

Oproep tot webtoegankelijkheid

Advies over de samenstelling van de steekproef
2025 voor het toegankelijkheidsnazicht van
websites en apps in Vlaanderen



VLAAMSE ADVIESRAAD HANDICAP

NOOZO | info@noozo.be | 02 274 00 31 | www.noozo.be

Vooruitgangstraat 323 bus 7, 1030 Brussel

Ondernemingsnr. 0778291475 | RPR Brussel

Advies op vraag van

Inter, Agentschap Toegankelijk Vlaanderen

Datum van publicatie

3 juni 2025

Contactpersonen

Ina Saenen | ina@noozo.be

Veronique Deblon | veronique@noozo.be

Inhoud

1. Samenvatting	4
2. Situering	7
2.1 Adviesvraag.....	7
2.2 Europese Digitale Toegankelijkheidsrichtlijn.....	8
2.3 Monitoring.....	10
2.4 Steekproef.....	10
3. Tijd voor een inhaalbeweging	11
3.1 Maak de monitoring bruikbaar.....	13
Communiceer helder	13
Bied ondersteuning	14
Zorg voor opvolging	15
3.2 Zorg voor brede communicatie.....	15
3.3 Zorg voor een duidelijk meldpunt.....	17
3.4 Zorg voor handhaving	18
4. Aanbevelingen bij de steekproef	19
4.1 Grootte van de steekproef	19
4.2 Spreiding over de beleidsdomeinen.....	20
4.3 Essentiële diensten of diensten die specifiek gericht zijn op personen met een handicap	20
Websites	20
Applicaties	21

1. Samenvatting

De **Europese richtlijn digitale toegankelijkheid** legt een aantal verplichtingen op aan overheidswebsites. Sinds januari 2025 houdt Inter toezicht op de websites die onder deze regelgeving vallen. Dit gebeurt via steekproefsgewijze controles van verschillende websites en applicaties. De steekproef bestaat uit websites en applicaties die aan de toegankelijkheidsrichtlijn moeten voldoen. Via de **steekproef** monitort de overheid de stand van zaken van webtoegankelijkheid. NOOZO geeft advies over de inhoud van deze steekproef.

We zijn tevreden dat Inter de steekproef zorgvuldig heeft voorbereid. Het **aantal gecontroleerde websites daalt** wel ten opzichte van vorig jaar. Organisaties vragen gebruikers steeds meer om via applicaties te werken voor een optimale gebruikservaring. Gezien deze evolutie, vinden we het aantal gecontroleerde applicaties laag. Hetzelfde geldt voor diepgaande audits van websites.

- ✓ Behoud de grootte van de steekproef van vorig jaar.
- ✓ Neem anderhalve keer het minimumaantal als norm. Gebruik dit ook als grootte van de steekproef voor diepgaande audits van websites en applicaties.

We missen nog enkele websites. We vragen om deze **toe te voegen**. Het gaat om websites van:

- De andere 2 Vlaamse uitbetalers van het Groeipakket: Parentia en KidsLife Vlaanderen;
- Vlaamse sociale bescherming;
- Zorgkassen;
- Hulpdiensten en infolijnen zoals Tele-onthaal, 1712, Zelfmoordlijn, Awel en JAC.

Verder bevelen we aan om de website van **Visit Flanders – Toerisme Vlaanderen** diepgaand te controleren. Deze website is

belangrijk voor personen met een handicap die informatie over toegankelijkheid zoeken.

We raden aan om **gezondheids- en hulpverleningsapplicaties** zowel voor Android als voor iOS te controleren. In dit geval gaat het over de Backup 1813-applicatie.

We vragen om de **itsme**-applicatie te controleren. Hoewel het een Belgische applicatie is, hebben Vlaamse smartphonegebruikers hem nodig om in te loggen op verschillende websites zoals Mijn Burgerprofiel van de Vlaamse Overheid.

Op sommige websites zijn bepaalde webpagina's belangrijker dan andere. Daarom moeten de **meest essentiële pagina's** gecontroleerd worden. We vragen om in de steekproef ook websites op te nemen die vaker gebruikt worden door ouderen. We vragen dit omwille van toegankelijkheidsnoden. Een deel van deze groep zit namelijk op het kruispunt met handicap.

- ✓ Neem steeds een steekproef van de gehele website. Besteed hierbij aandacht aan de meest relevante pagina's voor personen met een handicap, maar controleer ook andere pagina's.
- ✓ Neem in de steekproef ook expliciet websites op die vaker gebruikt worden door ouderen.

We willen Inter aanmoedigen om met frisse moed het tekort aan toegankelijke websites aan te pakken. We geloven in hun opdracht als controle- en ondersteuningsorgaan en geloven in de kansen die dit creëert nu de controle bij het expertisecentrum toegankelijkheid ligt. Het is **hoog tijd voor een inhaalbeweging** op vlak van webtoegankelijkheid. Tussen 2022 en 2024 werden 1420 websites gecontroleerd met een eenvoudige audit. Uit het rapport van FOD BOSA blijkt dat 1018 websites niet in overeenstemming waren met de toegankelijkheidseisen.

We geven aanbevelingen om deze inhaalbeweging zo snel mogelijk te maken. Deze inhaalbeweging zal er enkel komen wanneer de Vlaamse regering inzet op een sterker beleid rond webtoegankelijkheid.

De recente **rapporten** van vereenvoudigde screening **zijn complex** en bevatten vaktaal en technische elementen. Dit is natuurlijk nodig, maar het is de bedoeling dat iedereen met deze rapporten aan de slag kan. Het rapport maakt het moeilijk voor de webredacteurs om samen met de websitebouwers correcties op een efficiënte manier door te voeren.

- ✓ Zorg voor duidelijke communicatie met een begrijpelijk en bruikbaar rapport na controle van een website of applicatie. Zo kunnen webredacteurs en websitebouwers structurele verbeteringen doen.
- ✓ Bied ondersteuning na de aflevering van het toegankelijkheidsrapport.
- ✓ Zorg voor opvolging. Moedig eigenaars van websites en applicaties aan om met de resultaten van de monitoring aan de slag te gaan. Herinner hen na drie maanden aan hun opdracht.
- ✓ Rapporteer aan de bevoegde ministers over de stand van zaken van de digitale toegankelijkheid van overheidsdiensten en organisaties die onder hun bevoegdheid vallen.

Personen met een handicap botsen dagelijks op ontoegankelijke websites en applicaties. Gezien de algemene erbarmelijke staat van de toegankelijkheid van overheidswebsites in Vlaanderen vindt NOOZO het aangewezen om een **bewustzijns campagne** te doen.

- ✓ Zorg ervoor dat alle beheerders van websites en applicaties die moeten voldoen aan de Europese toegankelijkheidsrichtlijn op de hoogte zijn van hun verantwoordelijkheid. Bied hen ook de nodige ondersteuning aan.
- ✓ Ontwikkel een kwaliteits- of toegankelijkheidslabel voor websitebouwers met kennis over toegankelijkheid.
- ✓ Sensibiliseer website-eigenaars over de voordelen van een ontwikkelaar met toegankelijkheidsexpertise in dienst te nemen bij de ontwikkeling van een nieuwe website.

Het rapport over de resultaten van de monitoring toont aan dat veel websites niet over een toegankelijkheidsverklaring

beschikken. Bij de eenvoudige controle was dit het geval voor slechts de helft van de websites. Uit de diepgaande controle bleek dat bijna de helft van de websites niet beschikt over een (volledige) toegankelijkheidsverklaring. Ontoegankelijke websites bieden daardoor dus vaak geen informatie over de **klachtenprocedure**. Voor websitebezoekers is het daardoor onduidelijk waar ze terechtkunnen met een klacht over ontoegankelijkheid.

- ✓ Maak duidelijk waar burgers met klachten over webtoegankelijkheid terechtkunnen.
- ✓ Zorg na een klacht voor opvolging met de eigenaar van de website of applicatie.

Om echt stappen vooruit te zetten op vlak van webtoegankelijkheid is er een **stok achter de deur** nodig voor overheidsdiensten en organisaties die na herhaaldelijke controles geen werk maken van webtoegankelijkheid.

- ✓ Maak het mogelijk om eigenaars van websites en applicaties te berispen wanneer ze herhaaldelijk falen op vlak van toegankelijkheid. Denk daarbij aan een sanctiesysteem.
- ✓ Maak een keuring op vlak van webtoegankelijkheid verplicht. Die geldt voor de publicatie van nieuwe websites en applicaties die moeten voldoen aan de richtlijn.

2. Situering

2.1 Adviesvraag

Vanaf 2018 is de **Europese Digitale Toegankelijkheidsrichtlijn** van kracht. De richtlijn legt websites en mobiele applicaties van overheidsorganisaties toegankelijkheidseisen op. De status van de toegankelijkheid moet gemonitord en gerapporteerd worden. In artikel 2 van het **bestuursdecreet** zet Vlaanderen de Europese richtlijn om.

De Vlaamse overheid organiseerde in 2021 een eerste toezicht op websites en applicaties met een **steekproef**. Deze moet volgens de Europese richtlijn besproken worden met organisaties die personen met een handicap vertegenwoordigen. NOOZO gaf op dat moment advies over de eerste steekproef. NOOZO gaf ook advies bij de tweede controle.

Sinds 1 januari 2025 neemt **Inter** de rol op van ondersteunings- en controleorgaan digitale toegankelijkheid in Vlaanderen. Zij selecteren nu een aantal websites en applicaties voor een screening.

2.2 Europese Digitale Toegankelijkheidsrichtlijn

Websites en applicaties van overheidsorganisaties moeten volgens de Europese Digitale Toegankelijkheidsrichtlijn voldoen aan een aantal **toegankelijkheidseisen**. Deze normen zijn ontleend aan een internationale standaard: de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG; Richtlijnen voor Toegankelijkheid van Webcontent). Deze richtlijnen voor webtoegankelijkheid zijn ingedeeld in drie niveaus: A (laagste), AA en AAA (hoogste). Om een hoger niveau van toegankelijkheid te behalen, moet een website of applicatie voldoen aan meer criteria. De Europese Digitale Toegankelijkheidsrichtlijn vraagt dat websites en applicaties van overheidsorganisaties het niveau AA van de WCAG 2.1 behalen.

Enkele voorbeelden van toegankelijkheidscriteria van het niveau AA:

- Alle niet-tekstuele inhoud (zoals een afbeelding) heeft een volwaardig tekstueel alternatief, wanneer nodig.
- Alle functies die met een muis werken, moeten ook via het toetsenbord werken. Of er moet een ander gelijkwaardig alternatief worden voorzien.
- Kleur wordt niet als het enige visuele middel gebruikt om informatie over te brengen.

De websites en applicaties moeten over een **toegankelijkheidsverklaring** beschikken. Hierin wordt de status van de webtoegankelijkheid besproken. Websitebezoekers moeten er ook informatie kunnen vinden over vragen en klachten.

Toepassingsgebied

De richtlijn is van toepassing op alle websites van:

- de Vlaamse overheid,
- provinciale overheden,
- lokale overheden,
- en andere publieke organisaties.

Sommige **publieke organisaties** (zoals vzw's of stichtingen) zijn ook verplicht om hun websites en applicaties toegankelijk te maken. Het gaat over organisaties die diensten verstrekken die essentieel zijn voor het publiek of die diensten leveren die specifiek gericht zijn op personen met een handicap. Een publieke organisatie moet voldoen aan de toegankelijkheidseisen als:

- ze voor meer dan de helft gefinancierd wordt door de Vlaamse overheid, een lokale overheid of een andere organisatie met een publieke functie.
- meer dan de helft van de stemmen in het bestuur worden opgenomen door vertegenwoordigers van de Vlaamse overheid, een lokale overheid of een andere organisatie met een publieke functie.
- het beheer onder toezicht staat van de Vlaamse overheid, een lokale overheid of een andere organisatie met een publieke functie.

De richtlijn voorziet een aantal **uitzonderingen**.

- Als er sprake is van een onevenredige last bij het toegankelijk maken van de websites en applicaties, geldt de verplichting niet. Deze last wordt berekend op basis van de kost en omvang van de ingreep.

- De websites en applicaties van de publieke omroep zijn vrijgesteld, want deze vallen onder andere regelgeving.
- Scholen en voorzieningen voor kinderopvang en buitenschoolse opvang moeten enkel zorgen voor de toegankelijkheid van de online administratieve functies.

2.3 Monitoring

In een **uitvoeringsbesluit** werkte de Europese Commissie de handhaving van de digitale toegankelijkheidsrichtlijn verder uit.

België moet **zowel vereenvoudigde als diepgaande screenings** organiseren. Tijdens een screening bekijken de controleurs de homepage en nemen ze een steekproef van alle webpagina's. Bij een eenvoudige screening doen ze dit op basis van 14 criteria van de WCAG. Een diepgaande screening neemt wel alle criteria in rekening. Deze uitgebreide controle wordt uitgevoerd door een gespecialiseerd bureau.

Het **Belgian Web Accessibility Office** coördineert de samenwerking tussen de gewesten, gemeenschappen en federale overheid. Zij centraliseren informatie, zorgen voor hulpmiddelen en richtlijnen, en stellen gestandaardiseerde methodes voor controles voor. Vanaf 2025 zorgt Inter op Vlaams niveau voor de monitoring van de websites en applicaties.

2.4 Steekproef

De Vlaamse overheid trekt een steekproef van alle websites en applicaties die vallen binnen het toepassingsgebied van de toegankelijkheidsrichtlijn. Er zijn een aantal **voorwaarden** waaraan deze steekproef moet voldoen.

- Het moet een steekproef zijn die de **diversiteit en geografische spreiding** van organisaties in Vlaanderen weerspiegelt.
- Er is een **minimaal aantal** websites en applicaties:
 - 167 websites via een vereenvoudigde screening;

- 14 websites via een diepgaande screening;
- 7 applicaties via een diepgaande screening.
- De steekproef moet websites en applicaties bevatten van **verschillende bestuurlijke niveaus**:
 - websites van de Vlaamse overheid, de Vlaamse administratie en de Vlaamse adviesorganen;
 - websites van lokale besturen en intercommunales (samenwerkingen tussen gemeenten met als doel een gemeenschappelijk belang te realiseren);
 - websites van andere publieke diensten en organisaties.
- De steekproef bevat websites uit **alle bevoegdheidsdomeinen** en van alle diensten. Hieronder vallen:
 - sociale bescherming;
 - gezondheidszorg;
 - huisvesting en gemeenschapsvoorzieningen;
 - milieubescherming;
 - onderwijs;
 - openbare orde en veiligheid;
 - recreatie en cultuur;
 - vervoer;
 - werkgelegenheid en belastingen.

3. Tijd voor een inhaalbeweging

Ondanks de verplichting tot webtoegankelijkheid blijven veel overheidswebsites nog **vaak ontoegankelijk**. Tussen 2022 en 2024 werden 1420 websites gecontroleerd via een eenvoudige screening. Uit het [rapport van FOD BOSA](#) blijkt dat 1018 websites niet in overeenstemming waren met de toegankelijkheidseisen. Van de 133 websites die gecontroleerd werden met een

diepgaande audit, bleken 59 niet in overeenstemming. De helft van de gecontroleerde applicaties (44) bleek ook niet te voldoen. Het rapport benadrukt hoe belangrijk het is dat alle websites voldoen aan de normen. Enkel zo is de inhoud voor iedereen toegankelijk. Inter moet overheidsinstanties aanmoedigen om alle burgers gelijke digitale toegang te bieden.

Ook een correcte en volledige toegankelijkheidsverklaring blijft een knelpunt. Uit de diepgaande controle bleek dat 57 procent van de websites geen volledige toegankelijkheidsverklaring had.

Uit het rapport blijkt ook dat de meeste ontoegankelijkheden te maken hebben met volgende elementen:

- de structurering van informatie,
- onvoldoende contrast,
- ontbrekende of onjuiste ARIA-labels (om extra beschrijvende tekst toe te voegen aan interactieve elementen op een website),
- ondoeltreffende bypass blocks (om herhalende inhoud over te slaan en snel naar de hoofdinhoud te springen),
- het ontbreken van beschrijvingen voor niet-tekstuele inhoud.

Anticipeer hierop door website-eigenaars en webredacteurs over deze elementen te **sensibiliseren**.

De resultaten van de monitoring schetsen een **schrijnende situatie**. Dit stelt ons teleur. Bijna vijf jaar na de invoering van de verplichting tot webtoegankelijkheid zijn overheidswebsites nog steeds ontoegankelijk. Een inhaalbeweging is hoognodig.

We zijn tevreden dat Inter nu de rol van ondersteunings- en controleorgaan digitale toegankelijkheid in Vlaanderen opneemt. We zien dit als **een nieuwe kans** om eindelijk structureel te werken aan webtoegankelijkheid. We geven aanbevelingen zodat deze inhaalbeweging zo snel mogelijk gemaakt kan worden.

Vanaf 28 juni 2025 moeten ook bepaalde commerciële spelers voldoen aan de regels voor webtoegankelijkheid volgens de Europese Toegankelijkheidsrichtlijn. Daarom is het des te belangrijker dat de overheid **het goede voorbeeld** geeft.

3.1 Maak de monitoring bruikbaar

Communiceer helder

De recente **rapporten** van vereenvoudigde screening **zijn complex** en bevatten vaktaal en technische elementen. Zonder voorkennis kunnen webredacteurs hier moeilijk mee aan de slag. Daarnaast worden toegankelijke en ontoegankelijke elementen door elkaar opgelijst. Dit is verwarrend. Het rapport maakt het daarom moeilijk voor webredacteurs om samen met de websitebouwers correcties op een efficiënte manier door te voeren. Het versterkt ook het vooroordeel dat webtoegankelijkheid ingewikkeld is. Webredacteurs raken hierdoor ontmoedigd.

BESCHRIJVING VAN DE TESTS	PAGINA'S	FOUTEN	VERWIJZING(EN)
Tekstalternatieven bieden voor de gebiedselementen van een image map	0	0	H24 
Geef een linktitel die de functie van de link voor een ankerelement beschrijft	116	116	H30 
Gebruik het alt-attribuut op het img element	0	0	H37 
Gebruik een leeg alt-attribuut zonder titelattribuut op een img-element voor afbeeldingen die door assistentietechnologieën moeten worden genegeerd	0	0	H67 
Gebruik een alt-attribuut op een afbeelding die wordt gebruikt als een verzendknop	0	0	H36 
Lever een tekstequivalent voor het area-element van een afbeelding met aanklikbare zones	0	0	H24 
Combineer een afbeelding en een linktitel voor dezelfde bron in één enkele link	0	0	H2 
Gebruik de body van het objectelement	0	0	H53 
Geef een tekstequivalent voor het applet-element	0	0	H35 

Figuur 1 Screenshot van het toegankelijkheidsrapport uit 2024 van de NOOZO-website

We vinden het daarom goed dat Inter met **nieuwe testinstrumenten** zal werken. Dit betekent een nieuwe kans om heldere en begrijpbare rapporten af te leveren. Zorg hierbij voor een goede leeswijzer of **handleiding** zodat het rapport écht inzicht geeft. Een nieuw rapport kan ook beter duiden waar de website zich bevindt op de schaal van webtoegankelijkheid. Zo

weten website-eigenaars waar ze zich situeren ten opzichte van anderen.

We vragen daarom om duidelijk te communiceren over zowel de individuele als globale **resultaten** van de monitoring. Zo kunnen ze met de feedback aan de slag en de nodige stappen vooruitzetten.

We vinden het een goede praktijk om websitebeheerders **op de hoogte** te **brengen wanneer hun site wordt gescreend**. Zo krijgen zij de kans om de toegankelijkheid op punt te zetten voor de screening.

Er moet **voldoende tijd** zitten **tussen twee screenings** van eenzelfde website of applicatie om verbeteringen mogelijk te maken. Zo kunnen de website-eigenaars de nodige aanpassingen doorvoeren. Te snel opeenvolgende audits laten onvoldoende ruimte aan beheerders om de toegankelijkheid te verbeteren.

Bied ondersteuning

We zijn tevreden dat Inter plant om **ondersteuning** te bieden aan ontvangers van een toegankelijkheidsrapport. Deze hebben nood aan een helpdesk waar ze terecht kunnen met hun vragen. Toon webredacteurs stap voor stap hoe ze hun website toegankelijk kunnen maken. Zet bijvoorbeeld de abstracte richtlijnen van de WCAG om in concrete voorbeelden.

Bied hen verschillende soorten ondersteuning aan:

- hulp bij de interpretatie van het toegankelijkheidsrapport,
- inschakelen van toegankelijkheidsadviseurs en -experts,
- een stappenplan om een nieuwe website te bouwen of een website te vernieuwen,
- trainingen, webinars en workshops om toegankelijke inhoud op een website te plaatsen,
- bewustmakingssessies voor bestuurders, directie en medewerkers van organisaties.

We pleiten ervoor om de **methodieken** die Inter aanbiedt ook te **verspreiden** onder organisaties met websites en applicaties die niet in de steekproef opgenomen worden. Zo kunnen ook deze website-eigenaars proactief aan de slag met webtoegankelijkheid.

Zorg voor opvolging

Een goede **opvolging** van de screening zorgt voor een grotere kans op succes. Vraag eigenaars van websites en applicaties **na 3 maanden** welke inspanningen ze leverden om de toegankelijkheid te verbeteren. Zo worden webredacteurs herinnerd en aangemoedigd om blijvende knelpunten toch recht te zetten. Om druk uit te oefenen op webbeheerders die blijvend geen vooruitgang boeken, kan Inter **aan de bevoegde ministers rapporteren** over de stand van zaken van de digitale toegankelijkheid van overheidsdiensten en organisaties die onder hun bevoegdheid vallen.

Aanbevelingen

- ✓ Zorg voor duidelijke communicatie met een begrijpelijk en bruikbaar rapport na controle van een website of applicatie. Zo kunnen webredacteurs en websitebouwers structurele verbeteringen doen.
- ✓ Bied ondersteuning na de aflevering van het toegankelijkheidsrapport.
- ✓ Zorg voor opvolging. Moedig eigenaars van websites en applicaties aan om met de resultaten van de monitoring aan de slag te gaan. Herinner hen na drie maanden aan hun opdracht.
- ✓ Rapporteer aan de bevoegde ministers over de stand van zaken van de digitale toegankelijkheid van overheidsdiensten en organisaties die onder hun bevoegdheid vallen.

3.2 Zorg voor brede communicatie

Een steekproef wijst per definitie slechts een beperkt aantal beheerders van websites en applicaties op hun verantwoordelijkheid. Personen met een handicap botsen dagelijks

op ontoegankelijke websites en applicaties. Gezien de erbarmelijke staat van webtoegankelijkheid bij overheidswebsites in Vlaanderen vindt NOOZO het aangewezen om een **bewustzijns campagne** te voeren. Reik uit naar alle website- en applicatie-eigenaars: wijs hen op het belang van webtoegankelijkheid, hun rol hierin en hoe ze dit kunnen realiseren.

Breng hen ervan op de hoogte dat:

- er mogelijk toezicht aankomt op de toegankelijkheid van hun website en applicaties.
- een ontoegankelijke website of applicatie ingaat tegen de Europese Digitale Toegankelijkheidsrichtlijn.
- ze hulp kunnen zoeken bij het toegankelijk maken van hun website of applicatie. Verwijs hen daarbij door naar de juiste partijen die kunnen ondersteunen bij toegankelijkheid van websites.

Betrek ook **webdesigners** hierbij. Webdesigners horen websites af te leveren die voldoen aan de Europese toegankelijkheidsregelgeving. Op dit moment worden er te vaak ontoegankelijke websites opgeleverd, die achteraf aanpassingen nodig hebben om de toegankelijkheid te garanderen. Deze aanpassingen zijn duurder en tijdsintensiever dan wanneer de toegankelijkheidsnormen vanaf het begin worden gerespecteerd.

We roepen beleidsmakers op om webdesigners eraan te herinneren dat hun producten moeten voldoen aan de Europese toegankelijkheidsrichtlijn. Om hen aan te moedigen kan een **kwaliteits- of toegankelijkheidslabel** voorzien worden voor de websitebouwers met kennis over toegankelijkheid. Zo weten opdrachtgevers ook bij wie ze terecht kunnen voor een toegankelijke website. Als opdrachtgevers toegankelijkheid opgeven als één van de vereisten voor een nieuwe website, hoeven ze achteraf minder kosten te maken voor aanpassingen. Het zorgt er ook voor dat websites pas opgeleverd worden als ze voldoen aan de normen.

Steden en gemeenten promoten soms het gebruik van bepaalde **externe applicaties**. Deze apps moeten strikt genomen niet voldoen aan de richtlijn. Toch vinden wij het een fout signaal wanneer steden en gemeenten het gebruik van apps naar voor schuiven die niet toegankelijk zijn. Inter kan steden en gemeenten bewust maken dat de apps die ze promoten voor iedereen toegankelijk moeten zijn.

Aanbevelingen

- ✓ Zorg ervoor dat alle websites en applicaties die moeten voldoen aan de Europese toegankelijkheidsrichtlijn op de hoogte zijn van hun verantwoordelijkheid. Bied hen ook de nodige ondersteuning aan.
- ✓ Ontwikkel een kwaliteits- of toegankelijkheidslabel voor websitebouwers met kennis over toegankelijkheid.
- ✓ Sensibiliseer website-eigenaars over de voordelen van een ontwikkelaar met expertise over toegankelijkheid in dienst te nemen.

3.3 Zorg voor een duidelijk meldpunt

Een website die voldoet aan de toegankelijkheidsnormen beschikt over een correcte toegankelijkheidsverklaring waar je informatie vindt over een **klachtenprocedure**. Het rapport over de resultaten van de monitoring toont aan dat een beperkt aantal van de gecontroleerde websites over een toegankelijkheidsverklaring beschikt. Bij de eenvoudige controle was dit het geval voor slechts de helft van de websites. Uit de diepgaande controle bleek dat bijna de helft van de websites geen toegang biedt tot een (volledige) toegankelijkheidsverklaring.

Ontoegankelijke websites beschikken dus niet over informatie over een klachtenprocedure. Voor websitebezoekers is het daarom vaak onduidelijk waar ze terecht kunnen met een klacht over ontoegankelijkheid. We vragen daarom om een **meldpunt voor klachten** te voorzien.

Na een klacht moeten de eigenaars van de website of applicatie aangesproken worden. Zo kan een klacht **leiden tot een oplossing**. Bied hen ondersteuning om aan een toegankelijke website te werken. Een duidelijke termijn kan helpen om webredacteurs te motiveren de toegankelijkheidsfouten aan te pakken.

Aanbevelingen

- ✓ Maak duidelijk waar burgers met klachten over webtoegankelijkheid terecht kunnen.
- ✓ Zorg na een klacht voor opvolging met de eigenaar van de website of applicatie.

3.4 Zorg voor handhaving

We zijn kritisch over het feit dat de overheid sterk achterop hinkt op het vlak van webtoegankelijkheid, en dat er nauwelijks actie wordt ondernomen of maatregelen getroffen. We begrijpen dat Inter niet het mandaat heeft om te berispen. Daarom vragen we aan de beleidsmakers om **een stok achter te deur** te voorzien. We denken daarbij aan sancties voor overheidsdiensten en organisaties die na herhaaldelijke controles geen werk maken van webtoegankelijkheid.

Elk jaar komen er heel wat nieuwe websites en applicaties online. Wij vinden dat de lat voor nieuwe websites en applicaties hoog mag liggen. Elke nieuwe overheidswebsite of applicatie die moet voldoen aan de richtlijn zou een **keuring** moeten krijgen vooraleer de website gepubliceerd kan worden.

Aanbevelingen

- ✓ Maak het mogelijk om eigenaars van websites en applicaties te berispen wanneer ze herhaaldelijk falen op vlak van toegankelijkheid. Denk daarbij aan een sanctiesysteem.

- ✓ Maak een keuring op vlak van webtoegankelijkheid verplicht voor de publicatie van nieuwe websites en applicaties die moeten voldoen aan de richtlijn.

4. Aanbevelingen bij de steekproef

4.1 Grootte van de steekproef

De **geplande steekproef** voor eenvoudige controle bevat 252 websites waarvan 57 lokale besturen, 2 provincies, 34 scholen, 18 kinderopvangorganisaties, 84 websites van de Vlaamse overheid en 57 vzw's en stichtingen. 12 websites worden diepgaand gecontroleerd en 8 applicaties worden gecontroleerd.

We zijn tevreden dat alle centrumsteden in de steekproef opgenomen worden. We zijn ook tevreden met de diversiteit aan vzw's in de steekproef. Er zijn websites gericht op zowel verenigingen van en voor personen met een handicap als andere belangrijke websites. Het is een goede zaak dat er diverse onderwijsinstellingen opgenomen worden: kleuteronderwijs, lager onderwijs, middelbaar onderwijs, hoger onderwijs, deeltijds kunstonderwijs, volwassenonderwijs en overkoepelende organisaties.

We zijn tevreden dat het aantal gecontroleerde websites hoger ligt dan de vereisten van de Europese richtlijn. Toch vinden we het jammer dat het aantal websites dat dit jaar gecontroleerd zal worden verminderd is ten opzichte van vorig jaar. We begrijpen de gegeven motivering hiervoor: Inter wil voortaan ook ondersteuning bieden aan de eigenaars van websites en applicaties uit de steekproef en vermindert daarom het aantal controles. Toch vragen we om **de grootte van de steekproef van vorig jaar te behouden**. Het geplande aantal websites dat opgevolgd wordt of ondersteuning krijgt, kan wel behouden blijven.

De digitalisering zorgt ervoor dat we steeds meer richting applicaties geduwd worden. Daarom vragen we dat er **meer applicaties** opgenomen worden in de steekproef. Voor de

vereenvoudigde audits wordt momenteel al anderhalve keer het minimumaantal genomen. We vragen dat minstens ditzelfde principe voor de apps toegepast wordt. Hetzelfde principe zien we graag toepast op de diepgaande audits van websites.

Aanbevelingen

- ✓ Behoud de grootte van de steekproef van vorig jaar.
- ✓ Neem anderhalve keer het minimumaantal als norm. Gebruik dit ook als grootte van de steekproef voor diepgaande audits van websites en applicaties.

4.2 Spreiding over de beleidsdomeinen

In de steekproef is een diversiteit aan diensten en domeinen terug te vinden. NOOZO heeft hierover geen fundamentele opmerkingen.

4.3 Essentiële diensten of diensten die specifiek gericht zijn op personen met een handicap

Publieke organisaties die een essentiële dienst leveren of publieke organisaties die gericht zijn op personen met een handicap zijn verplicht om hun websites en applicaties toegankelijk te maken.

Websites

Het is positief dat ook de webtoegankelijkheid van NOOZO wordt gecontroleerd. We suggereren om de **volgende websites** ook **te voegen** aan de steekproef voor vereenvoudigde audit:

- De andere 2 Vlaamse uitbetalers van het Groeipakket: Parentia en KidsLife Vlaanderen;
- Vlaamse sociale bescherming;
- Zorgkassen;
- Hulpdiensten en infolijnen zoals Tele-onthaal, 1712, Zelfmoordlijn, Awel en JAC.

De website van **Visit Flanders – Toerisme Vlaanderen** werd opgenomen in de steekproef voor eenvoudige screening. We stellen voor om deze diepgaand te controleren. De website is belangrijk voor personen met een handicap die informatie over toegankelijkheid opzoeken tijdens een uitstap.

Bij de websites van het Vlaams Mensenrechteninstituut en het Vlaams Meldpunt voor Grensoverschrijdend gedrag is het belangrijk dat de **meest essentiële webpagina's** worden gecontroleerd. Dit zijn de webpagina's die personen met een handicap gebruiken om een melding te maken en hun zaak op te volgen.

Wij vragen om in de steekproef ook websites op te nemen die vaker gebruikt worden door **ouderen**. Zij ondervinden vaak al heel wat drempels bij websites en applicaties. Daarbij moet er extra aandacht gaan naar websites die vaker gebruikt worden door ouderen met een handicap omwille van leeftijd.

Applicaties

We vinden de aanwezigheid van **gezondheids- en hulpverleningsapplicaties** belangrijk in de steekproef. Daarom vragen we om de Backup 1813-applicatie zowel op te nemen voor Android als voor iOS. Om ruimte te maken daarvoor, kan eventueel de Stadsapp Sint-Niklaas enkel hernomen worden in één besturingssysteem. We raden aan om dat besturingssysteem te kiezen waarin de applicatie bij de vorige audit het slechtst scoorde.

We vragen om de volgende applicaties toe te voegen aan de steekproef.

- De **itsme**-applicatie: hoewel het een Belgische applicatie is, hebben Vlaamse smartphonegebruikers hem nodig om in te loggen op verschillende websites zoals Mijn Burgerprofiel van de Vlaamse Overheid. We ontvangen signalen over de ontoegankelijkheid van deze applicatie. Als de applicatie ontoegankelijk is, kunnen personen met een handicap hun eigen dossiers niet opvolgen.

Aanbevelingen

- ✓ Neem steeds een steekproef van de gehele website. Besteed hierbij aandacht aan de meest relevante pagina's voor personen met een handicap, maar controleer ook andere pagina's.
- ✓ Neem in de steekproef ook expliciet websites op die vaker gebruikt worden door ouderen.