Janita Top
Digitale toegankelijkheid

Onderzoek toegankelijkheid Level loket 2.0 Hertoetsing versie 1.1

Inhoud:

- Inleiding 1
- Over deze evaluatie 2
- Managementsamenvatting 2
- Scope van de evaluatie 2
- Uitbreide toetsresultaten 3
- Sample 11
- Technologie 12
- Onderbouwing van de evaluatie 12
- Screenshots 12

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

27 augustus 2026

Managementsamenvatting

Dit rapport is een hertoetsing van 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 alle 50 techniek-specifieke criteria voor toegankelijkheid.

Scope van de evaluatie

Website naam

Level Loket 2.0 versie 1.1

Scope van de website

Alle pagina's op https://test.levelloket.nl/; Niet de PDF-documenten (deze vallen onder het deelonderzoek content).

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.

42	0	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: Voldoende	

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 opgenomen)	**Hele sample** Uitkomst: Niet 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: Voldoende	
1.3.2: Betekenisvolle volgorde	**Hele sample** Uitkomst: Voldoende	
1.3.3: Zintuiglijke eigenschappen	**Hele sample** Uitkomst: Voldoende	
1.3.4: Weergavestand	**Hele sample** Uitkomst: Voldoende	

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: 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: Voldoende	
1.4.11: Contrast van niet-tekstuele content	Hele sample Uitkomst: Voldoende	
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	
2.1.2: Geen toetsen-bordval	**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 aan-pasbaar	**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 drempel-waarde	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: Voldoende	
2.4.3: Focus volgo-rde	Hele sample Uitkomst: Voldoende	
2.4.4: Linkdoel (in context)	Hele sample Uitkomst: Voldoende	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 screenreaderge-bruiker 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: Voldoende	
2.4.6: Koppen en la-bels	Hele sample Uitkomst: Voldoende	
2.4.7: Focus zicht-baar	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: Voldoende	
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: Voldoende	
4.1.3: Statusbericht-en	**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. Lopende zaken - https://test.levelloket.nl/lopende-zaken/zaakselectie
18. Invorderingen bezwaar maken - https://test.levelloket.nl/invorderingen-bezwaar-maken/aanslagselectie

Technologie

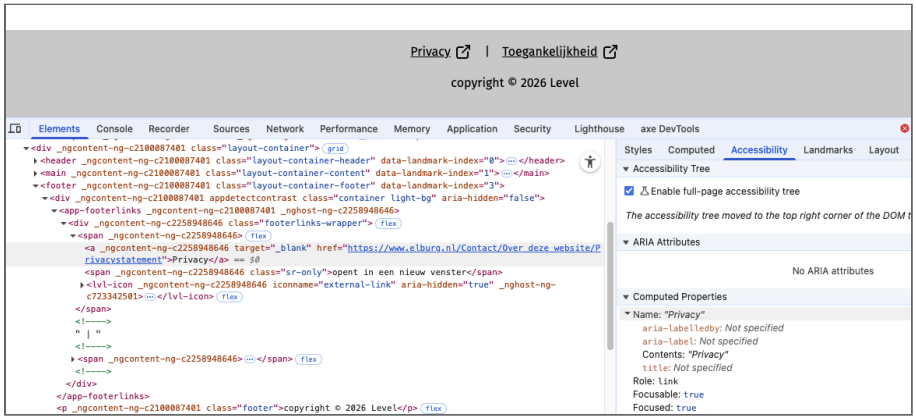
HTML,CSS,WAI-ARIA,JavaScript,SVG

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

Screenshots



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

↩

↑

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