9 juli 2026, herinspectie 12 november 2026

Managementrapport Hercontrole onderzoek audit-belastingbalie.bakerware.nl/digid.info.php

Digitale belastingbalie

Niveau WCAG 2.2 AA

W3C MEMBER

Accessibility
onderdeel van Bartiméus

Expertisecentrum voor toegankelijke ICT

Managementsamenvatting

Inleiding

Op 9 juli 2026 is het onderzoek naar de toegankelijkheid van Digitale belastingbalie afgerond. Dit onderzoek laat zien in hoeverre deze op dit moment voldoet aan de internationaal geaccepteerde toegankelijkheidsrichtlijn WCAG 2.2. In dit rapport vind je de bevindingen.

Resultaat onderzoek

De website voldoet op dit moment aan de vereisten voor WCAG 2.2, niveau AA.

Een toegankelijke website is een mooi resultaat: het vergroot niet alleen het gebruikersgemak van mensen met een functiebeperking, maar vergroot ook de bruikbaarheid en klantloyaliteit en –tevredenheid in het algemeen. Daarnaast heeft het ook invloed op uw vindbaarheid in zoekmachines (SEO) en bijvoorbeeld de kosten van beheer. Het draagt ten slotte ook bij aan uw Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen.

Digitale toegankelijkheid vraagt het continu bewust meenemen van de internationale standaarden bij ontwikkel- en beheertrajecten. In deze samenvatting beschrijven we kort hoe het onderzoek is uitgevoerd. Graag geven we ook nog enkele aandachtspunten mee voor het structureel borgen van digitale toegankelijkheid binnen uw organisatie. In het technische rapport treft u een volledig overzicht aan van de bevindingen en de scope en sample van het onderzoek.

Vervolg

Met de input uit het rapport kunt u de verbeteracties bepalen om uw site of app nog toegankelijker te maken. In het rapport staan oplossingsrichtingen aangegeven. Er is meer informatie te vinden op de site DigiToegankelijk of de site met de WCAG richtlijnen.

Hercontrole

Na het onderzoek is het mogelijk om een hercontrole aan te vragen. Hierbij toetsen wij of de gevonden bevindingen uit het eerdere onderzoek opgelost zijn. De hercontrole moet plaatsvinden binnen 4 maanden nadat u de resultaten van het onderzoek hebt ontvangen.

Borging digitale toegankelijkheid binnen uw organisatie

Om digitale toegankelijkheid structureel binnen uw organisatie mee te nemen, is kennis en bewustwording over dit onderwerp bij meerdere disciplines noodzakelijk. Denk hierbij bijvoorbeeld aan uw inkoopafdeling, communicatie en webredactie, ICT en alle contentleveranciers. Is (kennis van) toegankelijkheid onderdeel van uw interne processen en richtlijnen, een eis bij de aanschaf van nieuwe ICT, bij de inhuur van externe medewerkers of vanaf de start bij de ontwikkeling van een nieuwe site of app? Vanuit nieuwe wet- en regelgeving wordt het steeds belangrijker om als organisatie in controle te zijn op dit onderwerp. Toegankelijkheid heeft namelijk nog een voordeel: het zorgt voor een verbetering van uw vindbaarheid in zoekmachines: zoekmachines zijn blind waardoor aanpassingen voor toegankelijkheid ook resultaat hebben voor uw zoekmachineoptimalisatie.

Het incidenteel laten uitvoeren van een gebruikerstest met mensen met verschillende beperkingen helpt het ontwikkel- en beheerteam bij het prioriteren van bevindingen en het vanaf de start goed meenemen van de vereisten.

Opstellen toegankelijkheidsverklaring

Op uw website kunt u voor bezoekers aangeven hoe toegankelijk uw website is en wat bezoekers kunnen doen als zij stuiten op een toegankelijkheidsprobleem. Overheidsorganisaties zijn zelfs verplicht om een toegankelijkheidsverklaring op te stellen en op hun website(s) te publiceren. In een volledige verklaring staat in hoeverre de website of app al aan de eisen voldoet en welke maatregelen de organisatie neemt om toegankelijkheid te verbeteren en structureel te regelen, inclusief planning.

Dit rapport en de onderzoeksresultaten kunt u gebruiken als bewijsmateriaal voor uw toegankelijkheidsverklaring. Uiteraard kunnen we ook ondersteuning bieden bij het opstellen van de toegankelijkheidsverklaring.

Technisch rapport

Omdat het onderzoek uit een steekproef bestaat, kan het zijn dat een probleem niet gesignaleerd wordt. Ook kan het zijn dat van het type probleem dat wij vinden, er buiten ons uitgevoerde onderzoek meer voorbeelden aanwezig zijn. Het is raadzaam deze in de site op te sporen, deze kunnen bij een volgend onderzoek worden opgemerkt.

Wanneer wijzigingen worden doorgevoerd, dient u er rekening mee te houden dat hierdoor nieuwe toegankelijkheidsproblemen kunnen ontstaan. In het rapport geven we bij ieder succescriterium een algemene toelichting, zodat u kennis heeft over de verschillende type problemen die zich kunnen voordoen. Bij twijfel kunt u ons raadplegen om te achterhalen of een oplossing een nieuw probleem veroorzaakt. Bij voorkeur doen we dit in een keer in een hertest.

WCAG norm

Het rapport toont aan in hoeverre aan WCAG wordt voldaan. WCAG staat voor Web Content Accessibility Guidelines, deze richtlijnen zijn opgenomen in de Europese EN 301 549 standaard. Omdat de WCAG norm techniek-onafhankelijk is opgesteld kan hiermee de toegankelijkheid van alle content op het web worden gemeten. De WCAG richtlijnen zijn opgebouwd rondom 4 principes van toegankelijkheid:

- **Waarneembaar**. Gebruikers moeten de informatie op een webpagina kunnen waarnemen. Als in een afbeelding bijvoorbeeld informatie staat, dan is het belangrijk om te zorgen dat iemand die blind die informatie ook krijgt. Bij de meeste websites kunnen redacteuren die informatie eenvoudig toevoegen.
- **Bedienbaar**. Gebruikers moeten de verschillende onderdelen op een webpagina kunnen bedienen. Zo is het bij formulieren belangrijk dat invoervelden en knoppen bedienbaar zijn, ook als iemand geen muis kan bedienen, bijvoorbeeld vanwege een motorische beperking.
- **Begrijpelijk**. De informatie en de interactie op een webpagina moet voor alle gebruikers begrijpelijk zijn. Denk bijvoorbeeld aan consistente structuur, navigatie en naamgeving.
- **Robuust**. De webpagina moet informatie en interactie zo aanbieden dat die werkt in verschillende browsers en hulpapparatuur voor mensen met beperkingen. De programmacode (html) moet bijvoorbeeld geen fouten bevatten die dit tegenhouden.

Wanneer aan WCAG wordt voldaan, voldoet u hiermee aan uw maatschappelijke verantwoordelijkheid vanuit het VN-Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap. De toegankelijkheid van de website heeft een positief effect op de klanttevredenheid in het algemeen.

Evaluatiemethode

Dit onderzoek is uitgevoerd op basis van de WCAG evaluatiemethode. Bij deze methode hanteren wij de uitzonderingen zoals beschreven in artikel 1, lid 4 van de Europese richtlijn voor de toegankelijkheid van overheidswebsites en -apps. De uitzonderingen staan beschreven op DigiToegankelijk.

Binnen de scope van het onderzoek is de steekproef representatief voor de content die wordt aangeboden (conform WCAG-EM).

Vragen of ondersteuning?

We begeleiden veel klanten na het uitvoeren van een onderzoek bij het structureel verbeteren van de digitale toegankelijkheid door o.a. in company of open trainingen, bewustwordingssessies, gebruikersonderzoek en hands on advies om zo de juiste verbeteringen door te voeren of om de toegankelijkheid van design system en/of component library structureel te verbeteren.

We gaan graag in gesprek en denken mee over een juiste invulling passend bij jullie behoefte.

Voor vragen kun je contact opnemen via info@accessibility.nl of 030 - 239 82 70

Bijlage: Over Stichting Accessibility

Stichting Accessibility zet zich in voor een digitaal, fysiek en sociaal toegankelijke samenleving. Een samenleving waarin iedereen, in het bijzonder mensen met een beperking, in staat is zelfstandig deel te nemen aan het maatschappelijk verkeer en zich optimaal kan ontplooien. De stichting ondersteunt (maatschappelijke) organisaties bij het realiseren van toegankelijkheid en draagt zo bij aan een inclusieve samenleving waarin voorzieningen zonder hulp toegankelijk en bruikbaar zijn voor iedereen. De stichting is in het bijzonder gericht op mensen met een visuele beperking.

Wij doen onderzoek, onder andere naar de toegankelijkheid en kwaliteit van websites, digitale televisie, (online) games en applicaties en publiceren daarover. Wij voeren toegankelijkheidsonderzoeken uit, organiseren trainingen voor beleidsmakers, webbouwers en communicatiespecialisten, geven we voorlichting bij het opzetten van websites, colleges, voeren Expert Reviews uit en doen gebruikersonderzoek. Daarbij werken wij nauw samen met belangen- en cliëntenorganisaties.

Achtergrond

2001 was het jaar waarin Stichting Accessibility werd opgericht. ‘Digitale toegankelijkheid’ stond nog in de kinderschoenen. De samenleving digitaliseerde in rap tempo, maar slechts weinigen vroegen zich af of hun websites en digitale hulpmiddelen voor iederéén te gebruiken waren. Als eerste organisatie in Nederland zette Stichting Accessibility zich in voor het toegankelijk maken van ICT voor mensen met een visuele beperking. En dat doen we nog steeds: door het onderwerp op de agenda te zetten, door te onderzoeken, te adviseren, en door organisaties te ondersteunen in het implementeren van digitale toegankelijkheid in hun digitale middelen. En gelukkig kunnen we hierin samen optrekken met een groeiend aantal collega-organisaties.

In de loop der jaren verbreedde onze aandacht zich naar digitale toegankelijkheid voor álle groepen die (tijdelijk) beperkt zijn en naar nieuwe ontwikkelingen op technologisch gebied. In 2016 ging Accessibility zelfstandig verder, en de nauwe samenwerking met Bartiméus en het Bartiméus Fonds bleef.

Met onze medewerkers werken we elke dag aan het structureel verankeren van toegankelijkheid in alle organisaties in Nederland, van overheidsinstellingen tot MKB. En onze beweging blijft niet onopgemerkt. De Nederlandse en Europese regelgeving voor overheid en bedrijven beweegt mee en mede dankzij onze inspanningen is de internationale richtlijn op het gebied van toegankelijke websites en apps, de WCAG (versie 2.2), gerealiseerd.

Vanaf 1 april 2021 ging Accessibility verder als onderdeel van Bartiméus, Accessibility komt als het ware weer thuis. Vanaf dan zijn we voor onze gezamenlijke klanten de veelzijdige expertise specialist op het gebied van fysieke én digitale toegankelijkheid voor iedereen met een (visuele) beperking. Onderzoek en voorlichting zijn noodzakelijk, maar kosten natuurlijk wel geld. Veel van onze activiteiten worden mogelijk gemaakt door de steun van organisaties en fondsen zoals Bartimeus Fonds.

Als sociale onderneming met een ANBI-status blijven we onze diensten, expertise en netwerk inzetten. En daarom vloeien onze verdiensten terug in de organisatie, in research en development, zodat we onze missie kunnen blijven voortzetten: Een inclusieve samenleving waarin alle mensen met of zonder beperking gelijkwaardig participeren.

Stichting Accessibility heeft een ANBI status en zit in de advisory committee van het W3C.