

# Advies webtoegankelijkheid

---

Advies over de samenstelling van de steekproef 2024 voor het toegankelijkheidsnazicht van websites en apps in Vlaanderen

Datum van publicatie: 30 april 2024

Contactpersoon: Veronique Deblon | [veronique@noozo.be](mailto:veronique@noozo.be)



Noozo | [info@noozo.be](mailto:info@noozo.be) | 02 274 00 31 | [www.noozo.be](http://www.noozo.be)  
Vooruitgangstraat 323 bus 7, 1030 Brussel  
Ondernemingsnr. 0778291475 | RPR Brussel

# Inhoud

---

<b>1. Samenvatting</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Situering</b> .....	<b>6</b>
<b>2.1 Adviesvraag</b> .....	<b>6</b>
<b>2.2 Europese digitale toegankelijkheidsrichtlijn</b> .....	<b>6</b>
Toepassingsgebied .....	7
<b>2.3 Monitoring</b> .....	<b>8</b>
<b>2.4 Steekproef</b> .....	<b>9</b>
<b>3. Advies over steekproef</b> .....	<b>10</b>
<b>3.1 Positieve elementen</b> .....	<b>10</b>
<b>3.2 Grootte van de steekproef</b> .....	<b>11</b>
Aanbevelingen .....	11
<b>3.3 Spreiding over de beleidsdomeinen</b> .....	<b>11</b>
<b>3.4 Essentiële diensten of diensten specifiek gericht op personen met een handicap</b> .....	<b>12</b>
Websites.....	12
Applicaties .....	13
Aanbevelingen .....	14
<b>4. Tegemoetkomen aan de noden voor toegankelijkheid</b>	<b>15</b>
Aanbeveling .....	16
<b>5. Maak de monitoring bruikbaar</b> .....	<b>16</b>
Aanbevelingen .....	18
<b>6. Communiceer breed</b> .....	<b>19</b>
<b>7. Zorg voor een duidelijk klachtenpunt</b> .....	<b>20</b>
<b>8. Zorg voor handhaving</b> .....	<b>21</b>
<b>9. Geef het goede voorbeeld</b> .....	<b>22</b>
<b>10. Eindnoten</b> .....	<b>23</b>

# 1. Samenvatting

---

De Europese digitale toegankelijkheidsrichtlijn schrijft overheidswebsites een aantal toegankelijkheidseisen voor. De Vlaamse overheid moet websites monitoren die binnen het toepassingsgebied van de richtlijn vallen. Ze controleren een reeks websites en applicaties aan de hand van een steekproef. NOOZO geeft advies over de samenstelling van deze steekproef.

We hebben de indruk dat de steekproef nauwkeurig werd voorbereid. We waarderen deze inzet. We missen nog enkele websites. We vragen om deze toe te voegen. Het gaat om websites van:

- de centrumsteden;
- academische ziekenhuizen;
- Infino en MyFamily;
- Vlaamse hulpdiensten en infolijnen;
- het waarderingsplatform voor voorzieningen;
- Vlaamse sociale bescherming;
- eerstelijnszones;
- zorgkassen;
- gezinszorg en aanvullende thuiszorg;
- erkende zorgverstrekkers;
- multidisciplinaire teams;
- diensten ondersteuningsplan;
- bijstandsorganisaties.

Daarnaast zien we 4 ontbrekende applicaties:

- Itsme (essentieel bij het gebruik van Vlaamse websites);
- Mijn Burgerprofiel;
- De Lijn;

- Recycle.

We willen de Vlaamse overheid aansporen om de monitoring te verbeteren. Personen met een handicap botsen nog dagelijks op ontoegankelijke websites en applicaties. Uit een jaarverslag van 2021 blijkt dat ruim twee jaar na de deadline van de Europese digitale toegankelijkheidsrichtlijn 45.6 procent van de gecontroleerde websites en applicaties nog steeds ontoegankelijk was. Er is dus een grondige inhaalbeweging nodig. Daarom vragen we om niet enkel te monitoren, maar ook opvolging te voorzien.

Het rapport dat website-eigenaars op dit moment ontvangen na de screening is complex en moeilijk vindbaar. Het rapport moet bruikbaar zijn voor de webredacteurs, websitebezoekers en websitebouwers. Enkel die laatste kan structurele problemen oplossen. Daarom bevelen we aan:

- ✓ Zorg voor een publiek overzicht van alle rapporten van de screenings.
- ✓ Bezorg de organisaties zo snel mogelijk het rapport van de screenings.
- ✓ Zorg voor duidelijke communicatie met een begrijpelijk en bruikbaar rapport na controle van een website of applicatie. Zo zijn webredacteurs en websitebouwers in de mogelijkheid om structurele verbeteringen te doen.
- ✓ Bied ondersteuning na de aflevering van het toegankelijkheidsrapport.

De monitoring biedt kansen om de webtoegankelijkheid van overheidswebsites en -applicaties te verbeteren. Op dit moment worden deze kansen niet optimaal benut en blijft de vooruitgang in webtoegankelijkheid uit. We doen aanbevelingen om de monitoring te optimaliseren:

- ✓ 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.

- ✓ Spoor ook bedrijven en organisaties die niet moeten voldoen aan de Europese Digitale Toegankelijkheidsrichtlijn aan om hun website toegankelijk te maken.
- ✓ Maak duidelijk waar burgers met klachten over webtoegankelijkheid terecht kunnen.
- ✓ Zet in op handhaving. Voorzie sancties als eigenaars van websites de ontoegankelijkheid van hun website niet verbeteren.
- ✓ Geef het goede voorbeeld door alle eigen overheidswebsites (volledig) toegankelijk volgens niveau AA van de WCAG te maken.
- ✓ Neem webtoegankelijkheid op als vereiste in aanbestedingen. Check bij oplevering of de belofte is nagekomen.

## 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.

Nu organiseert de Vlaamse overheid opnieuw een controleronde, met een nieuwe adviesvraag voor NOOZO – Vlaamse adviesvraag handicap.

De adviesvraag bestaat uit 3 delen:

- In hoeverre is NOOZO van mening dat de audit-lijsten voor de vereenvoudigde en diepgaande screenings aan de wettelijke criteria voldoen?
- Vervullen de websites een belangrijke behoefte op vlak van toegankelijkheid?
- In hoeverre zijn ze bijzonder gericht op personen met een handicap?

### 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 van een internationale standaard: [de Web Content Accessibility Guidelines \(WCAG\)](#). 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 een ander gelijkwaardig alternatief hebben.
- 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 ander organisatie met een publieke functie.
- meer dan de helft van de stemmen in het bestuur van de Vlaamse overheid, een lokale overheid of een ander organisatie met een publieke functie zijn.
- het beheer onder toezicht van de Vlaamse overheid, een lokale overheid of een andere organisatie met een publieke functie staat.

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.
- 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 wordt ook uitgevoerd door een gespecialiseerd bureau.

Het [webtoegankelijkheidsteam van de federale overheid](#) coördineert de samenwerking tussen de gewesten, gemeenschappen en federale overheid. Zij monitoren de websites binnen hun bevoegdheid. Op Vlaams niveau zorgt [de dienst](#)



[Diversiteitsbeleid](#) voor de monitoring van de websites en applicaties. Het federale webtoegankelijkheidsteam bundelt vervolgens alle resultaten. In 2021 werd het eerste [monitoringsverslag](#) aan de Europese Commissie bezorgd. In 2024 ligt de deadline voor het tweede verslag.

## 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 minimum aantal websites en applicaties:
  - 167 websites via een vereenvoudigde screening;
  - 14 websites via een diepgaande screening;
  - 8 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. Advies over steekproef

---

### 3.1 Positieve elementen

- NOOZO [adviseerde in 2021](#) om de steekproef van de vereenvoudigde screenings uit te breiden met 50 procent. We zijn tevreden dat de Vlaamse overheid dit advies opvolgt. Ze onderzoeken 301 websites in plaats van het minimum van 167 websites.<sup>i</sup> Dit verhoogt de representativiteit.
- We zijn tevreden dat de Vlaamse overheid ervoor kiest om een aantal extra diepgaande controles uit te voeren. Ze controleren 19 websites diepgaand in plaats van 12 websites.
- Volgens [de Europese digitale toegankelijkheidsrichtlijn](#) moet de steekproef voor minstens 50 procent uit nieuwe websites en applicaties en voor 10 procent uit hernemingen bestaan. Dit zijn websites en applicaties die al eerder in 2021 gecontroleerd werden. In [2021 adviseerde NOOZO](#) om voor 50 procent reeds gecontroleerde websites en applicaties te kiezen. We zijn tevreden dat de Vlaamse overheid dit advies opvolgt. Zo kan de monitoring een evolutie van toegankelijkheid duidelijk maken.
- Het is goed dat er in de steekproef extra aandacht besteed wordt aan websites en applicaties met een loketfunctie of interactieve functie.
- Het is terecht dat de steekproef prioriteit geeft aan websites en applicaties die specifiek bedoeld zijn voor mensen met een handicap of die essentiële diensten aanbieden.

## 3.2 Grootte van de steekproef

We gaan ervan uit dat de Vlaamse overheid correct de berekening van de grootte van de steekproeven op basis van het aantal inwoners maakte. We beoordelen dit niet.

De steekproef bevat 60 lokale besturen en 5 provincies. Er zijn ook 11 opdrachthoudende verenigingen (intercommunales, ...) opgenomen. NOOZO is tevreden met een totaal van 76 lokale overheden, maar adviseert om alle centrumsteden in de steekproef op te nemen. Ongeveer een kwart van de Vlamingen woont in één van de 13 centrumsteden.<sup>ii</sup> Een grote groep internetgebruikers heeft dus baat bij de toegankelijkheid van deze websites. Het effect van het toezicht is hierbij mogelijks groter dan bij een kleinere gemeente.

De steekproef omvat 57 onderwijsinstellingen waaronder kleuteronderwijs, lager onderwijs, middelbaar onderwijs, hoger onderwijs, deeltijds kunstonderwijs, volwassenonderwijs en overkoepelende organisaties. We zijn tevreden met deze diversiteit. Daarnaast zijn de vzw's in de steekproef zowel op verenigingen als op de ruime welzijnssector gericht. Dat vinden we goed.

### Aanbevelingen

- ✓ NOOZO heeft geen fundamentele opmerkingen over de grootte van de steekproef.
- ✓ We adviseren om alle centrumsteden in de steekproef te betrekken.

## 3.3 Spreiding over de beleidsdomeinen

Binnen de steekproeftrekking zit de diversiteit aan diensten en domeinen goed. NOOZO heeft hierover geen fundamentele opmerkingen.

### 3.4 Essentiële diensten of diensten specifiek gericht op personen met een handicap

Sommige publieke organisaties zijn verplicht om hun websites en applicaties toegankelijk te maken als ze een dienst leveren die essentieel is voor het publiek of die specifiek gericht is op personen met een handicap.

#### Websites

We vinden het ook goed dat de website van NOOZO tot de steekproef behoort. We vragen om van de volgende organisaties de website toe te voegen aan de steekproef voor vereenvoudigde screening:

- erkende zorgverstrekkers;
- multidisciplinaire teams;
- diensten ondersteuningsplan;
- bijstandsorganisaties;
- academische ziekenhuizen;
- [Infino](#) en [MyFamily](#);
- [het waarderingsplatform](#) voor voorzieningen;
- [Vlaamse sociale bescherming](#);
- eerstelijnszones;
- gezinszorg en aanvullende thuiszorg;
- zorgkassen;
- hulpdiensten en infolijnen, zoals bijvoorbeeld de lokale politie, Tele-onthaal, Zelfmoordlijn, Awel, JAC, Nupraatikerover.

Het [Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap](#) (VAPH) is opgenomen in de steekproef voor de vereenvoudigde screening. Gezien het belang van de website en de loketfunctie voor personen met een handicap vragen we beide diepgaand te screenen.

Ook [Visit Flanders- Toerisme Vlaanderen](#) is opgenomen in de steekproef voor de vereenvoudigde screening. Personen met een

handicap zoeken op deze website informatie over toegankelijkheid tijdens een vakantie of uitstap in Vlaanderen. We vragen om deze website daarom diepgaand te screenen.

De website van het Vlaams Mensenrechteninstituut is opgenomen in de steekproef voor de vereenvoudigde screening. We vragen om hierbij zeker de pagina's over de werking van de [geschillenkamer](#) en het uploaden van documenten te checken. Deze pagina's worden door personen met een handicap gebruikt om hun eigen zaak op te volgen.

In de steekproef worden er soms specifieke pagina's van websites opgenomen, bijvoorbeeld de pagina Gezondheidsprobleem van de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB). Personen met een handicap moeten ook zichzelf kunnen inschrijven als werkzoekende, vacatures bekijken of zelf een vacature plaatsen. Sommige personen met een handicap plaatsen bijvoorbeeld een vacature voor een persoonlijk assistent op de website en willen tussen de geregistreeerde werkzoekenden kunnen zoeken naar een potentiële kandidaat. Daarom vragen we om de monitoring niet te beperken tot deze specifieke pagina's. Besteed aandacht aan de meest relevante pagina's voor personen met een handicap, maar controleer ook andere pagina's.

## Applicaties

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

- De [itsme applicatie](#):  
Internetgebruikers hebben deze applicatie 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. We vragen ook dat [Mijn Burgerprofiel](#) wordt toegevoegd aan de steekproef.

- [De Recycle applicatie](#):  
Blinde en slechtziende personen gebruiken deze vaak als alternatief voor de ontoegankelijke papieren afvalkalender. Helaas is de toegankelijkheid van de applicatie erop achteruit gegaan, waardoor de applicatie niet meer bruikbaar is.
- [De Lijn applicatie](#).

In de huidige steekproef wordt er gekozen om 4 applicaties met twee verschillende besturingssystemen te controleren. In totaal worden er 8 screenings uitgevoerd. We adviseren om van 8 applicaties telkens één besturingssysteem te controleren. Zo kan er een grotere variatie aan applicaties gemonitord worden, maar blijft het aantal screenings hetzelfde.

## Aanbevelingen

- ✓ We vragen om enkele websites toe te voegen aan de steekproef voor eenvoudige screening. De focus ligt daarbij op:
  - erkende zorgverstrekkers;
  - multidisciplinaire teams;
  - diensten ondersteuningsplan;
  - bijstandsorganisaties;
  - academische ziekenhuizen;
  - Infino en MyFamily;
  - hulpdiensten en infolijnen;
  - zorgkassen;
  - het waarderingsplatform voor voorzieningen;
  - de Vlaamse sociale bescherming.
- ✓ 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.

- ✓ We vragen om de volgende applicaties toe te voegen aan de steekproef.
  - Itsme;
  - Mijn Burgerprofiel;
  - De Lijn;
  - Recycle.
- ✓ We adviseren om van 8 applicaties telkens één besturingssysteem te controleren. Zo kan er een grotere variatie aan applicaties gemonitord worden, maar blijft het aantal screenings hetzelfde.

## 4. Tegemoetkomen aan de noden voor toegankelijkheid

---

Websites en applicaties kunnen bepaalde drempels voor personen met een handicap verlagen of wegnemen. Soms kan het gebruik van een applicatie of website ervoor zorgen dat een persoon kan participeren. Soms is er geen alternatief voor een online toepassing. Veel personen met een handicap gebruiken dan ook bepaalde websites en applicaties om hun inclusie, participatie en zelfstandigheid te bevorderen. Die inclusie, participatie of zelfstandigheid kan vallen of staan door de toegankelijkheid van de websites en applicaties. De toegankelijkheid is dus een noodzaak.

Personen met een handicap hebben verschillende digitale toegankelijkheidsnoden:

- vinden van informatie;
- gebruiken van digitale loketten;
- invulformulieren kunnen gebruiken;
- digitaal documenten kunnen ondertekenen;
- opvolgen van eigen dossiers (Mijn Burgerprofiel, Mijn VAPH, ...).

Op dit moment zijn deze noden niet vervuld. Personen met een handicap botsen nog dagelijks op ontoegankelijke websites. Ook uit een [jaarverslag](#) van 2021 blijkt dat ruim twee jaar na de deadline van de [Europese digitale toegankelijkheidsrichtlijn](#) 45.6 procent van de gecontroleerde websites en applicaties nog steeds ontoegankelijk was. Er is dus een grondige inhaalbeweging nodig.

Daarbovenop ligt de lat laag voor voor een website om als toegankelijk erkend te worden. Experts beoordelen de websites op een aantal toegankelijkheidscriteria. Als een website meer dan 50 procent van de toegankelijkheidscriteria schendt, wordt die als ontoegankelijk geklasseerd. NOOZO vindt deze drempel te laag. De volledige toegankelijkheid van websites is essentieel. Een ontoegankelijk detail kan ervoor zorgen dat de hele webpagina onbruikbaar is. We benadrukken dat de aanpak van deze ontoegankelijke details de toegankelijkheid sterk kan verbeteren.

## Aanbeveling

- ✓ Verhoog het aantal criteria waaraan een website of applicatie moet voldoen om als toegankelijk beschouwd te kunnen worden.

## **5. Maak de monitoring bruikbaar**










---

De rapporten van de diepgaande screenings zijn publiek, maar een overzicht is niet beschikbaar. Voor internetgebruikers is het nuttig om te kunnen raadplegen welke websites en applicaties gecontroleerd werden. Zo kunnen ze het rapport gebruiken om hun eigen ervaring kracht bij te zetten bij de inzending van een klacht.

In 2023 benadrukte NOOZO in [een advies over digitale inclusie](#) al het belang van duidelijke communicatie over de monitoring. We ontvangen het signaal dat organisaties waarvan de website gescreend werd duidelijke communicatie misten. Een rapport van een vereenvoudigde screening oogt zeer complex. We ontvingen zelf na de monitoring van 2021 een rapport. Het rapport is voor



een webredacteur zonder voorkennis moeilijk te begrijpen omdat het jargon en technische elementen bevat. Daarnaast worden toegankelijke en ontoegankelijke elementen door elkaar opgelijst. Dit is verwarrend. Het rapport maakt het daarom moeilijk voor de webredacteurs om samen met de websitebouwers correcties op een efficiënte manier door te voeren.

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

Figuur 1 Screenshot van het toegankelijkheidsrapport van de NOOZO website

Daarnaast versterkt een complex rapport het vooroordeel dat webtoegankelijkheid een ingewikkelde zaak is. Webredacteurs raken hierdoor ontmoedigd. Zorg voor duidelijke communicatie met een begrijpelijk en bruikbaar rapport na controle van een website of applicatie. Dit stelt webredacteurs in staat om de juiste stappen te ondernemen.

Bijkomend ontvingen we signalen dat organisaties waarvan de website werd gescreend in 2021 moesten wachten op hun rapport. We willen de Vlaamse overheid aanmoedigen om de rapporten zo snel mogelijk te publiceren. Hoe sneller de Vlaamse overheid de rapporten ter beschikking stelt van de eigenaars van de websites en applicaties, hoe sneller zij ermee aan de slag kunnen gaan. Als de rapporten pas later verstuurd worden, bestaat het risico dat ze al verouderd zijn. Dit motiveert organisaties niet om met de feedback aan de slag te gaan.

Bijkomend is er nood aan een helpdesk waar ontvangers van een toegankelijkheidsrapport terecht kunnen met hun vragen. Toon

webredacteurs stap voor stap hoe ze hun website toegankelijk 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.

Een goede opvolging van de screening zorgt voor een grotere kans op succes. Vraag eigenaars van websites na 3 maanden welke inspanningen ze geleverd hebben om de toegankelijkheid te verbeteren. Zo worden webredacteurs herinnerd en aangemoedigd om blijvende knelpunten toch recht te zetten.

## Aanbevelingen

- ✓ Zorg voor een publiek overzicht van alle rapporten van de screenings.
- ✓ Bezorg de organisaties zo snel mogelijk het rapport van de screenings.
- ✓ Zorg voor duidelijke communicatie met een begrijpelijk en bruikbaar rapport na controle van een website of applicatie. Zo zijn webredacteurs en websitebouwers in de mogelijkheid om structurele verbeteringen te doen.
- ✓ Bied ondersteuning na de aflevering van het toegankelijkheidsrapport.
- ✓ Moedig organisaties van websites aan om met de resultaten van de monitoring aan de slag te gaan. Herinner hen na drie maanden aan hun opdracht.

## 6. Communiceer breed

---

De steekproef is vrij beperkt. Er worden 4 verschillende applicaties getest. [De Digimeter](#) toont dat Vlamingen gemiddeld 90 applicaties op hun smartphone hebben. We begrijpen dat de steekproef een limiet heeft, maar er zijn duidelijk meer applicaties die belangrijk zijn voor personen met een handicap dan er in de steekproef passen. Daarnaast zijn er ook geen gesloten informatieplatforms (intranetten) opgenomen in de steekproef. Werknemers met een handicap hebben nood aan een toegankelijk intranet om hun werk uit te voeren.

De limiet van de steekproef neemt niet weg dat personen met een handicap dagelijks op ontoegankelijke websites en applicaties buiten de steekproef botsen. Daarom vragen we om alle organisaties achter de websites, applicaties en intranetten die binnen het toepassingsgebied van de Europese digitale toegankelijkheidsrichtlijn vallen aan te spreken op hun verantwoordelijkheid. Wijs hen op het belang van webtoegankelijkheid en hun rol hierin.

Breng hen 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.

We vragen ook om private organisaties en bedrijven aan te moedigen om werk te maken van toegankelijkheid. In art. 21 van het [VN-Verdrag Handicap](#) wordt benadrukt dat Staten die Partij zijn private organisaties, massamedia en informatieverstrekkers moeten aansporen om hun online informatie toegankelijk te maken voor personen met een handicap. Daarbovenop zullen in 2025 ook specifieke bedrijven aan toegankelijkheidseisen moeten voldoen. De [European Accessibility Act](#) verplicht producten en diensten voor

personenvervoer, bussen, ticket- en registratiemachines en e-commerce toegankelijk te maken. Hoewel er al hard gewerkt wordt achter de schermen, zijn wij bezorgd dat veel websites in 2025 nog ontoegankelijk zullen zijn. NOOZO vraagt de Vlaamse regering om tijdig alle sectoren aan te sporen.

Ter illustratie: in Frankrijk geldt de toegankelijkheidsverplichting bijvoorbeeld niet enkel voor overheden en organisaties van algemeen belang, maar ook voor bedrijven met een omzet van meer dan 250 miljoen euro.<sup>iii</sup>

## 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.
- ✓ Spoor ook bedrijven en organisaties die niet moeten voldoen aan de Europese Digitale Toegankelijkheidsrichtlijn aan om hun website toegankelijk te maken.

## 7. Zorg voor een duidelijk klachtenpunt

---

De Europese digitale toegankelijkheidsrichtlijn vraagt dat websites een toegankelijkheidsverklaring hebben met informatie over de klachtenprocedure. Een ontoegankelijke website heeft in de praktijk vaak geen verklaring. Voor burgers is het daarom vaak onduidelijk waar ze terecht kunnen met een klacht over een ontoegankelijke website of applicatie. Er zijn op dit moment een aantal meldpunten met weinig bekendheid. NOOZO vraagt dat de Vlaamse overheid een duidelijk meldpunt voorziet waar een klacht opgevolgd kan worden.

Na een klacht horen de eigenaars van de website of applicatie aangesproken te worden. Zo kan een klacht leiden tot een oplossing. Bied hen ondersteuning bij de oplossing. Om de

webredacteurs te motiveren om de toegankelijkheidsfouten recht te zetten, kan hier een termijn op geplakt worden.

Ter illustratie: we zien in Nederland een goede praktijk. Daar kunnen burgers terecht op [de website van DigiToegankelijkheid](#) om een melding te doen van een ontoegankelijke applicatie of website.

## Aanbeveling

- ✓ Maak duidelijk waar burgers met klachten over webtoegankelijkheid terecht kunnen.

## 8. Zorg voor handhaving

---

In een [eerder advies over digitale inclusie](#) stelde NOOZO al vragen bij de handhaving van het webtoegankelijkheidsbeleid. Dat moet gericht zijn op vooruitgang. De toegankelijkheid van websites in Vlaanderen moet verbeteren. Het is niet genoeg om enkel te monitoren. Daarom vinden we het belangrijk om in te zetten op handhaving. Vandaag is het onduidelijk welke maatregelen genomen worden wanneer websites bij een volgende controle slecht scoren. Monitoring lijkt enkel de ontoegankelijkheid van websites in kaart te brengen, zonder garantie dat problemen rond toegankelijkheid worden opgelost.

Onze voorkeur gaat uit naar de rechtzetting van toegankelijkheidsfouten, maar sancties zijn nodig als er geen verbetering komt. Een sanctie kan een geldboete zijn, maar er kan bijvoorbeeld ook een openbare lijst gepubliceerd worden waar ontoegankelijke websites worden opgesomd. Omgekeerd kan er ook een lijst gepubliceerd worden met websites die wel voldoen. Zo kunnen websites pronken met hun inspanningen.

In Frankrijk gebeurt de handhaving financieel. Alle websites en applicaties die binnen het toepassingsgebied liggen en niet voldoen aan de toegankelijkheidswet riskeren een geldboete.<sup>iii</sup>

## Aanbeveling

- ✓ Zet in op handhaving. Voorzie sancties als eigenaars van websites de ontoegankelijkheid van hun website niet verbeteren.

## 9. Geef het goede voorbeeld

---

We vragen de Vlaamse overheid om haar eigen websites, applicaties en intranet toegankelijk te maken. Alleen dan kan de overheid een voorbeeldfunctie opnemen. Zo kunnen andere websitebouwers zich hieraan spiegelen en zich laten inspireren.

We benadrukken hierbij dat toegankelijkheid rechtzetten een duurder en complexer proces is dan toegankelijkheid van bij het begin te garanderen. Vandaag gebeurt het nog te vaak dat pas na de bouw van een website aan toegankelijkheid wordt gedacht. Dan zijn er vaak al structurele fouten ingeslopen die moeilijker zijn op te lossen. Preventie is daarom belangrijk: garandeer toegankelijkheid vanaf het begin van een websiteontwerp.

We vragen dat de Vlaamse overheid toegankelijkheid tot een selectiecriteria maakt bij de aankoop van software. Zet duidelijk in aanbestedingen van de Vlaamse overheid dat toegankelijkheid een vereiste is. Hiertoe behoren ook dienstverleners die werken in opdracht van de overheid. Controleer vervolgens ook of de websitebouwer de belofte van toegankelijkheid kan nakomen, ongeacht wat deze zelf beweert. Ten slotte moet bij de oplevering de toegankelijkheid ook gecheckt worden.

## Aanbevelingen

- ✓ Maak eigen overheidswebsites, applicaties en intranet (volledig) toegankelijk volgens niveau AA van de WCAG.
- ✓ Neem webtoegankelijkheid op als vereiste in aanbestedingen. Check bij oplevering of de belofte is nagekomen.

## 10. Eindnoten

---

<sup>i</sup> Bijlage 1 van de adviesvraag voor NOOZO: toelichting bij de samenstelling van de steekproef voor het toegankelijkheidstoezicht van websites en apps in Vlaanderen

<sup>ii</sup> Centrumsteden. Geraadpleegd op 9 april via <https://gemeentestadsmonitor.vlaanderen.be/over-de-monitor/centrumsteden>

<sup>iii</sup> République Française (2019). Rendre les sites et services numériques accessibles à toutes et à tous. Geraadpleegd op 16 april 2024, van <https://accessibilite.numerique.gouv.fr>