Janita Top
Digitale toegankelijkheid

Onderzoek toegankelijkheid Level loket 2.0

Inhoud:

- Inleiding 1
- Over deze evaluatie 2
- Managementsamenvatting 2
- Scope van de evaluatie 3
- Uitbreide toetsresultaten 3
- Sample 14
- Technologie 15
- Onderbouwing van de evaluatie 15
- Screenshots 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?

De Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) versie 2.1 AA is het verplichte niveau onder de Europese standaard EN 301 549 en de European Accessibility Act. 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 onder-

zocht op alle voor dit onderzoek relevante WCAG criteria. 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

Level

Evaluatiedatum

17 april 2026

Managementsamenvatting

Dit rapport bevat het deelonderzoek techniek. In combinatie met een (deel)onderzoek content vormt dit een volledig toegankelijkheidsonderzoek van de website. Uit dit onderzoek blijkt dat wordt voldaan aan 40 van de 50 techniek-specifieke 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:

- Onjuist op gemaakte koppen
- Onjuist opgemaakte tabellen
- Bij inzoomen moet in twee richtingen gescrold worden om teksten te lezen

Scope van de evaluatie

Website naam

Level Loket 2.0

Scope van de website

Alle pagina's op https://test.levelloket.nl/.

NB: PDF-documenten van aanslagen waren tijdens het onderzoek niet beschikbaar en zijn daardoor niet onderzocht.

WCAG Versie

2.2

Conformiteitsdoel

AA

Basisniveau van toegankelijkheid-ondersteuning

Gangbare webbrowsers en hulpapparatuur.

Verdere onderzoeksvereisten

Uitgebreide toetsresultaten

Samenvatting

Gerapporteerd over 50 van 55 WCAG 2.2 AA Success Criteria.

32	10	8	5
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: Onvoldoende **Inlogscherm** Uitkomst: Onvoldoende **Aanslagen** Uitkomst: Onvoldoende **PDF taxatieverslag** Uitkomst: Voldoende	**Inlogscherm** De logo's die voor de inlogknoppen staan, zijn niet verborgen voor hulpsoftware (ze hebben geen 'aria-hidden'-attribuut), maar hebben ook geen alternatieve tekst. Hierdoor kunnen screenreaders de afbeeldingen toch nog benoemen zonder duidelijke beschrijving. Geef de logo's een alternatieve tekst of verberg de afbeeldingen voor hulpsoftware. **Aanslagen** De iDEAL-logo's hebben als alt-tekst 'a clock'. Geef een goede beschrijving. **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 getoetst	
1.2.2: Ondertitels voor doven en slechthorenden (vooraf opgenomen)	**Hele sample** Uitkomst: Niet getoetst	
1.2.3: Audiodescriptie of media-alternatief (vooraf	**Hele sample** Uitkomst: Niet	

opgenomen)	getoetst	
1.2.4: Ondertitels voor doven en slechthorenden (live)	**Hele sample** Uitkomst: Niet getoetst	
1.2.5: Audiodescriptie (vooraf opgenomen)	**Hele sample** Uitkomst: Niet getoetst	

1.3 Aanpasbaar

Success Criterium	Uitkomst	Bevindingen
1.3.1: Info en relaties	**Hele sample** Uitkomst: Onvoldoende **Aanslagen** Uitkomst: Voldoende **PDF taxatieverslag** Uitkomst: Onvoldoende	**Aanslagen** Opmerking: op alle table data (td-cellen) staan 'aria-label'-attributen die de inhoud van de cellen herhalen. Voor screenreader gebruikers wordt nu alles dubbel voorgelezen. Aangeraden wordt om de aria-labels hier te verwijderen. Aria-labels zijn voornamelijk nuttig bij interactieve elementen die nog geen tekst bevatten. Hier is er al wel tekst. Zie screenshot 2. **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 titel ‘ Taxatieverslag Woningen‘ niet als kop opgemaakt. Verder bevat het document enkel h1-koppen. Het kopje ‘Toelichting bij taxatieverslag’ mist

		geheel in de codelaag en is daardoor niet beschikbaar voor screenreadergerbuikers..
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: Voldoende	
1.3.5: Identificeer het doel van de in-put	**Hele sample** Uitkomst: Voldoende	

1.4 Onderscheidbaar

Success Criterium	Uitkomst	Bevindingen
1.4.1: Gebruik van kleur	**Hele sample** Uitkomst: Voldoende	
1.4.2: Geluidsbedi-ening	**Hele sample** Uitkomst: Niet van toepassing	
1.4.3: Contrast (min-imum)	**Hele sample** Uitkomst: Voldoende	
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.) Op 400% zoom is niet alle content meer zichtbaar zonder dat je horizontaal moet scrollen, zoals de uitloggen knop en een deel van de tekst in het hoofdgedeelte. Zie screenshot 3 en screenshot 4. Dit komt op alle pagina's voor.
1.4.11: Contrast van niet-tekstuele content	**Hele sample** Uitkomst: Voldoende	
1.4.12: Tekstafstand	**Hele sample** Uitkomst: Onvoldoende	**Hele sample** Wanneer tekstafstand-instellingen worden aangepast voor de leesbaarheid (zoals line-height, letter of word spacing) is in onderstaande gevallen niet alle content meer beschikbaar. Dit kan worden opgelost door containers in de layout te laten meegroeien met de tekst. Dit criterium kun je gemakkelijk testen met deze bookmarklet: https://dylanb.github.io/bookmarklets.html. Op 175% zoom loopt het logo door de navigatie heen. Zie screenshot 5.
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	
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: Onvoldoende **Bezwaar maken** Uitkomst: Onvoldoende	**Bezwaar maken** Na het versturen van het bezwaar komt er een bevestigingsbericht in beeld. Deze verdwijnt na een paar seconden. Sommige gebruikers hebben meer tijd nodig om content te lezen. Zorg ervoor dat het bericht blijft staan of dat de gebruiker voldoende tijd heeft om de tijd te verlengen. Dit gebeurt bij meerdere acties, zoals bij het aanpassen van gegevens.
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 drempel-waarde	Hele sample Uitkomst: Voldoende	

2.4 Navigeerbaar

Success Criterium	Uitkomst	Bevindingen
2.4.1: Blokken omzeilen	Hele sample Uitkomst: Vol-doende	
2.4.2: Paginatitel	Hele sample Uitkomst: Onvol-doende Mijn gegevens Uitkomst: Vol-doende PDF taxatieverslag Uitkomst: Onvol-doende	Mijn gegevens Opmerking: wanneer je onder Gegevens naar een onderliggende pagina gaat, zoals incasso afgeven, blijft de paginatitel hetzelfde. Het zou duidelijker zijn wanneer deze ook de on-derliggende pagina aangeeft, bijvoorbeeld ‘Gegevens - Incasso’. PDF taxatieverslag De titel van het document is gelijk aan de be-standsnaam (‘test-TaxatieVerslagWon-ing-410000000256-Wujilogab-ic-145-2337XB-Eoziiow-lf-01-01-2025-H-639119969915058452”). 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.
2.4.3: Focus volgo-rde	Hele sample Uitkomst: Vol-doende	
2.4.4: Linkdoel (in context)	Hele sample Uitkomst: Vol-doende	Hele sample Opmerking: In de footer staan twee links met icoontjes die aangeven dat deze openen in een

		nieuw venster. Visueel is dit meteen duidelijk, maar voor een screenreadergebruiker staat deze tekst achter de link. Het zou duidelijker zijn om deze tekst binnen de link op te nemen, zodat het als linktekst meteen wordt voorgelezen. Zie screenshot 1.
2.4.5: Meerdere manieren	**Hele sample** Uitkomst: Onvoldoende	**Hele sample** Behalve het hoofdmenu zijn er geen andere manieren om webpagina's te vinden. Een deel van de bezoekers kan gemakkelijker navigeren via een zoekfunctie of een sitemap dan via een menu. Biedt naast het hoofdmenu nog een tweede optie aan, bijvoorbeeld een algemene zoekfunctie.
2.4.6: Koppen en labels	**Hele sample** Uitkomst: Onvoldoende **Bezwaar maken** Uitkomst: Onvoldoende	**Bezwaar maken** In de tabel staan knoppen met het label 'Bezwaar maken op regel Parkeren van '. Deze labels lijken niet de volledige tekst te bevatten.
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: Aanwijzerannulering	**Hele sample** Uitkomst: Voldoende	
2.5.3: Label in naam	**Hele sample** Uitkomst: Voldoende **Aanslagen** Uitkomst: Voldoende	**Aanslagen** Opmerking: De toegankelijke namen van de knoppen zijn vaak erg verschillend van wat er te zien is: • De ‘Betalen’ knop heeft als naam ‘Openstaand bedrag van 100 euro betalen met iDEAL’ • De 'Download’ knop heeft als naam ‘Aanslagbiljet 2026000025 van 15-januari-2026 downloaden’. Wanneer een gebruiker met stembediening nu het commando geeft om de knop ‘Download’ te activeren, is er een grote kans dat dat niet herkend wordt. Wanneer je extra ‘screenreadertekst’ wil toevoegen aan een knop of link, kun je dat het beste doen na de zichtbare tekst. Dus bijvoorbeeld: ‘Betalen - Openstaand bedrag van 100 euro betalen met iDEAL’. Dan werkt het ook met stembediening. Dit komt bij veel knoppen en links op de website voor.
2.5.4: Bewegingsactivering	**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 onderdelen	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: Voldoende	

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: Onvoldoende **Hond afmelden** Uitkomst: Onvoldoende	**Hond afmelden** Er wordt niet aangegeven welke velden verplicht zijn (vóór het invullen van het formulier). Dit kan onnodige foutmeldingen geven. Voor bezoekers die meer tijd nodig hebben voor het invullen van formulieren kan dit nog een extra belasting zijn. Geef daarom van tevoren aan welke velden verplicht zijn. Dit komt op meerdere formulieren voor.
3.3.3: Foutsuggestie	**Hele sample** Uitkomst: Voldoende	
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	**Hele sample** De knop waarmee het menu kan worden geopend, geeft niet aan dat er een popup kan worden geopend. Dit kan worden opgelost door het 'aria-expanded'-attribuut toe te voegen.
4.1.3: Statusberichten	**Hele sample** Uitkomst: Voldoende	

Sample

1. Inlogscherm - https://test.levelloket.nl/inloggen
2. Startscherm - https://test.levelloket.nl/
3. Contact - https://test.levelloket.nl/contact
4. Mijn gegevens - https://test.levelloket.nl/mijn-gegevens/mijn-gegevens
5. Mijn activiteiten - https://test.levelloket.nl/mijn-gegevens/mijn-activiteiten
6. Incassomachtiging afgeven - https://test.levelloket.nl/mijn-gegevens/incassomachtiging-afgeven
7. Telefoonnummer toevoegen - https://test.levelloket.nl/mijn-gegevens/telefoon-toevoegen
8. Emailadres wijzigen - https://test.levelloket.nl/mijn-gegevens/emailadres-wijzigen
9. Aanslagen - https://test.levelloket.nl/aanslagen
10. Betalingsregeling aanvragen - https://test.levelloket.nl/betalingsregeling
11. Bezwaar maken - https://test.levelloket.nl/bezwaar-maken/aanslagselectie
12. Hond aanmelden - https://test.levelloket.nl/hond-aanmelden
13. Hond afmelden - https://test.levelloket.nl/hond-afmelden
14. Kwijtschelding aanvragen - https://test.levelloket.nl/kwijtschelding/aanslagselectie
15. Taxatieverslagen - https://test.levelloket.nl/taxatieverslagen
16. Invorderingen - https://test.levelloket.nl/invorderingen
17. PDF taxatieverslag - test-TaxatieVerslagWoning-410000000256-Wujilogab-ic-145-2337XB-Eoziiow-lf-01-01-2025-H-639119969915058452.pdf
18. Lopende zaken - https://test.levelloket.nl/lopende-zaken/zaakselectie
19. Invorderingen bezwaar maken - https://test.levelloket.nl/invorderingen-bezwaar-maken/aanslagselectie

Technologie

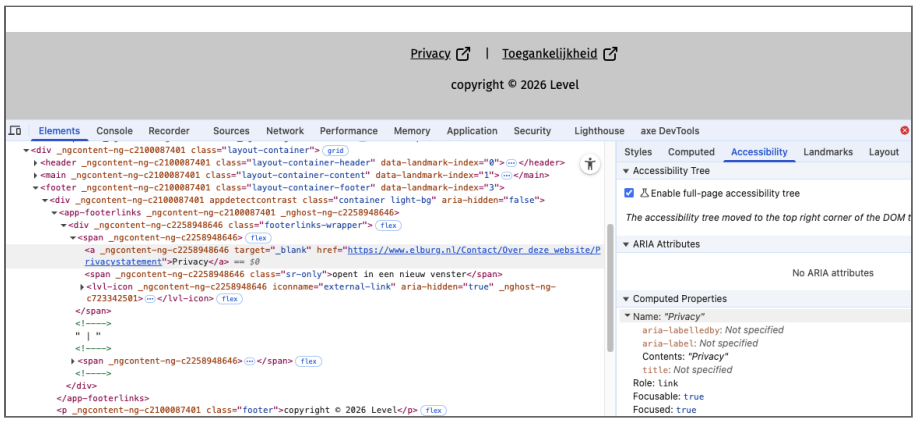
HTML,CSS,WAI-ARIA,JavaScript,SVG,PDF

Onderbouwing van de evaluatie

Gebruikte systemen tijdens het onderzoek:

- Chrome 146 en Safari 26.3.1 met Voiceover op Mac 26.3.1
- Chrome 146 op Android 15
- Edge 147 op Windows 11
- Adobe Acrobat Pro DC 2026.001.21431 op Mac 26.3.1
- PDF Accessibility Checker 2026 (Windows 11)

Screenshots



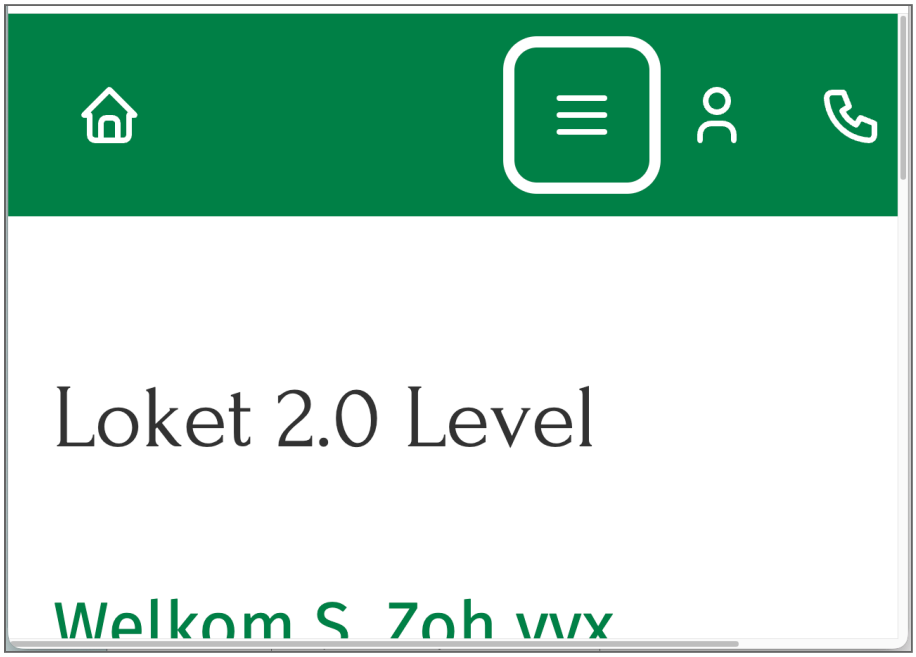
Figuur 1: de toelichting staat na de link in plaats van binnen de link

↩



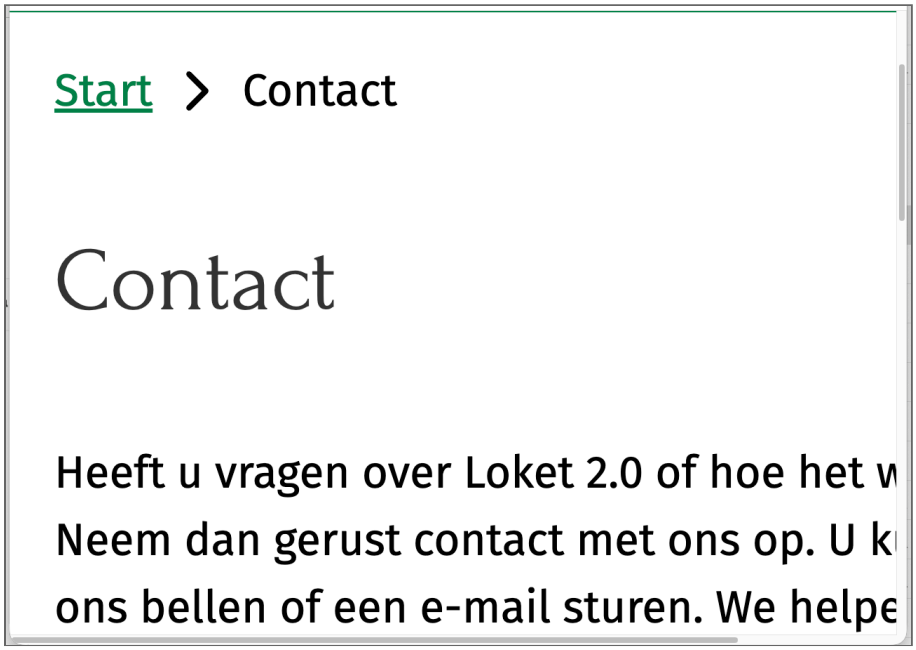
Figuur 2: de tabeldata hebben dubbele teksten door de aria-labels

↩



Figuur 3: de uitloggen link valt buiten beeld

↩



Figuur 4: een deel van de tekst valt buiten beeld

↩



Figuur 5: het logo loopt door het menu

↩

Dit rapport is gemaakt met behulp van de WCAG-EM Report Tool.