



## **WCAG 2.2 AA onderzoek e-tol.nl 1.1**

WCAG 2.2 AA onderzoek

**Opdrachtgever:** RDW

**Website:** e-tol.nl

**Rapportversie:** 1.1

**Datum:** 29 januari 2026

# Inhoudsopgave

|                                                      |           |
|------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Samenvatting .....</b>                            | <b>3</b>  |
| <b>Over dit onderzoek.....</b>                       | <b>4</b>  |
| Onderzoeksdetails .....                              | 4         |
| Scope van het onderzoek .....                        | 5         |
| Onderzoeksmethode en toegepaste norm .....           | 5         |
| Basisniveau van toegankelijkheidsondersteuning ..... | 5         |
| Vragen? .....                                        | 5         |
| <b>Overzicht resultaten .....</b>                    | <b>6</b>  |
| Onderzoeksscores.....                                | 9         |
| <b>Principe 1: Waarneembaar .....</b>                | <b>10</b> |
| Richtlijn 1.1: Tekstalternatieven.....               | 10        |
| Richtlijn 1.2: Op tijd gebaseerde media .....        | 11        |
| Richtlijn 1.3: Aanpasbaar .....                      | 15        |
| Richtlijn 1.4: Onderscheidbaar .....                 | 19        |
| <b>Principe 2: Bedienbaar .....</b>                  | <b>23</b> |
| Richtlijn 2.1: Toetsenbordtoegankelijk .....         | 23        |
| Richtlijn 2.2: Genoeg tijd .....                     | 24        |
| Richtlijn 2.3: Toevallen en fysieke reacties .....   | 25        |
| Richtlijn 2.4: Navigeerbaar.....                     | 26        |
| Richtlijn 2.5: Input modaliteiten .....              | 31        |
| <b>Principe 3: Begrijpelijk.....</b>                 | <b>33</b> |
| Richtlijn 3.1: Leesbaar .....                        | 33        |
| Richtlijn 3.2: Voorspelbaar.....                     | 34        |
| Richtlijn 3.3: Assistentie bij invoer.....           | 36        |
| <b>Principe 4: Robuust.....</b>                      | <b>38</b> |
| Richtlijn 4.1: Compatibel.....                       | 38        |
| <b>Steekproef .....</b>                              | <b>40</b> |
| <b>Overige onderzoeksdetails .....</b>               | <b>41</b> |
| Gebruikte technieken.....                            | 41        |
| User agents en andere software .....                 | 41        |
| Afhankelijke technologie .....                       | 41        |
| Over Cardan.....                                     | 41        |

## Samenvatting

Het onderzoek is uitgevoerd tussen 26 januari 2026 en 29 januari 2026. Er wordt voldaan aan **48 van 55 succescriteria** (87 %). Onze onderzoeker heeft **7 problemen** opgeschreven waarbij gebruikers met een functiebeperking mogelijk tegen problemen aanlopen. Ook geeft de onderzoeker **8 andere opmerkingen** om de toegankelijkheid te verbeteren.

De website van e-TOL heeft digitale toegankelijkheid goed meegenomen in het ontwerpen en ontwikkelen van de website, dat is top! Veel criteria voldoen aan de eisen. Dit is terug te zien in het gebruik van kleurcontrasten, goede tekstalternatieven en de foutmeldingen bij de formulieren.

Er zijn wel een aantal toegankelijkheidsproblemen geconstateerd. Met name het chatvenster bevat nog een aantal problemen als het gaat om de toetsenbord focus volgorde die achter het chatvenster doorloopt. Ook dient dit venster een goede rol en toegankelijkheidsnaam te krijgen. Dit is met name een probleem bij aangepaste ingezoomde schermweergave. Verder ontbreekt er nog ondertiteling en zijn er nog wat andere kleine verbeterpunten te vinden.

# Over dit onderzoek

We hebben een onderzoek gedaan om te kijken hoe goed deze website voldoet aan de toegankelijkheidsregels van WCAG 2.2, niveau A en AA. Dit onderzoek is gebaseerd op de Europese norm EN 301 549.

Dit onderzoeksrapport is maximaal drie jaar geldig. Bij grote wijzigingen adviseren wij aanvullend of een nieuw onderzoek.

WCAG betekent Web Content Accessibility Guidelines. Dit zijn internationale regels om digitale content, zoals websites en apps, toegankelijk te maken voor iedereen. De WCAG is ingedeeld in vier principes: Waarneembaar, Bedienbaar, Begrijpelijk en Robuust. Elk principe heeft succescriteria (regels) die gemeten kunnen worden om te bepalen of een website toegankelijk is.

## Onderzoeksdetails

### Wat is onderzocht?

Tijdens het onderzoek hebben we een steekproef gemaakt. Binnen de steekproef beschrijft de onderzoeker zoveel mogelijk problemen. We omschrijven zo duidelijk mogelijk waar de problemen precies zitten. Als het kan geeft de onderzoeker ook een advies om het probleem op te lossen. Dit is geen compleet overzicht. De onderzoeker geeft voorbeelden. Het is een momentopname: het laat zien welke problemen de onderzoeker op dat moment heeft opgemerkt.

### Controleer de hele website

Omdat het onderzoek een steekproef is, kan het zijn dat we niet alle problemen hebben gezien. We proberen de steekproef zo goed mogelijk te maken, maar ondanks dat kan het zijn dat de onderzoeker een probleem niet opmerkt. Tijdens een volgend onderzoek kunnen deze problemen alsnog naar voren komen.

Controleer daarom de hele website op vergelijkbare problemen. De genoemde problemen kunnen namelijk ook ergens anders in de steekproef of buiten de steekproef voorkomen.

Bij het aanpassen van de website kunnen soms nieuwe problemen ontstaan. Het is daarom belangrijk om regelmatig te blijven onderzoeken.

### Wat is het verschil tussen WCAG 2.1 en WCAG 2.2?

Sinds 5 oktober 2023 is WCAG 2.2 de nieuwste norm voor toegankelijkheid. Deze is nog niet opgenomen in de Europese regels. Op dit moment is WCAG 2.1 de wettelijke standaard. Dat betekent dat de zes nieuwe regels van WCAG 2.2 nu nog niet verplicht zijn.

We raden aan om nu al te voldoen aan WCAG 2.2. Zo wordt de website beter toegankelijk en klaar voor toekomstige wetgeving. In WCAG 2.2 zijn zes succescriteria toegevoegd. Succescriterium 4.1.1 is verwijderd.

## Scope van het onderzoek

Bij de URL staat de reden waarom een gedeelte wel of niet is meegenomen. Dit is conform de regels voor het bepalen van de scope in de evaluatiemethode WCAG-EM.

- Alle pagina's op <https://www.e-tol.nl/> (URI-basis)

## Overige details

- Niet de online kaarten en karteringsdiensten, tenzij ze bedoeld zijn voor navigatie (wettelijke uitzondering voor de overheid)
- Niet de kantoorbestanden van vóór 23 september 2018, tenzij ze deel uitmaken van een administratief proces (wettelijke uitzondering voor de overheid).
- Niet de audio- en videobestanden die vóór 23 september 2020 op het digitale kanaal zijn geplaatst (wettelijke uitzondering voor de overheid)
- Niet de van derden afkomstige inhoud (wettelijke uitzondering voor de overheid)
- Niet de inhoud van archieven (wettelijke uitzondering voor de overheid)

## Onderzoeksmethode en toegepaste norm

Dit onderzoek is uitgevoerd conform de [evaluatiemethode WCAG-EM](#). Deze methode is aanbevolen door [DigiToegankelijk \(Logius\)](#).

De toegepaste norm is WCAG 2.2, niveau A en AA (<https://www.w3.org/TR/WCAG22/>)

## Basisniveau van toegankelijkheidsondersteuning

Gangbare webbrowsers en hulptechnologieën.

## Vragen?

Heeft u naar aanleiding van dit rapport inhoudelijke vragen, neem dan contact met ons op via [contact@cardan.com](mailto:contact@cardan.com).

## Overzicht resultaten

Dit rapport laat zien hoe goed de geteste website of applicatie digitaal toegankelijk is. De resultaten staan in twee overzichten: één per principe en één per succescriterium. Zo krijg je zowel een globaal overzicht als details over wat goed gaat en wat beter kan.

### Waarneembaar

| Criterium | Omschrijving                                                | Niveau | Resultaat     |
|-----------|-------------------------------------------------------------|--------|---------------|
| 1.1.1     | Niet-tekstuele content                                      | A      | Voldoet       |
| 1.2.1     | Louter-geluid en louter-videobeeld (vooraf opgenomen)       | A      | Niet aanwezig |
| 1.2.2     | Ondertitels voor doven en slechthorenden (vooraf opgenomen) | A      | Voldoet       |
| 1.2.3     | Audiodescriptie of media-alternatief (vooraf opgenomen)     | A      | Voldoet niet  |
| 1.2.4     | Ondertitels voor doven en slechthorenden (live)             | AA     | Niet aanwezig |
| 1.2.5     | Audiodescriptie (vooraf opgenomen)                          | AA     | Voldoet       |
| 1.3.1     | Info en relaties                                            | A      | Voldoet niet  |
| 1.3.2     | Betekenisvolle volgorde                                     | A      | Voldoet niet  |
| 1.3.3     | Zintuiglijke eigenschappen                                  | A      | Voldoet       |
| 1.3.4     | Weergavestand                                               | AA     | Voldoet       |
| 1.3.5     | Identificeer het doel van de input                          | AA     | Voldoet       |
| 1.4.1     | Gebruik van kleur                                           | A      | Voldoet       |
| 1.4.2     | Geluidsbediening                                            | A      | Niet aanwezig |
| 1.4.3     | Contrast (minimum)                                          | AA     | Voldoet       |
| 1.4.4     | Herschalen van tekst                                        | AA     | Voldoet       |
| 1.4.5     | Afbeeldingen van tekst                                      | AA     | Voldoet       |
| 1.4.10    | Reflow                                                      | AA     | Voldoet       |
| 1.4.11    | Contrast van niet-tekstuele content                         | AA     | Voldoet       |
| 1.4.12    | Tekstafstand                                                | AA     | Voldoet       |
| 1.4.13    | Content bij hover of focus                                  | AA     | Voldoet       |

## Bedienbaar

| Criterium | Omschrijving                            | Niveau | Resultaat     |
|-----------|-----------------------------------------|--------|---------------|
| 2.1.1     | Toetsenbord                             | A      | Voldoet       |
| 2.1.2     | Geen toetsenbordval                     | A      | Voldoet       |
| 2.1.4     | Enkel teken sneltoetsen                 | A      | Voldoet       |
| 2.2.1     | Timing aanpasbaar                       | A      | Niet aanwezig |
| 2.2.2     | Pauzeren, stoppen of verbergen          | A      | Niet aanwezig |
| 2.3.1     | Drie flitsen of beneden drempelwaarde   | A      | Voldoet       |
| 2.4.1     | Blokken omzeilen                        | A      | Voldoet       |
| 2.4.2     | Paginatitel                             | A      | Voldoet       |
| 2.4.3     | Focus volgorde                          | A      | Voldoet niet  |
| 2.4.4     | Linkdoel (in context)                   | A      | Voldoet       |
| 2.4.5     | Meerdere manieren                       | AA     | Voldoet       |
| 2.4.6     | Koppen en labels                        | AA     | Voldoet       |
| 2.4.7     | Focus zichtbaar                         | AA     | Voldoet niet  |
| 2.4.11    | Focus niet bedekt (minimum)             | AA     | Voldoet niet  |
| 2.5.1     | Aanwijsgebaren                          | A      | Niet aanwezig |
| 2.5.2     | Aanwijzerannulering                     | A      | Voldoet       |
| 2.5.3     | Label in naam                           | A      | Voldoet       |
| 2.5.4     | Bewegingsactivering                     | A      | Niet aanwezig |
| 2.5.7     | Sleepbewegingen                         | AA     | Niet aanwezig |
| 2.5.8     | Grootte van het aanwijsgebied (minimum) | AA     | Voldoet       |

## Begrijpelijk

| Criterium | Omschrijving        | Niveau | Resultaat     |
|-----------|---------------------|--------|---------------|
| 3.1.1     | Taal van de pagina  | A      | Voldoet       |
| 3.1.2     | Taal van onderdelen | AA     | Niet aanwezig |
| 3.2.1     | Bij focus           | A      | Voldoet       |
| 3.2.2     | Bij input           | A      | Voldoet       |

| Criterium | Omschrijving                                    | Niveau | Resultaat     |
|-----------|-------------------------------------------------|--------|---------------|
| 3.2.3     | Consistente navigatie                           | AA     | Voldoet       |
| 3.2.4     | Consistente identificatie                       | AA     | Voldoet       |
| 3.2.6     | Consistente hulp                                | A      | Voldoet       |
| 3.3.1     | Foutidentificatie                               | A      | Voldoet       |
| 3.3.2     | Labels of instructies                           | A      | Voldoet       |
| 3.3.3     | Foutsuggestie                                   | AA     | Voldoet       |
| 3.3.4     | Foutpreventie (wettelijk, financieel, gegevens) | AA     | Niet aanwezig |
| 3.3.7     | Overbodige invoer                               | A      | Niet aanwezig |
| 3.3.8     | Toegankelijke authenticatie (minimum)           | AA     | Niet aanwezig |

## Robuust

| Criterium | Omschrijving        | Niveau | Resultaat    |
|-----------|---------------------|--------|--------------|
| 4.1.2     | Naam, rol en waarde | A      | Voldoet niet |
| 4.1.3     | Statusberichten     | AA     | Voldoet      |



## Onderzoeksscores

De tabel hieronder laat per WCAG-principe en per WCAG-niveau zien hoeveel succescriteria zijn getoetst en hoeveel daarvan goedgekeurd zijn.

|               | Niveau A       | Niveau AA      | Level AAA    | Totaal         |
|---------------|----------------|----------------|--------------|----------------|
| Waarneembaar  | 6 / 9          | 11 / 11        | 0 / 0        | 17 / 20        |
| Bedienbaar    | 13 / 14        | 4 / 6          | 0 / 0        | 17 / 20        |
| Begrijpelijk  | 7 / 7          | 6 / 6          | 0 / 0        | 13 / 13        |
| Robuust       | 0 / 1          | 1 / 1          | 0 / 0        | 1 / 2          |
| <b>Totaal</b> | <b>26 / 31</b> | <b>22 / 24</b> | <b>0 / 0</b> | <b>48 / 55</b> |

# 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.

**A**

### Succescriterium 1.1.1: Niet-tekstuele content

Geef informatieve afbeeldingen en andere niet-tekstuele content een goed tekstalternatief.

## Resultaat

✓ Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

## Overige adviezen en opmerkingen

Onderstaande opmerkingen leiden niet tot een afkeuring, maar kunnen de toegankelijkheid of gebruiksvriendelijkheid verbeteren.

### Opmerking RDN-22.F7

 Content Laag

Op <https://www.e-tol.nl/> en <https://www.e-tol.nl/en> staat bij de h1-kop "Tol betalen voor de A24" / "Paying toll for the A24" het logo van e-TOL. Dit logo heeft als tekstalternatief "E-Tol". Hierin wordt niet beschreven dat het om een logo gaat. Dit kan handig zijn om te weten voor gebruikers die afhankelijk zijn van voorleessoftware om dit logo te kunnen waarnemen. We keuren dit niet af, omdat de informatie van het logo zelf wel aanwezig is.

Pas het tekstalternatief binnen het **alt** attribuut aan naar bijvoorbeeld: "Logo e-TOL".

## Afbeeldingen



Tol betalen voor de A24

Snel, gemakkelijk en veilig

e-TOL logo verkeerd tekstalternatief

## Richtlijn 1.2: Op tijd gebaseerde media

Lever alternatieven voor op tijd gebaseerde media.

**A**

### Succescriterium 1.2.1: Louter-geluid en louter-videobeeld (vooraf opgenomen)

Zorg voor een alternatief voor video-zonder-geluid (bijv. een animatie) of geluid-zonder-video (bijv. een podcast).

#### Resultaat

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

**A**

### Succescriterium 1.2.2: Ondertitels voor doven en slechthorenden (vooraf opgenomen)

Zorg dat video's ondertitels hebben voor alle belangrijke geluiden.

#### Resultaat

✓ Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

**A**

### Succescriterium 1.2.3: Audiodescriptie of media-alternatief (vooraf opgenomen)

Zorg dat alle belangrijke visuele informatie in video's ook te horen is óf zorg voor een tekstalternatief (bijv. een transcript).

#### Resultaat

– Voldoet niet: De onderzochte set pagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

## Bevindingen

Video's moeten toegankelijk zijn voor iedereen, ook voor mensen die blind zijn of moeite hebben met het begrijpen van visuele inhoud. Door audiodescriptie of een tekstalternatief te bieden, kunnen bezoekers horen of lezen wat er visueel in de video gebeurt. Een transcript is een voordeel voor mensen die doofblind zijn. Zij kunnen het transcript omzetten in braille.

### Bevinding RDN-22.F4

 Content

 Laag

Tijdens het heronderzoek is gebleken dat de problemen vrijwel volledig zijn opgelost. Alleen zou het beter zijn om bij het transcript voor zowel de Engelse als de Nederlandse video op

<https://www.e-tol.nl/>, <https://www.e-tol.nl/en> de toegevoegde zin "(Op dit moment komen de logo's van I&W, RDW, CJIB, RWS en ILT in beeld; dit zijn de organisaties die samenwerken aan dit project)" aan te passen. Niet iedereen weet waar de afkortingen voor staan. Het is dus beter deze volledig uit te schrijven.

Op pagina <https://www.e-tol.nl/>, <https://www.e-tol.nl/en> en <https://www.e-tol.nl/informatie-voor-wagenparkbeheerders> staat een video met visuele informatie. Niet alle informatie in de video is hoorbaar en komt niet altijd terug in het uitgeschreven transcript. Zorg ervoor dat de uitgeschreven tekst volledig is en ook tekstueel klopt met wat er gesproken wordt.

Het gaat hier om de volgende informatie:

- <https://www.e-tol.nl/> en <https://www.e-tol.nl/en> Vanaf 0:42 - 0:45 staat de tekst "I&W, RDW, CJIB, RWS, ILT", deze informatieve tekst komt niet terug in het transcript.
- <https://www.e-tol.nl/informatie-voor-wagenparkbeheerders> Vanaf 0:56 - 0:59 wordt het volgende uitgesproken: "En alle tolkosten komen op één factuur". In het transcript staat "En alle autokosten komen op één factuur." Dit is niet juist en dient aangepast te worden.
- Bij alle drie de video's: Aan het einde van de video's staat het logo van IenW en e-TOL. Deze komen ook niet terug in het transcript.

Er is in deze video niet voldoende ruimte om nog een extra audiospoor toe te voegen met deze auditieve informatie (de zogenaamde audiodescriptie). Er moet daarom als oplossing een aanpassing binnen het aanwezige transcript worden doorgevoerd waar deze en alle andere belangrijke informatie uit de video in wordt beschreven.

Aan succescriterium 1.2.5 wordt dan ook voldaan, omdat er in dit geval geen ruimte is voor audiodescriptie.

## Afbeeldingen

Waarom is tol eigenlijk nodig?  
De regio Rijnmond wilde graag dat de verbinding er kwam, want het is er erg druk op de weg.

Voor de aanleg van de weg kon de Rijksoverheid onvoldoende geld vrijmaken.  
De weg kon toch worden aangelegd, omdat weggebruikers per tolrit gaan betalen.  
(Op dit moment komen de logo's van I&W, RDW, CJIB, RWS en ILT in beeld; dit zijn de organisaties die samenwerken aan dit project)

Op deze manier wordt een deel van de bouwkosten betaald.  
De tol stopt als de weg is afbetaald.

Wat is een tolkosten?

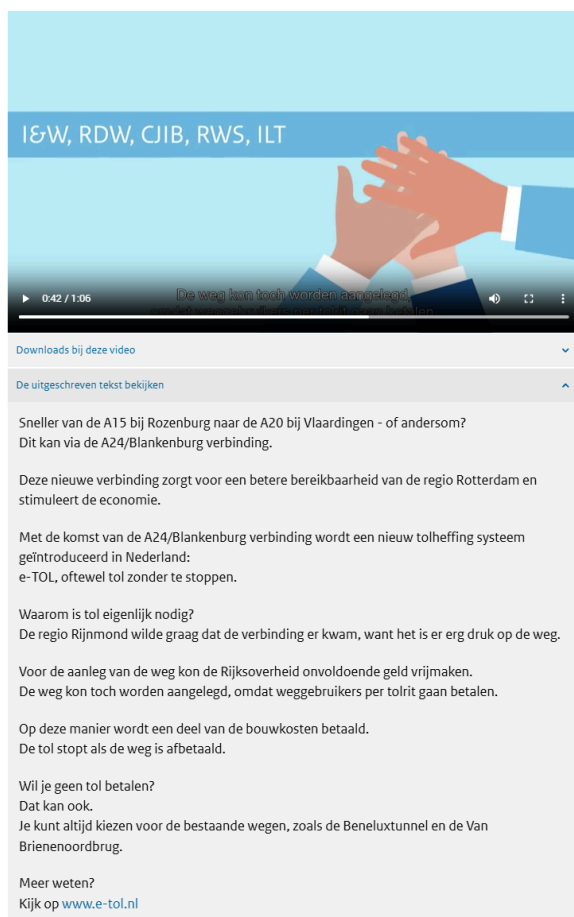
leg de afkortingen beter uit in het transcript

The government couldn't release enough funds for this construction.  
The road could be built anyway because road users will pay toll for each journey.  
(At this moment, the logos of I&W, RDW, CJIB, RWS, and ILT appear on screen; these are the organizations collaborating on this project.)

These tolls cover part of the construction costs.  
The toll will stop once the road has been paid off.

Don't want to pay a toll? You don't have to.

leg de afkortingen beter uit in het transcript



e-TOL Video tekstuele visuele informatie mist in transcript

AA

### Succescriterium 1.2.4: Ondertitels voor doven en slechthorenden (live)

Live video's worden voorzien van ondertiteling voor doven en slechthorenden. Let op: Er is een wettelijke uitzondering voor live-video's.

## Resultaat

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

AA

### Succescriterium 1.2.5: Audiodescriptie (vooraf opgenomen)

Zorg dat alle belangrijke visuele informatie in video's ook te horen is.

## Resultaat

✓ Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

## Overige adviezen en opmerkingen

Onderstaande opmerkingen leiden niet tot een afkeuring, maar kunnen de toegankelijkheid of gebruiksvriendelijkheid verbeteren.

### Opmerking RDN-22.F5

 Content

 Laag

Op <https://www.e-tol.nl/> en <https://www.e-tol.nl/en> staat een video met visuele informatie. Er is in deze video niet voldoende ruimte in het standaard audiospoor om audiodescriptie toe te voegen. Deze video voldoet daarom aan dit succescriterium. Er moet echter wel een media-alternatief aanwezig zijn voor de missende informatie in het een transcript. Zie succescriterium 1.2.3, waarin wordt aangegeven dat deze informatie in het transcript toegevoegd of aangepast moet worden.

## Richtlijn 1.3: Aanpasbaar

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

**A**

### Succescriterium 1.3.1: Info en relaties

Info, structuur en relaties in de content die je kan zien, moet ook in de code voor hulpsoftware beschikbaar zijn.

## Resultaat

 Voldoet niet: De onderzochte set pagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

## Bevindingen

De informatie en relaties tussen verschillende onderdelen van een webpagina moeten duidelijk zijn voor iedereen. Dit betekent dat visuele informatie uit de structuur of opmaak, ook in de code moet worden vastgelegd. Hierdoor kan hulpsoftware, zoals schermlezers, deze informatie juist doorgeven aan mensen die blind, slechtziend of doofblind zijn.

Als de structuur of relaties alleen via vormgeving worden weergegeven, begrijpen gebruikers die hulpsoftware gebruiken de informatie mogelijk niet of verkeerd. Dit kan ervoor zorgen dat zij belangrijke context of betekenis missen. Zonder duidelijke code wordt de inhoud minder toegankelijk en kunnen deze bezoekers de website niet goed gebruiken.

### Bevinding RDN-22.F12

 Content

 Laag

Het PDF-document "Voorbeeldbrief boete NL" te vinden op <https://www.e-tol.nl/betalingsherinnering-betalen/betalingsherinnering-in-meerdere-talen> is getagd, wat betekent dat hulpsoftware het document kan interpreteren en dat is goed. Er zijn echter wel problemen met deze tags gevonden.

- De teksten "Betaal vóór", "Op rekeningnummer", "Naam ontvanger" en "Met betalingskenmerk" zijn getagd als paragrafen middels een p-tag. Het is beter om deze teksten te taggen als **H3** koppen.
- De teksten die onder deze koppen, zoals "23 juli 2025", zijn niet getagd middels een **P** tag (dit zijn nu lege **P** tags). Alle tekst moet getagd worden, zodat hulpsoftware de teksten het beste kan interpreteren. Gebruik voor elke alinea met tekst dus een **P** tag in de codelaag van de PDF.

Normaal gesproken kan de juiste opmaak in een bron-bestand of in een template worden aangegeven. Bij het exporteren naar PDF staan er dan de juiste tags bij de juiste teksten.

## Afbeeldingen

| h2 Informatie over betaling |                                            |
|-----------------------------|--------------------------------------------|
| p                           | Website <a href="http://cjb.nl">cjb.nl</a> |
| p                           | CJIB-telefoonnummer 058 234 20 75          |
| Set                         | Betaal vóór                                |
|                             |                                            |
|                             | op rekeningnummer                          |
|                             |                                            |
|                             | naam ontvanger                             |
|                             |                                            |
|                             | met betalingskenmerk                       |

e-TOL PDF tags niet juist

## Overige adviezen en opmerkingen

Onderstaande opmerkingen leiden niet tot een afkeuring, maar kunnen de toegankelijkheid of gebruiksvriendelijkheid verbeteren.

### Opmerking RDN-22.F10

 Content

 Laag

Op <https://www.e-tol.nl/contact> en <https://www.e-tol.nl/informatie-voor-dienstaanbieders> staan formulieren. Bij de verplichte velden staat een Asteriks (\*) achter de labels. De Asteriks zijn opge maakt binnen een em-element. Het em-element is bedoeld om de klemtoon te leggen op (delen van) tekst zodat de betekenis of intentie van een zin of pagina duidelijk is. Gebruik `<em>` niet om een visuele weergave te bereiken. Omdat het in dit geval om een deel van de label gaat, is dit waarschijnlijk bewust gedaan, dit staat daarom als opmerking.

Tekst waarbij geen benadrukkende klemtoon nodig is om de betekenis correct te kunnen begrijpen kan schuingedrukt worden gemaakt met CSS of het i-element.

### Opmerking RDN-22.F9

 Content

 Laag

Op <https://www.e-tol.nl/informatie-voor-dienstaanbieders> wordt de h2-kop "Het accreditatie-proces" gevolgd door meerdere h2-koppen van het stappenplan. Deze h2-koppen horen eigenlijk als h3-kop geprogrammeerd te worden omdat ze horen bij de h2-kop "Het accreditatie-proces". Hierdoor ontstaat er een logischere structuur.

**A**

### Succescriterium 1.3.2: Betekenisvolle volgorde

Zorg ervoor dat alle content in een 'logische' volgorde staat en dat hulpsoftware deze ook kan bepalen.

## Resultaat



Voldoet niet: De onderzochte set pagina's voldoet niet aan dit succescriterium.



## Bevindingen

Dit succescriterium zorgt ervoor dat iedereen de informatie in een logische volgorde kan gebruiken, zonder dat de betekenis verloren gaat.

Voor mensen die afhankelijk zijn van hulpsoftware, zoals voorleessoftware, is het belangrijk dat de logische visuele volgorde op een webpagina ook in de code wordt vastgelegd. Dit maakt het mogelijk voor hulpsoftware om de volgorde en betekenis van de informatie goed door te geven.

Bezoekers kunnen belangrijke informatie missen, die voor andere mensen visueel erg duidelijk en vanzelfsprekend is. Hierdoor kost het lezen van de tekst meer tijd en energie.

### Bevinding RDN-22.F19



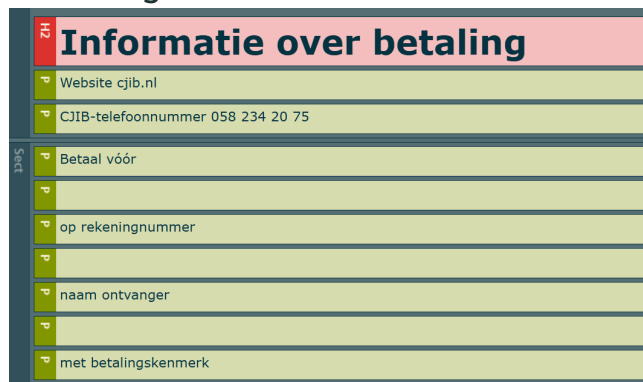
Medium

In het pdf-document "Voorbeeldbrief boete NL" te vinden op <https://www.e-tol.nl/betalingsherinnering-betalen/betalingsherinnering-in-meerdere-talen> staat de informatie "Betaal vóór", "Op rekeningnummer", "Naam ontvanger" en "Met betalingskenmerk" opgemaakt in p-tags. Deze vallen onder de h2-kop "Informatie over betaling". Deze h2-kop staat rechts onderin met daaronder de informatie "Website cijb.nl" en "CJIB-telefoonnummer 058 234 20 75".

De informatie "Betaal vóór", "Op rekeningnummer", "Naam ontvanger" en "Met betalingskenmerk" staan visueel gezien onder de h2-kop "Door u te betalen". Hierdoor is de tagstructuur van het pdf-document niet helemaal juist en zal hulpsoftware de content minder logisch interpreteren.

Om deze (visueel) logische volgorde aan te houden is het beter om de informatie "Betaal vóór", "Op rekeningnummer", "Naam ontvanger" en "Met betalingskenmerk" ook in de tagstructuur van het pdf-document onder de h2-kop "Door u te betalen" te plaatsen.

## Afbeeldingen



e-TOL PDF tags niet juist



e-TOL PDF tags niet juist 2

**bestuurlijke boete**  
beschikking toelbetaling

**Door u te betalen**  
**€ 36,51**  
Dit is het toelbedrag van € 1,51 en € 35,00 extra.

**Betaal op tijd. U voorkomt daarmee dat het bedrag hoger wordt.**  
Bedrag na 1<sup>e</sup> verhoging € 54,77  
Bedrag na 2<sup>e</sup> verhoging € 109,54

**Betaal vóór**  
23 juli 2025  
op rekeningnummer  
NL84 INGB 0705 0052 75

**naam ontvanger**  
CJIB Rijks incasso  
met betalingsmerk  
XXXX XXXX XXXX XXXX

**In één keer of in termijnen betalen?**

- > Scan de QR-code hieronder met uw bankapp. Controleer of de naam ontvanger juist is, of
- > ga naar [cjb.nl](https://cjb.nl), log in met DigiD en betaal via IDEAL of

**Waarom krijgt u deze boete van e-TOL?**  
U moest tol betalen voor het gebruik van de A24. U hebt de betalingsherinnering van e-TOL niet op tijd betaald.

**Informatie e-TOL**  
Op e-tol.nl kunt u de foto van de toelrit zien en leest u meer informatie over de toelrit.

**Automatisch tol betalen**  
Rijdt u vaker over de A24 en wilt u een boete in de toekomst voorkomen? Kies dan voor automatisch tol betalen. Op e-tol.nl/gemak kunt u dit regelen.

**Bezwaar boete e-TOL**  
U kunt via e-tol.nl/bezwaar online bezwaar maken.

**Contact met e-TOL**  
Website e-tol.nl/contact  
e-TOL telefoonnummer 088 008 74 99

**Informatie over betaling**  
Website [cjb.nl](https://cjb.nl)  
CJIB-telefoonnummer 058 234 20 75

**Omschrijving overtreding**  
Niet of te weinig tol betaald voor de A24 (Artikel 12 Wet tijdelijke toelrittoel) (Statenburgerovertreding en W11.1)

**Kenteken**  
X-XXX-XX  
(Dit kenteken staat op uw naam of de naam van de onderneming)

**Waar**  
A24 Re tussen de A15 bij Rozenburg en de A20 bij Vlaardingen

**Wanneer**  
30 maart 2025 om 08.08 uur

**e-TOL**  
De boete is opgelegd namens de Minister van Infrastructuur en Waterstaat door de afdelingsmanager e-TOL

CJIB Boete voorbeeld NL

**A****Succescriterium 1.3.3: Zintuiglijke eigenschappen**

Verwijs niet naar vorm, locatie, kleur, omvang, orientatie of geluid.

**Resultaat**

Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

**AA****Succescriterium 1.3.4: Weergavestand**

Je moet je scherm kunnen draaien zonder dat er verlies is van content.

**Resultaat**

Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

**AA****Succescriterium 1.3.5: Identificeer het doel van de input**

Het doel van formulervelden voor persoonlijke gegevens (bijv. je naam) moeten door hulpsoftware herkend worden.

**Resultaat**

Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

## Richtlijn 1.4: Onderscheidbaar

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

**A**

### Succescriterium 1.4.1: Gebruik van kleur

Gebruik niet alleen maar kleur om informatie over te brengen, bijvoorbeeld in grafieken, diagrammen en tabellen.

#### Resultaat

✓ Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

**A**

### Succescriterium 1.4.2: Geluidsbediening

Als geluid automatisch start en langer dan 3 seconden duurt dan moet er een manier zijn om het te pauzeren. Advies: start geluid niet automatisch.

#### Resultaat

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

**AA**

### Succescriterium 1.4.3: Contrast (minimum)

Alle teksten moeten voldoende kleurcontrast hebben. Tip: gebruik de Colour Contrast Analyzer om het kleurcontrast te bepalen.

#### Resultaat

✓ Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

**AA**

### Succescriterium 1.4.4: Herschalen van tekst

Het moet mogelijk zijn om alle teksten te kunnen vergroten tot 200%.

## Resultaat

✓ Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

**AA**

### Succescriterium 1.4.5: Afbeeldingen van tekst

Gebruik geen afbeeldingen van tekst, maar maak je tekst op met CSS.

## Resultaat

✓ Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

**AA**

### Succescriterium 1.4.10: Reflow

Je website moet responsive zijn en er mag geen content missen. Voorkom scrollen in twee richtingen.

## Resultaat

✓ Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

## Overige adviezen en opmerkingen

Onderstaande opmerkingen leiden niet tot een afkeuring, maar kunnen de toegankelijkheid of gebruiksvriendelijkheid verbeteren.

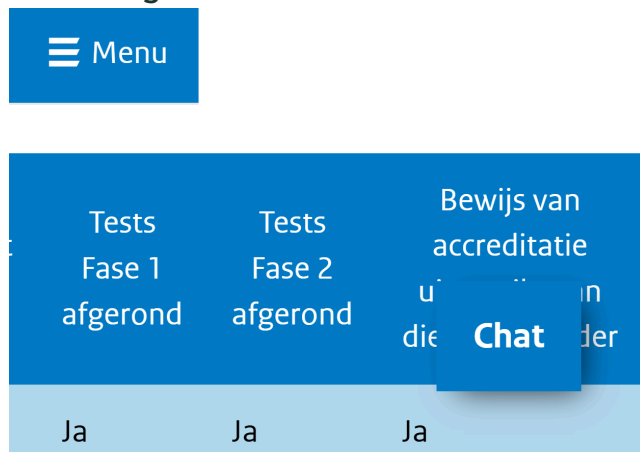
### Opmerking RDN-22.F18

 Technisch Laag

Op <https://www.e-tol.nl/informatie-voor-dienstaanbieders> staat onder de kop "Voortgang accreditatie dienaarbieder(s)" een tabel. Deze tabel valt deels buiten beeld zodra de pagina wordt bekeken op een schermresolutie van 1280 bij 1024 pixels en 400% zoom. Met horizontaal scrollen is het mogelijk om de rest van de tabelkolommen in beeld te krijgen. Echter moet de gehele pagina horizontaal gescrold worden.

Plaats een horizontale scrollbar bij de tabel zelf zodat er alleen gescrold hoeft te worden binnen de betreffende tabel.

## Afbeeldingen



e-TOL 400% zoom tabel valt buiten beeld

### Opmerking RDN-22.F17

Technisch

Medium

Op <https://www.e-tol.nl/kaart-en-route> staat onder de kop "Tolbedragen" een informatieve afbeelding van tekst van een verkeersbord. Deze afbeelding valt deels buiten beeld zodra de pagina wordt bekeken op een schermresolutie van 1280 bij 1024 pixels en 400% zoom. Er is wel een horizontale scrollbalk aanwezig, maar die zit op de hele pagina en kan beter op de afbeelding zelf gezet worden.

Zorg dat deze afbeelding zichtbaar blijft als de pagina wordt bekeken op schermresolutie van 1280 bij 1024 pixels en 400% zoom. Dit kan bijvoorbeeld door de afbeelding zelf mee te laten schalen met het zoomniveau. Ook kan de scrollbalk van de hele pagina afgehaald worden en alleen bij de afbeelding toegevoegd worden.

## Afbeeldingen

Op het bord vóór de afslag naar de A24 staan [de tolbedragen](#).



e-TOL 400% zoom afbeelding valt buiten beeld

**AA****Succescriterium 1.4.11: Contrast van niet-tekstuele content**

Niet-tekstuele content op je website heeft voldoende kleurcontrast (3,0:1). Denk bijvoorbeeld aan belangrijke afbeeldingen en formulievelden.

**Resultaat**

✓ Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

**AA****Succescriterium 1.4.12: Tekstafstand**

Je kan de regelhoogte, letterafstand, afstand tussen alinea's en afstand tussen woorden aanpassen om alles beter leesbaar te maken.

**Resultaat**

✓ Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

**AA****Succescriterium 1.4.13: Content bij hover of focus**

Als content op hover of focus wordt getoond, dan moet het ook voor iedereen goed waarneembaar zijn.

**Resultaat**

✓ Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

## Principe 2: Bedienbaar

Componenten van de gebruikersinterface en navigatie moeten bedienbaar zijn.

### Richtlijn 2.1: Toetsenbordtoegankelijk

Maak alle functionaliteit beschikbaar vanaf een toetsenbord.

**A**

#### Succescriterium 2.1.1: Toetsenbord

Alles moet bedienbaar zijn met het toetsenbord of vergelijkbare hulpapparatuur.

#### Resultaat



Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

**A**

#### Succescriterium 2.1.2: Geen toetsenbordval

Zorg dat gebruikers van het toetsenbord niet vastlopen.

#### Resultaat



Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

**A**

#### Succescriterium 2.1.4: Enkel teken sneltoetsen

Voorkom het gebruik van sneltoetsen die bestaan uit één teken, zoals hoofdletters, kleine letters, leestekens, cijfers of symbolen.

#### Resultaat



Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

## Richtlijn 2.2: Genoeg tijd

Geef gebruikers voldoende tijd om de content te lezen en te gebruiken.

**A**

### Succescriterium 2.2.1: Timing aanpasbaar

Als er een tijdslimiet is op de website dan moet dit uitgezet of aangepast kunnen worden.

#### Resultaat

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

**A**

### Succescriterium 2.2.2: Pauzeren, stoppen of verbergen

Voor alle bewegende of scrollende content moet de mogelijkheid zijn om dit te pauzeren, stoppen of verbergen.

#### Resultaat

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



## Richtlijn 2.3: Toevallen en fysieke reacties

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

**A**

### Succescriterium 2.3.1: Drie flitsen of beneden drempelwaarde

Het snel flitsen van drie keer of meer per seconde kan foto-epileptische aanvallen veroorzaken en is niet toegestaan.

## Resultaat

✓ Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

## Richtlijn 2.4: Navigeerbaar

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

**A**

### Succescriterium 2.4.1: Blokken omzeilen

Er moet een mogelijkheid zijn om herhalende blokken over te slaan.

#### Resultaat



Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

**A**

### Succescriterium 2.4.2: Paginatitel

Alle pagina's hebben een goede titel die het onderwerp beschrijft.

#### Resultaat



Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

## Overige adviezen en opmerkingen

Onderstaande opmerkingen leiden niet tot een afkeuring, maar kunnen de toegankelijkheid of gebruiksvriendelijkheid verbeteren.

### Opmerking RDN-22.F25

 Technisch

 Laag

De paginatitels bevatten niet de naam van de organisatie.

Het is beter om de naam van de organisatie achteraan de paginatitel te zetten. Deze volgorde is internationaal gebruikelijk. Daarnaast is het handiger om het onderwerp vooraan te zetten, want dan is dit gelijk duidelijk als er meerdere tabbladen open staan. Verder is het beter om het scheidingsteken **|** te gebruiken. Het koppelteken **-** wordt namelijk door screenreaders vaak voorgelezen als "minteken".

**A**

### Succescriterium 2.4.3: Focus volgorde

Als de volgorde waarin elementen toetsenbordfocus krijgen belangrijk is, dan moet de betekenis daarvan behouden blijven.

## Resultaat

 Voldoet niet: De onderzochte set pagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

## Bevindingen

Het is belangrijk dat iedereen logisch en eenvoudig met het toetsenbord kan navigeren door pagina of het scherm. De volgorde waarin interactieve elementen focus krijgen, moet de betekenis van de content ondersteunen. Dit helpt om een goed beeld van de pagina te krijgen. Zonder een logische volgorde kunnen toetsenbordgebruikers de weg kwijtraken en moeite hebben om de juiste informatie of functies te vinden. Dit is belangrijk voor iedereen die afhankelijk is van het toetsenbord, bijvoorbeeld door een zichtbeperking of lichamelijke beperking.

### Bevinding RDN-22.F23

 Technisch

 Hoog

Op alle pagina's staat rechts onderin een chat-knop. Zodra deze knop geactiveerd wordt verschijnt er een chatvenster. De focus gaat direct naar het invoerveld om een tekst in te typen. Dat is niet heel handig en logisch. Voor mensen die hulpsoftware gebruiken is het belangrijk dat de focus aan het begin van de inhoud van het venster komt te staan, zodat alle context ook duidelijk is en voorgelezen worden. Daarnaast moet de focus binnen dit venster blijven zolang het venster open staat. Dat gebeurt ook niet. De focus kan op de onderliggende pagina terecht komen wat niet de bedoeling is. Opvallend is ook dat het venster niet gesloten kan worden met het toetsenbord. Er is geen sluitknop die met het toetsenbord bediend kan worden en ook de Escape toets werkt niet.

Dit kan opgelost worden door de toetsenbordfocus vast te houden binnen het chatvenster bijvoorbeeld met behulp van de `role="dialog"` attribuut en met Javascript de focus vast te houden binnen het dialoogvenster.

Vervolgens moet er een manier zijn om het chatvenster te sluiten. Bijvoorbeeld met de Escape-toets of middels een sluit-knop dat voldoet aan kleurcontrast, toetsenbord bedienbaarheid, naam, rol en waarde. Deze knop is overigens wel zichtbaar bij 300% zoom (niet bij 100%, 200% en 400% zoom), te herkennen aan het minteken naast de kop "Stuur ons een bericht".

**A**

### Succescriterium 2.4.4: Linkdoel (in context)

Geef links een duidelijke tekst zodat je weet wat er gebeurt als je er op klikt.

## Resultaat

 Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

## Overige adviezen en opmerkingen

Onderstaande opmerkingen leiden niet tot een afkeuring, maar kunnen de toegankelijkheid of gebruiksvriendelijkheid verbeteren.

AA

**Succescriterium 2.4.5: Meerdere manieren**

Pagina's vind je op meerdere maniere, bijvoorbeeld via een zoekfunctie.

**Resultaat**

✓ Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

**Overige adviezen en opmerkingen**

Onderstaande opmerkingen leiden niet tot een afkeuring, maar kunnen de toegankelijkheid of gebruiksvriendelijkheid verbeteren.

**Opmerking RDN-22.F20**

Content

Laag

Op de sitemap te vinden in de footer onderaan alle pagina's staat een lijst met links naar alle pagina's. Echter missen er een aantal links:

- "Betalingsvoorbeelden in meerdere talen" pagina staat niet in sitemap
- "Tol betalen voor leasemaatschappijen, wagenparkbeheerders en autoverhuurders" pagina staat niet in sitemap

<https://www.e-tol.nl/>

Het is aan te raden om de gehele sitemap na te lopen om te controleren of alle pagina's in de lijst met links staan.

AA

**Succescriterium 2.4.6: Koppen en labels**

Gebruik duidelijke koppen en tekstlabels die het onderwerp of doel beschrijven.

**Resultaat**

✓ Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

AA

**Succescriterium 2.4.7: Focus zichtbaar**

Zorg dat je ziet op welk element de toetsenbordfocus staat, dit maakt navigeren met het toetsenbord eenvoudiger.

**Resultaat**

– Voldoet niet: De onderzochte set pagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

## Bevindingen

Een zichtbare focusindicator helpt mensen die met een toetsenbord navigeren te begrijpen welk element actief is, zoals een knop of link. Dit is vooral belangrijk voor mensen met een lichamelijke beperking die wel kunnen zien. Zorg ervoor dat alle interactieve elementen een goed zichtbare focusindicator hebben. Zonder deze visuele aanduiding kunnen toetsenbordgebruikers moeite hebben om de pagina te bedienen.

### Bevinding RDN-22.F22

Technisch

Hoog

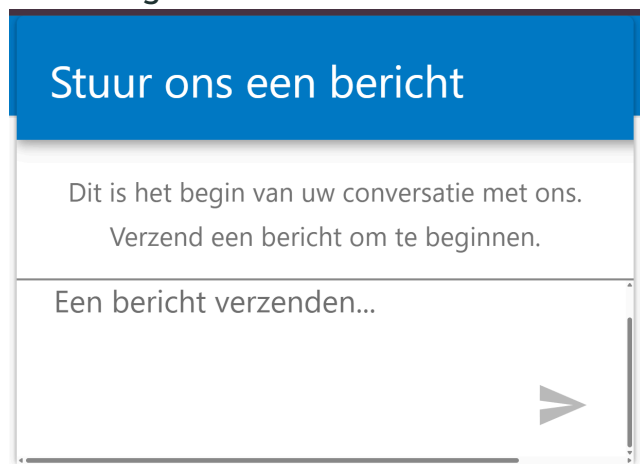
Zodra alle pagina's worden bekeken op een schermweergave van 1280 bij 1024 pixels met 200% en 400% en het chatvenster staat open kan de toetsenbordfocus achter het chatvenster verplaatst worden. Hierdoor is zowel de toetsenbord focusindicator als het bedieningselement dat de focus heeft niet altijd zichtbaar. Het is ook niet mogelijk om het chatvenster te sluiten middels bijvoorbeeld de Escape-toets of sluit-knop.

Omdat het hier om zowel de toetsenbord focusindicator als het bedieningselement gaat, is dit een afkeuring onder 2.4.7 en 2.4.11.

<https://www.e-tol.nl/>

Dit kan opgelost worden door een mogelijkheid te bieden om het chatvenster te sluiten. Bijvoorbeeld met de Escape-toets of middels een sluit-knop dat voldoet aan kleurcontrast, toetsenbord bedienbaarheid, naam, rol en waarde. Deze knop is overigens wel zichtbaar bij 300% zoom (niet meer bij 200% en 400% zoom), te herkennen aan het minteken naast de kop "Stuur ons een bericht". Hiermee wordt het probleem onder 2.4.7 en 2.4.11 opgelost.

## Afbeeldingen



e-TOL Chat Focus bedekt 2



e-TOL Chat Focus bedekt

AA

### Succescriterium 2.4.11: Focus niet bedekt (minimum)

Als de focus op een interactieve component komt, mag deze niet bedekt zijn door andere content.

## Resultaat

 Voldoet niet: De onderzochte set pagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

## Bevindingen

Als een interactieve component toetsenbordfocus ontvangt, moet de component zelf ook zichtbaar zijn. Dit helpt vooral mensen die slechtziend zijn of een motorische beperking hebben en afhankelijk zijn van het toetsenbord in plaats van een muis. Zorg ervoor dat het element met focus niet volledig wordt bedekt door andere content of interface-elementen. Als de component die focus heeft niet zichtbaar is, is dat lastig voor bezoekers die moeite hebben met navigeren of bediening.

### Bevinding RDN-22.F21

 Technisch

 Hoog

Zodra alle pagina's worden bekeken op een schermweergave van 1280 bij 1024 pixels met 200% en 400% en het chatvenster staat open kan de toetsenbordfocus achter het chatvenster verplaatst worden. Hierdoor is zowel de toetsenbord focusindicator als het bedieningselement dat de focus heeft niet altijd zichtbaar. Het is ook niet mogelijk om het chatvenster te sluiten middels bijvoorbeeld de Escape-toets of sluit-knop.

Omdat het hier om zowel de toetsenbord focusindicator als het bedieningselement gaat, is dit een afkeuring onder 2.4.7 en 2.4.11.

<https://www.e-tol.nl/>

Dit kan opgelost worden door een mogelijkheid te bieden om het chatvenster te sluiten. Bijvoorbeeld met de Escape-toets of middels een sluit-knop dat voldoet aan kleurcontrast, toetsenbord bedienbaarheid, naam, rol en waarde. Deze knop is overigens wel zichtbaar bij 300% zoom (niet meer bij 200% en 400% zoom), te herkennen aan het minteken naast de kop "Stuur ons een bericht". Hiermee wordt het probleem onder 2.4.7 en 2.4.11 opgelost.

## Afbeeldingen



e-TOL Chat Focus bedekt



e-TOL Chat Focus bedekt 2

## Richtlijn 2.5: Input modaliteiten

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

**A**

### Succescriterium 2.5.1: Aanwijsgebaren

Gebruikers kunnen touch-functies bedienen met een muis, hulptechnologie of met één vinger.

#### Resultaat

- ✓ Niet aanwezig: geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

**A**

### Succescriterium 2.5.2: Aanwijzerannulering

Als je ergens op klikt moet je dit kunnen annuleren door de muisaanwijzer te verplaatsen.

#### Resultaat

- ✓ Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

**A**

### Succescriterium 2.5.3: Label in naam

Van alle interactieve elementen met zichtbare tekst is deze tekst ook beschikbaar in de toegankelijkheidsnaam.

#### Resultaat

- ✓ Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

**A**

### Succescriterium 2.5.4: Bewegingsactivering

Functionaliteit die wordt geactiveerd door het apparaat te bewegen (bijvoorbeeld schudden) kan worden uitgeschakeld en ook op een andere manier worden bediend.

## Resultaat

- ✓ Niet aanwezig: geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

**AA**

### Succescriterium 2.5.7: Sleepbewegingen

Als je iets kunt slepen dan moet dat ook op een andere manier mogelijk zijn met een muis of vinger zonder te slepen.

## Resultaat

- ✓ Niet aanwezig: geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

**AA**

### Succescriterium 2.5.8: Grootte van het aanwijsgebied (minimum)

Voorkom problemen door klikbare gebieden, zoals links en knoppen, groot genoeg te maken.

## Resultaat

- ✓ Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.



## Principe 3: Begrijpelijk

Informatie en de bediening van de gebruikersinterface moeten begrijpelijk zijn.

### Richtlijn 3.1: Leesbaar

Maak tekstcontent leesbaar en begrijpelijk.

**A**

#### Succescriterium 3.1.1: Taal van de pagina

Hulpsoftware moet de taal van de pagina kunnen bepalen, zodat bijvoorbeeld de juiste stem en intonatie gebruikt kan worden.

#### Resultaat

✓ Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

**AA**

#### Succescriterium 3.1.2: Taal van onderdelen

Als de taal van de content wisselt dan moet hulpsoftware deze kunnen bepalen.

#### Resultaat

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

## Richtlijn 3.2: Voorspelbaar

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

**A**

### Succescriterium 3.2.1: Bij focus

Als een element focus krijgt dan mag er geen contextwijziging gebeuren.

#### Resultaat



Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

**A**

### Succescriterium 3.2.2: Bij input

Bij een invoer in een element mag er geen contextwijziging gebeuren.

#### Resultaat



Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

**AA**

### Succescriterium 3.2.3: Consistente navigatie

Maak navigeren door de website eenvoudig en gebruik menu's consistent.

#### Resultaat



Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

**AA**

### Succescriterium 3.2.4: Consistente identificatie

Alle elementen met dezelfde functie zijn op dezelfde manier herkenbaar.

#### Resultaat



Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

**A****Succescriterium 3.2.6: Consistente hulp**

Als hulp beschikbaar is op de website dan is die altijd op dezelfde plek te vinden.

**Resultaat**

Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

## Richtlijn 3.3: Assistentie bij invoer

Help gebruikers om fouten te vermijden en ze te verbeteren.

**A**

### Succescriterium 3.3.1: Foutidentificatie

Als fouten gemaakt worden dan moet de fout duidelijk herkenbaar zijn in tekst.

#### Resultaat

✓ Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

**A**

### Succescriterium 3.3.2: Labels of instructies

Invoervelden hebben duidelijke tekstlabels of instructies.

#### Resultaat

✓ Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

**AA**

### Succescriterium 3.3.3: Foutsuggestie

Geef oplossingen als gebruikers fouten maken.

#### Resultaat

✓ Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

**AA**

### Succescriterium 3.3.4: Foutpreventie (wettelijk, financieel, gegevens)

Voorkom risico's bij het verzenden van gevoelige gegevens.

#### Resultaat

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

**A****Succescriterium 3.3.7: Overbodige invoer**

Zorg dat informatie niet meerdere keren moet worden ingevoerd in hetzelfde proces.

**Resultaat**

- ✓ Niet aanwezig: geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

**AA****Succescriterium 3.3.8: Toegankelijke authenticatie (minimum)**

Gebruik geen cognitieve functietest voor het inloggen op een webpagina.

**Resultaat**

- ✓ Niet aanwezig: geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

## 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.

**A**

#### Succescriterium 4.1.2: Naam, rol en waarde

Software begrijpt de naam en rol van elementen. Ook de waarde, status of eigenschappen van elementen kunnen worden bepaald.

### Resultaat

 Voldoet niet: De onderzochte set pagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

### Bevindingen

Interactieve componenten, zoals formulervelden, knoppen en links, moeten zo worden gecodeerd dat hulpsoftware hun toegankelijkheidsnaam, rol, status en/of waarde goed kan herkennen. Dit zorgt ervoor dat gebruikers die afhankelijk zijn van hulpsoftware of -hardware weten hoe ze de componenten moeten gebruiken en begrijpen welke functies beschikbaar zijn. Als de code niet correct is, werkt de hulpsoftware niet zoals verwacht, wat verwarring kan veroorzaken. Dit is vooral belangrijk voor gebruikers met een visuele of lichamelijke beperking.

#### Bevinding RDN-22.F24

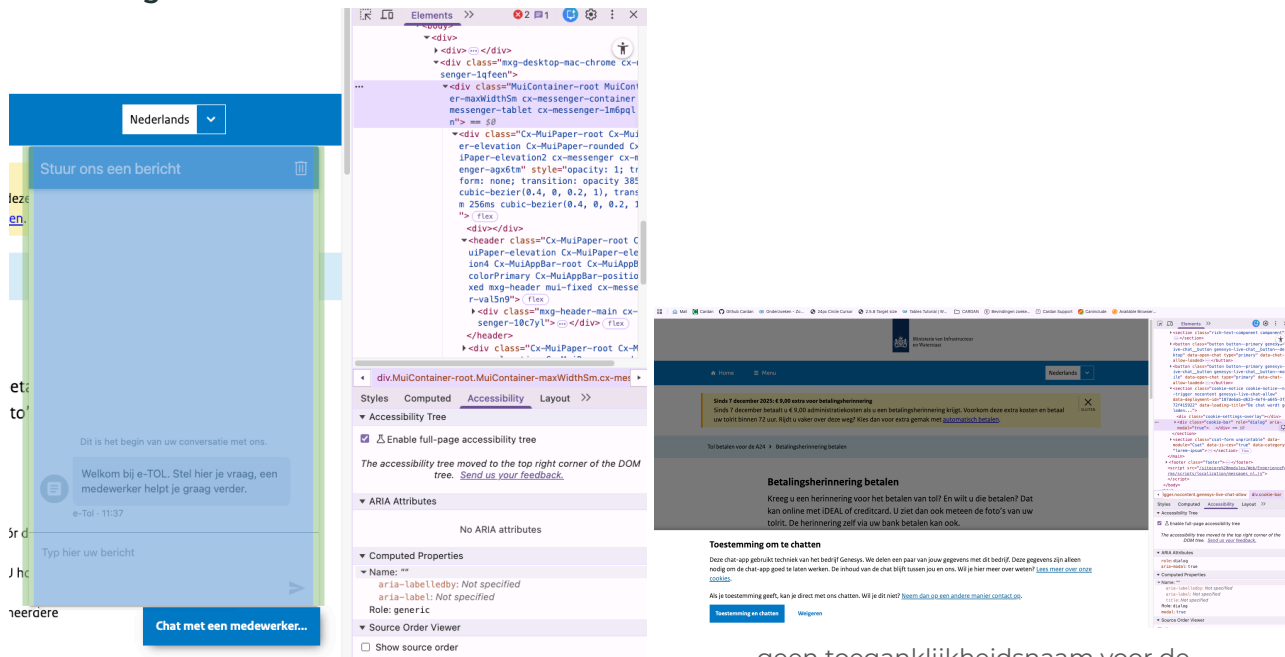
 Technisch Hoog

Op alle pagina's staat rechts onderin een knop om een chatvenster te openen. Het venster zelf heeft geen goede rol en toegankelijkheidsnaam.

Daarnaast opent zich bij het voor het eerst activeren van de chatknop, een toestemmings pop-up, deze heeft wel de juiste rol gekregen maar heeft geen naam.

Maak van het chatvenster een modal dialog venster. Dit kan door het HTML element waarbinnen de hele chat zich bevindt te voorzien van onder andere een `role="dialog"` attribuut. Voor meer informatie over toegankelijke dialoogvensters, zie <https://www.w3.org/WAI/ARIA/apg/patterns/dialog-modal/>

## Afbeeldingen



Chat venster mist toegankelijkheidsnaam en rol.

geen toegankelijkheidsnaam voor de toestemmingspopup

AA

### Succescriterium 4.1.3: Statusberichten

Meldingen en waarschuwingen die verschijnen die de status van een actie tonen, kunnen worden bepaald door hulpsoftware.

## Resultaat



Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

# Steekproef

Dit onderzoek is uitgevoerd op basis van een steekproef. De wijze waarop de steekproef is bepaald staat voorgeschreven in het evaluatiedocument [WCAG-EM](#).

- <https://www.e-tol.nl/>
- Toegankelijkheidsverklaring  
<https://www.e-tol.nl/toegankelijkheid>
- <https://www.e-tol.nl/contact>
- <https://www.e-tol.nl/over-e-tol>
- <https://www.e-tol.nl/zo-werkt-e-tol>
- <https://www.e-tol.nl/klacht-over-ons>
- <https://www.e-tol.nl/bezwaar-maken>
- <https://www.e-tol.nl/tol-betalen>
- <https://www.e-tol.nl/betalingsherinnering-betalen>
- <https://www.e-tol.nl/betalingsherinnering-betalen/betalingsherinnering-in-meerdere-talen>
- <https://www.e-tol.nl/kaart-en-route>
- <https://www.e-tol.nl/informatie-voor-dienstaanbieders>
- <https://www.e-tol.nl/tolvrij>
- <https://www.e-tol.nl/en>
- <https://www.e-tol.nl/informatie-voor-wagenparkbeheerders>
- <https://www.e-tol.nl/ontheffing-aanvragen>
- <https://www.e-tol.nl/-/media/e-tol/website/documenten/bezwaar-maken/formulier-voor-machtiging-bezwaar-maken-e-tol.pdf?rev=c9319b9c1edb49d0aab4838637c025a3&hash=B7D531543CA09CB5ADE9424A7362EE71>
- <https://www.e-tol.nl/-/media/e-tol/website/documenten/boetebrief/voorbeeldbrief-boete-nl.pdf?rev=ee23e690532048548a657c7400d882b3&hash=4E0D9B440EEC904F4C9CD2EF2D1A787B>



# Overige onderzoeksdetails

## Gebruikte technieken

Bij het uitvoeren van dit onderzoek is er vanuit gegaan dat alle technieken van het W3C ondersteund worden en dus gebruikt mogen worden. Zie: [www.w3.org/WAI/WCAG22/Techniques](http://www.w3.org/WAI/WCAG22/Techniques)

## User agents en andere software

Bij dit onderzoek zijn de volgende user agents gebruikt:

- Google Chrome, versie 142 (primair)
- Mozilla Firefox, versie 145
- Apple Safari 18.6
- Adobe Acrobat Pro
- VoiceOver in combinatie met Apple Safari

## Afhankelijke technologie

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

## Over Cardan

Dit onderzoek is uitgevoerd door Cardan.

Adres: Burgemeester Brokxlaan 32 5041 SB Tilburg

Telefoon: 0885004070

E-mailadres: [contact@cardan.com](mailto:contact@cardan.com)

Website: <https://cardan.com>

Dit onderzoek is uitgevoerd door Cardan. Als expert op het gebied van digitale toegankelijkheid helpen wij jou bij het toegankelijk maken van websites, apps en andere online dienstverlening.



Dit onderzoek naar digitale toegankelijkheid is uitgevoerd door Cardan met [Cardan Auditor](#) – dé slimme oplossing voor het onderzoeken en verbeteren van websites, apps en andere digitale kanalen.