



Whitepaper Digitale Toegankelijkheid & WCAG-Audits

Auditvision
IT-auditors

Uw partner bij
WCAG-Audits

Inhoud

Inleiding	3
Hoofdstuk 1 Wat is WCAG? Een nadere toelichting	4
Hoofdstuk 2 Onze aanpak: van nulmeting tot her-audit	5
Hoofdstuk 3 Veelvoorkomende toegankelijkheidsproblemen in de praktijk	6
Hoofdstuk 4 Wat levert een WCAG-audit op?	7
Hoofdstuk 5 Waarom AuditVision?	8



Inleiding

Digitale toegankelijkheid is een kernwaarde in een inclusieve samenleving. Iedereen – met of zonder beperking – moet volwaardig kunnen deelnemen aan het digitale leven. Websites, apps, formulieren en documenten moeten bruikbaar zijn, ongeacht of iemand blind, slechthorend, kleurenblind, motorisch beperkt of laaggeletterd is.

De wettelijke verplichting is helder, maar veel organisaties worstelen met de uitvoering. Waar begin je? Wat moet je toetsen? Hoe weet je of je voldoet? AudITvision helpt organisaties met een gestructureerde en diepgaande WCAG-audit, gericht op inzicht, verbetering en verantwoording.



Hoofdstuk 1 Wat is WCAG? Een nadere toelichting

De Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) zijn dé internationale standaard voor digitale toegankelijkheid. Ze zijn opgesteld door het World Wide Web Consortium (W3C) en beschrijven hoe digitale content toegankelijk gemaakt moet worden voor mensen met een beperking. WCAG vormt de basis voor wettelijke verplichtingen in onder meer de Europese Unie en is onmisbaar voor organisaties die hun digitale dienstverlening inclusief willen maken.

De vier principes van WCAG (POUR)

1. Perceivable (Waarneembaar)
2. Operable (Bedienbaar)
3. Understandable (Begrijpelijk)
4. Robust (Robuust)

Structuur van de WCAG-richtlijnen

- Niveau A – minimale toegankelijkheid
- Niveau AA – wettelijk vereist
- Niveau AAA – hoog ambitieniveau

WCAG 2.1 versus WCAG 2.2

WCAG 2.2 voegt extra richtlijnen toe voor cognitieve beperkingen en mobiele gebruikers. Hoewel (nog) niet wettelijk verplicht, wordt het aangeraden om hier bij nieuwe projecten rekening mee te houden.

Juridisch kader: wat zegt de wet over digitale toegankelijkheid?

Digitale toegankelijkheid is in de Europese Unie geen vrijblijvende ambitie, maar een wettelijke verplichting. Afhankelijk van het type organisatie en de aangeboden digitale diensten geldt WCAG-naleving als harde eis. Hiernaast de twee belangrijkste kaders:

1. Overheidsorganisaties

Sinds 23 september 2020 zijn alle websites en mobiele applicaties van overheidsorganisaties wettelijk verplicht om te voldoen aan WCAG 2.1 niveau AA. Deze verplichting geldt voor:

- Rijksoverheid, provincies, gemeenten
- Waterschappen en uitvoeringsinstanties
- ZBO's, inspecties en uitvoeringsorganen
- Overheidsinstellingen in onderwijs, zorg en cultuur

Wetgeving:

- Richtlijn (EU) 2016/2102
- In Nederland uitgewerkt via het Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid
- Verantwoording via een toegankelijkheidsverklaring op toegankelijkheidsverklaring.nl

2. Commerciële organisaties – Europese Toegankelijkheidswet (EAA)

Vanaf 28 juni 2025 moeten ook commerciële aanbieders van bepaalde digitale producten en diensten voldoen aan toegankelijkheidseisen. Dit betreft o.a.:

- Webshops en e-commerceplatforms
- Banken en verzekeringsmaatschappijen
- Openbaar vervoer (ook kaartverkoop)
- Telecommunicatieaanbieders
- E-boeken en selfservice-terminals
- Digitale klantenportalen

Wetgeving:

- Europese Toegankelijkheidswet (European Accessibility Act – Richtlijn (EU) 2019/882)
- Nederlandse implementatie via de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte (Wgbh/cz)

Organisaties die onder deze wet vallen moeten kunnen aantonen dat hun digitale aanbod toegankelijk is volgens de geldende normen (op dit moment WCAG 2.1 AA).

Let op: de toezicht op naleving kan via klachten, meldingen en – in de toekomst – handhaving door aangewezen instanties verlopen. Organisaties doen er verstandig aan tijdig te starten met audits en verbetertrajecten om compliant te zijn vóór de wettelijke deadline.



Hoofdstuk 2 Onze aanpak: van nulmeting tot her-audit

Een goede WCAG-audit vraagt om technische deskundigheid én gebruiksperspectief. Bij AudlTvision hanteren we een praktische, gestructureerde aanpak in zes fasen.

Stap 1: Kick-off

De kick-off is een gezamenlijke sessie met uw interne stakeholders: communicatie, ICT, webbeheer, functioneel beheer of leveranciers. We nemen u mee in:

- De wettelijke kaders
- Uw verplichtingen onder de WCAG
- De werkwijze van de audit
- Randvoorwaarden en planning

Samen stellen we vast hoe de audit logisch ingepast kan worden in lopende ontwikkel- of beheersprocessen. Deze fase voorkomt misverstanden later in het traject.

Stap 2: Scopebepaling

Een WCAG-audit is geen allesomvattende toets van elk element. De waarde zit in het gericht onderzoeken van representatieve onderdelen. Wij helpen u met:

- Het afbakenen van de scope (websites, apps, intranet, documenten)
- Selectie van testpagina's op basis van verkeer, inhoudstype, functies
- Overwegingen zoals taalversies, mobiele weergave, interactieve elementen

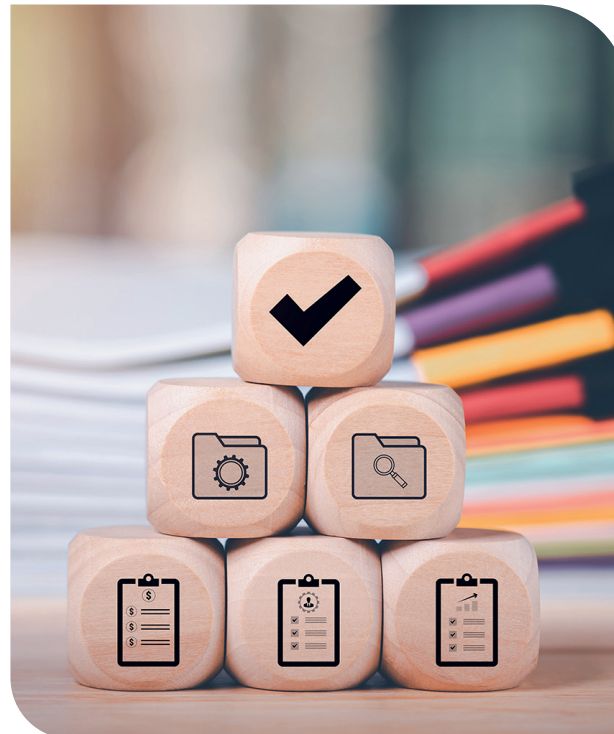
Hiermee creëren we focus en uitvoerbaarheid, zonder af te doen aan representativiteit.

Stap 3: Nulmeting (optioneel)

Voor organisaties die nog geen zicht hebben op hun toegankelijkheidsniveau, bieden wij een nulmeting:

- Toetsing van 3-5 representatieve pagina's
- Eerste scan van de grootste problemen
- Inzicht in type issues en prioriteiten
- Verkenning van tooling en gebruikersimpact

De nulmeting is een snelle manier om interne urgentie te creëren en een inschatting te maken van benodigde verbeterinspanningen.



Stap 4: Volledige toegankelijkheidsaudit

De kern van ons werk is een grondige audit volgens WCAG 2.1 niveau AA. Deze bestaat uit:

- Handmatige toetsing: minimaal 10-15 pagina's per scopeonderdeel op structuur, semantiek, labels, formulieren, foutmeldingen
- Tools: gebruik van axe DevTools, Wave, Lighthouse
- Toetsing gebruikersinteractie: toetsenbordnavigatie, schermlezer tests, vergroting/contrast

Bij elk issue beoordelen we het betrokken succes-criterium, de impact en ernst. Ook nemen we CMS-keuzes, externe scripts en cookiebanners mee.

Stap 5: Rapportage

De uitkomst van de audit wordt vastgelegd in een toegankelijke en bruikbare rapportage:

- Bevindingen per WCAG-criterium
- Toelichting, voorbeelden, screenshots
- Prioritering en oplossingsrichtingen
- Methode van toetsing
- Template voor toegankelijkheidsverklaring

Stap 6: Her-audit en begeleiding

Na doorvoering van verbeteringen voeren wij een hertoets uit. Daarbij controleren we of:

- De oorspronkelijke issues zijn opgelost
- Nieuwe issues zijn ontstaan
- De verklaring kan worden opgesteld of aangepast

Wij begeleiden indien gewenst bij advies aan ontwikkelteams, borging via templates en redactionele instructies.

Hoofdstuk 3 Veelvoorkomende toegankelijkheidsproblemen in de praktijk

Bij vrijwel elke WCAG-audit treffen we dezelfde soort knelpunten aan. Ze lijken klein, maar hebben grote gevolgen voor gebruikers met een beperking – en kunnen leiden tot klachten, uitval en reputatieschade. Hieronder beschrijven we de meest voorkomende toegankelijkheidsproblemen, waarom ze belangrijk zijn en wat eraan te doen is.

1. Onduidelijke linkteksten

Voorbeeld: “klik hier” of “meer info”

Probleem: Gebruikers die met een schermlezer navigeren via een lijst met links krijgen geen context.

Oplossing: Gebruik beschrijvende teksten zoals “lees meer over ons inschrijfproces”.

2. Geen alternatieve teksten bij afbeeldingen

Voorbeeld: Informatieve afbeeldingen zonder alt-attribuut

Probleem: Visueel beperkte gebruikers krijgen geen uitleg over de afbeelding.

Oplossing: Voeg altijd een betekenisvolle alt-tekst toe, tenzij het beeld puur decoratief is.

3. Slecht kleurcontrast

Voorbeeld: Lichtgrijze tekst op witte achtergrond

Probleem: Mensen met slecht zicht of kleurenblindheid kunnen de tekst niet lezen.

Oplossing: Zorg voor minimaal 4.5:1 contrast (of 3:1 bij grote tekst).

4. Niet navigeerbaar met toetsenbord

Voorbeeld: Menu's of formulieren die alleen met een muis te bedienen zijn

Probleem: Gebruikers zonder muis (bijv. door motorische beperking) kunnen de site niet bedienen.

Oplossing: Zorg voor volledige toegang via toetsenbord (tab, enter, pijltjes).

5. Geen of onduidelijke foutmeldingen in formulieren

Voorbeeld: Een foutmelding verschijnt alleen bovenaan het formulier of met een generieke melding

Probleem: Gebruikers weten niet wat ze verkeerd invullen of hoe ze het moeten oplossen.

Oplossing: Toon foutmeldingen bij het juiste veld, benoem de oorzaak en geef herstel instructies.

6. Slechte kopstructuur (heading levels)

Voorbeeld: Gebruik van vetgedrukte tekst in plaats van echte koppen (H1–H6)

Probleem: Schermlezers kunnen de pagina niet logisch structureren, gebruikers verliezen het overzicht.

Oplossing: Gebruik altijd semantisch correcte HTML-koppen in logische volgorde.

7. Onaangepaste PDF's

Voorbeeld: Automatisch gegenereerde formulieren zonder tags of leesvolgorde

Probleem: PDF's zijn niet bruikbaar voor hulptechnologieën

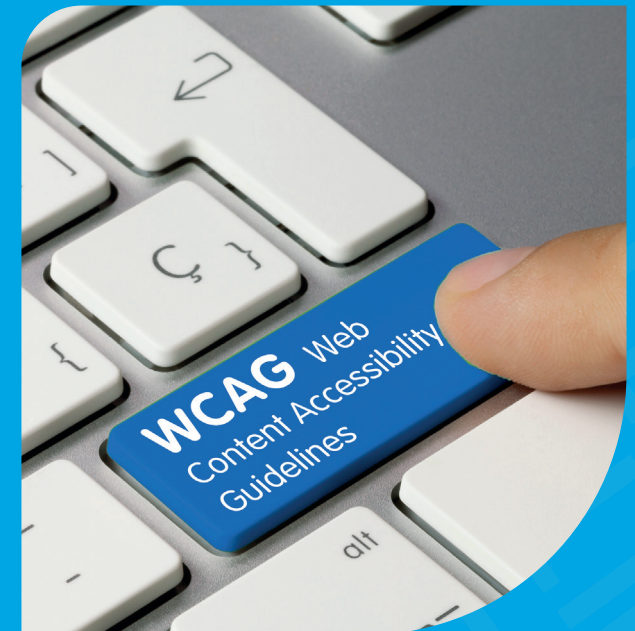
Oplossing: Maak PDF's toegankelijk met tags, kopstructuur, metadata en correct gedefinieerde tabvolgorde.

Oorzaken van deze knelpunten

Veel toegankelijkheidsproblemen ontstaan niet door onwil, maar door blinde vlekken in het proces:

- Gebrek aan kennis bij redacteuren, ontwerpers en ontwikkelaars
- Geen toegankelijkheidseisen bij inkoop van tools of platforms
- Geen tests met hulptechnologieën zoals schermlezers of toetsenbord
- Snel ontwikkeltempo waarin toegankelijkheid geen expliciete teststap is

Door bewustwording, toetsing en begeleiding kunnen deze knelpunten structureel worden opgelost – vaak zonder grote technische ingrepen.



Hoofdstuk 4 Wat levert een WCAG-audit op?

Een WCAG-audit is méér dan een checklist. Het geeft uw organisatie grip op digitale toegankelijkheid en helpt u strategische, juridische en maatschappelijke doelstellingen te realiseren. Hieronder lichten we de belangrijkste opbrengsten toe:

1. Inzicht in uw WCAG-status

U krijgt een volledig en objectief beeld van de toegankelijkheid van uw digitale omgeving. Onze audit brengt per succescriterium (WCAG 2.1 AA) in kaart of uw website, portaal, app of documenten voldoen, en waar de knelpunten zitten. Daarbij maken we onderscheid tussen redactionele, technische en structurele issues. Dit vormt de basis voor gerichte actie.

2. Een concrete en bruikbare verbeterlijst

Onze rapportages bevatten geen abstracte bevindingen, maar duidelijke aanbevelingen. Elk knelpunt is gekoppeld aan:

- Het betreffende WCAG-criterium
 - Screenshots of HTML-fragmenten
 - De ernst en impact (blokkerend, hinderlijk, mild)
 - Praktische oplossingsrichtingen
 - Prioriteiten (quick wins vs. structurele aanpassingen)
- Hiermee kunt u efficiënt aan de slag met herstel.

3. Onderbouwing richting externen

De auditresultaten zijn bruikbaar als verantwoording richting:

- Toezichthouders (zoals Logius of het College voor de Rechten van de Mens)
- Klanten, cliënten en gebruikers
- Partners of subsidieverstrekkers
- Aanbestedingen waarin toegankelijkheid een gunningscriterium is

Indien van toepassing helpen wij u bij het opstellen of actualiseren van de toegankelijkheidsverklaring volgens het verplichte format (voor overheden).

4. Beheersing van juridische en reputatierisico's

Door de komende verplichting onder de Europese Toegankelijkheidswet (vanaf juni 2025) is het zaak om uw digitale toegankelijkheid aantoonbaar op orde te hebben. Organisaties die niet tijdig voldoen, lopen risico op klachten, handhaving of reputatieschade. Onze audit helpt u risico's vroeg te signaleren en beheersmaatregelen te nemen.

5. Strategische meerwaarde voor uw organisatie

Toegankelijkheid is niet alleen een verplichting, maar ook een kans. Uit onderzoek blijkt dat toegankelijke websites:

- Beter scoren in zoekmachines (SEO)
- Gebruiksvriendelijker zijn voor alle doelgroepen
- Leiden tot hogere klanttevredenheid
- Interne processen vereenvoudigen (minder helpdeskvragen)
- Aantrekkelijker zijn voor bredere doelgroepen

Een audit helpt u om toegankelijkheid structureel te integreren in uw digitale strategie – van ontwerp tot beheer.



Hoofdstuk 5 **Waarom AudITvision?**

Bij het uitvoeren van een WCAG-audit is vertrouwen cruciaal. U zoekt een partner die inhoudelijk sterk is, duidelijk communiceert en praktische oplossingen biedt. AudITvision onderscheidt zich op vijf fronten:

Diepgaande WCAG-expertise

Onze auditors zijn gespecialiseerd in digitale toegankelijkheid en beschikken over actuele kennis van WCAG 2.1 én 2.2. We combineren technische knowhow met inzicht in content, gebruikerservaring en wetgeving. Ook hebben we ervaring met complexe platformen (zoals e-health, selfserviceportalen, meertalige websites en overheidsomgevingen).

Heldere en toepasbare rapportages

Onze rapporten zijn geen eindeloze lijsten vol jargon. U ontvangt overzichtelijke bevindingen, per succescriterium gestructureerd, voorzien van voorbeelden, impact, en oplossingsrichtingen. Daardoor kunnen ontwikkelaars en redacteurs direct aan de slag.

Gestructureerde en bewezen aanpak

Onze 6-stappenaanpak – van kick-off tot her-audit – is ontwikkeld op basis van honderden audits. Elke stap is transparant en herhaalbaar. U weet waar u aan toe bent qua planning, resultaat en verwachte inzet.

Praktisch én nauwkeurig

We hanteren een grondige methodiek, maar houden het werkbaar. Geen over-auditing of theoretische kaders, maar realistische adviezen afgestemd op uw situatie. We kijken niet alleen naar wat moet, maar ook naar wat wérkt.

Onafhankelijk en betrouwbaar

AudITvision is volledig onafhankelijk. Wij ontwikkelen of hosten geen websites – we toetsen en adviseren. Daardoor zijn onze beoordelingen objectief, onze aanbevelingen eerlijk en onze belangen volledig gericht op uw succes. Organisaties uit overheid, zorg, onderwijs en bedrijfsleven vertrouwen op onze aanpak.

AudITvision helpt u van bewustwording naar borging – met een rapport waar u écht verder mee kunt.



Businesscase – WCAG-audit bij een landelijke zorgorganisatie

Een grote Nederlandse zorginstelling, actief in langdurige en geestelijke gezondheidszorg, bedient jaarlijks ruim 50.000 cliënten via haar website, cliëntenportaal en digitale formulieren. De organisatie ontving toenemende klachten van cliënten met een visuele beperking over ontoegankelijke formulieren en onduidelijke foutmeldingen in het portaal. Bovendien was er een formele klacht ingediend bij het College voor de Rechten van de Mens over digitale uitsluiting.

Om risico's te beperken en inclusie te bevorderen, schakelde men AudITvision in voor een volledige WCAG 2.1 AA-audit. De focus lag op het publieke platform, het inlogportaal en 15 veelgebruikte PDF's. In overleg werd een representatieve scope vastgesteld, gevolgd

door een technische en redactionele nulmeting. De audit bracht 42 concrete toegankelijkheidsproblemen aan het licht – variërend van ontbrekende alternatieve teksten en ontoegankelijke foutmeldingen tot ontoegankelijke tabstructuren in PDF's.

AudITvision leverde een prioriteitenrapportage met concrete oplossingen. Het interne ICT-team en de webredactie gingen direct aan de slag met onze aanbevelingen. Binnen acht weken werd 90% van de bevindingen opgelost. Tijdens de her-audit werd vastgesteld dat het platform grotendeels conform WCAG 2.1 niveau AA was. AudITvision ondersteunde ook bij het opstellen van een toegankelijke verklaring, inclusief een stappenplan voor resterende punten.

De resultaten? De organisatie werd opgenomen in de Logius toegankelijkheidsmonitor als 'volledig conform'. Er was een merkbare daling van 22% in helpdeskvragen over het portaal, met name van cliënten met een beperking. Ook bij aanbestedingen en samenwerkingen bleek de verklaring een voordeel. Medewerkers voelden zich bovendien beter toegerust dankzij interne bewustwordingssessies.

De investering in toegankelijkheid leidde dus niet alleen tot juridische naleving, maar ook tot klanttevredenheid, reputatiewinst en procesverbetering.



**Meer weten of een
audit aanvragen?
Laat AudITvision u helpen:**

✉ info@auditvision.nl

📞 088 – 123 4567

🌐 www.auditvision.nl

audITvision b.v.

Van der Houven van Oordtlaan 2
7316 AH Apeldoorn

t. 088-2028700

info@auditvision.nl
www.auditvision.nl

AudITvision
IT-auditors

**De expert
in SOC 2**