maar behalve het logo zijn alle elementen opgemaakt als paragraaf. Er zijn geen koppen en labels met invoervelden, terwijl deze er visueel wel zijn.
  - Op pagina: [PDF Machtiging wijzigen \(https://www.belastingloketdowr.nl/document.php?fileid=61&f=35ab81abe3f11051580e7bac5c660e66&attachment=1&c=64\)](https://www.belastingloketdowr.nl/document.php?fileid=61&f=35ab81abe3f11051580e7bac5c660e66&attachment=1&c=64)

### **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.

- Geen problemen aangetroffen

### ***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.

- Geen problemen aangetroffen

### **Richtlijn 1.4: Onderscheidbaar**

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

### ***Succescriterium 1.4.1: Gebruik van kleur***

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.

- Geen problemen aangetroffen

### ***Succescriterium 1.4.2: Geluidsbediening***

Als een geluidswaergave op een webpagina automatisch meer dan 3 seconden speelt, is er of een mechanisme beschikbaar om de geluidswaergave te pauzeren of te stoppen, of er is een mechanisme beschikbaar om het geluidsvolume onafhankelijk van het overall systeemvolume te regelen.

- Geen problemen aangetroffen

### **Succescriterium 1.4.3: Contrast (minimum)**

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', 'Incidenteel', 'Logotypes'. Dit is een verkorte tekst van het succescriterium. De begrippen zijn gedefinieerd. Zie hiervoor: <https://www.w3.org/Translations/WCAG20-nl/#visual-audio-contrast>

1. De links met hoog contrast en grote letters hebben te weinig contrast. Opmerking: bij het aanpassen van text-spacing (succescriterium 1.4.12) wanneer je bent ingezoomd op 400% (succescriterium 1.4.10) valt de link met grote letters onder de blauwe balk, waardoor de achtergrond nu wit is. Ook hier moet het contrast voldoende zijn. Het beste is om de achtergrondbalk te laten meegroeien met de content die er in staat. Zie ook screenshot 'text-spacing'.
  - Op pagina: [Dashboard inlogomgeving \(https://mijn-belastingloketdowr.siagroep-acceptatie.nl/dashboard\)](https://mijn-belastingloketdowr.siagroep-acceptatie.nl/dashboard)

### **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.

1. Het inzoomen op mobiele apparaten is onmogelijk gemaakt via het meta element:
  - Op pagina: [Homepage \(https://www.belastingloketdowr.nl/\)](https://www.belastingloketdowr.nl/)

### **Succescriterium 1.4.5: Afbeeldingen van tekst**

Als de gebruikte technologieën de visuele weergave tot stand kunnen brengen, wordt tekst gebruikt 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).

- Geen problemen aangetroffen

## **Principe 2: Bedienbaar**

Componenten van de gebruikersinterface en navigatie moeten bedienbaar zijn.

### **Richtlijn 2.1: Toetsenbordtoegankelijk**

Maak alle functionaliteit beschikbaar vanaf een toetsenbord.

#### ***Succescriterium 2.1.1: Toetsenbord***

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.

1. De documenten kunnen niet worden geselecteerd en gedownload met het toetsenbord, doordat dit nu enkel werkt via een 'onclick' event.
  - Op pagina: [Overzicht documenten -login met aanslagnummer \(https://deventer.datab.nl/mc/secure/documents/\)](https://deventer.datab.nl/mc/secure/documents/)

#### ***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.

- Geen problemen aangetroffen



## **Richtlijn 2.2: Genoeg tijd**

Geef gebruikers genoeg tijd om content te lezen en te gebruiken.

### ***Succescriterium 2.2.1: Timing aanpasbaar***

Voor elke tijdslimiet die door de content wordt ingesteld geldt ten minste een van de volgende zaken: 'Uitzetten', 'Aanpassen', 'Verlengen', 'Real-time uitzondering', 'Essentiële uitzondering', '20 uur uitzondering'. Dit is een verkorte tekst. Deze termen zijn gedefinieerd in de norm, zie hiervoor <https://www.w3.org/Translations/WCAG20-nl/#time-limits>.

- Geen problemen aangetroffen

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

Voor alle bewegende, knipperende, scrollende of automatisch actualiserende informatie gelden alle volgende zaken: 'Bewegen, knipperen, scrollen', 'Automatisch actualiserend'. Dit is verkorte weergave van het succescriterium, zie de norm op <https://www.w3.org/Translations/WCAG20-nl/#time-limits>

- Geen problemen aangetroffen

## **Richtlijn 2.3: Toevallen**

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

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

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.

- Geen problemen aangetroffen

## **Richtlijn 2.4: Navigeerbaar**

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

### **Succescriterium 2.4.1: Blokken omzeilen**

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

- Geen problemen aangetroffen

### **Succescriterium 2.4.2: Paginatitel**

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

1. Wanneer een sessie is verlopen krijgt de pagina als titel 'SIMform'. Dit is geen duidelijke beschrijving van de pagina.
  - Op pagina: [Contactformulier \(https://formulieren.belastingloketdowr.nl/form/contact-formulier/uw-gegevens-0\)](https://formulieren.belastingloketdowr.nl/form/contact-formulier/uw-gegevens-0)
2. De PDF heeft geen document titel.
  - Op pagina: [PDF Beschikkings- en aanslagbiljet \(https://mijn-belastingloketdowr.simgroep-acceptatie.nl/datab/document/356665666\)](https://mijn-belastingloketdowr.simgroep-acceptatie.nl/datab/document/356665666)
3. De PDF heeft geen document titel.
  - Op pagina: [PDF taxatieverslag Woning \(https://mijn-belastingloketdowr.simgroep-acceptatie.nl/datab/document/356665665\)](https://mijn-belastingloketdowr.simgroep-acceptatie.nl/datab/document/356665665)

### **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.

- Geen problemen aangetroffen

#### **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.

1. Er staat een link terug naar de homepage die alleen zichtbaar wordt met toetsenbordfocus. Het is een afbeelding van 1 pixel hoog en breed in de header van de pagina. De alt tekst is 'Belastingloketdowr'. Het is niet echt duidelijk dat dit een link 'terug naar home' is. Voeg een linktekst toe om het voor de gebruiker (ook visueel) duidelijk te maken waar deze link heen gaat.
  - Op pagina: Contactformulier (<https://formulieren.belastingloketdowr.nl/form/contact-formulier/uw-gegevens-0>)

#### **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.

1. De pagina's kunnen maar op een manier gevonden worden, door het volgen van links op de homepage en de bedrijven pagina. Dit kan worden opgelost door een menu, sitemap of zoekfunctie toe te voegen op de site. Dit is ook het geval bij de pagina's achter de DigiD inlog.
  - Op pagina: Bezwaar indienen formulier (<https://formulieren.belastingloketdowr.nl/form/indienen-formeel-bezwaarschrift/uw-gegevens-0>)

#### **Succescriterium 2.4.6: Koppen en labels**

Koppen en labels beschrijven het onderwerp of doel.

- Geen problemen aangetroffen

### **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.

1. De toetsenbordfocus op de Trustguard link is niet zichtbaar.
  - Op pagina: Belastingaanslag en Taxatieverslag (<https://deventer.datab.nl/mc/secure/login/>)

## **Principe 3: Begrijpelijk**

Informatie en de bediening van de gebruikersinterface moeten begrijpelijk zijn.

### **Richtlijn 3.1: Leesbaar**

Maak tekstcontent leesbaar en begrijpelijk.

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

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

1. De pagina heeft geen taal gespecificeerd in het html-element.
  - Op pagina: Overzicht documenten -login met aanslagnummer (<https://deventer.datab.nl/mc/secure/documents/>)
2. De PDF heeft geen taal gespecificeerd.
  - Op pagina: PDF taxatieverslag Woning (<https://mijn-belastingloketdowr.simgroep-acceptatie.nl/datab/document/356665665>)
3. De PDF heeft geen taal gespecificeerd.
  - Op pagina: PDF Beschikkings- en aanslagbiljet (<https://mijn-belastingloketdowr.simgroep-acceptatie.nl/datab/document/356665666>)

### ***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 zinsdelen die deel zijn gaan uitmaken van het jargon van de onmiddellijk omringende tekst.

- Geen problemen aangetroffen

### **Richtlijn 3.2: Voorspelbaar**

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

#### ***Succescriterium 3.2.1: Bij focus***

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

- Geen problemen aangetroffen

#### ***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.

- Geen problemen aangetroffen

#### ***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.

- Geen problemen aangetroffen

### ***Succescriterium 3.2.4: Consistente identificatie***

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

- Geen problemen aangetroffen

### **Richtlijn 3.3: Assistentie bij invoer**

Help gebruikers om fouten te vermijden en ze te verbeteren.

#### ***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.

- Geen problemen aangetroffen

#### ***Succescriterium 3.3.2: Labels of instructies***

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

- Geen problemen aangetroffen

#### ***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.

- Geen problemen aangetroffen

### **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: 'Annuleerbaar', 'Gecontroleerd', 'Bevestigd'. De volledige tekst van dit succescriterium staat op <https://www.w3.org/Translations/WCAG20-nl/#minimize-error>.

- Geen problemen aangetroffen

## **Principe 4: Robuust**

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

### **Richtlijn 4.1: Compatibel**

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

### **Succescriterium 4.1.1: Parsen**

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.

1. In de tweede stap van het formulier komen dubbele id's voor. (<https://formulieren.belastingloketdowr.nl/form/contact-formulier/overzicht-1>)
  - Op pagina: [Contactformulier \(https://formulieren.belastingloketdowr.nl/form/contact-formulier/uw-gegevens-0\)](https://formulieren.belastingloketdowr.nl/form/contact-formulier/uw-gegevens-0)

## **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.

1. Wanneer er geen aanslagen zijn gevonden, verschijnt een popup met een melding hiervan. Deze heeft een button om te sluiten met alleen de tekst 'x'. Bovendien is de knop met het attribuut 'aria-hidden' verborgen voor hulpsoftware, terwijl het wel focus krijgt (en moet krijgen). Deze knop moet dus niet worden verborgen en een beschrijvende tekst krijgen zoals ('sluit venster'). Ook is de rol van de popup window niet aangegeven. Dit kan worden gedaan door het toevoegen van `role="dialog"`. Zie voor meer informatie [https://www.w3.org/TR/wai-aria-practices/#dialog\\_modal](https://www.w3.org/TR/wai-aria-practices/#dialog_modal).
  - Op pagina: [Mijn belastingen Aanslagen Overzicht \(https://mijn-belastingloketdowr.simgroep-acceptatie.nl/1/aanslagen\)](https://mijn-belastingloketdowr.simgroep-acceptatie.nl/1/aanslagen)

## **4.2 In WCAG 2.1 toegevoegde criteria**

Hieronder zijn de bevindingen per succescriterium van WCAG 2.1 genoteerd. De uitleg is afkomstig van Engelstalige documentatie van het W3C. Aan de Nederlandse vertaling van WCAG 2.1 wordt momenteel nog gewerkt.

### **Principe 1: Perceivable**

Information and user interface components must be presentable to users in ways they can perceive.

#### **Richtlijn 1.3: Adaptable**

Create content that can be presented in different ways (for example simpler layout)



without losing information or structure.

#### ***Succes criterium 1.3.4: Orientation***

Content does not restrict its view and operation to a single display orientation, such as portrait or landscape, unless a specific display orientation is essential.

- Geen problemen aangetroffen

#### ***Succes criterium 1.3.5: Identify Input Purpose***

The purpose of each input field collecting information about the user can be programmatically determined when: The input field serves a purpose identified in the Input Purposes for User Interface Components section; and The content is implemented using technologies with support for identifying the expected meaning for form input data.

1. De invoervelden voor persoonlijke informatie hebben geen mechanisme waarmee de invoer automatisch kan worden aangevuld. Dit maakt het invullen van formulieren voor veel gebruikers gemakkelijker. Dit kan worden aangepast door 'autocomplete' attributen te plaatsen bij de invoervelden. Zie voor meer informatie <https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Techniques/html/H98>.
  - Op pagina: [Contactformulier \(https://formulieren.belastingloketdowr.nl/form/contact-formulier/uw-gegevens-0\)](https://formulieren.belastingloketdowr.nl/form/contact-formulier/uw-gegevens-0)

#### **Richtlijn 1.4: Distinguishable**

Make it easier for users to see and hear content including separating foreground from background.

#### ***Succes criterium 1.4.10: Reflow***

Content can be presented without loss of information or functionality, and without

requiring scrolling in two dimensions for: Vertical scrolling content at a width equivalent to 320 CSS pixels; Horizontal scrolling content at a height equivalent to 256 CSS pixels; Except for parts of the content which require two-dimensional layout for usage or meaning.

- Geen problemen aangetroffen

#### ***Succescriterium 1.4.11: Non-text Contrast***

The visual presentation of the following have a contrast ratio of at least 3:1 against adjacent color(s): User Interface Components: Visual information required to identify user interface components and states, except for inactive components or where the appearance of the component is determined by the user agent and not modified by the author; Graphical Objects: Parts of graphics required to understand the content, except when a particular presentation of graphics is essential to the information being conveyed.

- Geen problemen aangetroffen

#### ***Succescriterium 1.4.12: Text Spacing***

In content implemented using markup languages that support the following text style properties, no loss of content or functionality occurs by setting all of the following and by changing no other style property: Line height (line spacing) to at least 1.5 times the font size; Spacing following paragraphs to at least 2 times the font size; Letter spacing (tracking) to at least 0.12 times the font size; Word spacing to at least 0.16 times the font size.

- Geen problemen aangetroffen

#### ***Succescriterium 1.4.13: Content on Hover or Focus***

Where receiving and then removing pointer hover or keyboard focus triggers additional

content to become visible and then hidden, the following are true: Dismissible: A mechanism is available to dismiss the additional content without moving pointer hover or keyboard focus, unless the additional content communicates an input error or does not obscure or replace other content; Hoverable: If pointer hover can trigger the additional content, then the pointer can be moved over the additional content without the additional content disappearing; Persistent: The additional content remains visible until the hover or focus trigger is removed, the user dismisses it, or its information is no longer valid.

- Geen problemen aangetroffen

## **Principe 2: Operable**

User interface components and navigation must be operable.

### **Richtlijn 2.1: Keyboard Accessible**

Make all functionality available from a keyboard.

#### ***Succescriterium 2.1.4: Character Key Shortcuts***

If a keyboard shortcut is implemented in content using only letter (including upper- and lower-case letters), punctuation, number, or symbol characters, then at least one of the following is true: Turn off: A mechanism is available to turn the shortcut off; Remap: A mechanism is available to remap the shortcut to use one or more non-printable keyboard characters (e.g. Ctrl, Alt, etc); Active only on focus: The keyboard shortcut for a user interface component is only active when that component has focus.

- Geen problemen aangetroffen

### **Richtlijn 2.5: Input Modalities**

Make it easier for users to operate functionality through various inputs beyond keyboard.

### ***Succes criterium 2.5.1: Pointer Gestures***

All functionality that uses multipoint or path-based gestures for operation can be operated with a single pointer without a path-based gesture, unless a multipoint or path-based gesture is essential.

- Geen problemen aangetroffen

### ***Succes criterium 2.5.2: Pointer Cancellation***

For functionality that can be operated using a single pointer, at least one of the following is true: No Down-Event: The down-event of the pointer is not used to execute any part of the function; Abort or Undo: Completion of the function is on the up-event, and a mechanism is available to abort the function before completion or to undo the function after completion; Up Reversal: The up-event reverses any outcome of the preceding down-event; Essential: Completing the function on the down-event is essential.

- Geen problemen aangetroffen

### ***Succes criterium 2.5.3: Label in Name***

For user interface components with labels that include text or images of text, the name contains the text that is presented visually.

- Geen problemen aangetroffen

### ***Succes criterium 2.5.4: Motion Actuation***

Functionality that can be operated by device motion or user motion can also be operated by user interface components and responding to the motion can be disabled to prevent accidental actuation, except when: Supported Interface: The motion is used to operate functionality through an accessibility supported interface; Essential: The motion is essential for the function and doing so would invalidate the activity.

- Geen problemen aangetroffen

## **Principe 4: Robust**

Content must be robust enough that it can be interpreted reliably by a wide variety of user agents, including assistive technologies.

### **Richtlijn 4.1: Compatible**

Maximize compatibility with current and future user agents, including assistive technologies.

#### ***Succescriterium 4.1.3: Status Messages***

In content implemented using markup languages, status messages can be programmatically determined through role or properties such that they can be presented to the user by assistive technologies without receiving focus.

- Geen problemen aangetroffen

## 5 Overige adviezen en opmerkingen

Tijdens het onderzoek is 1 bevinding gedaan die geen reden zijn tot afkeuring van een succescriterium, maar wel de toegankelijkheid en bruikbaarheid kunnen verbeteren.

1. In het overzicht staan links naar documenten (pdf's), maar dit is niet vermeld in de link tekst. Dit kan verwarrend zijn voor gebruikers die verwachten naar een andere webpagina te gaan. Zet bijvoorbeeld achter de titel tussen haakjes 'download pdf' om het te verduidelijken. Nu staat dit alleen in het title attribuut, maar deze wordt slecht ondersteund door hulpsoftware.
  - Op pagina: Mijn Taxaties overzicht (<https://mijn-belastingloketdowr.simg-roep-acceptatie.nl/2/documenten>)
  - Zie ook succescriterium 2.4.4

## 6 Screenshots



*Text-spacing bij link met grote letters*

## 7 Organisatie

Dit onderzoek is in opdracht van Regionale belastingsamenwerking DOWR uitgevoerd door Firm Ground.

### 7.1 Over Firm Ground

Firm Ground helpt organisaties met het krijgen van grip op de kwaliteit van online dienstverlening en informatie. Denk aan gebruiksvriendelijkheid, toegankelijkheid en bouwkwaliteit. Firm Ground helpt organisaties met het opbouwen van kennis, het verzamelen van feiten voor goede beslissingen, het professionaliseren van online teams en het aanpassen van de organisatie om digitaal goed te regelen.