



Digitaal Toegankelijk

WCAG 2.1 AA Toegankelijkheidsonderzoek

GBKZ.nl

Organisatie

Gemeente Bloemendaal Heemstede

Datum

03-04-2024

Onderzoeker

Dana de Jong

Website

<https://www.gbkz.nl/>

WCAG

WCAG 2.1 AA

Digitaal Toegankelijk, 03-04-2024

Dit onderzoek is gedaan in opdracht van Gemeente Heemstede Bloemendaal Het onderzoek is met zoveel mogelijk zorgvuldigheid gedaan. Mocht je vragen en/of suggesties hebben, dan kun je altijd contact met ons opnemen.

Inhoud

Voorwoord	5
1. Managementsamenvatting	6
2. Inleiding	8
2.1 Wat is er onderzocht?.....	9
Organisatie.....	9
Uitvoerdatum van onderzoek.....	9
Scope van het onderzoek	9
Taal van de website	9
Onderzocht op	9
Aantal type pagina's	9
Tools die zijn gebruikt.....	9
3. Het onderzoek	10
3.1 Welke pagina's zijn onderdeel van de steekproef?	10
3.2 Op welke systemen hebben wij getest?.....	12
3.3 Welke technieken worden gebruikt door de site?	12
3.4 Basisniveau van toegankelijkheidsondersteuning.....	12
4. Resultaten en aanbevolen acties	13
Principe 1: Waarneembaar	14

Richtlijn 1.1 Tekstalternatieven	14
Richtlijn 1.2 Op tijd gebaseerde media	16
Richtlijn 1.3 Aanpasbaar	21
Richtlijn 1.4 Onderscheidbaar	27
Principe 2. Bedienbaar	37
Richtlijn 2.1 Toetsenbord	37
Richtlijn 2.2 Genoeg tijd	41
Richtlijn 2.3 Toevallen en fysieke reacties.....	44
Richtlijn 2.4 Navigeerbaar	45
Richtlijn 2.5 Input Modaliteiten.....	52
Principe 3: Begrijpelijk.....	56
Richtlijn 3.1 Leesbaar.....	56
Richtlijn 3.3 Assistentie bij invoer.....	63
Principe 4. Robuust	68
Richtlijn 4.1 Compatibel	68
Referenties.....	72

Voorwoord

Wij maken ons hard voor een digitale wereld waar iedereen toegang toe heeft. Dat doen we door onze kennis te delen, gericht advies te geven en door bedrijven en organisaties te helpen hun website of app toegankelijk te maken.

Want niemand twijfelt over de noodzaak van een rolstoeltoilet in openbare gelegenheden. Maar waarom hanteren we niet datzelfde principe bij websites, apps en andere digitale producten?

Veel mensen denken bij een beperking vooral aan mensen die blind, doof of immobiel zijn, maar het zijn ook mensen met dyslexie, mensen die kleurenblind zijn of mensen met een cognitieve beperking. Deze mensen lopen dagelijks tegen barrières aan die hen ervan weerhouden op een gelijkwaardige manier deel te nemen aan de samenleving. Ook online. Daarom willen wij het bewustzijn rond digitale toegankelijkheid vergroten en bijdragen aan het toegankelijker maken van de digitale wereld.

Om toegankelijk te zijn, moeten websites en apps zo ontworpen en gebouwd zijn, dat iedereen ze kan gebruiken. Zodat elke gebruiker het volledige potentieel van het web kan benutten. Dus ook mensen met een beperking.

Veel leesplezier!

1. Managementsamenvatting

De website heeft een score van 74%, waarbij 17 soorten pagina's zijn gecontroleerd. De pdf-documenten worden hierbij ook als pagina meegeteld. De website is goed toegankelijk voor veel mensen, er zijn nog enkele verbeterpunten. De pdf's zijn minder toegankelijk voor sommige mensen. Hieronder volgen enkele concrete verbeterpunten als aanvulling op de rest van het rapport:

- De pdf's "Bezwaar tegen de invorderingskosten" en "Bezwaarformulier WOZ-beschikking" hebben beide geen titel (2.4.2 Paginatitel). Daarnaast zijn deze pdf's beide niet goed getagd en niet voorzien van invoervelden (4.1.2 Naam, rol, waarde). Hierdoor zijn de formulieren niet digitaal in te vullen en zijn dus niet toetsenbordtoegankelijk (2.1.1 Toetsenbord toegankelijk).
- De pdf's "Doorlopende SEPA-machtiging" en "Aanvraag kwijtschelding gemeentelijke belastingen" zijn wel getagd, maar dit is niet altijd op correcte wijze gedaan. Bijvoorbeeld de invoervelden zijn niet gekoppeld aan de labels (1.3.1 Info en relaties).
- Op de webpagina's zijn er afbeeldingen die decoratief zijn, maar ze zijn niet opgemaakt als decoratief. Ze hebben namelijk geen leeg alt-attribuut (1.1.1 Niet-tekstuele content). Daarnaast is het broodkruimelpad in reflow niet volledig zichtbaar. Er is maar een van de links van het broodkruimelpad weergegeven, namelijk het icoon met de pijl terug. Maar in het volledige broodkruimelpad zijn er meerdere links (2.4.7 focus zichtbaar en 1.4.10 reflow).

In het rapport staan alle bevindingen per criterium omschreven, zodat inzichtelijk wordt hoe een WCAG 2.1 AA-niveau behaald kan worden.

Als laatste willen wij nog een paar punten uitlichten. Dit zijn geen eisen vanuit de WCAG 2.1 niveau AA, maar naar onze mening wel belangrijke punten om mee te nemen in de toekomst om de website toegankelijker en gebruiksvriendelijker te maken:

- De formulieren zijn nu beschikbaar als pdf, het is aan te raden om een HTML-alternatief

te gebruiken voor deze documenten.

- Op de pagina Belastingaanslag bekijken is er een “disabled” knop gevonden waarbij de tekst op de knop onvoldoende contrast heeft met de achtergrond, namelijk 1,2:1. Omdat de knop disabled is, hoeft het niet te voldoen aan de WCAG 2.1 AA-niveau richtlijnen. Wel kan overwogen worden om ook hier de contrastverhouding te verhogen.

2. Inleiding

Om een goed beeld te krijgen van de digitale toegankelijkheid van een website is het nodig om een handmatig onderzoek te verrichten. Dit onderzoek dient te gaan over alle domeinen, subdomeinen en/of deeldomeinen die een logisch geheel vormen met het hoofddomein van de website. Met de WCAG-EM methode nemen wij nauwkeurige steekproeven, zodat er een compleet beeld staat van de digitale toegankelijkheid van het product.

Het onderzoek is een onderzoek naar waar het digitale product niet voldoet aan de norm van WCAG 2.1, niveau AA. In het onderzoek wordt er gekeken naar wat er niet voldoet.

Testen gebeurt voor een groot deel handmatig en aan de hand van een steekproef. Het onderzoek betreft een steekproef van de website. De resultaten worden per steekproef opgeschreven. Als Bevinding: als een type toegankelijkheidsprobleem zich op meerdere pagina's voordoet, dan worden hiervan één of enkele voorbeelden gegeven.

Aan het begin van het onderzoek bekijken wij welke "type" pagina's en inhoud relevant zijn voor deze steekproef. Denk bijvoorbeeld aan de homepage, een veel gestelde vragen pagina, video -en beeldmateriaal, Pdf-bestanden en contentpagina's. Welke dit zijn en het resultaat wordt duidelijk opgenomen in het onderzoek.

Naast het hanteren van de WCAG-EM geven wij ook persoonlijk advies vanuit onze expertise. Dat houdt in dat wij ook kijken naar onderdelen op de website die niet opgenomen zijn in de richtlijnen, maar onzes inziens wel veranderd dienen te worden om de doelgroep beter te kunnen bedienen.

2.1 Wat is er onderzocht?

Organisatie

Gemeente Heemstede Bloemendaal

Uitvoerdatum van onderzoek

April 2024

Scope van het onderzoek

Alle pagina's van <https://www.gbzk.nl/>

Taal van de website

Nederlands

Onderzocht op

WCAG 2.1 AA

Aantal type pagina's

17

Tools die zijn gebruikt

Adobe Acrobat Pro, aXe Devtools, HTML Validator, Landmarks, NVDA, Voice Over, Colour Contrast Analyzer, Stylus, WAVE

3. Het onderzoek

Het onderzoek is een onderzoek naar waar het digitale product niet voldoet aan de norm van WCAG 2.1, niveau AA. In het onderzoek wordt er gekeken naar wat er niet voldoet.

In dit onderzoek hanteren wij de WCAG-EM methode.

3.1 Welke pagina's zijn onderdeel van de steekproef?

Testen gebeurt voor een groot deel handmatig en aan de hand van een steekproef. Het onderzoek betreft een steekproef van de website. De resultaten worden per steekproef opgeschreven. Als een type toegankelijkheidsprobleem zich op meerdere pagina's voordoet, worden hiervan één of enkele voorbeelden gegeven.

1. Homepage <https://www.gbkz.nl/>
2. Zoeken <https://www.gbkz.nl/zoeken?q=toegankelijkheid>
3. Nieuws <https://www.gbkz.nl/nieuws>
4. Belastingaanslag bekijken <https://www.gbkz.nl/belastingaanslag-bekijken>
5. WOZ-waarde <https://www.gbkz.nl/woz-waarde>
6. Toeristenbelasting <https://www.gbkz.nl/gemeentelijke-belastingen/toeristenbelasting>
7. Bezwaar maken <https://www.gbkz.nl/bezwaarmaken>
8. Contact pagina <https://www.gbkz.nl/contact>
9. Toegankelijkheidspagina <https://www.gbkz.nl/toegankelijkheid>
10. Privacy <https://www.gbkz.nl/privacyverklaring>
11. Sitemap <https://www.gbkz.nl/sitemap>
12. 404 <https://www.gbkz.nl/404>
13. Bezwaarformulier WOZ-beschikking (pdf)
https://www.gbkz.nl/fileadmin/gbkz/Formulieren/formulieren_januari_2023/Bezwaarformulier_WOZ-beschikking.pdf
14. Verantwoordingsdocument WOZ-taxaties (pdf)

https://www.gbzk.nl/fileadmin/gbkz/Documenten/Verantwoordingsdocument_WOZ_2024.pdf

15. Bezwaar tegen de invorderingskosten (pdf)

https://www.gbzk.nl/fileadmin/gbkz/Formulieren/formulieren_januari_2023/Bezwaarformulier_invorderingskosten.pdf

16. Aanvraag kwijtschelding gemeentelijke belastingen (pdf)

<https://www.gbzk.nl/fileadmin/gbkz/Formulieren/Kwijtschelding-gemeentelijke-belastingen-202311.pdf>

17. Doorlopende SEPA-machtiging (pdf)

<https://www.gbzk.nl/fileadmin/gbkz/Formulieren/Machtiging-automatische-incasso-202312.pdf>

3.2 Op welke systemen hebben wij getest?

- Mozilla Firefox, versie 123
- Google Chrome, versie 123

3.3 Welke technieken worden gebruikt door de site?

- HTML5
- CSS
- Javascript
- SVG
- DOM
- WAI-ARIA
- PDF

3.4 Basisniveau van toegankelijkheidsondersteuning

De website wordt goed ondersteund door de gangbare webbrowsers en hulpparaatuur.

4. Resultaten en aanbevolen acties

Onderstaande tabel geeft een overzicht weer hoe de website voldoet aan de succescriteria van de WCAG.

	Niveau A	Niveau AA	Totaal
Waarneembaar	6/9	8/11	14/20
Bedienbaar	12/14	2/3	14/17
Begrijpelijk	4/5	3/5	7/10
Robuust	1/2	1/1	2/3
Totaal	23/30	13/20	37/50

3 succescriteria niet van toepassing.

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.

1.1.1 Niet-tekstuele content

Niveau A

Alle niet-tekstuele content die aan de gebruiker wordt gepresenteerd, heeft een tekstalternatief dat een gelijkwaardig doel dient, behalve voor de hierna vermelde situaties.

🚫 De pagina's die gebruikt zijn in de steekproef voldoen niet aan het succescriterium

Voorzie een tekstueel alternatief voor alles wat niet-tekstueel is. Deze richtlijn geldt voor (bijna) alle illustraties, foto's, video's en andere niet-tekstuele content op je website en pdf-bestanden.

Dankzij de beschikbaarheid van tekstalternatieven kunnen mensen met een auditieve of visuele beperking, dyslectici en anderstaligen de niet-tekstuele inhoud op je website (gemakkelijker) waarnemen en begrijpen. Ze kunnen de tekstalternatieven bijvoorbeeld laten voorlezen door een computerstem, automatisch laten vertalen of weergeven in braille of grote tekst.

Bevindingen:

- Er is een decoratieve afbeelding gevonden die niet te negeren is voor hulptechnologie.

Zie: De iconen, deze zijn niet opgemaakt als decoratief. De iconen hebben geen lege alt-tekst, bijvoorbeeld het paperclip icoon in de pdf's en het vergrootglas icoon. Dit probleem komt voor op:

- Alle pdf-documenten
 - Alle webpagina's
- Er is een decoratieve afbeelding gevonden die niet te negeren is voor hulptechnologie. Zie: De afbeeldingen op de Homepage zijn niet opgemaakt als decoratief. Sommige afbeeldingen op de Homepage hebben een alt-tekst, maar deze afbeeldingen zijn decoratief, dus moeten deze afbeeldingen een lege alt-tekst hebben. Zoals de bannerafbeelding, het hamer icoon bij bezwaar maken op de kaarten en de afbeelding bij kwijtschelding. Dit probleem komt voor op:
- Homepage (<https://www.gbkz.nl/>)
- Er is een informatieve afbeelding zonder tekstueel alternatief gevonden. Zie: De afbeeldingen in de pdf bevatten geen alt-tekst. De afbeeldingen in de pdf bevatten geen alternatieve tekst, terwijl deze afbeeldingen niet-decoratief zijn. Dit probleem komt voor op:
- Verantwoordingsdocument WOZ-taxaties (pdf)
(https://www.gbkz.nl/fileadmin/gbkz/Documenten/Verantwoordingsdocument_WOZ_2024.pdf)

Richtlijn 1.2 Op tijd gebaseerde media

Lever alternatieven voor op tijd gebaseerde media.

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

Niveau A

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:

- Voor geluidsbestanden geldt: voorzie een alternatief dat equivalente informatie biedt. In de meeste gevallen is dat een uitgeschreven versie van de tekst, zoals een transcript voor een podcast of een vooraf opgenomen interview.
- Voor videobeelden geldt: voorzie een alternatief dat equivalente informatie biedt voor wat te zien is in de video. Dat alternatief kan een geluidsbestand zijn, maar ook hiervoor is dan een uitgeschreven versie vereist.

 **Niet van toepassing: geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.**

Deze richtlijn gaat uitdrukkelijk over geluidsbestanden en over videobeelden zonder geluid. Deze video- en audiobestanden hebben altijd een alternatief nodig, behalve wanneer ze op zichzelf een volwaardig alternatief vormen voor een uitgeschreven tekst.

1.2.2 Ondertitels voor doven en slechthorenden (vooraf opgenomen)

Niveau A

Er worden ondertitels voor doven en slechthorenden geleverd voor alle vooraf opgenomen audio in gesynchroniseerde media, behalve als het mediabestand een media-alternatief voor tekst is en duidelijk als zodanig is gelabeld.

 **De pagina's die gebruikt zijn in de steekproef voldoen aan het succescriterium.**

Ondertitels voor doven en slechthorenden zijn verplicht voor alle (vooraf opgenomen) dialogen in video's, behalve wanneer het videobestand een alternatief is voor een uitgeschreven tekst.

Ondertiteling is een uitgeschreven versie van de dialoog van een film of video die onderaan in beeld getoond wordt, en zo synchroon mogelijk verschijnt met wat mensen in de video zeggen.

1.2.3 Audiodescriptie of media-alternatief (vooraf opgenomen)

Niveau A

Er wordt een alternatief geleverd voor op tijd gebaseerde media of audiodescriptie van de vooraf opgenomen video geleverd voor gesynchroniseerde media, behalve als het mediabestand een media-alternatief voor tekst is en duidelijk als zodanig is gelabeld.

⊖ De pagina's die gebruikt zijn in de steekproef voldoen niet aan het succescriterium

Audiodescriptie is verplicht voor alle (vooraf opgenomen) video's, behalve wanneer voor het videobestand ook een media-alternatief bestaat — zoals een transcriptie.

Audiodescriptie is bedoeld voor met name slechtzienden en blinden die een deel van de informatie missen als niemand er iets over zegt. Daarom wordt een extra commentaarstem in het geluidsspoor gemixt, tussen de dialogen in. De stem beschrijft handelingen, plaatsen, lichaamstaal, gezichtsuitdrukkingen en andere zaken die nodig zijn om het verhaal te kunnen volgen.

Bevindingen:

- Er is vooraf opgenomen video met audiotrack gevonden, zonder een tekstueel alternatief of audio die de belangrijke video-inhoud beschrijft. Zie: De animatiefilm over de WOZ. De video "Animatiefilm over de WOZ" heeft geen audiobeschrijving en geen transcript. Dit probleem komt voor op:
 - WOZ-waarde (<https://www.gbkz.nl/woz-waarde>)

1.2.4 Ondertitels voor doven en slechthorenden (live)

Niveau AA

Er worden ondertitels voor doven en slechthorenden geleverd voor alle live audio in gesynchroniseerde media.

De pagina's die gebruikt zijn in de steekproef voldoen aan het succescriterium.

Opgelet: dit succescriterium is een verstrenging van 1.2.2 Ondertiteling voor doven en slechthorenden (vooraf opgenomen).

Ondertitels voor doven en slechthorenden zijn ook verplicht voor alle live video-uitzendingen.

Ondertiteling is een uitgeschreven versie van de dialoog van een film of video die onderaan in beeld getoond wordt, en zo synchroon mogelijk verschijnt met wat mensen in de video zeggen.

In het geval van live video-uitzendingen, wordt deze ondertiteling vaak met een korte vertraging getoond. In sommige gevallen wordt het videobeeld zelf vertraagd uitgezonden, zodat ondertitelaars de tijd krijgen om de ondertitels tijdig uit te schrijven om ze vervolgens toch synchroon weer te geven.

1.2.5 Audiodescriptie (vooraf opgenomen)

Niveau AA

Er wordt een audiodescriptie geleverd voor alle vooraf opgenomen video's in gesynchroniseerde media.

⊖ De pagina's die gebruikt zijn in de steekproef voldoen niet aan het succescriterium

Opgelet: dit succescriterium is een verstrenging van 1.2.3 Audiodescriptie of media-alternatief (vooraf opgenomen).

Audiodescriptie is verplicht voor alle (vooraf opgenomen) video's, ook wanneer voor het videobestand een media-alternatief bestaat — zoals een transcriptie.

Audiodescriptie is bedoeld voor met name slechtzienden en blinden die een deel van de informatie missen als niemand er iets over zegt. Daarom wordt een extra commentaarstem in het geluidsspoor gemixt, tussen de dialogen in. De stem beschrijft handelingen, plaatsen, lichaamstaal, gezichtsuitdrukkingen en andere zaken die nodig zijn om het verhaal te kunnen volgen.

Bevindingen:

- Er is vooraf opgenomen video met audiotrack gevonden, zonder audiobeschrijving van de gepresenteerde informatieve inhoud van de video. Zie: De animatiefilm over de WOZ. De video "Animatiefilm over de WOZ" heeft geen audiobeschrijving en geen transcript. Dit probleem komt voor op:
 - WOZ-waarde (<https://www.gbkz.nl/woz-waarde>)

Richtlijn 1.3 Aanpasbaar

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

1.3.1 Info en relaties

Niveau A

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

⊖ De pagina's die gebruikt zijn in de steekproef voldoen niet aan het succescriterium.

Als een webpagina op een niet-visuele manier wordt weergegeven — bijvoorbeeld op een brailleleesregel of met behulp van een voorleesstem — dan moet zowel de informatie, de structuur als de relatie tussen de pagina-onderdelen programmatisch overgebracht kunnen worden, of beschikbaar zijn in tekst.

Dit succescriterium verwacht van ontwikkelaars dat ze HTML-elementen, HTML-attributen en eventuele ARIA-attributen op een structureel correcte manier aanbrenge en combineren om logische relaties en een consistente structuur aan te brengen in een webpagina of een applicatie.

Hierdoor kan hulpsoftware — zoals een schermlezer — de informatie en de functionaliteit op een website op een niet-visuele manier overbrengen aan een gebruiker.

Bevindingen:

- De pdf heeft wel een tag- of elementenstructuur, maar deze is niet goed of automatisch opgebouwd. Bijvoorbeeld: In alle pdf's is de Kop 1 opgemaakt als <p> in plaats van <h1>. Daarnaast hebben meerdere pdf's meerdere <h1> en is tekstbox onterecht opgemaakt

als een tabel in de pdf Bezwaarformulier WOZ-beschikking. Dit probleem komt voor op:

- Alle pdf-documenten

- Er is een tabel gevonden die niet is opgemaakt als tabel in de code. Zie: De tabel WOZ-beschikking is niet programmatisch opgemaakt. De tabel is niet goed opgemaakt, zo bestaat deze tabel alleen uit een <th>. Dit probleem komt voor op:
 - Bezwaarformulier WOZ-beschikking (pdf)
(https://www.gbkz.nl/fileadmin/gbkz/Formulieren/formulieren_januari_2023/Bezwaarformulier_WOZ-beschikking.pdf)

- De pdf heeft wel een tag- of elementenstructuur, maar deze is niet goed of automatisch opgebouwd. Zie: De labels van de invoervelden zijn niet getagd. Hierdoor zijn de labels ook niet gerelateerd aan het invoerveld. Dit probleem komt voor op:
 - Doorlopende SEPA-machtiging (pdf)
(<https://www.gbkz.nl/fileadmin/gbkz/Formulieren/Machtiging-automatische-incasso-202312.pdf>)
 - Aanvraag kwijtschelding gemeentelijke belastingen (pdf)
(<https://www.gbkz.nl/fileadmin/gbkz/Formulieren/Kwijtschelding-gemeentelijke-belastingen-202311.pdf>)

1.3.2 Betekenisvolle volgorde

Niveau A

Als de volgorde waarin content wordt gepresenteerd van invloed is op de betekenis ervan, kan een correcte leesvolgorde door software bepaald worden.

 **De pagina's die gebruikt zijn in de steekproef voldoen aan het succescriterium.**

In bepaalde situaties heeft de volgorde waarin inhoud gepresenteerd wordt, een invloed op de betekenis. Zorg ervoor dat de leesvolgorde altijd programmatisch (door software) afgeleid kan worden uit de gebruikte HTML-code.

Dit succescriterium sluit aan bij 1.3.1 Info en relaties, maar gaat uitdrukkelijk over de volgorde van pagina-onderdelen.

1.3.3 Zintuiglijke eigenschappen

Niveau A

Instructies die geleverd worden om content te begrijpen en te bedienen zijn niet alleen afhankelijk van zintuiglijke eigenschappen van componenten zoals vorm, kleur, omvang, visuele locatie, oriëntatie of geluid.

 **De pagina's die gebruikt zijn in de steekproef voldoen aan het succescriterium.**

Als je instructies of helpteksten schrijft, zorg er dan voor dat je hierin nooit verwijst naar elementen die uitsluitend visueel of auditief waarneembaar zijn.

Als je verwijst naar zintuiglijke eigenschappen van elementen — zoals de vorm, de grootte, de plaats op het scherm of hoe iets klinkt — sluit je bezoekers uit die het scherm niet kunnen zien of het geluid niet kunnen horen.

Enkele eenvoudige voorbeelden:

- *Schrijf niet: “Als u drie piepjes hoort, is uw tijd bijna op.”. Dat is problematisch voor dove en slechthorende bezoekers.*
- *Schrijf niet: “Klik op het groene knopje om de openingsuren te zien.” Dat is problematisch voor (kleuren)blinde bezoekers.*

1.3.4 Weergavestand

Niveau AA

De content beperkt de weergave en bediening niet tot een enkele presentatie-oriëntatie, zoals staand of liggend, tenzij een specifieke presentatie-oriëntatie essentieel is.

Opmerking: voorbeelden waarbij een specifieke presentatie-oriëntatie essentieel kan zijn: een acceptgiro, een piano applicatie, dia's voor een projector of televisiescherm, of virtual reality waarbij de weergavestand van de content niet noodzakelijkerwijs beperkt is tot staand of liggend.

 **De pagina's die gebruikt zijn in de steekproef voldoen aan het succescriterium.**

Op een smartphone of een tablet moet je een website (of app) in portretmodus (verticaal) én in landschapsmodus (horizontaal) kunnen gebruiken, zonder dat hierdoor functionaliteit of inhoud verloren gaat.

1.3.5 Identificeer het doel van de input

Niveau AA

Het doel van elk invoerveld waarmee informatie van de gebruiker wordt verzameld, kan door software bepaald worden.

 **De pagina's die gebruikt zijn in de steekproef voldoen aan het succescriterium.**

Als een gebruiker persoonlijke of professionele gegevens moet invullen in een formulier, moet de browser — voor bepaalde gegevenstypes— programmatisch kunnen vaststellen welke invoer verwacht wordt. WCAG omschrijft dit als *input control purposes*.

Richtlijn 1.4 Onderscheidbaar

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

1.4.1 Gebruik van kleur

Niveau A

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.

Opmerking: dit succescriterium richt zich specifiek op kleurperceptie. Andere vormen van perceptie worden behandeld in Richtlijn 1.3 inclusief softwarematige toegang tot kleur en andere codering van visuele presentatie.

 **De pagina's die gebruikt zijn in de steekproef voldoen aan het succescriterium.**

Kleur mag je niet als het enige visuele middel gebruiken om informatie over te brengen, om een actie aan te geven, tot een reactie op te roepen of om een visueel element te kunnen onderscheiden.

Kleuren en vormen worden meestal decoratief gebruikt, maar soms vervullen ze ook een communicatieve functie of zijn ze essentieel om de inhoud van een webpagina te begrijpen. Dit ijkpunt gaat, naast kleur, ook over het gebruik van vormen of verwijzingen naar locaties op het scherm. Denk hierbij aan foutmeldingen, bevestigingen of aanduidingen van beschikbaarheid.

1.4.2 Geluidsbediening

Niveau A

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.

Opmerking: omdat content die niet aan dit succes criterium voldoet het vermogen van een gebruiker om de hele pagina te gebruiken kan belemmeren, moet alle content op de webpagina (of die nu wel of niet gebruikt wordt om aan andere succes criteria te voldoen) aan dit succes criterium voldoen.

 **De pagina's die gebruikt zijn in de steekproef voldoen aan het succes criterium.**

Personen die schermleessoftware gebruiken, kunnen moeite hebben om de spraakuitvoer te horen als er tegelijkertijd andere audio wordt afgespeeld. Dit probleem wordt nog verergerd wanneer de spraakuitvoer van de schermlezer gebaseerd is op software (zoals tegenwoordig het geval is) en wordt geregeld via dezelfde volumeregeling als het geluid.

Daarom is het belangrijk dat de gebruiker het achtergrondgeluid kan uitschakelen.

Opmerking: controle over het volume houdt ook in dat het volume tot nul kan worden teruggebracht.

1.4.3 Contrast (minimum)

Niveau AA

De visuele weergave van tekst en afbeeldingen van tekst heeft een contrastverhouding van ten minste 4,5:1.

De pagina's die gebruikt zijn in de steekproef voldoen aan het succescriterium.

Tekst heeft een contrastverhouding van ten minste 4,5:1. In het kennisartikel "[Kleurcontrast van tekst met achtergrond](#)" lees je hoe je de contrastverhouding zelf kunt meten.

1.4.4 Herschalen van tekst

Niveau AA

Behalve voor ondertitels voor doven en slechthorenden en afbeeldingen van tekst, kan tekst zonder hulptechnologie tot 200% geschaald worden zonder verlies van content of functionaliteit.

 **De pagina's die gebruikt zijn in de steekproef voldoen aan het succescriterium.**

Tekst op een webpagina moet zonder hulpsoftware vergroot kunnen worden tot 200% zonder dat er inhoud of functionaliteit verloren gaat. Zo kunnen slechtziende bezoekers de tekst op je website beter lezen.

Inhoud of functionaliteit kan verloren gaan door een slordig opgemaakte stylesheet. Vaak ontstaat een probleem wanneer relatieve en absolute eenheden door elkaar gebruikt worden in een stylesheet, of wanneer onderdelen op een absolute plaats gepositioneerd worden op het scherm.

1.4.5 Afbeeldingen van tekst

Niveau AA

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.

⊖ De pagina's die gebruikt zijn in de steekproef voldoen niet aan het succescriterium

Gebruik echte tekst in plaats van afbeeldingen van tekst om tekstuele informatie weer te geven, tenzij het echt niet anders kan.

Bevindingen:

- Er is een afbeelding waarin tekst is ingesloten in de afbeelding, waarvan de tekst essentieel is voor de context. Deze tekst is niet toegankelijk voor gebruikers van schermlezers of mensen die de opmaak van tekst wijzigen (zoals beschreven in 1.4.12). Je kunt de tekst beter met behulp van CSS op de afbeelding plaatsen. Zie: Er zijn afbeeldingen en tabellen in de pdf die tekst bevatten, waarvan de tekst essentieel is voor de context. Deze tekst is niet toegankelijk voor de gebruikers van schermlezers of mensen die de opmaak van tekst wijzigen. Dit probleem komt voor op:
 - Verantwoordingsdocument WOZ-taxaties (pdf)
(https://www.gbkz.nl/fileadmin/gbkz/Documenten/Verantwoordingsdocument_WOZ_2024.pdf)

1.4.10 Reflow

Niveau AA

Content kan zonder verlies van informatie of functionaliteit en zonder te moeten scrollen in twee dimensies, worden weergegeven.

⊖ De pagina's die gebruikt zijn in de steekproef voldoen niet aan het succescriterium

De leesbaarheid en de functionaliteit van een webpagina moeten behouden blijven wanneer het zichtbare gedeelte van de webpagina beperkt is tot een breedte van 320 CSS-pixels en een hoogte van 256 CSS-pixels — bijvoorbeeld wanneer het browservenster verkleind wordt, of wanneer de zoomfactor verhoogd wordt met 400%.

Bevindingen:

- De pagina of onderdeel op de pagina scrollt in twee dimensies, zonder dat dit noodzakelijk is voor het element, zoals bij een tabel of grafiek. Voor kleine schermen is het belangrijk dat content in één scroll (lees) richting geplaatst is. Bijvoorbeeld onder de kop "Fout op website melden" op pagina 404 en onder de kop "Ook interessant" op pagina Toeristenbelasting scrollt in twee dimensies. Dit probleem komt voor op:
 - 404 (<https://www.gbzk.nl/404>)
 - Toeristenbelasting (<https://www.gbzk.nl/gemeentelijke-belastingen/toeristenbelasting>)

- Er is een component gevonden met verlies van functionaliteit tijdens reflow. Zie: Het broodkruimelpad in reflow. Het broodkruimelpad is in reflow niet volledig zichtbaar. Er is maar een van de links van het broodkruimelpad weergegeven, namelijk het icoon met de pijl terug. Maar in het volledige broodkruimelpad zijn er meerdere links (zie 2.4.7 focus zichtbaar). Dit probleem komt voor op meerdere pagina's zoals:
 - Toeristenbelasting (<https://www.gbzk.nl/gemeentelijke-belastingen/toeristenbelasting>)

- WOZ-waarde (<https://www.gbkz.nl/woz-waarde>)
- Bezwaar maken (<https://www.gbkz.nl/bezwaarmaken>)

1.4.11 Contrast van niet-tekstuele content

Niveau AA

De visuele weergave van het volgende heeft een contrastverhouding van ten minste 3:1 ten opzichte van aangrenzende kleuren.

De pagina's die gebruikt zijn in de steekproef voldoen aan het succescriterium.

Onderdelen van de interface en grafische objecten moeten een contrastverhouding van ten minste 3:1 hebben ten opzichte van de aangrenzende kleuren.

1.4.12 Tekstafstand

Niveau AA

Bij content die wordt geïmplementeerd met opmaaktalen die de volgende stijleigenschappen voor tekst ondersteunen, is er geen sprake van verlies van content of functionaliteit door het instellen van alle volgende, en door het niet wijzigen van andere stijleigenschappen.

 **De pagina's die gebruikt zijn in de steekproef voldoen aan het succescriterium.**

Als een bezoeker van je website een of meerdere van onderstaande stijleigenschappen wijzigt — met behulp van de browserinstellingen of door een persoonlijke stylesheet aan te maken — moet alle inhoud leesbaar blijven en mag geen functionaliteit verloren gaan.

- De regelafstand moet minstens 1,5 keer groter gemaakt kunnen worden dan de lettergrootte.
- De afstand onder (of tussen) paragrafen moet minstens 2 keer groter gemaakt kunnen worden dan de lettergrootte.
- De letterafstand (tracking) moet minstens 0,12 keer groter gemaakt kunnen worden dan de lettergrootte.
- De woordafstand (spacing) moet minstens 0,16 keer groter gemaakt kunnen worden dan de lettergrootte.

1.4.13 Content bij hover of focus

Niveau AA

Wanneer aanvullende content zichtbaar wordt en daarna weer verborgen, door het gebruik van hover met de aanwijzer of focus met het toetsenbord.

 **De pagina's die gebruikt zijn in de steekproef voldoen aan het succescriterium.**

Wanneer aanvullende content verschijnt bij het aanwijzen van een element (met de muis) of bij het in focus brengen (met het toetsenbord) moet je aan drie voorwaarden voldoen.

1. Als de aanvullende content een deel van de andere content bedekt, moet het mogelijk zijn om de aanvullende content (zoals een tooltip) opnieuw te verbergen zonder dat de muisaanwijzer verplaatst hoeft te worden en zonder de focus van het element weg te hoeven nemen. Tip: als je gebruikers toelaat om op de Escape-toets te drukken om de aanvullende content te verbergen, is aan deze voorwaarde voldaan.
2. Als de aanvullende content verschijnt door een element aan te wijzen (zonder te klikken), dan mag de content niet verdwijnen als de gebruiker de muis beweegt in het gebied waarin de aanvullende content is verschenen.
3. De aanvullende content moet zichtbaar blijven totdat de gebruiker de muisaanwijzer buiten het element plaatst, de toetsenbordfocus actief verplaatst of op Escape drukt (zie punt 1). Ten slotte mag de aanvullende content ook automatisch verdwijnen, maar enkel wanneer de weergegeven informatie niet meer geldig is — bijvoorbeeld wanneer gemeld wordt dat een e-mailadres niet correct is ingevuld, maar de gebruiker deze fout al heeft verbeterd.

Principe 2. Bedienbaar

Componenten van de gebruikersinterface en navigatie moeten bedienbaar zijn.

Richtlijn 2.1 Toetsenbord

Maak alle functionaliteit beschikbaar vanaf een toetsenbord.

2.1.1 Toetsenbord

Niveau A

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.

⊖ De pagina's die gebruikt zijn in de steekproef voldoen niet aan het succescriterium

De hele website moet bedienbaar zijn met alleen het toetsenbord.

Bevindingen:

- De pdf is een formulier zonder digitaal beschikbare invoervelden, het is dus niet mogelijk om het formulier met enkel behulp van een toetsenbord in te vullen (zie ook 4.1.2 Naam, rol, waarde). Dit probleem komt voor op:
 - o Bezwaarformulier WOZ-beschikking (pdf)
(https://www.gbkz.nl/fileadmin/gbkz/Formulieren/formulieren_januari_2023/Bezwaarformulier_WOZ-beschikking.pdf)
 - o Bewaar tegen de invorderingskosten (pdf)
(https://www.gbkz.nl/fileadmin/gbkz/Formulieren/formulieren_januari_2023/Bezwaarformulier_invorderingskosten.pdf)

2.1.2 Geen toetsenbordval

Niveau A

Als de toetsenbordfocus door gebruik van alleen een toetsenbord verplaatst kan worden naar een component van de pagina, kan de focus ook met alleen het toetsenbord weer van die component weg worden bewogen. En, als er meer nodig is dan de standaard pijl- of tabtoetsen of andere standaardmethoden om de focus te verplaatsen, wordt de gebruiker geïnformeerd over de manier waarop de focus kan worden verplaatst.

De pagina's die gebruikt zijn in de steekproef voldoen aan het succescriterium.

Gebruikers die alleen het toetsenbord kunnen gebruiken, mogen niet vast komen te zitten op een bepaalde plaats op een pagina of in de interface.

Dit is een typische situatie waarin een toetsenbordval kan ontstaan:

- Met een druk op de Enter-toets of de spatiebalk activeert een gebruiker een link of een knop, waarna een dialoogvenster verschijnt.
- Om het dialoogvenster vervolgens weer te sluiten (om opnieuw te kunnen interacteren met de onderliggende pagina) moet de gebruiker op een knop met een kruisje ('Sluit') klikken.
- Als deze knop niet bereikbaar of activeerbaar is met een toetsenbord alleen, spreken we over een toetsenbordval; de gebruiker zit dan 'gevangen' in het dialoogvenster.

2.1.4 Enkel teken sneltoetsen

Niveau A

Wanneer een sneltoets in content wordt geïmplementeerd door alleen letters (inclusief hoofdletters en kleine letters), leestekens, cijfers of symbolen te gebruiken.

Het is belangrijk om geen enkelvoudige sneltoetsen te gebruiken, omdat dit de schermlezers kan hinderen.

 **De pagina's die gebruikt zijn in de steekproef voldoen aan het succescriterium.**

Richtlijn 2.2 Genoeg tijd

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

2.2.1 Timing aanpasbaar

Niveau A

Voor elke tijdslimiet die door de content wordt ingesteld, gelden verschillende regels.

Opmerking: dit succescriterium helpt om ervoor te zorgen dat gebruikers taken kunnen voltooien zonder onverwachte veranderingen in content of context die het resultaat zijn van een tijdslimiet. Dit succescriterium moet in samenhang met Succescriterium 3.2.1 worden beschouwd, dat limieten stelt aan veranderingen van content of context als gevolg van een gebruikersactie.

De pagina's die gebruikt zijn in de steekproef voldoen aan het succescriterium.

Geef gebruikers genoeg tijd om content te lezen en te kunnen gebruiken. Dit kan door aan een van de onderstaande suggesties te voldoen.

- **Uitzetten:** de gebruiker kan de tijdslimiet uitzetten voordat die wordt bereikt; of
- **Aanpassen:** de gebruiker mag de tijdslimiet aanpassen voordat deze is verstreken over een bereik van ten minste tien keer de standaardinstelling; of
- **Verlengen:** de gebruiker wordt gewaarschuwd voor de tijd afloopt en krijgt ten minste 20 seconden om de tijdslimiet met een eenvoudige handeling te verlengen (bijvoorbeeld, "druk op de spatiebalk"), en de gebruiker mag de tijdslimiet ten minste tien keer verlengen; of
- **Real-time uitzondering:** de tijdslimiet is onderdeel van een realtime gebeurtenis (een veiling bijvoorbeeld) en er is geen alternatief voor de tijdslimiet mogelijk; of
- **Essentiële uitzondering:** De tijdslimiet is essentieel en verlenging zou de activiteit ongeldig maken; of
- **20 uur uitzondering:** de tijdslimiet is langer dan 20 uur.

2.2.2 Pauzeren, stoppen, verbergen

Niveau A

Voor alle bewegende, knipperende, scrollende of automatisch actualiserende informatie gelden verschillende regels.

De pagina's die gebruikt zijn in de steekproef voldoen aan het succescriterium.

Voor alle bewegende, knipperende of scrollende onderdelen en inhoud die automatisch vernieuwd wordt, gelden alle onderstaande eigenschappen.

Bewegen, knipperen, scrollen

Als de beweging, knippering of het scrollen automatisch start en langer dan 5 seconden duurt, moet er een pauzeknop toegevoegd worden.

Richtlijn 2.3 Toevallen en fysieke reacties

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

2.3.1 Drie flitsen of beneden drempelwaarde

Niveau A

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.

Opmerking: omdat content die niet aan dit succescriterium voldoet het vermogen van een gebruiker om de hele pagina te gebruiken kan belemmeren, moet alle content op de webpagina (ongeacht of deze gebruikt wordt om aan andere succescriteria te voldoen of niet) voldoen aan dit succescriterium. Zie Conformiteitseis 5: Niet-interferentie.

 **De pagina's die gebruikt zijn in de steekproef voldoen aan het succescriterium.**

Webpagina's mogen geen onderdelen bevatten die meer dan drie keer flitsen op één seconde tijd.

Wat is een flits?

Een flits is een snelle opeenvolging van verschillende beelden of kleuren.

Richtlijn 2.4 Navigeerbaar

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

2.4.1 Blokken omzeilen

Niveau A

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

De pagina's die gebruikt zijn in de steekproef voldoen aan het succescriterium.

Er is een mechanisme beschikbaar om blokken content over te slaan die op meerdere pagina's voorkomen.

Er kan op twee manieren aan dit succescriterium worden voldaan:

1. Door 'skip links' toe te voegen. Dat zijn links waarmee een gebruiker een inhoudsblok gemakkelijk kan overslaan. Skip links toevoegen is niet verplicht, maar de meeste blinde bezoekers vinden ze wel erg handig.
2. Door de onderdelen met behulp van de juiste HTML-tags (zoals landmarks en headings) te markeren.

2.4.2 Paginatitel

Niveau A

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

⊖ De pagina's die gebruikt zijn in de steekproef voldoen niet aan het succescriterium

Webpagina's en pdf's moeten altijd een titel (HTML title-tag) krijgen die het onderwerp of doel helder beschrijft.

Bevindingen:

- De pdf's zijn niet voorzien van een titel, terwijl ze wel voorzien moeten zijn van een titel. Dit probleem komt voor op:
 - Bewaar tegen de invorderingskosten (pdf)
(https://www.gbkz.nl/fileadmin/gbkz/Formulieren/formulieren_januari_2023/Bezwaarformulier_invorderingskosten.pdf)
 - Bezwaarformulier WOZ-beschikking (pdf)
(https://www.gbkz.nl/fileadmin/gbkz/Formulieren/formulieren_januari_2023/Bezwaarformulier_WOZ-beschikking.pdf)

2.4.3 Focusvolgorde

Niveau A

Wanneer je op een website stap voor stap door de pagina's kunt gaan en de volgorde waarin je navigeert invloed heeft op wat je ziet of kunt doen, dan zorgen focusbare onderdelen ervoor dat je de juiste dingen op het juiste moment kunt aanklikken. Dit helpt om de betekenis en bruikbaarheid van de website te behouden.

 **De pagina's die gebruikt zijn in de steekproef voldoen aan het succescriterium.**

Alle links, knoppen en andere interactieve elementen op een webpagina of pdf moeten in de juiste volgorde in focus gebracht kunnen worden, zodat de betekenis en bediening logisch en betekenisvol zijn bij stap voor stap navigatie.

2.4.4 Linkdoel (in context)

Niveau A

Het linkdoel kan bepaald worden uit enkel de linktekst of uit de linktekst samen met de door software bepaalde linkcontext, behalve daar waar het doel van de link een dubbelzinnige betekenis kan hebben voor gebruikers in het algemeen.

 **De pagina's die gebruikt zijn in de steekproef voldoen aan het succescriterium.**

Je moet het doel van elke link kunnen afleiden uit de linktekst, in combinatie met de programmatische context waarin de link voorkomt.

Als je een link aanbrengt in een zin, kies dan een betekenisvol woord of fragment. Beeld je even in dat je de omliggende tekst niet kunt lezen. Is het dan nog duidelijk waar je zal belanden als je op de link klikt?

2.4.5 Meerdere manieren

Niveau AA

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.

 **De pagina's die gebruikt zijn in de steekproef voldoen aan het succescriterium.**

Zorg ervoor dat je een webpagina op meer dan één manier kunt terugvinden binnen een verzameling webpagina's.

Als je website al een navigatiemenu heeft, kun je eenvoudig aan dit succescriterium voldoen door een sitemap, een zoekfunctie (of allebei) toe te voegen aan je website.

2.4.6 Koppen en labels

Niveau AA

Koppen en labels beschrijven het onderwerp of doel.

 **De pagina's die gebruikt zijn in de steekproef voldoen aan het succescriterium.**

Koppen en labels moeten het onderwerp of het doel beschrijven.

De bedoeling van dit succescriterium is om gebruikers te helpen begrijpen welke informatie een webpagina bevat en hoe die informatie georganiseerd is.

Als koppen duidelijk en beschrijvend zijn, kunnen gebruikers de informatie gemakkelijker vinden, en kunnen ze de relaties tussen verschillende delen van de inhoud beter begrijpen. Labels helpen gebruikers om specifieke onderdelen (zoals landmarks) gemakkelijker te identificeren.

2.4.7 Focus zichtbaar

Niveau AA

Elke gebruikersinterface die met een toetsenbord te bedienen is, heeft een bedieningswijze waarbij de indicator van de toetsenbordfocus zichtbaar is.

⊖ De pagina's die gebruikt zijn in de steekproef voldoen niet aan het succescriterium

Als je een interface met het toetsenbord kunt gebruiken, moet duidelijk zichtbaar zijn welk onderdeel in focus is.

Als je een muis gebruikt, kun je aanwijzen waarop je wilt klikken. Als je echter navigeert met de tab-toets is het belangrijk om goed te kunnen zien waar je je precies bevindt op de pagina. Daarom is een visuele indicatie essentieel.

Bevindingen:

- De focusindicator is niet zichtbaar, dat hindert de mogelijkheid om de website te gebruiken omdat het daardoor onmogelijk wordt te navigeren met behulp van het toetsenbord. De focusindicator is niet altijd zichtbaar bij het broodkruimelpad in reflow en mobiele weergave. Het broodkruimelpad is in reflow niet volledig zichtbaar. Er is maar een van de links van het broodkruimelpad weergegeven, namelijk het icoon met de pijl terug. Maar in het volledige broodkruimelpad zijn er meerdere links (zie 1.4.10 reflow). Dit probleem komt voor op meerdere pagina's zoals:
 - Toeristenbelasting (<https://www.gbzk.nl/gemeentelijke-belastingen/toeristenbelasting>)
 - WOZ-waarde (<https://www.gbzk.nl/woz-waarde>)
 - Belastingaanslag bekijken (<https://www.gbzk.nl/belastingaanslag-bekijken>)

Richtlijn 2.5 Input Modaliteiten

Maak het eenvoudiger voor gebruikers om de functionaliteit te bedienen met andere vormen van invoer dan alleen het toetsenbord.

2.5.1 Aanwijzergebaren

Niveau A

Alle functionaliteit waarmee bij de bediening gebruik wordt gemaakt van meerpunts- of padgebaseerde gebaren, kan worden bediend met een enkele aanwijzer zonder een padgebaseerd gebaar, tenzij een meerpunts- of padgebaseerd gebaar essentieel is.

Opmerking: deze eis is van toepassing op webcontent die acties met de aanwijzer interpreteert (NB: dit geldt niet voor acties die vereist zijn om de user-agent of hulptechnologie te bedienen).

 **De pagina's die gebruikt zijn in de steekproef voldoen aan het succescriterium.**

Iedere functionaliteit waarvoor het gebruik van *multi-touch gestures* vereist is, of waarbij de gebruiker een specifiek pad moet afleggen met een aanwijzer — zoals een muis of een vinger — moet ook bedienbaar zijn met één aanwijzer of zonder dat een specifiek pad afgelegd hoeft te worden.

Sommige gebruikers kunnen geen bewegingen maken die een bepaald pad vereisen — denk aan vegen ('swipen'), slepen of schudden — of waarbij ze meerdere vingers tegelijk moeten gebruiken. De WCAG schrijven daarom voor dat deze acties ook op een eenvoudige (traditionele) manier uitgevoerd moeten kunnen worden.

2.5.2 Aanwijzerannulering

Niveau A

Voor functionaliteit die kan worden bediend met een enkele aanwijzer gelden regels.

Opmerking 1: functies die het indrukken van een toets op het toetsenbord of het numeriek toetsenbord nabootsen, worden als essentieel beschouwd.

Opmerking 2: deze eis is van toepassing op webcontent die acties met de aanwijzer interpreteert (dus dit geldt niet voor acties die vereist zijn om de user-agent of hulptechnologie te bedienen).

 **De pagina's die gebruikt zijn in de steekproef voldoen aan het succescriterium.**

Mensen met een motorische beperking ondervinden vaak problemen met het (ongewild) initiëren van aanraakgebeurtenissen en muisklikken. De bedoeling van dit succescriterium is het voorkomen van het per ongeluk activeren van functies, en het gemakkelijk kunnen herstellen van onbedoelde acties.

2.5.3 Label in naam

Niveau A

Bij componenten van de gebruikersinterface met labels die tekst of afbeeldingen van tekst bevatten, bevat de naam de tekst die visueel wordt weergegeven.

Opmerking: een best practice is om de naam te laten beginnen met de tekst van het label.

 **De pagina's die gebruikt zijn in de steekproef voldoen aan het succescriterium.**

Als een knop, een link of een ander interface-onderdeel tekst bevat die zichtbaar is op het scherm, dan moet de 'naam' van dat element minstens dezelfde tekst bevatten als de afgebeelde tekst.

Voorbeeld: als een knop het visuele opschrift 'Bestel folder' heeft, maar onderliggend de naam 'Vraag brochure aan' heeft, dan zal een spraakherkenningsprogramma de gebruiker niet verstaan als hij "Klik op Bestel folder" zegt.

2.5.4 Bewegingsactivering

Niveau A

Functionaliteit die kan worden bediend door de beweging van een apparaat of beweging van een gebruiker, kan ook worden bediend met componenten van de gebruikersinterface. De reactie op de beweging kan worden uitgeschakeld om onbedoelde activering te voorkomen.

 **De pagina's die gebruikt zijn in de steekproef voldoen aan het succescriterium.**

Als je een functie kunt activeren door te schudden met je smartphone (of een ander apparaat) of door een andere beweging te maken, moet het mogelijk zijn om dat gedrag uit te zetten en de functie op een traditionele manier te activeren. Dat schudden staat in de WCAG als 'bewegingsactivering' of *motion actuation*.

Principe 3: Begrijpelijk

Informatie en de bediening van de gebruikersinterface moeten begrijpelijk zijn.

Richtlijn 3.1 Leesbaar

Maak teksten leesbaar en begrijpelijk.

3.1.1 Taal van de pagina

Niveau A

De standaard menselijke taal van diverse webpagina's kan door software bepaald worden.

 **De pagina's die gebruikt zijn in de steekproef voldoen aan het succescriterium.**

De taal van elke pagina moet met de officiële taalcode aangegeven worden in de broncode.

Zorg ervoor dat ieder webpagina een <html> element met een lang-attribuut bevat dat overeenstemt met de natuurlijke taal van de pagina. De waarde van het lang-attribuut is de ISO 639-code (Engels). Voorbeeld: <html lang="nl-NL">.

3.1.2 Taal van onderdelen

Niveau AA

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.

 **De pagina's die gebruikt zijn in de steekproef voldoen aan het succescriterium.**

De natuurlijke taal van zinnen en passages in een andere taal moet correct aangegeven worden in de broncode.

Richtlijn 3.2 Voorspelbaar

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

3.2.1 Bij focus

Niveau A

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

 **De pagina's die gebruikt zijn in de steekproef voldoen aan het succescriterium.**

Als een onderdeel op de pagina focus krijgt, veroorzaakt dat geen contextwijziging.

Een contextwijziging is een plotse wijziging in hoe informatie of functionaliteit wordt weergegeven. Een contextwijziging wordt meestal niet bewust geïnitieerd door de gebruiker.

Een contextwijziging is met name vervelend voor slechtziende gebruikers (die slechts een deel van het scherm tegelijk kunnen zien) of blinde gebruikers die een webpagina laten voorlezen en de informatie dus lineair opnemen.

3.2.2 Bij input

Niveau A

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 de component.

 **De pagina's die gebruikt zijn in de steekproef voldoen aan het succescriterium.**

Als een gebruiker de instelling van een onderdeel wijzigt — denk aan het aan- of uitvinken van een aankruisvakje — mag dat geen contextwijziging veroorzaken, tenzij je vooraf duidelijk meldt wat er zal gebeuren.

3.2.3 Consistente navigatie

Niveau AA

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.

 **De pagina's die gebruikt zijn in de steekproef voldoen aan het succescriterium.**

Navigatieblokken — zoals menu's — die herhaald worden op verschillende pagina's, moeten op iedere pagina altijd in dezelfde volgorde voorkomen.

Aan dit succescriterium is in de meeste gevallen automatisch voldaan als de website gebruikmaakt van een CMS en paginatemplates.

3.2.4 Consistente identificatie

Niveau AA

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

⊖ De pagina's die gebruikt zijn in de steekproef voldoen niet aan het succescriterium

Onderdelen met dezelfde functie — zoals links in een menu die naar een specifieke pagina verwijzen — moeten consistent geïdentificeerd kunnen worden.

Aan dit succescriterium is in de meeste gevallen automatisch voldaan als de website gebruik maakt van een CMS en paginatemplates.

Bevindingen:

- Er is een element gevonden met een afwijkende opmaak ten opzichte van andere elementen op de website met dezelfde functionaliteit. Zie: De checkboxes en radio buttons in de pdf zijn hetzelfde opgemaakt terwijl ze een andere functie hebben. Dit probleem komt voor op:
 - Aanvraag kwijtschelding gemeentelijke belastingen (pdf)
(<https://www.gbkz.nl/fileadmin/gbkz/Formulieren/Kwijtschelding-gemeentelijke-belastingen-202311.pdf>)

- Er zijn links gevonden met een afwijkende opmaak ten opzichte van andere links op de website binnen dezelfde context. Zie: Links in de tekst van de pdf zijn visueel niet opgemaakt als link. De links in de tekst van de pdf zijn niet te onderscheiden van de tekst, ze hebben geen andere kleur en onderlijn, zie bijvoorbeeld pagina 5 van de pdf www.waarderingskamer.nl . Dit probleem komt voor op:
 - Verantwoordingsdocument WOZ-taxaties (pdf)
(<https://www.gbkz.nl/fileadmin/gbkz/Documenten/Verantwoordingsdocument>

[WOZ_2024.pdf](#))

Richtlijn 3.3 Assistentie bij invoer

Help gebruikersfouten te vermijden en ze te verbeteren.

3.3.1 Foutidentificatie

Niveau A

Als een invoerfout automatisch ontdekt wordt, wordt het onderdeel waar de fout zit geïdentificeerd en wordt de fout tekstueel aan de gebruiker meegedeeld.

 **De pagina's die gebruikt zijn in de steekproef voldoen aan het succescriterium.**

Als een gebruiker een automatisch detecteerbare fout maakt tijdens het invullen van een formulier, wordt de gemaakte fout ook (minstens) tekstueel meegedeeld aan de gebruiker.

Als een formulier niet (goed) wordt ingevuld, worden ontbrekende of fout ingevoerde gegevens gewoonlijk gemarkeerd met een icoon of een gekleurde rand. Omschrijf de gemaakte fouten ook tekstueel.

Voorbeelden:

- *“Het nationaal nummer dat u ingevuld heeft, is niet correct gevormd.”*
- *“Dit e-mailadres is ongeldig omdat er geen apenstaartje (@) in staat.”*
- *“U heeft geen huisnummer ingevuld.”*

3.3.2 Labels of instructies

Niveau A

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

⊖ **De pagina's die gebruikt zijn in de steekproef voldoen niet aan het succescriterium**

Als een gebruiker iets moet invullen, selecteren of aanvinken op een pagina of in een formulier, moet bij elk onderdeel een tekstueel label (of een instructietekst) geplaatst worden.

Bijkomende aanbevelingen:

- Plaats het label bij voorkeur boven het veld en niet ernaast. Op die manier hoeven slechtzienden die inzoomen op een deel van het scherm geen zigzagbewegingen te maken om het formulier met hun ogen te scannen. Ook op het kleine scherm van een smartphone kun je de beschikbare ruimte zo beter benutten.
- Houd de labels kort en duidelijk: "Voornaam" is bijvoorbeeld een beter label dan "Wat is je voornaam?" of "Vul je voornaam in".

Bevindingen:

- De gegeven instructies zijn onduidelijk en/of dubbelzinnig. Hierdoor kan het formulier onbedoeld verkeerd ingevuld worden. Bijvoorbeeld bij vraag 3.1 geeft het eerste selectievakje de instructie om door te gaan naar 2.2, dit bestaat niet in dit formulier. Hetzelfde geldt voor het selectievakje bij 3.2, waarbij de instructie wordt gegeven om verder te gaan naar 3. Dit probleem komt voor op:
 - Aanvraag kwijtschelding gemeentelijke belastingen (pdf)
(<https://www.gbkz.nl/fileadmin/gbkz/Formulieren/Kwijtschelding-gemeentelijke-belastingen-202311.pdf>)

3.3.3 Foutsuggestie

Niveau AA

Als een invoerfout automatisch ontdekt wordt en suggesties voor verbetering bekend zijn, worden de suggesties aan de gebruiker geleverd, tenzij dit de beveiliging of het doel van de content in gevaar zou brengen.

⊖ De pagina's die gebruikt zijn in de steekproef voldoen niet aan het succescriterium

Als een gebruiker een automatisch detecteerbare fout maakt tijdens het invullen van een formulier én er zijn gekende suggesties die de gebruiker kunnen helpen om de fout verbeteren, moeten die suggesties ook kenbaar gemaakt worden.

Bevindingen:

- Er is een foutmelding gevonden, zonder goede suggestie voor het verbeteren van gebruikersinvoer. Het verwachte format wordt namelijk niet duidelijk weergegeven, waardoor het meerdere pogingen kan kosten de fout te corrigeren. De suggestie voor verbetering bij foutmelding is onduidelijk, de foutmelding geeft weer dat de datum genoteerd moet worden als "d-mmmm-yyyy", dit kan zorgen voor verwarring bij de gebruiker aangezien maanden vaak niet deze notatie hebben. Dit probleem komt voor op:
 - Aanvraag kwijtschelding gemeentelijke belastingen (pdf)
(<https://www.gbkz.nl/fileadmin/gbkz/Formulieren/Kwijtschelding-gemeentelijke-belastingen-202311.pdf>)

3.3.4 Foutpreventie (wettelijk, financieel, gegevens)

Niveau AA

Voor webpagina's die wettelijke verplichtingen of financiële transacties voor de gebruiker uitvoeren, die, door gebruikers bedienbaar gegevens in gegevensopslagplaatsen verwijderen of wijzigen, of die antwoorden van de gebruiker verzenden gelden verschillende regels.

 **Niet van toepassing: geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.**

Als een gebruiker wettelijke verplichtingen of financiële transacties uitvoert op een webpagina, en die resulteren in het opslaan of het wijzigen van gegevens in een databank, dan is dit succescriterium van toepassing.

Aan de vereisten hiervan is te voldoen door aan een van de onderstaande suggesties te voldoen:

- Omkeerbaar: verzendingen kunnen ongedaan gemaakt worden.
- Gecontroleerd: door de gebruiker ingevoerde gegevens worden gecontroleerd op invoerfouten en de gebruiker wordt de mogelijkheid gegeven om ze te verbeteren.
- Bevestigd: er is een mechanisme beschikbaar voor het beoordelen, bevestigen en verbeteren van informatie voordat de verzending wordt voltooid.

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.

4.1.1 Parsen

Niveau A

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.

Opmerking: begin- en eindtags die een cruciaal karakter in hun formatie missen, zoals een sluihaak of een verkeerd gebruikt aanhalingsteken voor een attribuutwaarde, zijn niet volledig.

 **De pagina's die gebruikt zijn in de steekproef voldoen aan het succescriterium.**

HTML en andere markup-talen (zoals SVG) moeten correct geparseerd kunnen worden door de browser en door hulpsoftware.

4.1.2 Naam, rol, waarde

Niveau A

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.

Opmerking: dit succescriterium is primair voor webauteurs die hun eigen componenten van de gebruikersinterface ontwikkelen of scripten. Standaard bedieningselementen in HTML bijvoorbeeld voldoen al aan dit succescriterium als ze gebruikt worden volgens specificatie.

⊖ De pagina's die gebruikt zijn in de steekproef voldoen niet aan het succescriterium

Als je zelf bedieningselementen bouwt, moet je die voorzien van een geschikte naam (name, rol (role), waarde (value) en status (state). Elke verandering van een van deze eigenschappen moet opgepikt kunnen worden door alle user-agents, en dus ook door hulpsoftware (zoals schermlezers).

Bevindingen:

- De pdf heeft geen codering, daardoor hebben de invoervelden geen juiste naam of rol en kan deze dus niet met behulp van ondersteunende technologieën zoals een schermlezer, ingevuld worden. De pdf's hebben geen invoervelden. De pdf's zijn formulieren zonder beschikbare invoervelden, hierdoor is het dus niet mogelijk om het formulier met enkel behulp van een toetsenbord in te vullen (zie ook 2.1.1 Toetsenbord toegankelijk). Dit probleem komt voor op:
 - Bezwaarformulier WOZ-beschikking (pdf)
https://www.gbkz.nl/fileadmin/gbkz/Formulieren/formulieren_januari_2023/Bezwaarformulier_WOZ-beschikking.pdf

- Bewaar tegen de invorderingskosten (pdf)
(https://www.gbkz.nl/fileadmin/gbkz/Formulieren/formulieren_januari_2023/Bezwaarformulier_invorderingskosten.pdf)

4.1.3 Statusberichten

Niveau AA

In content die is geïmplementeerd met opmaaktalen kunnen statusberichten door software bepaald worden met behulp van rol (role) of eigenschappen (properties), zodat hulptechnologieën de berichten aan de gebruiker kunnen presenteren zonder dat ze de focus krijgen.

 **De pagina's die gebruikt zijn in de steekproef voldoen aan het succescriterium.**

Hulpsoftware voor slechtzienden en blinden moet statusberichten aan de gebruiker kunnen medelen zonder dat het statusbericht focus hoeft te krijgen.

De bedoeling van dit succescriterium is om met name blinde en slechtziende gebruikers beter op de hoogte te brengen van wijzigingen en aankondigingen.

De meeste slechtzienden zien maar een (klein) deeltje van het scherm omdat ze inzoomen op de inhoud. Blinde gebruikers zijn bij het laten voorlezen van webpagina's gefocust op één onderdeel tegelijk.

Als er dan elders een melding verschijnt op het scherm, wordt die informatie door hen vaak niet opgepikt. Behalve wanneer de schermlezer of het vergrotingsprogramma de uitdrukkelijke instructie krijgt om de melding voor te lezen (of in beeld te brengen). Dat is wat dit succescriterium beoogt.

Een webontwikkelaar kan deze instructies toevoegen door gebruik te maken van roles en properties (bijvoorbeeld met `role="alert"` of `aria-live="assertive"`).

Referenties

- [Web Content Accessibility Guidelines \(WCAG\) Overview](https://www.w3.org/WAI/intro/wcag)
https://www.w3.org/WAI/intro/wcag
- [Web Content Accessibility Guidelines 2.1](https://www.w3.org/TR/WCAG21/)
https://www.w3.org/TR/WCAG21/
- [Techniques for WCAG 2.1](https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Techniques/)
https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Techniques/
- [Accessibility Evaluation Resources](http://www.w3.org/WAI/eval/)
http://www.w3.org/WAI/eval/
- [Web Accessibility Evaluation Tools List](https://www.w3.org/WAI/ER/tools/)
https://www.w3.org/WAI/ER/tools/
- [Using Combined Expertise to Evaluate Web Accessibility](https://www.w3.org/WAI/eval/reviewteams)
https://www.w3.org/WAI/eval/reviewteams