

Team Digitale Toegankelijkheid VWS
WCAG-inspectie niveau AA

Regelhulp.nl

Oprichtgever:
Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.
Website: www.regelhulp.nl
Datum onderzoek: 22 januari 2024

Managementsamenvatting

De website www.regelhulp.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 en mensen die de muis van een computer niet kunnen gebruiken. In totaal gaat het om een groep van meer dan 4 miljoen mensen in Nederland.

Contentonderzoek

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](#).

Belangrijkste bevindingen

De website Regelhulp.nl voldoet grotendeels aan de eisen van digitale toegankelijkheid. De website is informatief en duidelijk geschreven en heeft over het algemeen een heldere structuur. De problemen met toegankelijkheid die zijn gevonden zijn over het algemeen eenvoudig op te lossen. Samenvattend zijn de volgende problemen in dit onderzoek gevonden:

- De plaatjes voldoen niet altijd aan de eisen van digitale toegankelijkheid. Ze hebben niet altijd de juiste altijd tekst. Ook wordt er gebruik gemaakt van teksten als plaatjes, waardoor ze voor de bezoeker niet zijn aan te passen aan de eigen wensen.
- De audiodescriptie van de video's is niet juist. Audiodescriptie is een extra geluidsspoor in een video waarin een stem de beelden beschrijft die informatief zijn, maar niet door de Voice over of een geïnterviewde wordt verteld. Een audiodescriptie zorgt ervoor dat blinden ook weten wat er in beeld gebeurt. De video's hebben weliswaar een spoor met audiodescriptie, maar deze geeft niet altijd de juiste informatie.
- De links in het menu bovenaan de startpagina zijn niet duidelijk. Wie?, Wat? en Hoe? leiden naar pagina's die een andere titel hebben dan je zou verwachten.
- De PDF-documenten vormen het grootste probleem voor digitale toegankelijkheid. Een van de documenten uit de steekproef heeft geen onderliggende code, waardoor deze niet is voor te lezen door software. De andere heeft wel code, maar in dat document zijn koppen en opsommingen niet op de juiste manier gemarkeerd, waardoor de voorleessoftware ze niet kan herkennen als bijvoorbeeld kop. Geadviseerd wordt om het aantal pdf-documenten op de website zoveel mogelijk te beperken door informatie op webpagina's aan te bieden. Mocht er wel gebruik worden gemaakt van documenten, dan moeten deze voldoen aan de eisen van digitale toegankelijkheid.

Steekproef

De in dit onderzoek genoemde problemen komen uit een steekproef van pagina's. Het kan dus zijn dat deze of andere problemen zich ook voordoen op pagina's die buiten de steekproef vallen. Het is daarom goed om de hele website door te lopen en ook de problemen op andere webpagina's op te lossen. Verder is het belangrijk om er voor te zorgen dat ook nieuwe content aan de eisen van digitale toegankelijkheid voldoet. Daarvoor is het bijvoorbeeld nodig om het aantal documenten te beperken en te zorgen dat de video's voldoen aan de eisen van digitale toegankelijkheid.

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 www.regelhulp.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 voorkomen. Ook zijn de genoemde voorbeelden alleen bedoeld als illustratie van de geconstateerde problemen. Ze kunnen ook binnen de steekproef vaker voorkomen. 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 www.regelhulp.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	16/20
Bedienbaar	15/17
Begrijpelijk	10/10
Robuust	3/3
Totaal	42/50

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 niet
1.3.1	Info en relaties	Voldoet niet
1.3.2	Betekenisvolle volgorde	Voldoet
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 niet
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 niet
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>Criterion</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>Criterion</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

Wanneer een plaatje als knop wordt gebruikt moet het duidelijk worden waar die knop naar toe verwijst. Op verschillende pagina's staat een plaatje van het Juiste Locket, onder andere op de homepage. In deze plaatjes staat informatie (telefoonnummer, mailadres, enzovoort), maar deze dient ook als knop naar een pagina met uitgebreide informatie over de het Juiste Locket. Dat zorgt voor problemen voor de toegankelijkheid.

Als deze afbeelding alleen een afbeelding is (dus zonder link) dan moet alle informatie ook op een andere manier worden overgebracht, in de alt-tekst of in de tekst op de pagina. De informatie staat nu slechts voor een deel in de alt-tekst. De alt-tekst heeft daarnaast als nadeel dat de links en het telefoonnummer niet aanklikbaar zijn. Daarom is het altijd aan te raden om deze in de tekst te zetten.

Omdat het plaatje ook een knop is, moet het ook duidelijk zijn waar de knop naar verwijst. De functie van de alt-tekst verandert dan. De alt-tekst van dit plaatje moet uitleggen waar de knop naar toe verwijst. Maar dan verdwijnt de informatie op het plaatje voor voorleessoftware.

Daarom, en om redenen die worden uitgelegd bij criterium 1.4.5 is het niet toegestaan om met afbeeldingen van teksten te werken.

De beste oplossing is om de informatie in html aan te bieden, eventueel met een plaatje van alleen het logo van het Juiste Locket als decoratieve afbeelding. Hierdoor wordt deze informatie voorgelezen door voorleessoftware. Dit heeft ook als voordeel dat zowel het telefoonnummer als het e-mailadres aanklikbaar worden, wat veel gebruikersgemak oplevert.

Op de pagina [Van jeugd naar 18+](#) staat een langwerpige plaatje met hoofden. De alt-tekst luidt: iconen van persona's. Het plaatje is echter decoratief. Het alt-attribuut moet daarom leeggelaten worden.

Ook op de pagina [Hugo gebruikt een spraakcomputer](#) gaat het niet goed. De bovenste foto laat Hugo en nog een persoon zien, de alt-tekst geeft aan dat het een portretfoto is. Dat moet bijvoorbeeld zijn: Hugo en zijn vader. De foto onderaan deze pagina is decoratief, maar heeft een alt-tekst. Die zou leeggelaten moeten worden.

Op de [pagina Digitale informatiebijeenkomsten van het Juiste Locket](#) staat een plaatje. Op dat plaatje is de tekst te zien: Iedereen met een zorgvraag mag vragen stellen. Die informatie komt echter niet terug in de alt-tekst. De juiste alt-tekst zou zijn: Logo Juiste Locket - Iedereen met een zorgvraag mag vragen stellen.

Ook in de documenten uit de steekproef zijn koppen vaak niet herkenbaar als kop. Het document Lepeltheorie heeft helemaal geen onderliggende code, waardoor voorleessoftware deze niet kan voorlezen. Zie ook de opmerkingen bij succescriterium 1.3.1.

[Meer informatie over succescriterium 1.1.1.](#)

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

[Meer informatie over succescriterium 1.2.1](#)

Succescriterium 1.2.2 Ondertiteling

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

[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

Blinde en slechtziende mensen moeten in staat zijn om alle informatie uit een video tot zich te nemen. Informatie die niet wordt uitgesproken door een voice-over of iemand in beeld, moet daarom voorzien zijn van een alternatief. Volgens dit criterium mag dat een uitgeschreven tekst zijn of een audiodescriptie - een extra geluidsspoor waarin wordt uitgelegd wat er in beeld is te zien. Beide video's hebben een uitgeschreven tekst, waardoor deze video's voldoen aan dit succescriterium.

Echter, een van de video's voldoet niet aan de eisen van succescriterium 1.2.5, een strenger succescriterium waaraan overheidsinstanties ook moeten voldoen. Dit criterium stelt een audiodescriptie verplicht. Zie de bevindingen bij succescriterium 1.2.5.

[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

[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

Audiodescripties zijn geluidsbestanden bij een video waarin wordt uitgelegd wat er in beeld is te zien. Zo'n audiodescriptie is nodig voor alle informatie die niet wordt uitgesproken door de voice-over of door iemand in beeld. Denk daarbij aan de naam van een geïnterviewde die onder in het beeld verschijnt of contactgegevens aan het einde van een video.

In de video [Samen het verschil maken voor patiënten met ME/CVS](#) is geen audiodescriptie toegevoegd, wat in dit geval goed is, want alle informatie wordt door de voice-over uitgesproken.

Het gaat echter niet goed bij de andere video [Overgang ggz-cliënten naar Wlz: als u langer dan drie jaar in een ggz-instelling woont](#). Deze heeft weliswaar een audiodescriptie, maar deze geeft niet alle informatie die in beeld komt. Aan het eind van de video is contactinformatie te zien. De voice-over noemt een webadres, maar in beeld is een specifiek adres. Verder wordt het telefoonnummer dat zichtbaar is niet in de audioscriptie genoemd. Een goede audioscriptie bevat alle informatie die in beeld komt, maar niet wordt uitgesproken. Dit gaat ook niet goed aan het begin van de video, waar de audioscriptie niet precies dezelfde tekst noemt die zichtbaar is. Opvallend is ook dat er in de audiodescriptie soms de animaties beschrijven, terwijl dit niet informatief is. Op 0:28 wordt beschreven dat achter de man een huis in beeld komt. Dit is niet informatief. We raden aan om alleen relevante informatie in de audiodescriptie op te nemen.

[Meer informatie over richtlijn 1.2.5](#)

Richtlijn 1.3: Aanpasbaar

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 AAN DIT SUCCESCRITERIUM

Voorleessoftware maakt gebruik van de code om te bepalen wat de functie is van tekst, bijvoorbeeld of het een kop is of een deel van een opsomming. Het gebruik van dik gedrukte tekst om koppen aan te geven of het aanbrengen van nummers voor een zin is niet voldoende voor de software om die tekst als kop of opsomming te herkennen. Het moet in de code zijn aangegeven.

Op de pagina [Verschillen tussen de Wmo, Zvw en Wlz](#) staat een opsomming met zeven punten. De opsomming is echter niet aangegeven in de code, waardoor het voor mensen die voorleessoftware gebruiken niet herkenbaar is als genummerde lijst. De beste oplossing lijkt hier om de nummers bij de koppen weg te halen, zodat het geen genummerde lijst is. De nummers hebben voor het begrip van de informatie geen functie. Natuurlijk kan er ook met een genummerde lijst uit het cms gewerkt worden, maar de informatie lijkt daarvoor te uitgebreid.

De PDF 'Landelijke afspraken...' is wel gecodeerd, waardoor de voorleessoftware de tekst kan voorlezen. De opmaak is echter niet altijd goed gemarkeerd, waardoor niet alle koppen en niet alle groepen bullets worden als groep herkend.

De PDF Lepeltheorie heeft helemaal geen code, waardoor deze in zijn geheel ontoegankelijk is. Hierdoor kan deze software de PDF niet voorlezen. Voor een toegankelijke PDF moet deze op de juiste manier worden opgemaakt, bijvoorbeeld met de stijlen van MS-Word, moeten plaatjes van alt-teksten worden voorzien en moet het document op de juiste manier worden geëxporteerd naar PDF.

[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.

Succescriterium 1.3.2: Betekenisvolle volgorde

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

[Meer informatie over richtlijn 1.3.2](#)

Succescriterium 1.3.3: Zintuigelijke eigenschappen

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

Mensen die voorleessoftware gebruiken kunnen niet bepalen wat er met ruimtelijke aanwijzingen wordt bedoeld. Als er naar 'hier' wordt verwezen is het vaak niet duidelijk wat daar onder wordt verstaan. Op de pagina [Ouderen](#) wordt meerdere keren naar 'hier' verwezen. Onder het kopje 'Mantelzorg' is nog wel te volgen waar 'hier' naar verwijst. In de eerste alinea staat echter de tekst: 'U vindt hier een overzicht van zorg en ondersteuning voor kwetsbare ouderen.' Het is niet erg duidelijk waar dat 'hier' naar verwijst: een specifiek deel van de pagina, de hele pagina? Is het een link?

Dit is niet fout volgens dit succescriterium. Het is echter vaak wel moeilijk te begrijpen voor mensen die van voorleessoftware gebruikmaken. Het probleem is eenvoudig op te lossen door bijvoorbeeld de tekst aan te passen naar: Op deze pagina... Hierdoor weten ook mensen die voorleessoftware gebruiken dat de informatie op de hele pagina staat, niet op een deel of op een link.

[Meer informatie over richtlijn 1.3.3](#)

Succescriterium 1.3.4: Weergavestand

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

[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

[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

[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

[Meer informatie over richtlijn 1 4.2](#)

Succescriterium 1.4.3: Contrast (minimum)

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

[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

[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 NIET AAN DIT SUCCESCRITERIUM

Plaatjes van tekst zijn voor bezoekers niet naar eigen wensen in te stellen. Een bezoeker kan de tekstgrootte, lettertype en regelafstand van die tekst niet aanpassen, wat voor veel slechtzienden belangrijk is. Daarom is het niet toegestaan om foto's te gebruiken voor het overbrengen van informatie in tekst.

Op verschillende pagina's op Regelhulp.nl staat een plaatje met een link naar het Juiste Loket en het kopje Heeft u vragen? In dat plaatje staat belangrijke informatie, zoals een telefoonnummer en een e-mailadres. Deze informatie is echter niet toegankelijk voor bijvoorbeeld slechtziende mensen die op hun browser een groter lettertype of regelafstand hebben ingesteld. Bij uitvergroten van het plaatje kan de tekst buiten beeld komen. Daarnaast zijn het telefoonnummer en het mailadres niet aanklikbaar, wat voor iedere gebruiker onhandig is.

Daarom is het noodzakelijk om de tekst als HTML aan te bieden. Dit kan eenvoudig door er een bericht van te maken, net zoals de berichten boven het plaatje. Het logo kan daarbij als decoratieve afbeelding worden gebruikt. Van het telefoonnummer en mailadres kan dan een link worden gemaakt, waardoor bezoekers alleen nog maar op een link hoeven te klikken om te bellen of mailen. Hierdoor wordt ook het bij 1.1.1 genoemde probleem opgelost.

In de PDF Lepeltheorie is de kop 'Dit is mijn dag...' een plaatje (in de PDF). Voorleessoftware kan deze tekst daardoor niet lezen. Ook de teksten in het schema zijn niet te lezen door voorleessoftware. Om dit probleem te verhelpen is het nodig om tekst en tekststijlen te gebruiken. Hierdoor kan voorleessoftware niet alleen de tekst lezen, maar ook aangeven dat het om een kop gaat.

[Meer informatie over richtlijn 1 4.5](#)

Succescriterium 1.4.10: Reflow

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

[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

[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

[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

[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

[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

[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

[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

[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

[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

[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

[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 NIET AAN DIT SUCCESCRITERIUM

Om snel te kunnen bepalen of een document of webpagina interessant is, zijn paginatitels essentieel. Deze moeten informatie zijn en de lading van de content dekken. Op de webpagina's gaat dat goed. De PDF-bestanden hebben echter geen titel meegekregen in de metadata. De voorleessoftware lees dan de bestandsnaam voor. Die is echter vaak onnodig ingewikkeld: Bestuurlijke+afspraken+Wmo-hulpmiddelen++thuis+laten+staan (1).pdf. Zorg dat documenten een titel krijgen. Vul deze in in de documenteigenschappen van het bestand.

[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

[Meer informatie over succescriterium 2.4.3](#)

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

Succescriterium 2.4.4: Linksdoel

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN NIET AAN DIT SUCCESCRITERIUM

Duidelijke links zorgen ervoor dat bezoekers de informatie krijgen die ze verwachten. Op de homepage gaat dit niet goed. In het menu onder de banner staan drie items: Wie? Wat? en Hoe? Als je op deze links klikt kom je achtereenvolgens uit op de pagina's: Doelgroepen (wat is uw situatie?), Soort hulp en Wie helpt uw zorg te regelen? Dit werkt verwarrend. Ten eerste omdat de titel van de pagina anders is dan de titel van de link. Ten tweede omdat de link Hoe? verwijst naar een pagina met een titel die met 'Wie' begint. Voor bezoekers, en zeker voor bezoekers met cognitieve beperkingen, werkt dit verwarrend. Daarom adviseren we om in de linktitels aan te passen en te laten overeenkomen met de titels van de pagina.

[Meer informatie over succescriterium 2.4.4](#)

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 ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

[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 ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

[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 ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

[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 ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

[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

[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

[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

[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

[Meer informatie over succescriterium 3.1.1](#)

Succescriterium 3.1.2: Taal van onderdelen

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

[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

[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

[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

[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

[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

[Meer informatie over succescriterium 3.3.1](#)

Succescriterium 3.3.2: Labels of instructies

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

[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

[Meer informatie over succescriterium 3.3.3](#)

Succescriterium 3.3.4: Foutpreventie (wettelijk, financieel, gegevens)

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

[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

[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

[Meer informatie over succescriterium 4.1.2](#)

Succescriterium 4.1.3: Statusberichten

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

[Meer informatie over succescriterium 4.1.3](#)

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

Onderzoekgegevens

Onderzoeker

- Team Digitale Toegankelijkheid VWS digitaletoeankelijkheidVWS@minvws.nl.

Website en scope

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

Technologieën

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

Steekproef

- Homepage - <https://www.regelhulp.nl/>
- Onderwerpen - <https://www.regelhulp.nl/onderwerpen>
- Ouderen - <https://www.regelhulp.nl/onderwerpen/ouderen>
- Van jeugd naar 18+ - <https://www.regelhulp.nl/onderwerpen/van-jeugd-naar-18>
- Hugo gebruikt een spraakcomputer - <https://www.regelhulp.nl/onderwerpen/communicatie/hugo>
- Persoonsgebonden - <https://www.regelhulp.nl/onderwerpen/wlz/wlz-pgb>
- Digitale informatiebijeenkomsten - <https://www.regelhulp.nl/juiste-loket/bijeenkomsten>
- Toegankelijkheid - <https://www.regelhulp.nl/toegankelijkheid>
- Zoeken - <https://www.regelhulp.nl/zoeken?trefwoord=Woonvormen&pagina=1>
- Document Bestuurlijke afspraken - <https://www.regelhulp.nl/documenten/publicaties/2023/08/01/landelijke-afspraken-hulpmiddelen>
- Document Lepeltheorie - <https://www.regelhulp.nl/documenten/formulieren/2021/2022/12/5>
- Video Samen het verschil maken - <https://www.regelhulp.nl/documenten/videos/2022/11/10/me-cvs>
- Verschillen - <https://www.regelhulp.nl/onderwerpen/van-wmo-zvw-naar-wlz/verschillen>
- Video Overgang ggz-cliënten - <https://www.regelhulp.nl/documenten/videos/2020/06/30/animatie-ggz-naar-wlz-voortgezet-verblijf>

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
- Adobe Acrobat Pro DC