



federatie van webbedrijven

fédération des métiers du web

Digitale Toegankelijkheid

Waarom moet jouw website en app digitaal toegankelijk zijn en hoe pak je dit aan?

Laatste update: 12/03/2025

Waarom de website van jouw organisatie digitaal toegankelijk maken?

Digitale toegankelijkheid maakt deel uit van inclusie en innovatie. Het betekent dat iedereen, ook mensen met een beperking, gebruik kan maken van digitale middelen zoals websites en apps. Om daaraan te voldoen moet je organisatie aan internationale standaarden (zoals WCAG) voldoen. Een toegankelijke digitale omgeving is niet alleen een wettelijke en sociale plicht, maar biedt ook voordelen zoals beter bereik en innovatie.

Weet jij of er op jouw website...

- Een vlotte navigatie mogelijk is voor mensen met een fysieke of visuele beperking?
- Voldoende hoge kleurcontrasten zijn voor slechtzienden?
- Alt-teksten voorzien zijn voor mensen met een *screen reader*?
- ...

Dit zijn allemaal zaken die bijdragen tot een gelijkwaardige toegang op digitaal vlak én die jouw bereik helpen vergroten.

In deze whitepaper gaan we dieper in op het waarom en hoe van digitale toegankelijkheid. Met dank aan de leden van de FeWeb Accessibility Task Force:

- Bart Simons & Bram Janssens (AnySurfer)
- Roel Van Gils (ElevenWays)
- Nicky Kerfs (Novation)
- Arnaud Recko (DNS Belgium)
- Bart Van Neste (Dynamate)
- Ingrid Stojnic (Rekall)
- Tijs Verkoyen (Sumocoders)
- An Haenen (Sirius Legal)

Digitale toegankelijkheid wettelijk verankerd

De European Accessibility Act (EAA), die op 28 juni 2025 in werking treedt, stelt wettelijke eisen aan de digitale toegankelijkheid van producten en diensten (van e-commerce, over e-books, computerhardware, betaalterminals, etc). Lidstaten, waaronder België, moeten dit omzetten in nationale wetgeving.

Vanaf 28 juni 2025 treedt de EEA in werking. Er zijn overgangsmaatregelen van kracht voor bestaande dienstverleningscontracten (5 jaar overgang) en voor zelfbedieningsterminals (20 jaar of einde economische levensduur).

De wet bevat vrijstellingen voor micro-ondernemingen (onderneming met minder dan 10 werknemers en een jaaromzet of jaarlijks balanstotaal van maximum 2 miljoen euro) en stelt voorwaarden zoals toegankelijkheidsverklaringen. Heel wat Belgische KMO's zullen door de vrijstelling ontsnappen aan de EEA.

De EAA voorziet in een afzwakking van alle verplichtingen en voorschriften wanneer er:

- een ingrijpende wijziging van de dienst of het product vereist is. Het moet dan gaan om een fundamentele wijziging, zoals bvb het feit dat je geen bewegend beeld meer zou kunnen gebruiken op je website of dat een bankautomaat niet langer een toetsenbord kan gebruiken om de code in te geven.
- een onevenredige last is voor de dienstverlener. Wat precies een "onevenredige last" is, wordt daarbij niet bepaald.

Op je website zal je verplicht een EU-conformiteitsverklaring moeten toevoegen, als extra link in je footer of in je algemene voorwaarden. Maak deze vlot toegankelijk via een webpagina (geen download!). Dit moet makkelijk vindbaar zijn en in mensentaal uitgelegd worden.

Web agencies en developers zijn verplicht om vanaf juni 2025 websites en applicaties op te leveren conform de EEA. Zij moeten klanten voldoende informeren over website compliance in de breedste zin van het woord. Dat houdt ook in het waarschuwen voor mogelijke juridische risico's verbonden aan hun website.

De handhaving zal gebeuren door instanties zoals de FOD Economie.

Impact van inzetten op digitale toegankelijkheid

Voordelen voor jou en je gebruikers

- **Groter bereik:** Toegankelijke websites bereiken meer mensen, inclusief mensen met een beperking, wat kan leiden tot meer klanten en omzet.
- **Betere reputatie:** Toont inzet voor inclusie en versterkt de merkwaarde.
- **Betere SEO:** Zoekmachines waarderen toegankelijke websites hoger.
- **Verbeterde gebruikerservaring:** Voor iedereen gebruiksvriendelijker, wat leidt tot meer klanttevredenheid.

Toegankelijkheid creëren loont

De toegankelijkheid van een website is voordeliger als het vanaf het begin wordt meegenomen in het opbouwen van de website. De kosten zijn algemeen afhankelijk van de grootte en complexiteit van de website en de toegankelijkheidsnormen die worden nagestreefd. Neem de kosten voor jouw specifieke situatie goed door met je websitebouwer.

Onthoud dat toegankelijkheid creëren loont. De investering betaalt zich terug via verbeterde SEO en gebruikerservaring voor iedere websitebezoeker. Dit kan leiden tot een hogere conversieratio en een hogere klanttevredenheid. De investering verdient zich dus dubbel en dik terug.

Expertise van het team

Toegankelijkheid vereist betrokkenheid van verschillende rollen, van ontwerpers tot developers, UX designers tot marketeers. Het is een gedeelde verantwoordelijkheid. Een ontwerper gaat bijvoorbeeld rekening houden met de juiste contrasten, een copywriter schrijft teksten die begrijpelijk zijn, de frontend ontwikkelaar zorgt dat de inhoud van de website op technisch vlak correct toegankelijk is, ... maar ook de marketing- en communicatiemedewerkers moeten zorgen dat teksten, afbeeldingen, ... toegankelijk zijn.

Vragen die je aan een webbureau kan stellen om expertise over toegankelijkheid na te gaan:

- Hebben jullie een certificatie rond toegankelijkheid (AnySurfer, IAAP, ...) ?
- Zijn er voorbeelden van toegankelijke websites die jullie bouwden?
- Hebben jullie zelf een toegankelijkheidsverklaring op jullie website?
- Staan ze open om toegankelijkheid te laten auditen door een onafhankelijke partij (Anysurfer, ElevenWays, ...)?

- Kan je via het CMS zorgen dat alles toegankelijk is?
- Zijn alle betrokken partijen (marketing, copywriting, ontwerp, developing, ...) bezig met toegankelijkheid?
- ...

Toegankelijkheid doorleefd maken in je organisatie

Maak je medewerkers vanaf de start bewust van het belang van toegankelijkheid van de website en leidt ze hiervoor op. Zo kunnen ze de best practices tijdens de ontwikkeling van de website toepassen. Zo vermijd je onnodige aanpassingskosten achteraf.

Naast de webontwikkelaars moet ook iedereen die inhoud plaatst op de website weten hoe dat op een manier te doen waardoor die voor iedereen toegankelijk is.

Stimuleer je mensen om in te zetten op 'accessibility first' en bied hen de mogelijkheid zich hierin bij te scholen. Een overzicht van opleidingen vind je hier:

<https://www.w3.org/WAI/courses/list/>

Plan van aanpak

Hoe begin je aan toegankelijkheid? Hoe maak je dat de 46% van de Belgische bevolking die het risico loopt op digitale uitsluiting toch mee is met je dienstverlening? Hoe verkrijg je inzicht in de verborgen drempels die in je digitale dienstverlening kunnen zitten? Hoe werk je er verder aan en onderhoud je de toegankelijkheid van je website?

a. Check de status van je website vandaag

Digitall, een coalitie van bedrijven, organisaties en overheidsinstanties, ontwikkelde hiervoor een handige tool: <https://digitall.be/resource/digital-inclusion-design-index>

Met de Digitall Index kun je de toegankelijkheid van je digitale diensten evalueren. Op het einde krijg je een duidelijk rapport dat aangeeft wat al goed is en waar nog ruimte voor verbetering is. Je krijgt tips over welke drempels je nog kan verlagen.

De tool onderzoekt zeven criteria:

- 1. Adequate beveiliging van gegevens en transparante info over privacybescherming.** Hoe meer vertrouwen mensen in digitale producten hebben, hoe minder risico op digitale uitsluiting.

2. **Toegankelijkheid van website en digitale diensten voor iedereen.** Naast extra aandacht voor mensen met een beperking, wordt ook gedacht aan mobiele gebruikers of bijvoorbeeld mensen die geen toegang hebben tot de nieuwste technologie of snel internet.
3. **Online én offline dienstverlening.** Digitale inclusie betekent dat al je diensten voor iedereen toegankelijk zijn, zowel digitaal als fysiek. Klanten moeten dezelfde service krijgen via website, chat, telefoon en in persoon.
4. **Betrek je doelgroep in hun digitale reis.** Vraag gebruikers om feedback en test of je digitale product voldoet aan hun behoeften en verwachtingen.
5. **Gebruik klare taal.** Gebruik alledaagse woorden, vermijd jargon, in je digitale producten en diensten. Denk ook aan anderstaligen.
6. **Deel kennis en informatie** over digitale inclusie en hoe je medewerkers daarin laat bijscholen.
7. **User Journey.** Zorg voor eenvoudige navigatie en begeleiding, zodat iedereen je digitale producten en diensten makkelijk kan gebruiken.

b. Begeleiding

Het inschakelen van experts in toegankelijkheid vanaf de start van een project (voor website, app of platform) levert voordelen op zoals: probleemdetectie in een vroeg stadium, het voldoen aan de WCAG-normen vanaf de lancering van de website (wat tijd en kosten bespaart), kennis over toegankelijkheid wordt vanaf de start geïnternaliseerd, zodat ze ook in de toekomst toegankelijke sites kunnen opleveren.

Hebben jij of je websitebouwer hier geen of weinig ervaring mee? Dan kan je ook de hulp inschakelen van een externe expert. Je vindt de lijst van agencies met expertise in digitale toegankelijkheid in de Bedrijvenzoeker op de FeWeb-website. Vul 'accessibility' of 'toegankelijkheid' in in de zoekmotor op deze pagina:

<https://www.feweb.be/nl/toolbox/webbedrijf-zoeken>

c. Onderhoud

Toegankelijkheid van digitale producten vereist een voortdurende en gezamenlijke inspanning.

- **Documenteer toegankelijkheidsmaatregelen** (taalniveau, aangepaste structuur, ...) en zorg dat deze documenten met alle betrokken teamleden gedeeld worden. Het is essentieel om alles wat gedaan is met betrekking tot toegankelijkheid op je website te documenteren op alle niveaus: qua inhoud, front-end en back-end: op code-niveau, design system niveau en op editorial niveau. Op deze manier wordt bij nieuwe updates of toegevoegde functionaliteiten rekening gehouden met de toegankelijkheidseisen in nieuwe modules en componenten.

Zie deze checklist: <https://www.w3.org/WAI/test-evaluate/preliminary/>

- **Train teamleden in toegankelijkheid.** Creëer een bewustzijns cultuur binnen de organisatie.
- **Laat teamleden de verantwoordelijke voor toegankelijkheid raadplegen** telkens er een functionele aanpassing aan je website moet gebeuren. Zij kunnen waardevol advies geven voordat beslissingen worden genomen, wat ervoor zorgt dat je organisatie de juiste keuzes maakt gedurende het gehele proces.
- **Test met toegankelijkheidstools:** Maak gebruik van online toegankelijkheidstools om de website te testen op mogelijke problemen. Deze tools kunnen helpen bij het identificeren van specifieke toegankelijkheidskwesties.
- **Actualiseer regelmatig de toegankelijkheidsverklaring** om wijzigingen en verbeteringen te documenteren.
- **Moedig gebruikers aan feedback te geven over de toegankelijkheid van je website.** Dit levert interessante inzichten. Dat kan bijvoorbeeld via een feedback formulier op belangrijke inhoudspagina's.

Voorkom discussies en juridische risico's

Bij de ontwikkeling van een nieuwe website is het cruciaal om digitale toegankelijkheid in het contract op te nemen (in de vorm van meetbare acceptatiecriteria). Dit voorkomt niet alleen discussies bij oplevering, maar beschermt beide partijen (zowel jouw organisatie, als de bouwer).

Het niet-naleven van toegankelijkheidseisen (wanneer dat contractueel is vastgelegd) kan verstrekende gevolgen hebben:

- Het creëert juridische risico's voor de eigenaar van de website, zeker wanneer deze actief is in de e-commercesector of andere sectoren binnen de EAA. Zowel burgers, belangenorganisaties als handhavingsinstanties kunnen een klacht indienen. Dat kan leiden tot imagoschade, geldboetes en de verplichting om (dure) aanpassingen uit te voeren.
- Wanneer een websiteproject met Europese subsidies gefinancierd wordt, geldt in steeds meer gevallen de verplichting om via een externe, onafhankelijke WCAG Audit de toegankelijkheid van het resultaat aan te tonen (zie ook "Onafhankelijke expertise inhuren". Als je zo'n rapport (soms ook een VPAT genoemd) niet kunt voorleggen, kan dat de uitbetaling van subsidiebedragen vertragen.

Let op: er is een toenemend aantal rechtszaken in de VS, waar vergelijkbare wetgeving al langer bestaat. We verwachten in Europa, wanneer de EAA actief wordt, vanaf 2025 eenzelfde trend.

Hoe weet je of je websitebouwer toegankelijk kan werken?

Wil je zeker zijn dat je website toegankelijk wordt gebouwd? Check of je websitebouwer de juiste kennis en ervaring in huis heeft. Dit kun je op de volgende manieren doen:

- 1. Bekijk voorbeelden van toegankelijk werk.** Vraag om voorbeelden van websites die:
 - o een positieve toegankelijkheidsverklaring hebben (meestal te vinden in de footer).
 - o een label zoals het AnySurferlabel hebben behaald.
 - o Check de [Accessibility-cases](#) op de FeWeb website.
- 2. Check samenwerking met experts**
Informeer of je webagency samenwerkt met een onafhankelijke toegankelijkheidsexpert, bijvoorbeeld gecertificeerd door de International Association of Accessibility Professionals (IAAP). Dit geeft vertrouwen in de kennis binnen het team.
- 3. Controleer op erkenning**
Sommige bureaus hebben het AnySurferlabel voor webbedrijven. Dit label toont aan dat ze bewezen hebben toegankelijke websites te kunnen bouwen. Een lijst van erkende webbouwers vind je op de website van AnySurfer.

Overweeg onafhankelijke expertise

Als toegankelijkheid een harde eis is of je webagency hier geen garantie voor kan geven, kan het slim zijn om een onafhankelijke gecertificeerde expert in te schakelen.

- Deze experts kunnen grondige testen uitvoeren, vaak samen met mensen met een beperking.
- Hun objectieve beoordeling helpt bij het voldoen aan wetgeving en het voorkomen van klachten.

Veel webbureaus staan open voor zo'n samenwerking, net zoals ze dat doen voor privacy- of beveiligingsaudits. In Vlaanderen en Nederland zijn er verschillende organisaties die WCAG-audits, coaching en gebruikersonderzoek aanbieden. Door deze stappen te volgen, weet je zeker dat je website voldoet aan toegankelijkheidsrichtlijnen!

Digitale toegankelijkheid is een gedeelde verantwoordelijkheid en moet vanaf het begin van een project worden geïntegreerd. Het naleven van normen zoals WCAG is niet alleen een wettelijke verplichting, maar biedt ook tastbare voordelen op het gebied van bereik, reputatie en klanttevredenheid. Dus: aan de slag ermee!



federatie van webbedrijven

fédération des métiers du web

De Federatie van Webbedrijven (FeWeb) faciliteert de groei van uw online business door te focussen op het verbeteren van het digitaal ondernemersklimaat, de kwaliteit van de online diensten en het inspireren van de sector en haar digitale professionals.

Als beroepsorganisatie focust FeWeb op het **ondernemerschap** en de **professionalisering** van de sector door actief overleg te plegen met de overheid, door de FeWeb gedragscode en via modeldocumenten op maat van webbedrijven

Kennis- en ervaringsdeling tussen bedrijfsleiders en digitale professionals staat centraal bij FeWeb via de eXperience Labs en werkgroepen.

FeWeb **inspireert** haar leden via MeetUps, het SummerEvent, de FeWeb Awards en het jaarcongres alsook via publicaties zoals het e-zine Inside en Digital Champs, whitepapers en onderzoek.

Op vlak van **opleiding** organiseert FeWeb eigen digitale trainingen voor haar leden en hun eindklanten via de FeWeb Academy en onderhoudt FeWeb een intensieve samenwerking met de opleidingsinstellingen.

FeWeb vzw-asbl

Federatie van Webbedrijven – Fédération des métiers du Web

Kerkstraat 108, 9050 Gentbrugge

Transforma, J. Bordetlaan 13, 1140 Brussel

E: info@feweb.be – T. 09 324 77 71 – F. 09 233 51 19

www.feweb.be

Volg FeWeb



[/FeWeb](#) - [/LaFeWeb](#)



[FeWeb](#)



[FeWeb](#)

Dank aan de FeWeb Partners:

