

Onderzoek toegankelijkheid Belastingbalie Almere

Inhoud:

• Inleiding.....	1
• Over deze evaluatie	2
• Managementsamenvatting	2
• Scope van de evaluatie.....	3
• Uitbreide toetsresultaten	3
• Sample.....	15
• Technologie.....	15
• Onderbouwing van de evaluatie.....	15

Inleiding

Openbare voorzieningen moeten bruikbaar en toegankelijk zijn voor alle burgers. Net zoals een gebouw rolstoeltoegankelijk moet zijn, moet een website of mobiele app ook bediend kunnen worden door mensen met een beperking. Dit kunnen bijvoorbeeld visuele, auditieve of motorische beperkingen zijn. Denk aan slechtzienden, doven en slechthorenden en mensen die hun handen niet of in beperkte mate kunnen gebruiken. Ook cognitieve factoren spelen een rol: is de content voor iedereen te begrijpen?

Nederlandse overheidsorganisaties moeten voldoen aan de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) versie 2.1, onder de Europese standaard voor overheidswebsites EN 301 549. Deze criteria variëren van technisch functionele eisen zoals een goede werking met het toetsenbord tot aan meer inhoudelijke eisen zoals duidelijke foutmeldingen en een heldere navigatiestructuur.

Dit onderzoek is handmatig uitgevoerd volgens de WCAG-EM evaluatiemethode met ondersteuning van automatische test tools. De pagina's uit de sample zijn onderzocht op alle 50 criteria onder WCAG 2.1 A en AA. Wanneer aan een criterium niet

wordt voldaan, wordt hiervan minimaal één voorbeeld gegeven. Deze bevindingen kunnen op meer plekken voorkomen en moeten daarom structureel worden aangepakt.

De WCAG criteria zijn ingedeeld volgens vier principes, welke ook de leidraad vormen voor dit rapport: Waarneembaar, Bedienbaar, Begrijpelijk en Robuust. Gedetailleerde informatie over deze criteria is te vinden op de [website van het W3C \(Nederlandse vertaling\)](#).

Over deze evaluatie

Rapport auteur

Janita Top

Evaluatie opdrachtgever

Gemeente Almere

Evaluatiedatum

10 maart 2025

Managementsamenvatting

Uit dit onderzoek blijkt dat wordt voldaan aan 42 van de 50 verplichte criteria voor toegankelijkheid. Veel onderdelen van de site zijn dus al goed toegankelijk, maar er zijn nog verbeteringen mogelijk.

Positief is bijvoorbeeld er geen zintuiglijke eigenschappen worden gebruikt om betekenis over te brengen, dat blokken met herhalende links omzeild kunnen worden en dat er een consistente navigatie aanwezig is.

Verbeteringen zijn echter nog mogelijk op diverse punten, zoals:

- Missende groepslabels bij invoervelden
- Niet alle content is bereikbaar bij inzoomen
- Niet alle functionaliteit werkt met het toetsenbord

Naast de verplichte WCAG 2.1 criteria zijn ook de in WCAG 2.2 toegevoegde criteria op niveau A en AA onderzocht. Hierbij waren er geen bevindingen.

De screenshots zijn gedeeld met de opdrachtgever, maar in verband met de privacy

niet opgenomen in dit rapport.

Scope van de evaluatie

Website naam

Belastingbalie Almere

Scope van de website

Alle pagina's op <https://belastingbalie-test.almere.nl/>.

WCAG Versie

2.2

Conformiteitsdoel

AA

Basisniveau van toegankelijkheid-ondersteuning

Gangbare webbrowsers en hulpapparatuur.

Verdere onderzoeksvereisten

Uitgebreide toetsresultaten

Samenvatting

Gerapporteerd over 55 van 55 WCAG 2.2 AA Success Criteria.

33	8	14	0
Voldoende	Onvoldoende	Niet van toepassing	Niet getoetst

Alle resultaten

1 Waarneembaar

1.1 Tekstalternatieven

Success Criterium	Uitkomst	Bevindingen
-------------------	----------	-------------

1.1.1: Niet-tekstuele content	Hele sample Uitkomst: Voldoende PDF taxatieverslag Uitkomst: Voldoende	PDF taxatieverslag Opmerking: Het document bevat meerdere afbeeldingen (figure elementen) met alternatieve teksten die niets toevoegen aan de inhoud, zoals 'Horizontale lijn'. Decoratieve elementen kunnen beter als artifact worden gemarkeerd, zodat screenreaders ze niet voorlezen. NB: ze staan ook in een andere volgorde in de code dan visueel, dus worden niet op 'het juiste moment' voorgelezen.
--------------------------------------	--	---

1.2 Op tijd gebaseerde media

Success Criterium	Uitkomst	Bevindingen
1.2.1: Louter-geluid en louter-videobeeld (vooraf opgenomen)	Hele sample Uitkomst: Niet van toepassing	
1.2.2: Ondertitels voor doven en slechthorenden (vooraf opgenomen)	Hele sample Uitkomst: Niet van toepassing	
1.2.3: Audiodescriptie of media-alternatief (vooraf opgenomen)	Hele sample Uitkomst: Niet van toepassing	
1.2.4: Ondertitels voor doven en slechthorenden (live)	Hele sample Uitkomst: Niet van toepassing	
1.2.5: Audiodescriptie (vooraf opgenomen)	Hele sample Uitkomst: Niet van toepassing	

1.3 Aanpasbaar

Success Criterium	Uitkomst	Bevindingen
1.3.1: Info en relaties	Hele sample Uitkomst: Onvol- doende	Bezwaar maken De stappen staan in een lijst die niet correct is opgemaakt, namelijk als 'tablist' met daarbinnen tabpanel elementen. Bij het gebruik van tabs moeten de tabpanels niet binnen de tablist staan, maar er buiten (logischerwijs erna). Het is ook verwarrend dat hier tabs zijn gebruikt, omdat je daarmee normaal gesproken kunt kiezen welke tab je opent. Die keus heb je hier niet. De focus kan wel op alle tabs komen, de stappen die je nog niet hebt afgerond worden genoemd als 'dimmed tab'. Er kan bijvoorbeeld een genummerde lijst worden gebruikt, waarbij je in tekst of met ARIA aangeeft wat de huidige stap is. Dit issue komt ook voor op de pagina Kwijtschelding aanvragen. Wanneer een stap is afgerond, komt er voor de stap een vinkje te staan. Dit wordt niet doorgegeven aan hulpsoftware. Dit kan worden opgelost met een extra (met CSS verborgen) tekst. Kwijtschelding aanvragen Onder de tweede stap zijn de invoervelden zijn niet gegroepeerd en hebben geen groepslabel. Dit kan worden gedaan via een fieldset en legend of via role="group" en een "aria-labelledby"-attribuut dat hier verwijst naar de beschrijvende tekst voor de vraag. Met een groepslabel worden bij losse invoervelden met waarden als 'ja' en 'nee' ook het groepslabel voorgelezen, zodat de relatie ook duidelijk is wanneer je deze niet kunt zien. Opmerking: geselecteerde opties worden enkel aangegeven via een andere kleur in CSS. In Windows High Contrast valt dit weg. Voeg bijvoorbeeld ook een outline toe die dit
	Bezwaar maken Uitkomst: Onvol- doende	
	Kwijtschelding aanvragen Uitkomst: Onvol- doende	
	PDF taxatieverslag Uitkomst: Onvol- doende	

		onderscheid aangeeft. Zie screenshot 9. Dit komt ook voor bij de radiobuttons bij de betaalregeling. PDF taxatieverslag Bovenaan het document staat een tabel met het adres. Deze tabel heeft enkel tabelheaders en geen tabeldata. Dit kan verwarrend zijn voor screenreadergebruikers. Zorg voor een correcte tabelopmaak. Dit komt bij meerdere tabellen voor. De koppenstructuur is niet logisch opgemaakt. Zo is de kop 'Toelichting bij taxatieverslag' niet als kop opgemaakt. Verder bevat het document enkel h1-koppen.
1.3.2: Betekenisvolle volgorde	Hele sample Uitkomst: Voldoende	
1.3.3: Zintuiglijke eigenschappen	Hele sample Uitkomst: Voldoende	
1.3.4: Weergaves-tand	Hele sample Uitkomst: Onvoldoende	Hele sample In portretmodus is de website niet goed te gebruiken. Een deel van de content zoals in de tabellen is niet leesbaar doordat het buiten beeld valt. Er kan ook niet naartoe gescrold worden. Zie screenshot 4. Mensen die motorisch beperkt zijn, kunnen niet altijd het device draaien. Zorg daarom dat alles altijd bereikbaar is op portret- en op landschapsmodus.
1.3.5: Identificeer het doel van de input	Hele sample Uitkomst: Voldoende	

1.4 Onderscheidbaar

Success Criterium	Uitkomst	Bevindingen
-------------------	----------	-------------

1.4.1: Gebruik van kleur	Hele sample Uitkomst: Voldoende	
1.4.2: Geluidsbediening	Hele sample Uitkomst: Niet van toepassing	
1.4.3: Contrast (minimum)	Hele sample Uitkomst: Onvoldoende Homepage Uitkomst: Onvoldoende	Hele sample Tekst moet een contrast hebben van minimaal 4,5:1 voor slechtzienden en kleurenblinden. Dat geldt ook voor actieve elementen zoals op hover en focus. Onderstaande elementen op de website zitten qua contrast onder deze waarden. Homepage De teksten 'Ingediende bezwaren' en 'Ingediende kwijtscheldingen' (grijs op groen, 4.0:1).
1.4.4: Herschalen van tekst	Hele sample Uitkomst: Voldoende	
1.4.5: Afbeeldingen van tekst	Hele sample Uitkomst: Voldoende	
1.4.10: Reflow	Hele sample Uitkomst: Onvoldoende	Hele sample Maak de layout zodanig responsive dat alle content en functionaliteit bij inzoomen tot 400% (vergelijkbaar met 320 px breed) goed bruikbaar blijft, en er niet in twee richtingen gescrold hoeft te worden. Op onderstaande plekken op de site is dit niet het geval. (Getest op 1280px breed.) Bij het inzoomen boven de 250% worden delen van de content onleesbaar, zoals koppen en gedeelten van tabellen. Zie screenshot 1

		en screenshot 5. Bij tabellen is het toegestaan om te scrollen, maar dit is niet mogelijk wanneer tabellen binnen tabs staan zoals bij het maken van bezwaar. Zie screenshot 7. ‘Gewone’ content zoals koppen en paragrafen moeten leesbaar zijn zonder in twee richtingen te scrollen. Ook worden er teksten afgebroken waar nog wel ruimte voor is. Zie screenshot 6. Dit komt op alle pagina’s voor.
1.4.11: Contrast van niet-tekstuele content	Hele sample Uitkomst: Onvoldoende Bezwaar maken Uitkomst: Onvoldoende Kwijtschelding aanvragen Uitkomst: Onvoldoende	Hele sample Grafische elementen moeten een contrast hebben van minimaal 3:1. Dit geldt ook voor de randen of achtergrondkleur van invoervelden. Onderstaande elementen op de website zitten qua contrast onder deze waarden. Bezwaar maken De geselecteerde radiobutton onder stap 2 (1.7:1). Het invoerveld t.o.v. de achtergrond (lichtgrijze rand en lichtgroene achtergrondkleur). Maak hier bijvoorbeeld een zwarte rand omheen. Zie screenshot 8. Kwijtschelding aanvragen De geselecteerde radiobuttons (bruin, 1.7:1) ten opzichte van de achtergrond en ten opzichte van de niet-geselecteerde radiobuttons (wit, 2:1). Zie screenshot 2.
1.4.12: Tekstafstand	Hele sample Uitkomst: Voldoende	
1.4.13: Content bij hover of focus	Hele sample Uitkomst: Niet van toepassing	

2 Bedienbaar

2.1 Toetsenbordtoegankelijk

Success Criterium	Uitkomst	Bevindingen
2.1.1: Toetsenbord	Hele sample Uitkomst: Voldoende Bezwaar maken Uitkomst: Onvoldoende Kwijtschelding aanvragen Uitkomst: Onvoldoende	Bezwaar maken Wanneer je bijlagen hebt toegevoegd, komen deze als een afbeelding in het invoerveld te staan. Deze afbeeldingen fungeren als knoppen, waarmee je ze met de muis ook weer kunt verwijderen. Met het toetsenbord werkt dit niet. Kwijtschelding aanvragen Onder stap 2 is een reeks vragen met radiobuttons. Het is niet mogelijk hier antwoorden te selecteren met het toetsenbord. Met de tab-toets kom je alleen in de eerste vraag terecht. Daarna gaat de tab-toets meteen naar de checkbox om toestemming te geven. Met de pijltjestoetsen kun je door de rest van de vragen heen, maar erheen gaan betekent meteen selecteren. Je kunt geen spatie of enter toets gebruiken om het antwoord te selecteren en dan met de pijltjestoetsen verder te gaan. Door alle vragen gaan betekent dat je hier alleen 'nee' kunt antwoorden op alle vragen.
2.1.2: Geen toetsenbordval	Hele sample Uitkomst: Voldoende	
2.1.4: Enkel teken sneltoetsen	Hele sample Uitkomst: Niet van toepassing	

2.2 Genoeg tijd

Success Criterium	Uitkomst	Bevindingen
-------------------	----------	-------------

2.2.1: Timing aanpasbaar	Hele sample Uitkomst: Voldoende	
2.2.2: Pauzeren, stoppen, verbergen	Hele sample Uitkomst: Niet van toepassing	

2.3 Toevallen en fysieke reacties

Success Criterium	Uitkomst	Bevindingen
2.3.1: Drie flitsen of beneden drempelwaarde	Hele sample Uitkomst: Voldoende	

2.4 Navigeerbaar

Success Criterium	Uitkomst	Bevindingen
2.4.1: Blokken omzeilen	Hele sample Uitkomst: Voldoende	
2.4.2: Paginatitel	Hele sample Uitkomst: Onvoldoende PDF taxatieverslag Uitkomst: Onvoldoende	Hele sample Opmerking: wanneer je een pagina in een nieuwe tab opent, wordt de paginatitel niet goed aangepast. Deze luidt dan 'LEVEL Loket'. Pas na refreshen wordt de juiste paginatitel geladen. PDF taxatieverslag De titel van het document is gelijk aan de bestandsnaam. Dit is niet erg gebruiksvriendelijk. Voor gebruikers van hulpsoftware is het voor de navigatie tussen documenten belangrijk dat de titel meteen duidelijk maakt waar ze zijn. Zorg daarom voor een duidelijke, niet te lange titel. Pas de titel aan in de Documenteigenschappen in Adobe PDF. Ditzelfde

		issue komt voor bij de PDF van het ingediende bezwaar.
2.4.3: Focus volgorde	Hele sample Uitkomst: Voldoende	
2.4.4: Linkdoel (in context)	Hele sample Uitkomst: Voldoende	
2.4.5: Meerdere manieren	Hele sample Uitkomst: Voldoende	
2.4.6: Koppen en labels	Hele sample Uitkomst: Voldoende Bezwaar maken Uitkomst: Voldoende	Bezwaar maken Opmerking: binnen een stap zijn er 'vorige' en 'volgende' knoppen die visueel lijken op paginatie binnen een stap (horizontale content, bijvoorbeeld meerdere tabellen). Je gaat er echter mee naar de volgende stap (naar onderen). Het zou duidelijker zijn om de knoppen 'volgende stap' en 'vorige stap' te noemen.
2.4.7: Focus zichtbaar	Hele sample Uitkomst: Voldoende	
2.4.11: Focus Not Obscured (Minimum)	Hele sample Uitkomst: Voldoende	

2.5 Input Modaliteiten

Success Criterium	Uitkomst	Bevindingen
2.5.1: Aanwijzergebaren	Hele sample Uitkomst: Niet van	

	toepassing	
2.5.2: Aanwijzeran-nulering	Hele sample Uitkomst: Voldoende	
2.5.3: Label in naam	Hele sample Uitkomst: Voldoende	
2.5.4: Bewegingsac-tivering	Hele sample Uitkomst: Niet van toepassing	
2.5.7: Dragging Movements	Hele sample Uitkomst: Niet van toepassing	
2.5.8: Target Size (Minimum)	Hele sample Uitkomst: Voldoende	

3 Begrijpelijk

3.1 Leesbaar

Success Criterium	Uitkomst	Bevindingen
3.1.1: Taal van de pagina	Hele sample Uitkomst: Voldoende	
3.1.2: Taal van on-derdelen	Hele sample Uitkomst: Niet van toepassing	

3.2 Voorspelbaar

Success Criterium	Uitkomst	Bevindingen
3.2.1: Bij focus	Hele sample Uitkomst: Voldoende	
3.2.2: Bij input	Hele sample Uitkomst: Voldoende	
3.2.3: Consistente navigatie	Hele sample Uitkomst: Voldoende	
3.2.4: Consistente identificatie	Hele sample Uitkomst: Voldoende	
3.2.6: Consistent Help	Hele sample Uitkomst: Niet van toepassing	

3.3 Assistentie bij invoer

Success Criterium	Uitkomst	Bevindingen
3.3.1: Foutidentificatie	Hele sample Uitkomst: Voldoende	
3.3.2: Labels of instructies	Hele sample Uitkomst: Voldoende	
3.3.3: Foutsuggestie	Hele sample Uitkomst: Voldoende	Hele sample Opmerking: het kan op de homepage bij de persoonlijke gegevens nog behulpzaam zijn om een voorbeeld te geven van een geldig

		IBAN nummer. Nu staat er alleen 'Vul een geldig IBAN (zonder spaties) in a.u.b.'
3.3.4: Foutpreventie (wettelijk, financieel, gegevens)	Hele sample Uitkomst: Voldoende	
3.3.7: Redundant Entry	Hele sample Uitkomst: Voldoende	
3.3.8: Accessible Authentication (Minimum)	Hele sample Uitkomst: Voldoende	

4 Robuust

4.1 Compatibel

Success Criterium	Uitkomst	Bevindingen
4.1.2: Naam, rol, waarde	Hele sample Uitkomst: Onvoldoende Bezwaar maken Uitkomst: Onvoldoende	Bezwaar maken Wanneer je bijlagen hebt toegevoegd, komen deze als een afbeelding in het invoerveld te staan. Deze afbeeldingen fungeren als knoppen, waarmee je ze ook weer kunt verwijderen. Deze knoppen hebben geen correcte rol en naam.
4.1.3: Statusberichten	Hele sample Uitkomst: Onvoldoende Homepage Uitkomst: Onvoldoende	Hele sample Na verloop van tijd verschijnt er een melding dat de inlogtijd bijna is verlopen. Zie screenshot 3. Dit is een statusbericht, maar deze wordt niet programmatisch doorgegeven aan hulpsoftware. Hierdoor weet een screenreadergebruiker niet dat deze melding is verschenen. Dit kan worden opgelost via het gebruik van live regions. Zie voor meer info https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Understanding/

		status-messages.html#techniques Homepage Wanneer je het rekeningnummer foutief invult, komt er een melding onder het veld te staan. Dit is een statusbericht, maar deze wordt niet programmatisch doorgegeven aan hulpsoftware. Dit komt op meerdere plekken voor, bijvoorbeeld bij Betalingsregeling aanvragen.
--	--	---

Sample

1. Inloggen - <https://belastingbalie-test.almere.nl/inloggen>
2. Homepage - <https://belastingbalie-test.almere.nl/>
3. Aanslagen - <https://belastingbalie-test.almere.nl/aanslag>
4. Taxatieverslagen - <https://belastingbalie-test.almere.nl/taxatie>
5. Bezwaar maken - <https://belastingbalie-test.almere.nl/bezwaar>
6. Kwijtschelding aanvragen - <https://belastingbalie-test.almere.nl/kwijtschelding>
7. Betalingsregeling aanvragen - <https://belastingbalie-test.almere.nl/betalingsregeling>
8. PDF taxatieverslag - via Taxatieverslagen
9. PDF bezwaar ingediend - via homepage
10. Maatregelen - <https://belastingbalie-test.almere.nl/maatregelen>

Technologie

HTML,CSS,WAI-ARIA,JavaScript,SVG,PDF

Onderbouwing van de evaluatie

Gebruikte systemen tijdens het onderzoek:

- Chrome 133 en Safari 18.3 met Voiceover op Mac 15.3.1
- Chrome 133 op Android 14
- Adobe Acrobat Pro DC 2024.005.20421 op Mac 15.3.1
- PDF Accessibility Checker 2024 (Windows)
- Edge 134 op Windows 10



Dit rapport is gemaakt met behulp van de [WCAG-EM Report Tool](#).