

8 oktober 2025

Deelonderzoek content

www.flanderijn.nl WCAG 2.2

AA

Flanderijn
Niveau AA

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Onderzoeksresultaat	4
Principe 1 Waarneembaar	6
Richtlijn 1.1 Tekstalternatieven	6
Richtlijn 1.2 Op tijd gebaseerde media	8
Richtlijn 1.3 Aanpasbaar	13
Richtlijn 1.4 Onderscheidbaar	22
Principe 2 Bedienbaar	34
Richtlijn 2.1 Toetsenbordtoegankelijke	34
Richtlijn 2.2 Genoeg tijd	36
Richtlijn 2.3 Toevallen	37
Richtlijn 2.4 Navigeerbaar	38
Richtlijn 2.5 Inputmodaliteiten	40
Principe 3 Begrijpelijk	43
Richtlijn 3.1 Leesbaar	43
Richtlijn 3.2 Voorspelbaar	46
Richtlijn 3.3 Assistentie bij invoer	47
Principe 4 Robuust	53
Richtlijn 4.1 Compatibel	53
Onderzoeksgegevens	58
Opdrachtgever	58
Type onderzoek	58
Onderzoeksdatum	58

Norm	58
Evaluatiemethode	58
Scope van het onderzoek	58
Steekproef	58
Gebruikte technieken	59
Basisniveau van toegankelijkheidsondersteuning	59
Gebruikte softwareversies voor dit onderzoek	59
Afhankelijke technologie	59

Inleiding

Het toegankelijkheidsonderzoek naar Flanderijn is afgerond op 8 oktober 2025. Dit onderzoek bestaat uit twee delen. Het eerst deel laat zien in hoeverre deze op dit moment voldoet aan de internationaal geaccepteerde toegankelijkheidsrichtlijnen (WCAG 2.2). Het tweede deel laat zien in hoeverre Flanderijn voldoet aan EN301549.

Onderzoeksresultaat

Dit deelonderzoek richt zich op de content van de website. In dit onderzoek is alleen de content van de website onderzocht en zodoende zijn dan ook alleen de gerelateerde succescriteria onderzocht, dit zijn er slechts 33 van de 55. Voor een volledig beeld van de toegankelijkheid van de website en voor een volledige toegankelijkheidsverklaring moet dit deelonderzoek worden aangevuld met een onderzoek waar de techniek is onderzocht.

Bij dit deelonderzoek is uitgegaan van de Europese standaard voor toegankelijkheidseisen, de EN 301 549-norm, waarin wordt verwezen naar de internationale toegankelijkheidsrichtlijn WCAG 2.2. Sommige inhoud van websites hoeft op dit moment (nog) niet te voldoen aan de toegankelijkheidseisen. Hiervoor geldt vanuit de Europese richtlijn voor de toegankelijkheid van overheidswebsites en -apps een (tijdelijke) uitzondering. Het is natuurlijk wel aan te raden om de gevonden problemen op te lossen. Bezoekers met een beperking kunnen verminderd gebruik maken van deze inhoud. Blinden en slechtzienden kunnen bijvoorbeeld vaak slecht overweg met ontoegankelijke PDF's en niet-ondertitelde video's zijn nutteloos voor doven en slechthorenden.

Organisaties die zich beroepen op deze uitzondering, moeten in de toegankelijkheidsverklaring aangeven welke maatregelen ter verbetering zijn genomen, welke alternatieven er worden geboden en wanneer wel aan de verplichting zal worden voldaan. Zie voor de volledige uitleg <https://www.digitoegankelijk.nl/wetgeving/specifieke-situaties>.

De onderstaande tabel geeft een overzicht van het aantal succescriteria waar op dit moment aan wordt voldaan: 18 van de 33 succescriteria zijn als voldoende beoordeeld. Op de volgende pagina's worden de gevonden bevindingen per succescriterium toegelicht.

	Niveau A	Niveau AA	Totaal
Waarneembaar	5 / 9	2 / 7	7 / 16
Bedienbaar	6 / 7	2 / 2	8 / 9
Begrijpelijk	2 / 4	1 / 3	3 / 7
Robuust	0 / 1	0 / 0	0 / 1
Totaal	13 / 21	5 / 12	18 / 33

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 eenvoudiger taal.

SUCCESCRITERIUM 1.1.1 (NIVEAU A)

Niet-tekstuele content

Alle niet-tekstuele content die aan de gebruiker wordt gepresenteerd, heeft een tekstalternatief dat een gelijkwaardig doel dient, behalve voor de hierna vermelde situaties.



De onderzochte set webpagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Onderaan de pagina zijn boven de kop "Hulp bij geldzaken" de teksten zoals bijvoorbeeld "Betalen" en "Regeling treffen" in een hyperlink element genest, maar de teksten zijn met een <h4> kop element opgesteld. Voor de koppen zijn naamloze <svg> elementen geplaatst waardoor het als een naamloze afbeelding wordt opgelezen. Een mogelijke oplossing is om bijvoorbeeld het <svg> element te laten voorzien van een role="presentation" attribuut.

<https://www.flanderijn.nl/betalen/>

<https://www.flanderijn.nl/betalen/toeslagenaffaire>



De onderzochte set webpagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Naast de kop "Als eerste op de hoogte?" staat een informatief icoon dat met behulp van het `role="img"` attribuut een `` element is geworden. Maar het `aria-label=""` attribuut is leeg waardoor de afbeelding als een naamloze afbeelding wordt opgelezen. Een mogelijke oplossing is om bijvoorbeeld het `role="img"` attribuut en het `aria-label=""` attribuut te verwijderen.

<https://www.flanderijn.nl/trainingen/>

Onder de kop "Samenwerking met Pactis vakopleidingen" staat een logo van Pactis. Het logo van Pactis heeft geen volledig tekstalternatief. Het logo van Pactis heeft als alternatieve tekst "Pactis ". In het logo is nog de tekst "Het is wat het is" te lezen. Deze komt nu niet terug in de alternatieve tekst maar is wel belangrijke tekstuele informatie.

<https://www.flanderijn.nl/trainingen/>

Onder de kop "Bent u gedupeerde van de toeslagenaffaire?" staat een informatieve afbeelding met teksten erin verwerkt maar geen volledige alternatieve tekst heeft. Gebruikers krijgen hierdoor niet de juiste informatie van de afbeelding mee. Geef een duidelijke beschrijving van wat visueel leesbaar is in de afbeelding.

<https://www.flanderijn.nl/betalen/toeslagenaffaire>

Op de onderstaande afbeelding staan informatieve afbeeldingen maar zijn als decoratieve afbeeldingen gecodeerd, doordat er een leeg `alt`-attribuut aan gekoppeld is. Een informatieve afbeelding draagt essentiële informatie over en die informatie moet door iedereen waargenomen kunnen worden: visueel en/of door middel van hulpsoftware, zoals screenreaders. Geef daarom een



De onderzochte set webpagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

alternatieve tekst op dat volledig beschrijft van wat visueel zichtbaar.

<https://www.flanderijn.nl/over-flanderijn/nieuws/onderzoek-flanderijn-bevestigt>



Uitleg van dit succescriterium

Alle belangrijke niet-tekstuele content zoals afbeeldingen, knoppen en formulier invoervelden, moeten een tekstueel alternatief of naam hebben. Dan kan de voorleessoftware van blinde bezoekers die informatie namelijk voorlezen. Voor sommige niet-tekstuele content, zoals video en audio, zijn aparte succescriteria (1.2.1 tot en met 1.2.5). Voor succescriterium 1.1.1 hoeft daarom alleen een beschrijvende naam boven die content geboden te worden.

Voor informatie over CAPTCHA, zie het desbetreffende artikel op onze website: www.accessibility.nl/kennisbank/artikelen/captcha

RICHTLIJN 1.2

Op tijd gebaseerde media

Lever alternatieven voor op tijd gebaseerde media.

SUCCESCRITERIUM 1.2.1 (NIVEAU A)

Louter-geluid en louter-videobeeld (vooraf opgenomen)

Voor media met vooraf opgenomen louter-geluid en vooraf opgenomen louter-videobeeld is het volgende waar, behalve als de audio of video een media-alternatief voor tekst is en duidelijk als zodanig is gelabeld:



De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium.

Er zijn geen problemen gevonden.



Uitleg van dit succescriterium

Dit succescriterium heeft betrekking op alles wat alleen geluid is (dus zonder beeld) of alleen videobeeld (dus zonder geluid). Hiervoor dient een volledig uitgeschreven tekst te worden geboden, zodat dezelfde informatie ook voor dove en blinde bezoekers beschikbaar is. Bij alleen videobeeld mag ook een geluidspoor worden geboden, waarmee alle visuele informatie aan blinde bezoekers wordt voorgelezen.

Zie voor meer informatie ons artikel over online video op:
www.accessibility.nl/kennisbank/videotutorial

SUCCESCRITERIUM 1.2.2 (NIVEAU A)

Ondertiteling voor doven en slechthorenden (vooraf opgenomen)

Er worden ondertitels voor doven en slechthorenden geleverd voor alle vooraf opgenomen audiocontent in gesynchroniseerde media, behalve als het mediabestand een media-alternatief is voor tekst en duidelijk als zodanig is gelabeld.



De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium.

Er zijn geen problemen gevonden.



Uitleg van dit succescriterium

Voor alle gesproken tekst en andere belangrijke geluiden in een video dient ondertiteling geboden te worden. Op die manier is de informatie ook beschikbaar voor bezoekers die doof of slechthorend zijn. Er is een uitzondering, waarbij geen ondertiteling geboden hoeft te worden: als concreet is aangegeven dat de video een media-alternatief is voor de tekst op de pagina én de video ook niet meer informatie geeft dan die tekst.

Zie voor meer informatie ons artikel over online video op:
www.accessibility.nl/kennisbank/videotutorial

SUCCESCRITERIUM 1.2.3 (NIVEAU A)

Audiodescriptie of media-alternatief (vooraf opgenomen)

Er wordt een alternatief voor op tijd gebaseerde media of audiodescriptie van de vooraf opgenomen videocontent geleverd voor gesynchroniseerde media, behalve als het mediabestand een media-alternatief is voor tekst en duidelijk als zodanig is gelabeld.



De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium.

Er zijn geen problemen gevonden.



Uitleg van dit success criterium

Audiodescriptie is gesproken tekst die is toegevoegd aan het standaard audiospoor om belangrijke visuele details te beschrijven, die niet vanuit het standaard audiospoor alleen te begrijpen zijn. Vaak kan audiodescriptie in een videospeler aan of uit worden gezet. De audiodescriptie is belangrijk voor blinde bezoekers, die niet kunnen zien wat in beeld gebeurt/verschijnt.

Voor succescriterium 1.2.3 (niveau A) zijn twee uitzonderingen, waarbij geen audiodescriptie nodig is:

1. Er wordt een uitgeschreven transcript geboden. Dit transcript dient alle informatie in de video (dus beeld en geluid) in de juiste volgorde bevatten.
2. Als concreet is aangegeven dat de video een media-alternatief is voor de tekst op de pagina én de video ook niet meer informatie geeft dan die tekst.

LET OP: bovenstaande uitzonderingen gelden niet voor succescriterium 1.2.5 (niveau AA).

Zie voor meer informatie ons artikel over online video op: www.accessibility.nl/kennisbank/videotutorial

SUCCESCRITERIUM 1.2.4 (NIVEAU AA)

Ondertitels voor doven en slechthorenden (live)

Er worden ondertitels voor doven en slechthorenden geleverd voor alle live audiocontent in gesynchroniseerde media.



De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium.

Er zijn geen problemen gevonden.



Uitleg van dit succescriterium

Voor alle gesproken tekst en andere belangrijke geluiden in een live video dient ondertiteling geboden te worden. Het doel van dit succescriterium is om mensen die doof of slechthorend zijn in staat te stellen live video's te bekijken.

SUCCESCRITERIUM 1.2.5 (NIVEAU AA)

Audiodescriptie (vooraf opgenomen)

Er wordt een audiodescriptie geleverd voor alle vooraf opgenomen videocontent in gesynchroniseerde media.



De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium.

Er zijn geen problemen gevonden.



Uitleg van dit succescriterium

Audiodescriptie is gesproken tekst die is toegevoegd aan het standaard audiospoor om belangrijke visuele details te beschrijven, die niet vanuit het standaard audiospoor alleen te begrijpen zijn. Vaak kan audiodescriptie in een videospeler aan of



Uitleg van dit successcriterium

uit worden gezet. De audiodescriptie is belangrijk voor blinde bezoekers, die niet kunnen zien wat in beeld gebeurt/verschijnt.

In tegenstelling tot succes criterium 1.2.3 (niveau A), is er voor succes criterium 1.2.5 (niveau AA) geen uitzondering mogelijk en dient altijd audiodescriptie geboden te worden (indien nodig).

Zie voor meer informatie ons artikel over online video op:
www.accessibility.nl/kennisbank/videotutorial

RICHTLIJN 1.3

Aanpasbaar

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

SUCCESSCRITERIUM 1.3.1 (NIVEAU A)

Info en relaties

Informatie, structuur, en relaties overgebracht door presentatie kunnen door software bepaald worden of zijn beschikbaar in tekst.



De onderzochte set webpagina's voldoet niet aan dit successcriterium.

De tekst "Aanhef *" boven de radiobuttons is niet gekoppeld aan de radiobuttons zelf. Gebruik hiervoor een <fieldset> en een <legend> element. Het <legend> element is voor de vraag en in het <fieldset> element staan de antwoorden.



De onderzochte set webpagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

<https://www.flanderijn.nl/nieuwsbrief-aanmelden/>

Wanneer een bezoeker onder de kop "Betalen" op de knop "Overzicht opvragen" drukt verschijnt rechts een nieuw content met daarin een formulier in beeld. Bijvoorbeeld de radiobuttons van "Per e-mail" en "Per post" zijn niet gekoppeld aan de vraag.

<https://www.flanderijn.nl/betalen/>

Op de volgende pagina zijn een aantal teksten opgemaakt als kop maar dit is niet in de code aangegeven zoals bijvoorbeeld "Verwerken van persoonsgegevens". De teksten zijn dik gedrukt gemaakt door middel van het element. Een kop moet altijd het kop-element hebben, bijvoorbeeld een <h2> kop element. Wanneer deze kop met een kop-element wordt opgemaakt, wordt de structurele informatie die de tekst geeft ook overgedragen aan hulpsoftware.

<https://www.flanderijn.nl/privacyverklaring/>

Onderaan de pagina zijn boven de kop "Hulp bij geldzaken" de teksten zoals bijvoorbeeld "Betalen" en "Regeling treffen" in een hyperlink element genest, maar de teksten zijn met een <h4> kop element opgemaakt terwijl het geen koppen zijn. Een mogelijke oplossing is om bijvoorbeeld de kop element te verwijderen.

<https://www.flanderijn.nl/betalen/>

<https://www.flanderijn.nl/betalen/toeslagenaffaire>

Wanneer een bezoeker onder de kop "Betalen" op de knop "Betaling uitstellen" drukt verschijnt een formulier in beeld. De tekst "1. Voorstel uitgestelde betaling" is visueel als kop opgemaakt van de onderliggende content dat zichtbaar wordt als



De onderzochte set webpagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

een bezoeker op de knop drukt. Maar de tekst zelf is niet met een kop-element opgemaakt.

<https://www.flanderijn.nl/betalen/>

Op onderstaande pagina komen subkoppen voor die visueel als subkoppen zijn opgemaakt met bijvoorbeeld het `` en/of het `` element in plaats van dat het met een kop element is opgemaakt.

<https://www.flanderijn.nl/algemene-voorwaarden/> (Zie bijvoorbeeld de subkop "Artikel 2 Toepassingsgebied" onder de kop "B. Algemene bepalingen".)

Onder de knop "Locaties" staan een lijst met plaatsnamen. De plaatsnamen zijn in een `<button>` element genest, maar ze zijn ook visueel als kop opgemaakt van de onderliggende content maar niet als zodanig in de HTML-code aangegeven.

<https://www.flanderijn.nl/contact/>

Onder de knop "Locaties" staan een lijst met plaatsnamen. Wanneer een bezoeker op een plaatsnaam drukt verschijnt extra content. In de extra content kan een bezoeker op de knop "Alle gegevens" drukken om extra content te lezen. In de extra content zijn teksten visueel als kop opgemaakt maar niet in de HTML-code aangegeven.

<https://www.flanderijn.nl/contact/>

Dit type probleem komt op meerdere pagina's voor.

Onder de visuele kop "Functionaris Gegevensbescherming" is een paragraaf opgemaakt met behulp van het `` element, maar



De onderzochte set webpagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

dit element is slechts bedoeld om een specifieke semantische betekenis mee te geven in plaats van een volledige paragraaf vorm te geven.

<https://www.flanderijn.nl/privacyverklaring/>

Wanneer een bezoeker onder de kop "Betalen" op de knop "Betaling uitstellen" drukt verschijnt een formulier in beeld. Wanneer een bezoeker op de knop "1. Voorstel uitgestelde betaling" drukt, verschijnt extra content. Als in de extra content het vraagteken achter de tekst "Dossiernummer" de toetsenbordfocus krijgt of een muisbediening staat erop, verschijnt een toelichting. Deze toelichting is verborgen voor de hulpsoftware doordat het is voorzien van een `aria-hidden="true"` attribuut. Bezoekers die afhankelijk zijn van bijvoorbeeld een voorleessoftware krijgen deze informatie niet mee.

<https://www.flanderijn.nl/betalen/>

Op onderstaande pagina komt een lijst voor die niet als lijst is gecodeerd. Wanneer de lijst met een lijstelement, zoals `` of ``, wordt opgemaakt, dan wordt de structurele informatie die de tekst geeft ook overgedragen aan hulpsoftware.

<https://www.flanderijn.nl/algemene-voorwaarden/> (Zie bijvoorbeeld onder de kop "A. Definities".)

<https://www.flanderijn.nl/over-flanderijn/nieuws/beslagvrije-voet> (Zie de visuele lijst onder de kop "Waarop is de beslagvrije voet gebaseerd?")

In de PDF zijn er op veel plaatsen gebruik gemaakt van lege `<p>` elementen voor de opmaak van de tekst in plaats van dat het met de opmaak van het document is vormgegeven naar wens.



De onderzochte set webpagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

[https://www.flanderijn.nl/downloads/
Voorbeeld_B2B_ingebrekestelling_.pdf](https://www.flanderijn.nl/downloads/Voorbeeld_B2B_ingebrekestelling_.pdf)

In de PDF-document zijn teksten opgemaakt als kop maar dit is niet in de code aangegeven zoals bijvoorbeeld: "Achterstand". Een kop moet altijd een heading-tag hebben, bijvoorbeeld H2. Wanneer deze kop met een heading-tag wordt opgemaakt wordt de structurele informatie die de tekst geeft ook overgedragen aan hulpsoftware.

[https://www.flanderijn.nl/downloads/
Voorbeeld_B2B_ingebrekestelling_.pdf](https://www.flanderijn.nl/downloads/Voorbeeld_B2B_ingebrekestelling_.pdf)



Uitleg van dit successcriterium

Alle informatie die visueel wordt overgedragen, dient ook tekstueel of semantisch (in betekenisvolle code) te worden overgedragen. Op deze manier kan de informatie ook aan blinde bezoekers worden voorgelezen. Let in het bijzonder op het volgende:

Gebruik correcte lijstmaak, namelijk `` voor ongeordende lijsten en `` voor geordende lijsten. Maak lijstitems op met `` elementen. Gebruik `<dl>`, `<dt>` en `<dd>` voor definitielijsten.

Maak alle koppen correct op, namelijk met `<h1>` tot en met `<h6>` elementen. Gebruik `<caption>` voor de kop van een tabel en `<legend>` voor de kop van een groep (`<fieldset>`) formulervelden.



Uitleg van dit successcriterium

Gebruik `<table>` voor datatabellen. Maak rij- en kolomkoppen op met `<th>` en datacellen met `<td>`. Voeg zo nodig het attribuut `scope` of de attributen `id` en `headers` toe om associaties te maken. Zeer eenvoudige datatabellen van 2 kolommen, zonder kolomkoppen hebben geen rijkoppen nodig.

Bied namen aan invoervelden en groepeer bij elkaar horende velden.

SUCCESCRITERIUM 1.3.2 (NIVEAU A)

Betekenisvolle volgorde

Als de volgorde waarin content wordt gepresenteerd van invloed is op zijn betekenis, kan een betekenisvolle leesvolgorde door software bepaald worden.



De onderzochte set webpagina's voldoet niet aan dit successcriterium.

Op de volgende pagina staan contentblokken. Sommige content die hiërarchisch gesproken onder de kop hoort te staan is in de code echter boven deze kop geplaatst. Hierdoor gaat deze relatie tussen de kop en de rest van de content verloren. Zie bijvoorbeeld de afbeelding boven de kop "Ronde tafel Flanderijn: samen in gesprek over sociaal incasseren" dat te vinden is onder de kop "Laatste nieuws van Flanderijn".

<https://www.flanderijn.nl/>

<https://www.flanderijn.nl/betalen/> (Zie bijvoorbeeld onder de kop "Lees ook")

Dit type probleem komt op meerdere pagina's voor.



Uitleg van dit success criterium

Content dient in een betekenisvolle volgorde in de broncode te staan. De voorleessoftware van blinde bezoekers kan de informatie dan correct voorlezen. Een voorbeeld waarbij dit verkeerd gaat: wanneer op een vraagteken-icoon wordt geklikt, verschijnt visueel naast het icoon een uitleg. Deze informatie staat in de broncode echter onderaan de pagina en niet direct onder het icoon. Hierdoor kan de informatie niet direct worden voorgelezen aan blinde bezoekers.

Voor HTML-pagina's is de leesvolgorde te testen door de website zonder stylesheets te bekijken. In Firefox kan dit door in het menu te gaan naar: Beeld - Paginastijl - Geen Stijl. In Safari voor macOS moet het ontwikkelaar menu toegevoegd in de menu balk. Vervolgens kan daarbinnen de optie "Stijlen uitschakelen" gekozen worden. Het "Ontwikkelaar" menu item tonen: Ga naar "Safari > voorkeuren", in het tabblad algemeen vink de optie "Toon ontwikkelaar menu in de menubalk" aan.

SUCCESSCRITERIUM 1.3.3 (NIVEAU A)

Zintuiglijke eigenschappen

Instructies die geleverd worden om content te begrijpen en te bedienen zijn niet alleen afhankelijk van zintuiglijke eigenschappen van componenten zoals vorm, omvang, visuele locatie, oriëntatie of geluid.



De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit success criterium.

Er zijn geen problemen gevonden.



Uitleg van dit success criterium

Instructies mogen niet alleen afhankelijk zijn van vorm, omvang, locatie, oriëntatie of geluid. Meer toelichting:

Vorm:

Denk aan bijvoorbeeld een legenda: informatie door stippellijnen, driehoeken etc. dient ook tekstueel overgebracht te worden.

Omvang:

Bijvoorbeeld: hoe groter een zoekwoord getoond wordt, hoe meer resultaten er voor zijn. Die informatie dient ook tekstueel te worden overgebracht.

Locatie:

'Links vind je gerelateerde artikelen' is bijvoorbeeld niet te begrijpen voor blinde bezoekers, tenzij 'gerelateerde artikelen' ook bovenaan die lijst met artikelen staat.

Symbolen en iconen:

Bied altijd een goed tekstueel alternatief, zodat de informatie ook aan blinde bezoekers kan worden voorgelezen (zie ook succescriterium 1.1.1)

Geluid:

Dit komt niet vaak voor. Denk bijvoorbeeld aan geluid dat aangeeft dat een quiz-vraag goed is beantwoord. Deze informatie dient ook tekstueel te worden geboden.

Oriëntatie:

Dit komt ook niet vaak voor. Denk aan bijvoorbeeld een icoon dat schuin een andere betekenis heeft, dan rechtopstaand.



Uitleg van dit successcriterium

Voor eisen met betrekking tot kleur zie Richtlijn 1.4.

SUCCESSCRITERIUM 1.3.5 (NIVEAU AA)

Inputdoel identificeren

Het doel van elk invoerveld waarmee informatie over de gebruiker wordt verzameld, kan door software worden bepaald.



De onderzochte set webpagina's voldoet niet aan dit successcriterium.

In het formulier is het mogelijk om een autocomplete-functionaliteit toe te voegen op diverse velden. Dat is op dit moment niet gedaan. Zie <https://www.w3.org/TR/WCAG21/#input-purposes> voor een overzicht van velden waar een autocomplete aan gekoppeld dient te worden.

<https://www.flanderijn.nl/nieuwsbrief-aanmelden/>

<https://www.flanderijn.nl/betalen/toeslagenaffaire>

Wanneer een bezoeker onder de kop "Betalen" op de knop "Overzicht opvragen" drukt verschijnt rechts een nieuw content met daarin een formulier in beeld. Bijvoorbeeld het invoerveld van "E-mailadres" heeft geen `autocomplete=""` attribuut.

<https://www.flanderijn.nl/betalen/>

Wanneer een bezoeker onder de kop "Betalen" op de knop "Betaling uitstellen" drukt verschijnt een formulier in beeld. Wanneer een bezoeker op de knop "2. Persoonsgegevens" drukt zijn er invoervelden die niet zijn voorzien van een `autocomplete=""` attributen.



De onderzochte set webpagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

<https://www.flanderijn.nl/betalen/>

Dit type probleem komt op meerdere pagina's voor



Uitleg van dit succescriterium

Het doel van elk invoerveld waarmee informatie over de gebruiker wordt verzameld, kan door software worden bepaald wanneer:

- De invoervelden een doel dienen dat is geïdentificeerd in de paragraaf Inputdoelen voor componenten van de gebruikersinterface; en
 - De content wordt geïmplementeerd met technologieën waarmee de verwachte betekenis van de gegevens van het invoerformulier kan worden geïdentificeerd.
-

RICHTLIJN 1.4

Onderscheidbaar

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

SUCCESCRITERIUM 1.4.1 (NIVEAU A)

Gebruik van kleur

Kleur wordt niet als het enige visuele middel gebruikt om informatie over te brengen, een actie aan te geven, tot een reactie op te roepen of een visueel element te onderscheiden.



De onderzochte set webpagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Wanneer de checkbox van "Ik ben geen robot" de toetsenbordfocus krijgt verandert de randkleur van de checkbox van kleur, namelijk van zwart naar blauw. Geef naast kleur ook een tweede visuele hint zodat de kleuren te onderscheiden zijn voor bijvoorbeeld mensen die kleurenblind zijn.

<https://www.flanderijn.nl/nieuwsbrief-aanmelden/>

<https://www.flanderijn.nl/betalen/toeslagenaffaire>

<https://www.flanderijn.nl/betalen/betalen-en-regelen/repayment-in-instalments/>

Wanneer een bezoeker onder de kop "Betalen" op de knop "Overzicht opvragen" drukt verschijnt rechts een nieuw content met daarin een formulier in beeld. Als de checkbox "Ik ben geen robot" de toetsenbordfocus krijgt is dat alleen zichtbaar door de kleurverandering.

<https://www.flanderijn.nl/betalen/>

Dit type probleem komt op meerdere pagina's voor



Uitleg van dit succescriterium

Als informatie alleen wordt overgebracht door kleurverschillen, dan kan deze informatie mogelijk niet waargenomen worden door slechtziende of kleurenblinde bezoekers. Het is daarom van belang dat de informatie ook op een andere, niet-kleurafhankelijke manier wordt overgebracht.



Uitleg van dit successcriterium

Voorbeelden:

- Zorg dat een link niet alleen door middel van een ander kleurgebruik herkenbaar is als link, maar tevens door onderstreping of een andere visuele hint.
- Bied informatie over de verkeerd ingevulde formulierelden niet alleen door middel van kleur (“de rode velden zijn verkeerd ingevuld”), maar ook tekstueel.

Dit successcriterium richt zich specifiek op kleurperceptie. Andere vormen van perceptie worden behandeld in Richtlijn 1.3 inclusief softwarematige toegang tot kleur en andere codering van visuele presentatie.

SUCCESSCRITERIUM 1.4.2 (NIVEAU A)

Geluidsbediening

Als een geluidswaergave op een webpagina automatisch meer dan 3 seconden speelt, is er of een mechanisme beschikbaar om de geluidswaergave te pauzeren of te stoppen, of er is een mechanisme beschikbaar om het geluidsvolume onafhankelijk van het overall systeemvolume te regelen.



De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit successcriterium.

Er zijn geen problemen gevonden.



Uitleg van dit successcriterium

Omdat blinde bezoekers met voorleessoftware de website laten voorlezen, kan geluid dat automatisch afspeelt zeer storend zijn. Het beste is om geluid nooit automatisch te laten afspelen. Als dit toch wordt gedaan, zorg er dan voor dat het geluid binnen 3 seconden stopt of dat het gestopt/gebauwd kan worden met een knop aan het begin van de pagina. Een knop om het volume zachter te zetten of helemaal uit is ook een goede oplossing.

SUCCESSCRITERIUM 1.4.3 (NIVEAU AA)

Contrast (minimum)

De visuele weergave van tekst en afbeeldingen van tekst heeft een contrastverhouding van ten minste 4,5:1, behalve in de volgende gevallen:



De onderzochte set webpagina's voldoet niet aan dit successcriterium.

Een aantal teksten hebben een te laag contrast met de achtergrond. Wanneer het contrast te laag is, kan tekst slecht leesbaar zijn voor bezoekers met een visuele beperking. Het contrast moet bij tekst minstens 4,5:1 zijn. Is de tekst groter dan 18 punt (=24 pixels) of 14 punt (=18,66 pixels) in combinatie met dik gedrukt dan dient het contrast ten minste 3:1 te zijn.

Rechts onderaan de webpagina is een logo van WhatsApp zichtbaar. Wanneer een bezoeker erop drukt verschijnt een pop-up. In de pop-up hebben de witte letters van de knop "Start WhatsApp gesprek" met de groene achtergrond een contrastverhouding van 2:1.

<https://www.flanderijn.nl/>



De onderzochte set webpagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Naast de kop "Dagvaarding ontvangen?" staat een afbeelding van een video. Wanneer een bezoeker erop drukt verschijnt een YouTube video in een pop-up. De grijze kleur van de ondertiteling heeft met de donkergrijze achtergrond een contrastverhouding van 1.9:1.

<https://www.flanderijn.nl/betalen/>

Wanneer een bezoeker onder de kop "Betalen" op de knop "Betaling uitstellen" drukt verschijnt een formulier in beeld. Bijvoorbeeld de witte tekst "1. Voorstel uitgestelde betaling" heeft met de grijze achtergrond een contrastverhouding van 2.8:1. Zie bijvoorbeeld ook de knop "2. Persoonsgegevens".

<https://www.flanderijn.nl/betalen/>

<https://www.flanderijn.nl/betalen/toeslagenaffaire> (Zie de witte letters van de tabelkoppen)

Wanneer een bezoeker onder de kop "Betalen" op de knop "Betaling uitstellen" drukt verschijnt een formulier in beeld. Wanneer een bezoeker op de knop "1. Voorstel uitgestelde betaling" drukt, verschijnt extra content. In de extra content hebben de grijze letters van bijvoorbeeld de tekst "Dossier" met de lichtblauwe achtergrond een contrastverhouding van 2.4:1. Zie bijvoorbeeld ook de tekst "Betaaldatum".

<https://www.flanderijn.nl/betalen/>

In de informatieve afbeeldingen hebben de witte letters van de teksten zoals bijvoorbeeld "Hoe kan Schuldenwijzer je helpen?" met de groene achtergrond een contrastverhouding van 1.6:1.

<https://www.flanderijn.nl/betalen/toeslagenaffaire>



De onderzochte set webpagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Op de onderstaande pagina hebben de witte letters op de informatieve afbeeldingen met staafdiagrammen een te laag contrast. Bijvoorbeeld de witte letters van de tekst "50%" heeft met de lichtblauwe achtergrond een contrastverhouding van 1.4:1.

<https://www.flanderijn.nl/over-flanderijn/nieuws/onderzoek-flanderijn-bevestigt>

De grijze teksten in de onderstaande PDF-document hebben met de witte achtergrond een contrastverhouding van 3.9:1.

https://www.flanderijn.nl/downloads/Voorbeeld_B2B_ingebrekestelling_.pdf

Dit type probleem komt op meerdere pagina's voor



Uitleg van dit succescriterium

Het doel van dit succescriterium is om voldoende contrast te bieden tussen de tekstkleur en de achtergrondkleur, zodat de tekst goed kan worden gelezen door kleurenblinde of slechtziende bezoekers.

Met het gratis programma Contrast Analyser is het mogelijk om het contrast te meten. Meer informatie: www.accessibility.nl/kennisbank/tools/kleurcontrast.

SUCCESCRITERIUM 1.4.5 (NIVEAU AA)

Afbeeldingen van tekst

Als de gebruikte technologieën de visuele weergave tot stand kunnen brengen, wordt tekst gebruikt in plaats van afbeeldingen van tekst om informatie over te brengen, behalve in de volgende gevallen:



De onderzochte set webpagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Wanneer tekst in een afbeelding staat, kan deze niet worden aangepast aan de wens van bezoekers die een visuele beperking hebben. Plaats informatieve tekst daarom niet in een afbeelding. Zie de afbeelding onder de kop "Minnelijke schulden".

<https://www.flanderijn.nl/betalen/toeslagenaffaire>

<https://www.flanderijn.nl/over-flanderijn/nieuws/onderzoek-flanderijn-bevestigt> (Zie de afbeeldingen boven de kop "Deel dit nieuws via:")



Uitleg van dit succescriterium

Voor bezoekers met een visuele beperking is het belangrijk dat tekst met HTML wordt geplaatst en niet op afbeeldingen. Tekst in HTML is namelijk met een eigen stylesheet naar wensen op te maken. In een eigen stylesheet kies je bijvoorbeeld voor- en achtergrondkleur, lettertype of lettergrootte, zodat de tekst aangepast wordt aan jouw wensen.

Een manier waarop dit eenvoudig kan worden getest, is door alles op de webpagina te selecteren (CTRL + a / Cmd + a). Doordat alles geselecteerd wordt, is direct te zien welke tekst op afbeeldingen staat en welke in HTML.

Dynamisch aanpassen

Content kan zonder verlies van informatie of functionaliteit en zonder te scrollen worden weergegeven in twee dimensies nadat de gebruiker inzoomt.



De onderzochte set webpagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Als de website bekeken wordt in een schermresolutie van 1280px bij 1024px en ingezoomd is op 400% dan is de content van de cookiebanner niet volledig lees- en zichtbaar.

<https://www.flanderijn.nl/>

Als de website bekeken wordt in een schermresolutie van 1280px bij 1024px en ingezoomd is op 400% dan is de webpagina niet volledig lees- en zichtbaar doordat de boodschap: "Bericht ontvangen van Flanderijn of u wilt betalen? We krijgen meldingen ..." volledig in beeld staat.

<https://www.flanderijn.nl/>

Naast de kop "Dagvaarding ontvangen?" staat een afbeelding van een video. Wanneer een bezoeker erop drukt verschijnt een YouTube video in een pop-up. Als de website bekeken wordt in een schermresolutie van 1280px bij 1024px en ingezoomd is op 400% dan is de sluitknop van de pop-up niet zichtbaar. Ook de bedieningsknoppen van de videospeler zijn niet zichtbaar.

<https://www.flanderijn.nl/betalen/>

Als de website bekeken wordt in een schermresolutie van 1280px bij 1024px en ingezoomd is op 400% en een bezoeker drukt op de WhatsApp knop dan is de content van de geopende content van WhatsApp niet volledig lees- en zichtbaar.

<https://www.flanderijn.nl/betalen/>



De onderzochte set webpagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Als de website bekeken wordt in een schermresolutie van bijvoorbeeld 1280px bij 1024px en ingezoomd is op 400% dan kan een bezoeker bijvoorbeeld op de knop "Amsterdam" drukken, maar er gebeurt niks. Een bezoeker die afhankelijk is van de schermvergroting kan niet de aanvullende informatie tot zich nemen.

<https://www.flanderijn.nl/contact/>

Als de website bekeken wordt in een schermresolutie van 1280px bij 1024px en ingezoomd is op 400% en de toetsenbordfocus komt in het invoerveld van "Geboortedatum 2" dan verschijnt een kalender in beeld. De kalender is niet volledig lees- en zichtbaar.

<https://www.flanderijn.nl/betalen/toeslagenaffaire>

<https://www.flanderijn.nl/betalen/betalen-en-regelen/repayment-in-instalments/>

Dit type probleem komt op meerdere pagina's voor



Uitleg van dit succescriterium

Content kan zonder verlies van informatie of functionaliteit en zonder te scrollen worden weergegeven in twee dimensies voor:

- Verticaal scrolbare content met een breedte gelijk aan 320 CSS-pixels;
- Horizontaal scrolbare content met een hoogte gelijk aan 256 CSS-pixels;



Uitleg van dit successcriterium

- Met uitzondering van delen van de content die voor het gebruik of de betekenis een tweedimensionale lay-out vereisen.

320 CSS-pixels zijn gelijk aan een beginbreedte van het weergavekader van 1280 CSS-pixels bij 400% zoom. Voor webcontent die ontworpen is om horizontaal te scrollen (bijv. verticale tekst), zijn de 256 CSS-pixels gelijk aan een beginbreedte van het weergavekader van 1024 CSS-pixels bij 400% zoom.

Voorbeeld van content die een tweedimensionale lay-out vereisen, zijn afbeeldingen, kaarten, schema's, video's, games, presentaties, gegevenstabellen en interfaces waarbij de werkbalken zichtbaar moeten blijven tijdens het manipuleren van de content.

SUCCESCRITERIUM 1.4.11 (NIVEAU AA)

Niet-tekstueel contrast

De visuele weergave van componenten en grafische objecten hebben een contrastverhouding van ten minste 3:1 ten opzichte van aangrenzende kleuren.



De onderzochte set webpagina's voldoet niet aan dit successcriterium.

Rechts onderaan de webpagina is een logo van WhatsApp zichtbaar. De groene kleur van de knop heeft met de grijze



De onderzochte set webpagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

achtergrond een contrastverhouding van 1.5:1 in plaats van minimaal 3.0:1.

<https://www.flanderijn.nl/>

Rechts onderaan de webpagina is een logo van WhatsApp zichtbaar. De witte kleur van de WhatsApp logo heeft met de lichtgroene achtergrond een contrastverhouding van 2:1 in plaats van minimaal 3.0:1.

<https://www.flanderijn.nl/>

Naast de kop "Dagvaarding ontvangen?" staat een afbeelding van een video. Wanneer een bezoeker erop drukt verschijnt een YouTube video in een pop-up. Wanneer een bezoeker met de toetsenbordbediening navigeert in het <iframe> element dan verschijnt een lichtblauw rand om bijvoorbeeld de knop "Afspelen". De blauwe rand heeft op verschillende plekken (diverse achtergrond) een te laag contrastverhouding. Minimaal 3.0:1 is nodig.

<https://www.flanderijn.nl/betalen/>

Naast de kop "Dagvaarding ontvangen?" staat een afbeelding van een video. Wanneer een bezoeker erop drukt verschijnt een YouTube video in een pop-up. De witte kleur van de sluitknop heeft met de gele achtergrond een contrastverhouding van 1.8:1.

<https://www.flanderijn.nl/betalen/>

Wanneer een bezoeker onder de kop "Betalen" op de knop "Betaling uitstellen" drukt verschijnt een formulier in beeld. Wanneer de knop "1. Voorstel uitgestelde betaling" de toetsenbordfocus krijgt verschijnt een blauw rand om de knop



De onderzochte set webpagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

heen. De blauwe rand heeft met de grijze achtergrond een contrastverhouding van 2.1:1.

<https://www.flanderijn.nl/betalen/>

Dit type probleem komt op meerdere pagina's voor



Uitleg van dit successcriterium

De visuele weergave van het volgende heeft een contrastverhouding van ten minste 3:1 ten opzichte van aangrenzende kleuren:

- Componenten van de gebruikersinterface
Visuele informatie die vereist is om componenten van de gebruikersinterface en statussen te identificeren, met uitzondering van inactieve componenten of componenten waarvan de weergave van het component wordt bepaald door de user agent en niet wordt aangepast door de auteur;
 - Grafische objecten
Delen van afbeeldingen die vereist zijn om de content te begrijpen, behalve wanneer een specifieke weergave van afbeeldingen essentieel is voor de informatie die wordt overgebracht.
-

PRINCIPE 2

Bedienbaar

componenten van de gebruikersinterface en navigatie moeten bedienbaar zijn.

RICHTLIJN 2.1

Toetsenbordtoegankelijke

Maak alle functionaliteit beschikbaar vanaf een toetsenbord.

SUCCESCRITERIUM 2.1.2 (NIVEAU A)

Geen toetsenbordval

Als de toetsenbordfocus met de toetsenbordinterface verplaatst kan worden naar een component van de pagina, dan kan de focus ook met alleen de toetsenbordinterface weer van dat component weg worden bewogen, en, als er meer nodig is dan de standaard pijl- of tabtoetsen of andere standaard methoden om de focus te verplaatsen, dan wordt de gebruiker geïnformeerd over de manier waarop de focus kan worden verplaatst.



De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium.

Er zijn geen problemen gevonden.



Uitleg van dit succescriterium

Het mag nooit zo zijn dat een bezoeker "vast" komt te zitten, wanneer hij of zij met het toetsenbord navigeert. Denk bijvoorbeeld aan een menu, waar men niet meer uit kan 'tabben'.

Dit succescriterium kan getoetst worden door de gehele website enkel te bedienen met het toetsenbord. Gebruik de toetsen 'Tab',



Uitleg van dit successcriterium

'Enter', 'Spatie' en in sommige gevallen de pijltoetsen (bijvoorbeeld bij keuzerondjes in een formulier) om door de website te navigeren.

SUCCESSCRITERIUM 2.1.4 (NIVEAU A)

Sneltoetsen tekentoets

Wanneer een sneltoets in content wordt geïmplementeerd door alleen letters (inclusief hoofd- kleine letters), interpunctietekens, cijfers of symbolen te gebruiken, kan de sneltoets worden uitgezet of opnieuw worden toegewezen aan bijv. Ctrl of Alt toets.



De onderzochte set webpagina's voldoet niet aan dit successcriterium.

Naast de kop "Dagvaarding ontvangen?" staat een afbeelding van een video. Wanneer een bezoeker erop drukt verschijnt een YouTube video in een pop-up. Deze videospeler voldoet niet aan dit successcriterium omdat deze gebruik maakt van bediening door sneltoetsen. Als de focus in dit iframe staat dan is bijvoorbeeld de video te pauzeren door op de letter 'K' te drukken. Deze functie werkt ook als de focus op een ander onderdeel in het iframe staat. Dit is niet toegestaan. De oplossing is de embedcode van de YouTube-video aanpassen zodat de bediening met tekentoetsen uit staat. De eigenschap die toegevoegd moet worden aan de embedcode is 'disablekb=1'.

<https://www.flanderijn.nl/betalen/>



Uitleg van dit success criterium

Wanneer een sneltoets in content wordt geïmplementeerd door alleen letters (inclusief hoofd- kleine letters), interpunctietekens, cijfers of symbolen te gebruiken, geldt ten minste een van de volgende zaken:

- Uitzetten
Er is een mechanisme beschikbaar waarmee de sneltoets kan worden uitgezet;
- Opnieuw toewijzen
Er is een mechanisme beschikbaar om de sneltoets opnieuw toe te wijzen aan één of meerdere niet-afdrukbare tekens (bijv. Ctrl, Alt, enz.);
- Alleen actief bij focus
De sneltoets voor een component van de gebruikersinterface is alleen actief wanneer op dat betreffende component wordt gefocust.

RICHTLIJN 2.2

Genoeg tijd

Geef gebruikers genoeg tijd om content te lezen en te gebruiken.

SUCCESSCRITERIUM 2.2.2 (NIVEAU A)

Pauseren, stoppen, verbergen

Voor alle bewegende, knipperende, scrollende of automatisch actualiserende informatie gelden alle volgende zaken:



De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium.

Er zijn geen problemen gevonden.



Uitleg van dit succescriterium

Bewegende, knipperende, scrollende of automatisch actualiserende content, kan bezoekers afleiden bij het gebruik van de rest van de pagina. Voorkom dit type content of bied de mogelijkheid om de beweging te stoppen of te pauzeren.

Voor eisen gerelateerd aan knipperende of flitsende content zie Richtlijn 2.3.

RICHTLIJN 2.3

Toevallen

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

SUCCESCRITERIUM 2.3.1 (NIVEAU A)

Drie flitsen of beneden drempelwaarde

Webpagina's bevatten niets wat meer dan drie keer flitst in enige periode van één seconde of de flits is beneden de algemene flits- en rodeflitsdrempelwaarden.



De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium.

Er zijn geen problemen gevonden.



Uitleg van dit successcriterium

Voorkom sterk flitsende content. Dit kan epilepsie aanvallen veroorzaken bij sommige bezoekers.

RICHTLIJN 2.4

Navigeerbaar

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

SUCCESCRITERIUM 2.4.2 (NIVEAU A)

Paginatitel

Webpagina's hebben titels die het onderwerp of doel beschrijven.



De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit successcriterium.

Er zijn geen problemen gevonden.



Uitleg van dit successcriterium

Bied een duidelijke, beschrijvende titel voor webpagina's. Gebruik hiervoor in HTML het title element. Een goede titel is belangrijk voor bezoekers met verschillende beperkingen. Het biedt een belangrijk hulpmiddel bij het navigeren door de website; men weet direct waar een pagina over gaat.

SUCCESCRITERIUM 2.4.4 (NIVEAU A)

Linkdoel (in context)

Het doel van elke link kan bepaald worden uit enkel de linktekst of uit de linktekst samen met zijn door software bepaalde linkcontext, behalve daar waar het doel van de link een dubbelzinnige betekenis zou kunnen hebben voor gebruikers in het algemeen.



De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium.

Er zijn geen problemen gevonden.



Uitleg van dit succescriterium

Bied een duidelijke linktekst, die aangeeft waar de link naartoe verwijst. Wees voorzichtig met links als 'klik hier' en 'lees verder'. Deze zijn alleen toegestaan, wanneer de omliggende context voldoende extra toelichting biedt. Denk hierbij aan de zin waar de link in staat of de kolomkop in een tabel. Het beste is echter om de linktekst zelf duidelijk genoeg te maken, zodat een blinde bezoeker direct weet waar een link naartoe verwijst, wanneer hij van link naar link 'springt'.

SUCCESCRITERIUM 2.4.6 (NIVEAU AA)

Koppen en labels

Koppen en labels beschrijven het onderwerp of doel.



De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium.

Er zijn geen problemen gevonden.



Uitleg van dit success criterium

De koppen en labels (in een formulier) dienen altijd een goede beschrijving te bieden van het doel of onderwerp. Dit is belangrijk voor bezoekers met verschillende beperkingen: goede koppen en labels zijn essentieel om de content (snel) te kunnen begrijpen. Blinde bezoekers kunnen bijvoorbeeld een overzicht opvragen van alle koppen op de pagina en op die manier snel een beeld krijgen van de inhoud.

Voorbeeld: een kop als "Meer informatie" kan een betere beschrijving krijgen. Bijvoorbeeld "Meer informatie over voorleessoftware".

RICHTLIJN 2.5

Inputmodaliteiten

Maak het eenvoudiger voor gebruikers om de functionaliteit te gebruiken met andere inputs dan alleen het toetsenbord.

SUCCESSCRITERIUM 2.5.3 (NIVEAU A)

Label in naam

Een component met een label dat tekst of afbeeldingen van tekst bevat, bevat de naam met de tekst die visueel wordt weergegeven.



De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit success criterium.

Er zijn geen problemen gevonden.



Uitleg van dit successcriterium

Bij componenten van de gebruikersinterface met labels die tekst of afbeeldingen van tekst bevatten, bevat de naam de tekst die visueel wordt weergegeven.

Een best practice is om de naam te laten beginnen met de tekst van het label.

SUCCESSCRITERIUM 2.5.8 (NIVEAU AA)

Doelgrootte (Minimum)

De grootte van het doel voor invoer met een aanwijzer (muis) is ten minste 24 bij 24 CSS-pixels, behalve in de volgende gevallen:

- Afstand:
Ondermaatse/te kleine doelen (minder dan 24 bij 24 CSS-pixels) zijn zo gepositioneerd dat als een cirkel met een diameter van 24 CSS-pixels gecentreerd is op het omhulsel van elk doel, de cirkels elkaar of een ander doel niet overlappen of de cirkel van een ander ondermaats/te klein doel niet kruisen
- Equivalent:
De functionaliteit kan worden bereikt via een andere bediening op dezelfde pagina die aan dit criterium voldoet
- Inline:
Het doel bevindt zich in een zin of de grootte ervan is anders beperkt door de regelhoogte van niet-doeltekst
- User agent controle:
De grootte van het doel wordt bepaald door de user agent en is niet gewijzigd door de auteur
- Essentieel:
Een bepaalde presentatie van het doel is essentieel of wettelijk vereist voor de overgebrachte informatie.



De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium.

Er zijn geen problemen gevonden.



Uitleg van dit succescriterium

De grootte van het doel voor invoer met een aanwijzer (muis) is ten minste 24 bij 24 CSS-pixels, behalve in de volgende gevallen:

- Afstand:
Ondermaatse/te kleine doelen (minder dan 24 bij 24 CSS-pixels) zijn zo gepositioneerd dat als een cirkel met een diameter van 24 CSS-pixels gecentreerd is op het omhulsel van elk doel, de cirkels elkaar of een ander doel niet overlappen of de cirkel van een ander ondermaats/te klein doel niet kruisen
 - Equivalent:
De functionaliteit kan worden bereikt via een andere bediening op dezelfde pagina die aan dit criterium voldoet
 - Inline:
Het doel bevindt zich in een zin of de grootte ervan is anders beperkt door de regelhoogte van niet-doeltekst
 - User agent controle:
De grootte van het doel wordt bepaald door de user agent en is niet gewijzigd door de auteur
 - Essentieel:
Een bepaalde presentatie van het doel is essentieel of wettelijk vereist voor de overgebrachte informatie.
-

PRINCIPE 3

Begrijpelijk

Informatie en de bediening van de gebruikersinterface moeten begrijpelijk zijn.

RICHTLIJN 3.1

Leesbaar

Maak tekstcontent leesbaar en begrijpelijk.

SUCCESCRITERIUM 3.1.1 (NIVEAU A)

Taal van de pagina

De standaard menselijke taal van elke webpagina kan door software bepaald worden.



De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium.

Er zijn geen problemen gevonden.



Uitleg van dit succescriterium

Geef de belangrijkste taal van pagina's aan, zodat voorleessoftware van blinde bezoekers de informatie op de pagina correct kan voorlezen.

Voor HTML pagina's dient de taal aangegeven te worden met een 'lang' attribuut:
<html lang="nl">



Uitleg van dit success criterium

Gebruik op XHTML pagina's zowel het xml:lang als het lang attribuut:

```
<html xml:lang="nl" lang="nl">
```

De taalcodes voor veelgebruikte talen: Engels: "en" of "en-US", Duits: "de", Frans: "fr", Fries: "fy". Zie voor overige taalcodes: <http://xml.coverpages.org/iso639a.html>

SUCCESSCRITERIUM 3.1.2 (NIVEAU AA)

Taal van onderdelen

De menselijke taal van elke passage of zin in de content kan door software bepaald worden, behalve waar het gaat om eigennamen, technische termen, woorden van onbepaalde taal en woorden of zinsdelen die deel zijn gaan uitmaken van het jargon van de onmiddellijk omringende tekst.



De onderzochte set webpagina's voldoet niet aan dit success criterium.

Als het formulier op onderstaande pagina leeg verstuurd wordt, krijg je geen goede foutmelding te zien, alleen een instructie/melding dat bepaalde velden ingevuld dienen te worden en/of verplicht zijn ("This field is required") terwijl de taal van de pagina in het Nederlands is ingesteld. Een mogelijke oplossing is om de linktekst te vertalen naar het Nederlands of dat anderstalige teksten een taalidentificatie krijgen door middel van lang-attribuut.

<https://www.flanderijn.nl/betalen/toeslagenaffaire>



De onderzochte set webpagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

De volgende pagina heeft Engelstalige teksten terwijl de hoofdtaal van de pagina Nederlands is. Zorg ervoor dat deze anderstalige teksten een taalidentificatie krijgen door middel van lang- attribuut of dat ze vertaald worden naar het Nederlands.

<https://www.flanderijn.nl/betalen/betalen-en-regelen/repayment-in-instalments/>

Op de volgende pagina's komt onzichtbare tekst voor in een andere taal dan de rest van de pagina, deze taalwisseling is niet aangegeven met een lang attribuut, het is beter om deze tekst te vertalen naar de standaard taal van de pagina. Dit probleem kan opgelost worden door de onzichtbare tekst te vertalen naar de voertaal van de pagina.

- <https://www.flanderijn.nl/> (na het kiezen van "Translate" in de header is er een combobox, deze heeft de naam: "Widget Language Translate") Dit probleem komt op alle pagina's voor.



Uitleg van dit succescriterium

Wanneer ergens een andere taal wordt gebruikt dan de basistaal van de pagina (zie succescriterium 3.1.1), dient hiervoor in de code een taalwisseling te worden aangegeven. Dan kan voorleessoftware van blinde bezoekers die informatie op de juiste manier voorlezen. Het gaat bij dit succescriterium om zinsdelen of zinnen. Voor 1 woord hoeft geen taalwisseling aangegeven worden. Als een heel menu een andere taal heeft, dient hiervoor wel een taalwisseling te worden aangegeven.



Uitleg van dit success criterium

Voor HTML pagina's dient de taalwisseling aangegeven te worden met een 'lang' attribuut. Bijvoorbeeld:

```
<p>Hieronder volgt de informatie in het Engels:</p>  
<p lang="en">First, there is...</p>
```

Gebruik op XHTML pagina's zowel het xml:lang als het lang attribuut:

```
<p xml:lang="en" lang="en">First, there is...</p>
```

De taalcodes voor veelgebruikte talen: Engels: "en" of "en-US", Duits: "de", Frans: "fr", Fries: "fy".

RICHTLIJN 3.2

Voorspelbaar

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

SUCCESCRITERIUM 3.2.4 (NIVEAU AA)

Consistente identificatie

Componenten die dezelfde functionaliteit hebben binnen een verzameling webpagina's worden consistent geïdentificeerd.



De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit success criterium.

Er zijn geen problemen gevonden.



Uitleg van dit successcriterium

Een onderdeel van de interface, dient altijd met dezelfde naam te worden aangeduid. Let er bijvoorbeeld op dat een contactpagina in het menu niet de ene keer 'contact' en de andere keer 'vraag stellen' wordt genoemd.

RICHTLIJN 3.3

Assistentie bij invoer

Help gebruikers om fouten te vermijden en ze te verbeteren.

SUCCESCRITERIUM 3.3.1 (NIVEAU A)

Fout identificatie

Als een invoerfout automatisch ontdekt wordt, dan wordt het onderdeel waar de fout zit geïdentificeerd en de fout wordt tekstueel aan de gebruiker meegedeeld.



De onderzochte set webpagina's voldoet niet aan dit successcriterium.

Als een formulier niet juist verstuurd wordt, terwijl de foutmelding alleen door de browser wordt overgebracht, doordat het required attribuut of type="email" (of andere HTML5 waarde) is gebruikt, keuren we het af. De foutmelding wordt niet correct doorgegeven aan hulpsoftware. Minstens is er nog een gewone tekstuele foutmelding nodig om te borgen dat een blinde bezoekers in ieder geval weet waarom het formulier niet verstuurd. Gebruik daarbij goede tekstuele foutmeldingen zoals bijvoorbeeld 'Het verplichte veld "E-mailadres" is niet ingevuld'. Dan wordt er namelijk verwezen naar het veld waar het fout is gegaan en wat er fout is gegaan.



De onderzochte set webpagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

<https://www.flanderijn.nl/nieuwsbrief-aanmelden/>

<https://www.flanderijn.nl/betalen/toeslagenaffaire>

Als het formulier op onderstaande pagina leeg verstuurd wordt, krijg je geen goede foutmelding te zien, alleen een instructie/melding dat bepaalde velden ingevuld dienen te worden en/of verplicht zijn ("This field is required"). Dat is niet afdoende, want er wordt niet beschreven dat er iets fout is gegaan. Een mogelijke oplossing is een foutmelding bijvoorbeeld in de vorm van "Het verplichte veld "Dossiernummer" is niet ingevuld", deze melding beschrijft namelijk dat er iets fout is gegaan.

<https://www.flanderijn.nl/betalen/toeslagenaffaire>



Uitleg van dit succescriterium

Zorg voor goed identificerende foutmeldingen, wanneer een formulier niet kan worden verstuurd. Verwijs tekstueel naar het invoerveld dat niet correct is ingevuld. Vermijd woorden als 'dit veld is verkeerd ingevuld'. Voor blinde bezoekers is het namelijk beter om concreet de naam van het veld te noemen.

Zie voor meer informatie ons artikel over formulieren:
www.accessibility.nl/kennisbank/artikelen/toegankelijke-formulieren-in-webrichtlijnen-2

SUCCESCRITERIUM 3.3.2 (NIVEAU A)

Labels of instructies

Als de content gebruikersinvoer vereist, dan worden labels of instructies geleverd.



De onderzochte set webpagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Wanneer een bezoeker onder de kop "Betalen" op de knop "Overzicht opvragen" drukt verschijnt rechts een nieuw content met daarin een formulier in beeld. Bied bij formulier invoervelden duidelijke labels en instructies, zodat het voor alle bezoekers duidelijk is wat ingevuld dient te worden. Instructies dienen zowel voor ziende bezoekers als voor blinde bezoekers te achterhalen zijn. Een placeholder tekst is niet voldoende, omdat deze weer verdwijnt zodra de gebruiker begint met typen. Zie bijvoorbeeld de instructie van het datumformaat in het invoerveld van "Geboortedatum".

<https://www.flanderijn.nl/betalen/>

Wanneer een bezoeker onder de kop "Betalen" op de knop "Betaling uitstellen" drukt verschijnt een formulier in beeld. Wanneer een bezoeker op de knop "1. Voorstel uitgestelde betaling" drukt, verschijnt extra content. Het invoerveld van "Eurocenten" heeft een placeholder tekst wat geen label met een instructie is.

<https://www.flanderijn.nl/betalen/>



Uitleg van dit succescriterium

Bied bij formulier invoervelden duidelijke labels en instructies, zodat het voor alle bezoekers duidelijk is wat ingevuld dient te worden. Instructie dienen zowel voor ziende bezoekers als voor blinde bezoekers te achterhalen zijn.



Uitleg van dit successcriterium

Zie voor meer informatie ons artikel over formulieren:
www.accessibility.nl/kennisbank/artikelen/toegankelijke-formulieren-in-webrichtlijnen-2

SUCCESSCRITERIUM 3.3.3 (NIVEAU AA)

Foutsuggestie

Als een invoerfout automatisch ontdekt wordt en suggesties voor verbetering bekend zijn, dan worden de suggesties aan de gebruiker geleverd, tenzij dit de beveiliging of het doel van de content in gevaar zou brengen.



De onderzochte set webpagina's voldoet niet aan dit successcriterium.

Wanneer een bezoeker in het invoerveld van "Geboortedatum 2" een datum van vorige week selecteert dan verschijnt een foutmelding zoals bijvoorbeeld: "'17-09-2025" does not conform to "DD/MM/YYYY" format.". Aangezien een bezoeker alleen een datum uit de kalender kan selecteren, geef een mogelijke oplossing weer om het formulier te kunnen invullen en versturen.

<https://www.flanderijn.nl/betalen/toeslagenaffaire>



Uitleg van dit successcriterium

Indien mogelijk is het goed om suggesties te bieden, wanneer een formulier verkeerd is ingevuld. Probeer naast een goed identificerende foutmelding (zie successcriterium 3.3.1), dus ook een suggestie ter verbetering te bieden. Dit mag een algemene suggestie zijn.



Uitleg van dit successcriterium

Bijvoorbeeld: "controleer of het e-mailadres het volgende formaat heeft: naam@domein.nl".

Een concretere suggestie: een suggestie als: "bedoelde u de plaats 'Leiden'?", als 'Lieden' is ingevoerd. Hoewel dit heel goed is, hoeven suggesties uiteraard niet altijd zo concreet geboden te worden.

SUCCESSCRITERIUM 3.3.7 (NIVEAU A)

Overbodige/Onnodige invoer

Informatie die door de gebruiker eerder is ingevoerd of verstrekt en opnieuw moet worden ingevoerd in hetzelfde proces, wordt óf automatisch ingevuld, óf beschikbaar gesteld voor de gebruiker om te selecteren. Met uitzondering van:

- Wanneer opnieuw invoeren van de informatie essentieel is
- Wanneer de informatie vereist is om de beveiliging van de inhoud te waarborgen; of
- Wanneer eerder ingevoerde informatie niet langer geldig is.



De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit successcriterium.

Er zijn geen problemen gevonden.



Uitleg van dit successcriterium

Informatie die door de gebruiker eerder is ingevoerd of verstrekt en opnieuw moet worden ingevoerd in hetzelfde proces, wordt óf



Uitleg van dit successcriterium

automatisch ingevuld, óf beschikbaar gesteld voor de gebruiker om te selecteren. Met uitzondering van:

- Wanneer opnieuw invoeren van de informatie essentieel is
 - Wanneer de informatie vereist is om de beveiliging van de inhoud te waarborgen; of
 - Wanneer eerder ingevoerde informatie niet langer geldig is.
-

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.

SUCCESCRITERIUM 4.1.2 (NIVEAU A)

Naam, rol, waarde

Voor alle componenten van de gebruikersinterface (inclusief, maar niet uitsluitend voor formulierelementen, links en door scripts gegenereerde componenten), kunnen de naam (name) en rol (role), door software bepaald worden; toestanden (states), eigenschappen (properties) en waarden (values) die door de gebruiker ingesteld kunnen worden kunnen door software bepaald worden; en kennisgeving van veranderingen in deze items is beschikbaar voor user agents, met inbegrip van hulptechnologieën.



De onderzochte set webpagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Wanneer een bezoeker de webpagina laadt verschijnt boven het hoofdmenu een waarschuwingstekst met de boodschap: "Bericht ontvangen van Flanderijn of u wilt betalen? We krijgen meldingen ...". Achter de boodschap staat een sluitknop door middel van een visueel "x" icoon, maar de sluitknop heeft geen naam.

<https://www.flanderijn.nl/>



De onderzochte set webpagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Als de website bijvoorbeeld bekeken wordt in een schermresolutie van 1024px bij 768px en ingezoomd is op 200% dan hebben de knoppen naast de knop "Menu" geen namen en in sommige gevallen geen waarden.

<https://www.flanderijn.nl/>

Naast de kop "Dagvaarding ontvangen?" staat een afbeelding van een video. Wanneer een bezoeker erop drukt verschijnt een YouTube video in een pop-up. Het <iframe> element in de pop-up heeft geen naam.

<https://www.flanderijn.nl/betalen/>

Dit type probleem komt op meerdere pagina's voor

In het menu heeft de knop "Inloggen" geen waarde dat aangeeft of de drop down menu is geopend of gesloten. Dit kan opgelost worden met bijvoorbeeld een `aria-expanded=""` attribuut. Dit komt ook voor bij de menu-knop "Translate". De `aria-expanded=""` attribuut komt in de HTML-code tevoorschijn nadat de knop is geactiveerd

<https://www.flanderijn.nl/>

Rechts onderaan de webpagina is een logo van WhatsApp zichtbaar. De knop heeft geen waarde dat aangeeft of het is geopend of gesloten.

<https://www.flanderijn.nl/>

Wanneer een bezoeker onder de kop "Betalen" op de knop "Betaling uitstellen" drukt verschijnt een formulier in beeld. Wanneer een bezoeker op de knop "1. Voorstel uitgestelde



De onderzochte set webpagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

betaling" drukt, verschijnt extra content. Als in de extra content het vraagteken achter bijvoorbeeld de tekst "Dossiernummer" de toetsenbordfocus krijgt of een muisbediening staat erop, verschijnt een toelichting. De status van deze toelichting wordt niet in de HTML-code aangegeven zodat een bezoeker die bijvoorbeeld een voorleessoftware gebruikt niet weet of de extra toelichting is geopend of gesloten.

<https://www.flanderijn.nl/betalen/>

Wanneer een bezoeker onder de kop "Bekijk hier HOE u contact met ons kunt opnemen." op de knop "Open contactformulier" verschijnt een formulier. De knop "Open contactformulier" heeft geen waarde dat aangeeft of het contactformulier is geopend of gesloten. Dit geldt bijvoorbeeld ook voor de knop "Locaties".

<https://www.flanderijn.nl/contact/>

Dit type probleem komt op meerdere pagina's voor

Links onderaan de webpagina is een grijs rand zichtbaar. Wanneer een bezoeker met de muisbediening eroverheen beweegt dan verschijnt de tekst "Cookie Policy" in beeld. Een bezoeker kan erop drukken en de cookiebanner opnieuw inladen om de instellingen te wijzigen. Maar de knop is met javascript interactief gemaakt en heeft geen juiste rol en waarde.

<https://www.flanderijn.nl/>

Onder het menu is bijvoorbeeld de knop "Naar Betalen" genest in een hyperlink element. Maar het hyperlink element is met behulp van `role="img"` attribuut voorzien van een verkeerde rol. Een mogelijke oplossing is om bijvoorbeeld het `role="img"` attribuut te verwijderen.



De onderzochte set webpagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

<https://www.flanderijn.nl/>

Onder het menu is bijvoorbeeld de knop "Naar Betalen" genest in een hyperlink element. Maar het hyperlink element is met behulp van `role="img"` attribuut voorzien en heeft met behulp van het `aria-label` element een verkeerde naam gekregen, namelijk: "Flanderijn betalen, 1100x733, 2022". Deze naam beschrijft niet het doel van het hyperlink element.

<https://www.flanderijn.nl/>

Onder de kop "Vraag en antwoord" staan rechts van de categorieën vragen verzameld in een waarvan de antwoorden in een accordeon menu staan verborgen. De accordeon menu's hebben een `aria-expanded="true"` attribuut terwijl ze niet geopend zijn. De waarde van de knoppen zijn verkeerd weergegeven in de HTML-code die later wel correct in de HTML-code verschijnt nadat de knop is geactiveerd.

<https://www.flanderijn.nl/betalen/>



Uitleg van dit succescriterium

Zorg ervoor dat de naam en rol van onderdelen van de interface door software te begrijpen zijn. Zo is bijvoorbeeld bij `Homepage Accessibility` de rol: link en de naam: 'Homepage Accessibility'. Wanneer echter een afbeelding wordt gebruikt (met JavaScript klikbaar gemaakt) in plaats van een "`<a href=...`", zou de rol niet te achterhalen zijn door software en kan bijvoorbeeld aan blinde bezoekers niet worden voorgelezen dat het hier een link betreft.



Uitleg van dit successcriterium

Voor formulier invoervelden dienen ook de toestanden, eigenschappen en/of waarden door software bepaald te kunnen worden. Dit kan verkeerd gaan, wanneer JavaScript op een foutieve manier wordt toepast.

Meer informatie over het aangeven van de naam, rol, waarde en toestand van HTML elementen: www.w3.org/TR/2012/NOTE-WCAG20-TECHS-20120103/H91

Onderzoeksgegevens

Opdrachtgever

Oto9 B.V.

Type onderzoek

AA

Onderzoeksdatum

8 oktober 2025

Norm

Het digitale product is getest op basis van de WCAG 2.2 & EN301549 richtlijnen.

Evaluatiemethode

Voor deze audit is de WCAG-EM evaluatiemethode gebruikt.

Scope van het onderzoek

- Alle pagina's op www.flanderijn.nl
- Niet de pagina's op <https://go.flanderijn.nl>

Tussen haken staat de motivering om een gedeelte al dan niet mee te nemen. Zie voor meer informatie de evaluatiemethode.

Steekproef

De steekproef bevat de volgende 11 pagina's.

- www.flanderijn.nl
- <https://www.flanderijn.nl/nieuwsbrief-aanmelden/>

- <https://www.flanderijn.nl/privacyverklaring/>
- <https://www.flanderijn.nl/betalen/>
- <https://www.flanderijn.nl/trainingen/>
- <https://www.flanderijn.nl/algemene-voorwaarden/>
- <https://www.flanderijn.nl/betalen/toeslagenaffaire>
- <https://www.flanderijn.nl/over-flanderijn/nieuws/onderzoek-flanderijn-bevestigt>
- <https://www.flanderijn.nl/over-flanderijn/nieuws/beslagvrije-voet>
- <https://www.flanderijn.nl/contact/>
- https://www.flanderijn.nl/downloads/Voorbeeld_B2B_ingebrekestelling_.pdf

Gebruikte technieken

Bij deze audit is er vanuit gegaan dat alle door het W3C gepubliceerde technieken door toegankelijkheid worden ondersteund.

Basisniveau van toegankelijkheidsondersteuning

Gangbare user agents en hulpapparatuur.

Gebruikte softwareversies voor dit onderzoek

- Chrome Browser Versie 140.0.7339.134
- Firefox Browser Versie 143.0.1 (aarch64)
- Voice-Over

Afhankelijke technologie

- HTML5
- CSS
- ECMAScript 5
- DOM
- SVG
- WAI-ARIA
- PDF