

Team Digitale Toegankelijkheid VWS
WCAG-inspectie niveau AA

AVGHelpdesk.nl

Opdrachtgever: Directie Maatschappelijke Ondersteuning,
Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

Website: [AVGHelpdesk.nl](https://www.avghelpdesk.nl).

Datum onderzoek: 9 oktober 2023.

Managementsamenvatting

De website [AVGHelpdesk.nl](https://www.avghelpdesk.nl) is onderzocht op de 50 succescriteria van de Web Content Accessibility Guidelines 2.1 (WCAG 2.1). Websites en apps van de overheid moeten voldoen aan deze criteria, zodat deze ook toegankelijk zijn voor mensen met een functiebeperking. Denk daarbij aan mensen die blind of doof zijn, mensen met concentratiestoornissen of die de muis van een computer niet kunnen gebruiken. In totaal gaat het om een groep van meer dan 4 miljoen mensen in Nederland.

Het betreft hier een onderzoek van de content van de website, dat wil zeggen alle inhoud van de website die door een redacteur geplaatst en beïnvloed kan worden. De techniek van de website is apart onderzocht op de succescriteria voor digitale toegankelijkheid. Dit onderzoek is te vinden op de [website van het Platform Rijksoverheid](#).

Kleine problemen

Uit de audit van de content blijkt dat de content van de website voor een groot deel voldoet aan de eisen van de WCAG 2.1. Bij vijf criteria zijn problemen gevonden, die meestal eenvoudig op te lossen gaan. Het gaat hierbij om de volgende problemen:

- Het gebruik van alt-teksten. Deze teksten zorgen ervoor dat voorleessoftware kan beschrijven wat er op plaatjes staat, of deze plaatjes kan negeren als ze puur decoratief zijn.
- Het gebruik van koppen op pagina's. Deze zorgen ervoor dat mensen die van voorleessoftware gebruikmaken, de structuur van informatie kunnen begrijpen. Dit gaat niet altijd goed. Op webpagina's zijn kopniveaus overgeslagen. In één van de onderzochte documenten zijn slechts deels koppen aangegeven, en kan de software bijvoorbeeld opsommingen en links niet herkennen.
- Verder is in een van de onderzochte documenten de leesvolgorde niet goed ingesteld en is er op een pagina een link gevonden die niet betekenisvol is, waardoor het onduidelijk is waar de link naar verwijst, zeker als bezoekers voorleessoftware gebruiken.

Oplossen van problemen

De problemen die zijn gevonden op de webpagina's zijn meestal eenvoudig op te lossen door de redactie. In een enkel geval zal de bouwer van de website actie moeten ondernemen. Problemen in documenten moeten worden opgelost door de maker. Om dit soort problemen te voorkomen is het verstandig om zo min mogelijk documenten op een website op te nemen. In veel gevallen is het beter om de informatie op een webpagina te plaatsen. Als er toch voor een document wordt gekozen, is het goed om de eisen van digitale toegankelijkheid aan de vormgevers te communiceren.

We adviseren de genoemde problemen op te lossen en de verbeteringen in de toegankelijkheidsverklaring op te nemen. De website voldoet dan aan de eisen van toegankelijkheid en krijgt een A-status in het toegankelijkheidsregister.

Inleiding

Websites van VWS moeten voldoen aan de eisen van digitale toegankelijkheid, zoals die zijn vastgelegd in de [Web Content Accessibility Guidelines 2.1](#) (WCAG). Door te voldoen aan deze richtlijnen wordt voorkomen dat we mensen met een functiebeperking uitsluiten van de informatie van VWS. Het gaat hierbij om een groep van meer dan 4 miljoen mensen in Nederland. Het betreft niet alleen om mensen die blind of slechtziend zijn, maar ook bijvoorbeeld mensen die dyslectisch of kleurenblind zijn en mensen met concentratiestoornissen.

Onderzoek van de content

Met een audit wordt onderzocht of de website voldoet aan de 50 succescriteria van de WCAG. Die eisen betreffen technische eisen als eisen van de content van de website, zoals tekst, foto's en documenten.

De website AVGHelpdesk.nl is gemaakt op het Platform Rijksoverheid Online (PRO). De technische eisen van dit platform zijn onderzocht op digitale toegankelijkheid. Het rapport van dit onderzoek is te vinden op de [website van het Platform Rijksoverheid](#).

Deze audit richt zich daarom uitsluitend op de content van de website, het deel van de website dat redacteurs invoeren en aanpassen. Het gaat daarbij om tekst en foto's, maar ook bijvoorbeeld documenten, video's en documenten. Van al deze content wordt onderzocht of ze voldoen aan de eisen van de WCAG.

Steekproef

Voor de audit is gebruikgemaakt van een steekproef. De resultaten zijn daarom niet uitputtend. Problemen die zijn geconstateerd op de pagina's uit de steekproef kunnen ook op andere pagina's voor komen. Ook zijn de genoemde voorbeelden alleen bedoeld als illustratie van de geconstateerde problemen. Ze kunnen ook binnen de steekproef vaker voor komen. In deze audit is onderzocht of de content voldoet aan de eisen van de Web Content Accessibility Guidelines 2.1 (WCAG 2.1).

De WCAG kent vier basisprincipes waar een website aan moet voldoen:

- Waarneembaar: iedereen moet alle informatie op een website kunnen waarnemen, ook mensen met een functiebeperking.
- Bedienbaar: iedereen moet in staat zijn de website te bedienen, niemand mag van functionaliteiten worden uitgesloten.
- Begrijpelijk: de informatie moet voor iedereen begrijpelijk zijn.
- Robuust: de content van een websites moet kunnen worden gebruikt door een groot scala aan browsers en voorleessoftware en compatibel zijn voor zowel oude als nieuwe software.

Elk basisprincipe van de WCAG is onderverdeeld in verschillende succescriteria. Deze zijn onderverdeeld in drie niveaus: A, AA en AAA, waarbij A de meest basic eisen zijn en AAA de meest geavanceerde eisen. Websites van de overheid moeten voldoen aan de eisen van A en AA. Hieronder vallen 50 succescriteria. In dit onderzoek worden deze succescriteria getoetst.

Samenvatting van de onderzoeksresultaten

De website ikvermoedhuiselijkgeweld.nl is onderzocht op de 50 succescriteria van de WCAG 2.1. De resultaten van dit onderzoek zijn hieronder samengevat.

Onderzoekscores totaal

<i>WCAG-principe</i>	<i>Voldoet</i>
Waarneembaar	17/20
Bedienbaar	16/17
Begrijpelijk	10/10
Robuust	3/3
Totaal	46/50

Waarneembaar

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

Bedienbaar

<i>Criterium</i>	<i>Omschrijving</i>	<i>Resultaat</i>
2.1.1	Toetsenbord	Voldoet
2.1.2	Geen toetsenbordval	Voldoet
2.1.4	Enkel teken sneltoetsen	Voldoet
2.2.1	Timing aanpasbaar	Voldoet
2.2.2	Pauzeren, stoppen, verbergen	Voldoet
2.3.1	Drie flitsen of beneden drempelwaarde	Voldoet
2.4.1	Blokken omzeilen	Voldoet
2.4.2	Paginatitel	Voldoet
2.4.3	Focus volgorde	Voldoet
2.4.4	Linkdoel (in context)	Voldoet niet

2.4.5	Meerdere manieren	Voldoet
2.4.6	Koppen en labels	Voldoet
2.4.7	Focus zichtbaar	Voldoet
2.5.1	Aanwijzergebaren	Voldoet
2.5.2	Aanwijzerannulering	Voldoet
2.5.3	Label in naam	Voldoet
2.5.4	Bewegingsactivering	Voldoet

Begrijpelijk

<i> criterium</i>	<i> Omschrijving</i>	<i> Resultaat</i>
3.1.1	Taal van de pagina	Voldoet
3.1.2	Taal van onderdelen	Voldoet
3.2.1	Bij focus	Voldoet
3.2.2	Bij input	Voldoet
3.2.3	Consistente navigatie	Voldoet
3.2.4	Consistente identificatie	Voldoet
3.3.1	Fout identificatie	Voldoet
3.3.2	Labels of instructies	Voldoet
3.3.3	Foutsuggestie	Voldoet
3.3.4	Foutpreventie (wettelijk, financieel, gegevens)	Voldoet

Robuust

<i> Criterium</i>	<i> Omschrijving</i>	<i> Resultaat</i>
4.1.1	Parsen	Voldoet
4.1.2	Naam, rol, waarde	Voldoet
4.1.3	Statusberichten	Voldoet

PRINCIPE 1: WAARNEEMBAAR

Informatie en componenten van de gebruikersinterface moeten toonbaar zijn aan gebruikers op voor hen waarneembare wijze.

Richtlijn 1.1: tekstalternatieven

Informatie en componenten van de gebruikersinterface moeten toonbaar zijn aan gebruikers op voor hen waarneembare wijze.

Succescriterium 1.1.1: niet-tekstuele content

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN NIET AAN DIT SUCCESCRITERIUM

Lever tekstalternatieven voor alle niet-tekstuele content, zodat die veranderd kan worden in andere vormen die mensen nodig hebben, zoals grote letters, braille, spraak, symbolen of eenvoudigere taal.

[Meer informatie over succescriterium 1.1.1.](#)

Bevindingen

- Op elke pagina staat boven het logo van de AVG-Helpdesk. De volledige tekst in dit logo luidt: 'AVG-Helpdesk voor Zorg, Welzijn en Sport'. In de alt-tekst staat 'AVG-helpdesk'. De tekst in een logo moet ook in de alt-tekst terugkomen, zodat mensen die gebruikmaken van voorleessoftware ook al deze informatie krijgen.
- Op de pagina [Cyberaanvallen in de zorgsector](#) staat echter een foto die geen informatie overbrengt en dus decoratief is, maar toch een alt-tekst heeft. Deze alt-tekst moet leeggelaten worden.
- Ook in de PDF 'DPIA-stappenplan' gaat dit fout. Het logo bovenin heeft een logo van het ministerie waarvan de alt-tekst is leeggelaten. Voor een logo moet altijd een alt-tekst hebben met daarin de informatie die op het logo te zien is. Onder aan de pagina staat het logo van AVG-helpdesk. De alt-tekst moet ook hier precies beschrijven wat er in het logo staat. De software geeft alleen aan dat er een plaatje staat. Dat gaat alles gaat wel goed in het andere document uit deze steekproef: 'Wet aanvullende bepalingen verwerking persoonsgegevens in de zorg'.
- Op de pagina [Wie doen er mee?](#) is het probleem net even anders. Op de pagina staan de logo's van verschillende organisaties. De alt-teksten van deze plaatjes zijn leeggelaten, waardoor voorleessoftware deze zal overslaan. Onder elk logo staat een link naar een pagina met informatie over die organisatie. Het probleem is hier dat mensen die voorleessoftware gebruiken niet alle informatie krijgen die zichtbaar is op de pagina. In bijvoorbeeld de linktekst van Ineen wordt alleen de organisatiernaam genoemd, terwijl in het logo de tekst 'Ineen organiseert de eerste lijn' staat. Er zijn verschillende oplossingen mogelijk. Het eenvoudigst is om de linktekst aan te passen en daarin ook de tekst in het logo te verwerken. Er kan ook gekozen worden om de volledige tekst in het alt-attribuut te zetten en de links zo te laten. Dan leest de voorleessoftware de informatie twee keer voor: een keer de alt-tekst, een keer de link.

Richtlijn 1.2: Op tijd gebaseerde media

Lever alternatieven voor op tijd gebaseerde media.

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

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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:

- Er wordt een alternatief geleverd voor op tijd gebaseerde media dat equivalente
- Informatie geeft voor vooraf opgenomen louter-geluid content.
- Er wordt een alternatief geleverd voor op tijd gebaseerde media of een geluidsspoor dat equivalente informatie geeft voor vooraf opgenomen louter-videobeeld content.

[Meer informatie over succescriterium 1.2.1](#)

Succescriterium 1.2.2 Ondertiteling

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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

[Meer informatie over richtlijn 1.2.2](#)

Succescriterium 1.2.3 Audioscript of media-alternatief (vooraf opgenomen)

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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

[Meer informatie over richtlijn 1.2.3](#)

Succescriterium 1.2.4 Audioscript of media-alternatief (vooraf opgenomen)

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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

[Meer informatie over richtlijn 1.2.4](#)

Succescriterium 1.2.5 Audioscript of media-alternatief (vooraf opgenomen)

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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

[Meer informatie over richtlijn 1.2.5](#)

Richtlijn 1.3: Op tijd gebaseerde media

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

Succescriterium 1.3.1: Info en relaties

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN NIET AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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

[Meer informatie over richtlijn 1.3.1](#)

In dit onderzoek is alleen de content van de website onderzocht. Mogelijke problemen met de techniek worden hier niet vermeld.

Bevindingen

Koppen geven belangrijke informatie over de structuur van de informatie. Deze maken het mogelijk om snel naar de juiste informatie op een pagina te gaan. De koppen moeten dan wel als kop worden herkend.

In de PDF 'DPIA-stappenplan' wordt soms wel en soms niet gebruik gemaakt van koppen om de structuur van de informatie duidelijk te maken. De hoofdkop bovenaan de pagina is voor voorleessoftware niet herkenbaar als kop, en ook de koppen 'In kaart brengen gegevens' en 'Betrokkenen' in de eerste stappen van het proces, hebben geen koppen, waardoor het heel lastig is om de informatie die wordt voorgelezen te volgen. Later worden er wel koppen gebruikt. Daarnaast zijn bijvoorbeeld opsommingslijsten en links niet herkenbaar voor de voorleessoftware.

Succescriterium 1.3.2: Betekenisvolle volgorde

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN NIET AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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

[Meer informatie over richtlijn 1.3.2](#)

Bevindingen

De volgorde waarin informatie door voorleessoftware wordt voorgelezen wordt bepaald door de volgorde in de code en kan afwijken van de zichtbare volgorde. Dat kan informatie verwarrend maken voor mensen die van voorleessoftware gebruikmaken. Die volgorde gaat in de PDF 'DPIA-stappenplan' niet goed. De volgorde van de stappen uit het stappenplan wordt niet in de logische volgorde voorgelezen. Na de stap 'Betrokkenen' worden de stappen 'Context' en 'Verplicht' in eerste instantie overgeslagen en gaat de software naar 'Risico's'. Dit is niet de logische volgorde in het stappenplan. Er komen meer van dit soort problemen in voor.

Zorg ervoor dat de leesvolgorde door de vormgever wordt gecontroleerd en aangepast.

Succescriterium 1.3.3: Zintuigelijke eigenschappen

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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

[Meer informatie over richtlijn 1.3.3](#)

Succescriterium 1.3.4: Weergavestand

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

De content beperkt de weergave en bediening niet tot een enkele presentatie-oriëntatie, zoals staand of liggend, tenzij een specifieke presentatie-oriëntatie essentieel is.

[Meer informatie over richtlijn 1.3.4](#)

Dit is een contentonderzoek, daarom is dit succescriterium niet onderzocht.

Succescriterium 1.3.5: Identificeer het doel van de input

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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

- Het invoerveld een doel dient dat is geïdentificeerd in de paragraaf Inputdoelen voor
- Componenten van de Gebruikersinterface; en
- De content wordt geïmplementeerd met behulp van technologieën die ondersteuning bieden bij het identificeren van de verwachte betekenis van formulier-invoergegevens.

[Meer informatie over richtlijn 1.3.5](#)

Dit is een contentonderzoek, daarom is dit succescriterium niet onderzocht.

Richtlijn 1.4: Onderscheidbaar

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

[Meer informatie over richtlijn 1.4](#)

Succescriterium 1.4.1: Gebruik van kleur

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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.

[Meer informatie over richtlijn 1.4.1](#)

In dit onderzoek is alleen de content van de website onderzocht. Mogelijke problemen met de techniek worden hier niet vermeld.

Succescriterium 1.4.2: Geluidsbediening

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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.

[Meer informatie over richtlijn 1 4.2](#)

Succescriterium 1.4.3: Contrast (minimum)

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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

- Grote tekst en afbeeldingen van grote tekst hebben een contrastverhouding van ten minste 3:1;
- Tekst of afbeeldingen van tekst die deel zijn van een inactieve component van de gebruikersinterface, die puur decoratief zijn, die voor niemand zichtbaar zijn, of die onderdeel zijn van een afbeelding die significant andere visuele content bevat, hebben geen contrasteis.
- Tekst die onderdeel is van een logo of merknaam heeft geen contrasteis.

[Meer informatie over richtlijn 1 4.3](#)

In dit onderzoek is alleen de content van de website onderzocht. Mogelijke problemen met de techniek worden hier niet vermeld.

Succescriterium 1.4.4: Herschalen van tekst

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

Behalve voor ondertitels voor doven en slechthorenden en afbeeldingen van tekst, kan tekst zonder hulptechnologie tot 200% geschaald worden zonder verlies van content of functionaliteit.

[Meer informatie over richtlijn 1 4.4](#)

Dit is een contentonderzoek, daarom is dit succescriterium niet onderzocht.

Succescriterium 1.4.5: Afbeeldingen van tekst

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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

- De afbeelding van tekst kan visueel aangepast worden aan de eisen van de gebruiker;
- Een specifieke waergave van tekst is essentieel voor de informatie die wordt overgebracht.

[Meer informatie over richtlijn 1 4.5](#)

Succescriterium 1.4.10: Reflow

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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

- Verticaal scrollbare content met een breedte gelijkwaardig aan 320 CSS-pixels;
- Horizontaal scrollbare content met een hoogte gelijkwaardig aan 256 CSS-pixels;

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

[Meer informatie over richtlijn 1 4.10](#)

In dit onderzoek is alleen de content van de website onderzocht. Mogelijke problemen met de techniek worden hier niet vermeld.

Succescriterium 1.4.11: Contrast van niet-tekstuele content

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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

- 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 de component wordt bepaald door de user agent en niet wordt aangepast door de auteur;
- 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.

[Meer informatie over richtlijn 1 4.11](#)

In dit onderzoek is alleen de content van de website onderzocht. Mogelijke problemen met de techniek worden hier niet vermeld.

Succescriterium 1.4.12: Tekstafstand

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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 afbeelding van tekst kan visueel aangepast worden aan de eisen van de gebruiker;
- Een specifieke weergave van tekst is essentieel voor de informatie die wordt overgebracht.

[Meer informatie over richtlijn 1 4.12](#)

Dit is een contentonderzoek, daarom is dit succescriterium niet onderzocht.

Succescriterium 1.4.13: Content bij hover of focus

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

Wanneer aanvullende content zichtbaar wordt en daarna weer verborgen, door het gebruik van hover met de aanwijzer of focus met het toetsenbord, gelden de volgende zaken:

- Er is een mechanisme beschikbaar waarmee de aanvullende content kan worden gesloten zonder de aanwijzer hover of de toetsenbordfocus te verplaatsen, tenzij de aanvullende content een invoerfout communiceert of andere content niet verbergt of vervangt;
- Wanneer een aanwijzer hover aanvullende content kan activeren, dan kan de aanwijzer over de aanvullende content worden bewogen zonder dat deze verdwijnt;
- De aanvullende content blijft zichtbaar totdat de oorzaak voor de hover of focus is verwijderd, de gebruiker de content sluit of de informatie niet langer geldig is.

Uitzondering: De visuele weergave van de aanvullende content wordt beheerd door de user agent en wordt niet aangepast door de auteur.

[Meer informatie over richtlijn 1.4.13](#)

Dit is een contentonderzoek, daarom is dit succescriterium niet onderzocht.

Principe 2: Bedienbaar

Componenten van de gebruikersinterface en navigatie moeten bedienbaar zijn.

Richtlijn 2.1: Toetsenbordtoegankelijk

Maak alle functionaliteit beschikbaar vanaf een toetsenbord.

Succescriterium 2.1.1: Toetsenbord

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

Alle functionaliteit van de content is bedienbaar via een toetsenbordinterface zonder dat afzonderlijke toetsaanslagen aan tijd gebonden zijn, behalve als de onderliggende functie een invoer vereist die afhangt van het pad dat de gebruiker aflegt en niet alleen van de eindpunten.

[Meer informatie over succescriterium 2.1.1](#)

Dit is een contentonderzoek, daarom is dit succescriterium niet onderzocht.

Succescriterium 2.1.2: Geen toetsenbordval

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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 standaardmethoden om de focus te verplaatsen, dan wordt de gebruiker geïnformeerd over de manier waarop de focus kan worden verplaatst.

[Meer informatie over succescriterium 2.1.2](#)

In dit onderzoek is alleen de content van de website onderzocht. Mogelijke problemen met de techniek worden hier niet vermeld.

Succescriterium 2.1.4: Enkel teken sneltoetsen

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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

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

[Meer informatie over succescriterium 2.1.4](#)

Richtlijn 2.2: Genoeg tijd

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

Succescriterium 2.2.1: Timing aanpasbaar

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

Voor elke tijdslimiet die door de content wordt ingesteld, geldt ten minste één van de volgende zaken:

- De gebruiker kan de tijdslimiet uitzetten voordat die wordt bereikt; of
- De gebruiker mag de tijdslimiet aanpassen voordat deze is verstreken over een bereik van ten minste tien keer de standaardinstelling; of
- De gebruiker wordt gewaarschuwd voor de tijd afloopt en krijgt ten minste 20 seconden om de tijdslimiet met een eenvoudige handeling te verlengen (bijvoorbeeld, "druk op de spatiebalk"), en de gebruiker mag de tijdslimiet ten minste tien keer verlengen; of
- De tijdslimiet is onderdeel van een realtime gebeurtenis (een veiling bijvoorbeeld) en er is geen alternatief voor de tijdslimiet mogelijk; of
- De tijdslimiet is essentieel en verlenging zou de activiteit ongeldig maken; of
- De tijdslimiet is langer dan 20 uur.

[Meer informatie over succescriterium 2.2.1](#)

In dit onderzoek is alleen de content van de website onderzocht. Mogelijke problemen met de techniek worden hier niet vermeld.

Succescriterium 2.2.2: Pauzeren, stoppen, verbergen

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

Voor elke tijdslimiet die door de content wordt ingesteld, geldt ten minste één van de volgende zaken:

- De gebruiker kan de tijdslimiet uitzetten voordat die wordt bereikt; of
- De gebruiker mag de tijdslimiet aanpassen voordat deze is verstreken over een bereik van ten minste tien keer de standaardinstelling; of
- De gebruiker wordt gewaarschuwd voor de tijd afloopt en krijgt ten minste 20 seconden om de tijdslimiet met een eenvoudige handeling te verlengen (bijvoorbeeld, "druk op de spatiebalk"), en de gebruiker mag de tijdslimiet ten minste tien keer verlengen; of
- De tijdslimiet is onderdeel van een realtime gebeurtenis (een veiling bijvoorbeeld) en er is geen alternatief voor de tijdslimiet mogelijk; of
- De tijdslimiet is essentieel en verlenging zou de activiteit ongeldig maken; of
- De tijdslimiet is langer dan 20 uur.

[Meer informatie over succescriterium 2.2.2](#)

In dit onderzoek is alleen de content van de website onderzocht. Mogelijke problemen met de techniek worden hier niet vermeld.

Richtlijn 2.3: Toevallen en fysieke reacties

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

Succescriterium 2.3.1: Pauzeren, stoppen, verbergen

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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.

[Meer informatie over succescriterium 2.3.1](#)

Richtlijn 2.4: Navigeerbaar

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

Succescriterium 2.4.1: Blokken omzeilen

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

Er is een mechanisme beschikbaar om blokken content die op meerdere webpagina's worden herhaald te omzeilen.

[Meer informatie over succescriterium 2.4.1](#)

Dit is een contentonderzoek, daarom is dit succescriterium niet onderzocht.

Succescriterium 2.4.2: Paginatitel

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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

[Meer informatie over succescriterium 2.4.2](#)

In dit onderzoek is alleen de content van de website onderzocht. Mogelijke problemen met de techniek worden hier niet vermeld.

Succescriterium 2.4.3: Focus volgorde

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

Als in webpagina's sequentieel genavigeerd kan worden en de navigatiesequenties hebben invloed op de betekenis of het gebruik, dan krijgen focusbare componenten de focus in de juiste volgorde waardoor betekenis en bedienbaarheid behouden blijft.

[Meer informatie over succescriterium 2.4.3](#)

Dit is een contentonderzoek, daarom is dit succescriterium niet onderzocht.

Succescriterium 2.4.4: Linkdoel

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN NIET AAN DIT SUCCESCRITERIUM

Het linkdoel 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 kan hebben voor gebruikers in het algemeen.

[Meer informatie over succescriterium 2.4.4](#)

Bevindingen

Links moeten betekenisvol zijn. De bezoeker moet op basis van de tekst in de link begrijpen waar de link naar toe gaat, zodat deze kan besluiten of de content relevant is. Ook wordt zo voorkomen dat er bijvoorbeeld zonder dat de bezoeker het door heeft een document wordt gedownload. Mensen die gebruikmaken van voorleessoftware gebruiken kunnen een overzicht van links opvragen. Dan moet het meteen duidelijk zijn waar een link naar verwijst.

Op de meeste pagina's gaat dat goed. Op de [pagina Identificatie voor uitoefenen AVG-rechten](#) staat echter een link op het woord 'hier'. De link verwijst naar de website van AP. Het is daarom beter om de link te plaatsen op 'meer informatie over het gebruik van identiteitsbewijzen'. Dan is het meteen duidelijk wat de bezoeker kan verwachten

In dit onderzoek is alleen de content van de website onderzocht. Mogelijke problemen met de techniek worden hier niet vermeld.

Succescriterium 2.4.5: Meerdere manieren

DE ONDERZOCHTE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

Er is meer dan één manier beschikbaar om een webpagina binnen een verzameling webpagina's te vinden, behalve wanneer de webpagina het resultaat is van, of een stap in, een proces.

[Meer informatie over succescriterium 2.4.5](#)

Dit is een contentonderzoek, daarom is dit succescriterium niet onderzocht.

Succescriterium 2.4.6: Koppen en labels

DE ONDERZOCHTE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

Koppen en labels beschrijven het onderwerp of doel.

[Meer informatie over succescriterium 2.4.6](#)

In dit onderzoek is alleen de content van de website onderzocht. Mogelijke problemen met de techniek worden hier niet vermeld.

Succescriterium 2.4.7: Focus zichtbaar

DE ONDERZOCHTE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

Elke gebruikersinterface die met een toetsenbord te bedienen is, heeft een bedieningswijze waarbij de indicator van de toetsenbordfocus zichtbaar is.

[Meer informatie over succescriterium 2.4.7](#)

Dit is een contentonderzoek, daarom is dit succescriterium niet onderzocht.

Richtlijn 2.5: Input modaliteiten

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

Succescriterium 2.5.1: Aanwijzergebaren

DE ONDERZOCHTE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

Alle functionaliteit waarmee bij de bediening gebruik wordt gemaakt van meerpunts- of padgebaseerde gebaren, kan worden bediend met een enkele aanwijzer zonder een padgebaseerd gebaar, tenzij een meerpunts- of padgebaseerd gebaar essentieel is.

[Meer informatie over succescriterium 2.5.1](#)

Dit is een contentonderzoek, daarom is dit succescriterium niet onderzocht.

Succescriterium 2.5.2: Aanwijzerannulering

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

Voor functionaliteit die kan worden bediend met een enkele aanwijzer, geldt ten minste één van de volgende zaken:

- Het down-event van de aanwijzer wordt niet gebruikt om enig onderdeel van de functie uit te voeren;
- De functie wordt voltooid door het up-event en er is een mechanisme beschikbaar om de functie af te breken voordat deze wordt voltooid of om de functie ongedaan te maken als deze is voltooid;
- Met het up-event wordt elk resultaat van het voorgaande down-event ongedaan gemaakt;
- Het voltooiën van de functie met het down-event is essentieel.

[Meer informatie over succescriterium 2.5.2](#)

Dit is een contentonderzoek, daarom is dit succescriterium niet onderzocht.

Succescriterium 2.5.3: Label in namen

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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

[Meer informatie over succescriterium 2.5.3](#)

In dit onderzoek is alleen de content van de website onderzocht. Mogelijke problemen met de techniek worden hier niet vermeld.

Succescriterium 2.5.4: Bewegingsactivering

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

Functionaliteit die kan worden bediend door de beweging van een apparaat of beweging van een gebruiker, kan ook worden bediend met componenten van de gebruikersinterface. De reactie op de beweging kan worden uitgeschakeld om onbedoelde activering te voorkomen, behalve wanneer:

- De beweging wordt gebruikt om de functionaliteit te bedienen via een door toegankelijkheid ondersteunde interface;
- De beweging is essentieel voor de functie en wanneer de reactie op de beweging wordt uitgeschakeld, wordt de activiteit ongeldig gemaakt.

[Meer informatie over succescriterium 2.5.4](#)

Dit is een contentonderzoek, daarom is dit succescriterium niet onderzocht.

Principe 3: Begrijpelijk

Informatie en de bediening van de gebruikersinterface moeten begrijpelijk zijn.

Richtlijn 3.1: Toetsenbordtoegankelijk

Maak tekstcontent leesbaar en begrijpelijk.

Succescriterium 3.1.1: Taal van de pagina

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

De standaard menselijke taal van diverse webpagina's kan door software bepaald worden.

[Meer informatie over succescriterium 3.1.1](#)

Succescriterium 3.1.2: Taal van onderdelen

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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 uit een onbepaalde taal en woorden of zinsdelen die deel zijn gaan uitmaken van het jargon van de onmiddellijk omringende tekst.

[Meer informatie over succescriterium 3.1.2](#)

Richtlijn 3.2: Voorspelbaar

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

Succescriterium 3.2.1: Bij focus

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

Als een component van de gebruikersinterface de focus krijgt, dan veroorzaakt dat geen contextwijziging.

[Meer informatie over succescriterium 3.2.1](#)

Dit is een contentonderzoek, daarom is dit succescriterium niet onderzocht.

Succescriterium 3.2.2: Bij input

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

Verandering van de instelling van een component van de gebruikersinterface veroorzaakt niet automatisch een contextwijziging, tenzij de gebruiker geïnformeerd is over het gedrag vóór het gebruik van de component.

[Meer informatie over succescriterium 3.2.2](#)

Dit is een contentonderzoek, daarom is dit succescriterium niet onderzocht.

Succescriterium 3.2.3: Consistente navigatie

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

Navigatiemechanismen, die op meerdere webpagina's binnen een verzameling webpagina's herhaald worden, komen elke keer dat ze worden herhaald in dezelfde relatieve volgorde voor, tenzij een verandering wordt geïnitieerd door de gebruiker.

[Meer informatie over succescriterium 3.2.3](#)

Dit is een contentonderzoek, daarom is dit succescriterium niet onderzocht.

Succescriterium 3.2.4: Consistente identificatie

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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

[Meer informatie over succescriterium 3.2.4](#)

In dit onderzoek is alleen de content van de website onderzocht. Mogelijke problemen met de techniek worden hier niet vermeld.

Richtlijn 3.3: Assistentie bij invoer

Help gebruikers om fouten te vermijden en ze te verbeteren.

Succescriterium 3.3.1: Foutidentificatie

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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

[Meer informatie over succescriterium 3.3.1](#)

Succescriterium 3.3.2: Labels of instructies

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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

[Meer informatie over succescriterium 3.3.2](#)

In dit onderzoek is alleen de content van de website onderzocht. Mogelijke problemen met de techniek worden hier niet vermeld.

Succescriterium 3.3.3: Foutsuggestie

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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.

[Meer informatie over succescriterium 3.3.3](#)

Succescriterium 3.3.4: Foutpreventie (wettelijk, financieel, gegevens)

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

Voor webpagina's die wettelijke verplichtingen of financiële transacties voor de gebruiker uitvoeren, die, door gebruikers bedienbaar gegevens in gegevensopslagplaatsen verwijderen of wijzigen, of die antwoorden van de gebruiker verzenden, geldt ten minste één van de volgende zaken:

- Verzendingen kunnen ongedaan gemaakt worden.
- Door de gebruiker ingevoerde gegevens worden gecontroleerd op invoerfouten en de gebruiker wordt de mogelijkheid gegeven om ze te verbeteren.
- Er is een mechanisme beschikbaar voor het beoordelen, bevestigen en verbeteren van informatie voordat de verzending wordt voltooid.

[Meer informatie over succescriterium 3.3.4](#)

Dit is een contentonderzoek, daarom is dit succescriterium niet onderzocht.

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 4.1.1: Parsen

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

In content die geïmplementeerd is met opmaaktalen hebben elementen volledige begin- en eindtags, zijn elementen genest volgens hun specificatie, bevatten elementen geen dubbele attributen en zijn alle ID's uniek, behalve waar de specificatie deze eigenschappen toelaat.

[Meer informatie over succescriterium 4.1.1](#)

Dit is een contentonderzoek, daarom is dit succescriterium niet onderzocht.

Succescriterium 4.1.2: Naam, rol, waarde

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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 ingesteld worden; en kennisgeving van veranderingen in deze items is beschikbaar voor user agents, met inbegrip van hulptechnologieën.

[Meer informatie over succescriterium 4.1.2](#)

Succescriterium 4.1.3: Statusberichten

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

In content die is geïmplementeerd met opmaaktalen kunnen statusberichten door software bepaald worden met behulp van rol (role) of eigenschappen (properties), zodat hulptechnologieën de berichten aan de gebruiker kunnen presenteren zonder dat ze de focus krijgen.

[Meer informatie over succescriterium 4.1.3](#)

Dit is een contentonderzoek, daarom is dit succescriterium niet onderzocht.

Onderzoekgegevens

Onderzoeker

- Team Digitale Toegankelijkheid VWS digitaletogankelijkheidVWS@minvws.nl.

Website en scope

- Website: AVGHelpdesk.nl
- Scope: Alle pagina's van <https://www.avghelpdesk.nl>
- WCAG Versie 2.1
- Niveau AA
- Basisniveau van toegankelijkheidsondersteuning: Alle gangbare browsers en hulpapparatuur.

Technologieën

- HTML
- CSS
- WAI-ARIA
- SVG
- DOM
- ECMAScript 5

Steekproef

- <https://www.avghelpdeskzorg.nl>
- <https://www.avghelpdeskzorg.nl/onderwerpen>
- <https://www.avghelpdeskzorg.nl/onderwerpen/bsn>
- <https://www.avghelpdeskzorg.nl/onderwerpen/verwerkingenregister>
- <https://www.avghelpdeskzorg.nl/onderwerpen/cybercrime>
- <https://www.avghelpdeskzorg.nl/onderwerpen/wegiz>
- <https://www.avghelpdeskzorg.nl/onderwerpen/nen-normen>
- <https://www.avghelpdeskzorg.nl/wie-doen-er-mee>
- <https://www.avghelpdeskzorg.nl/documenten/publicaties/2022/09/14/dpia---stappenplan>
- <https://www.avghelpdeskzorg.nl/documenten/brochures/2020/07/01/vws-factsheet-wet-aanvullende-bepalingen-verwerking-persoonsgegevens-zorg>
- <https://www.avghelpdeskzorg.nl/zoeken?trefwoord=AVG&search-submit=>
- <https://www.avghelpdeskzorg.nl/onderwerpen/vingerafdrukken-verplicht-afstaan>
- <https://www.avghelpdeskzorg.nl/onderwerpen/identificatie-voor-uitoefenen-avg-rechten>

Evaluatiemethode

Dit onderzoek is uitgevoerd op basis van de WCAG evaluatiemethode. Bij deze methode hanteren wij de uitzonderingen zoals beschreven in artikel 1, lid 4 van de Europese richtlijn voor de toegankelijkheid van overheidswebsites en -apps. De uitzonderingen staan beschreven op DigiToegankelijk.

De steekproef is representatief voor de content die wordt aangeboden (conform WCAG-EM).

User Agents

Bij dit onderzoek zijn de volgende webbrowsers en software gebruikt:

- Chrome
- Firefox
- VoiceOver
- PDF Accessibility Checker (PAC)