

Een Open Deur Online

Handreiking digitale toegankelijkheid
van websites voor erfgoedorganisaties



Landschap Erfgoed Utrecht - juni 2026

Auteur Melanie Lim, stagiair cultuurgeschiedenis en erfgoed Universiteit Utrecht

Eindredactie Marianne de Rijke

Stageopdracht van Landschap Erfgoed Utrecht

Inhoud

Voorwoord	3
1. Wat is digitale toegankelijkheid?	4
2. Waarom is het relevant voor jouw erfgoedorganisatie?	4
3. Wet- en regelgeving: de European Accessibility Act	4
Wat is de EAA?	4
Uitzonderingen voor kleine organisaties	5
4. De doelgroepen die je bereikt (of misloopt)	5
5. De WCAG-richtlijnen uitgelegd	6
6. Jouw website onder de loep: veelvoorkomende knelpunten	8
6.1 Onvoldoende kleurcontrast	8
6.2 Afbeeldingen zonder alt-tekst	8
6.3 Onduidelijke linkteksten	8
6.4 Video's zonder ondertitels	8
6.5 Formulieren zonder duidelijke labels	9
6.6 Niet te bedienen via toetsenbord	9
6.7 PDF's die niet toegankelijk zijn	9
6.8 Mobiel onvriendelijke websites	9
7. Praktische aanpak: waar begin je?	10
Stap 1: Breng de situatie in kaart	10
Stap 2: Stel prioriteiten	10
Stap 3: Pak de eenvoudige zaken zelf aan	10
Stap 4: Betrek jouw websitebouwer of -beheerder	10
Stap 5: Maak toegankelijkheid een standaard	10
Stap 6: Publiceer een toegankelijkheidsverklaring	11
8. Hulpmiddelen en tools	11
Geautomatiseerde scans	11
Kleurcontrast	11
Toetsenbordtest	11
ScherMLEZERTEST	11
9. Samenwerken en uitbesteden	12
Intern: werk met vrijwilligers	12
Samenwerking met andere musea	12
Uitbesteden aan een specialist	12
Wat te vragen aan de CMS-leverancier of websitebouwer	12
Slotwoord	13
Aanbevelingen voor verder onderzoek	14

Voorwoord

Musea zijn er voor iedereen. Dat geldt niet alleen voor de fysieke drempel bij de ingang, maar ook voor de digitale drempel: de website, de online collectie, de informatiepagina die bezoekers thuis raadplegen voordat zij überhaupt een museum binnenstappen. Voor steeds meer mensen vormt de online omgeving het eerste contact met een museum, en soms zelfs het enige. Juist daarom is digitale toegankelijkheid geen luxe of technisch detail, maar een belangrijk onderdeel van publieksbereik en culturele deelname.

Deze handreiking is ontstaan vanuit de vraag hoe toegankelijk de websites van musea en andere erfgoedorganisaties in de provincie Utrecht daadwerkelijk zijn. Er is een steekproef uitgevoerd van websites van verschillende erfgoedorganisaties en gekeken in hoeverre zij voldoen aan basisprincipes van digitale toegankelijkheid. Daarbij werd al snel duidelijk dat toegankelijkheid online vaak lastig blijft. Niet door onwil, maar zoals beperkte tijd, kleine teams, afhankelijkheid van externe webbouwers of simpelweg een gebrek aan overzicht over waar te beginnen. De conclusie is helder: er is nog veel te winnen, en winst is met beperkte middelen te behalen.

Deze handreiking is bedoeld als een praktisch hulpmiddel voor musea of andere erfgoedorganisaties die hun website toegankelijker willen maken. Daarbij is rekening gehouden met de praktische realiteit: kleine organisaties draaien veelal op vrijwilligers en bescheiden budgetten. Elke stap vooruit telt. Want uiteindelijk gaat het om een simpele vraag: voor wie is jouw erfgoedorganisatie er? Als het antwoord is 'voor iedereen', dan begint dat ook online. Toegankelijkheid is de digitale versie van een goede balie, een vriendelijk gezicht en een deur die opengaat.

Museum voor iedereen

Onze website is digitaal toegankelijk, zodat iedereen kunst en cultuur kan beleven.

Digitaal toegankelijk

- Toegankelijk voor iedereen**
Onze website voldoet aan de WCAG 2.1-richtlijnen (niveau AA).
- Leesbaar en duidelijk**
Goed leesbare teksten, aanpasbare lettergrootte en hoog contrast.
- Bedienbaar met toetsenbord**
Alle functies zijn te gebruiken zonder muis.
- Ondersteuning voor schermlezers**
Onze website werkt goed samen met bekende schermlezers.
- Duidelijke structuur**
Logische navigatie en consistente opbouw op elke pagina.

Cultuur is van iedereen. Onze website ook.

We geloven dat digitale toegankelijkheid bijdraagt aan een inclusieve samenleving, waarin iedereen gelijke toegang heeft tot informatie, kennis en beleving.

Naast de analyse van de websites zelf is er ook breder onderzoek gedaan naar digitale toegankelijkheid binnen de erfgoedsector en de rol van inclusie in digitale publiekswerking. Daarbij is gekeken naar bestaande literatuur, toegankelijkheidsrichtlijnen en maatschappelijke discussies rondom digitale deelname aan cultuur. De combinatie van praktijkonderzoek en theoretische verdieping vormde uiteindelijk de basis voor deze handreiking. De aanbevelingen in dit document zijn daarom niet alleen gebaseerd op algemene richtlijnen, maar ook op concrete observaties uit de dagelijkse praktijk van kleinere erfgoedinstellingen.

1. Wat is digitale toegankelijkheid?

Digitale toegankelijkheid betekent dat iedereen jouw website, app of digitale scherm kan gebruiken, ongeacht eventuele beperkingen. Denk aan iemand die slechthoort en een schermlezer gebruikt, iemand die door reuma moeite heeft met de muis, of een bezoeker die de Nederlandse taal niet goed beheerst.

Toegankelijkheid gaat niet over een aparte versie voor mensen met een beperking. Het gaat over één goede versie die voor zo veel mogelijk mensen werkt. Dat heet ook wel 'inclusief design of ontwerp': ontwerp dat van meet af aan rekening houdt met de breedte van het menselijk vermogen.

Digitale toegankelijkheid raakt alle onderdelen van online aanwezigheid:

- de website (openingstijden, ticketverkoop, collectie-informatie);
- nieuwsbrieven en e-mails;
- social media posts;
- PDF's die de website aanbiedt (bijv. plattegronden, programmablaadjes);
- apps (indien aanwezig).

2. Waarom is het relevant voor jouw erfgoedorganisatie?

In Nederland leven ruim 4,5 miljoen mensen met een functiebeperking. Dat is meer dan een kwart van de bevolking, en een groep die maar al te vaak buiten de boot valt bij het gebruik van websites. Niet omdat ze dat willen, maar omdat er bij het ontwerp simpelweg geen rekening met hen is gehouden. Een toegankelijke website verandert dat, en opent de deur voor een publiek dat graag meedoet maar nu te vaak afhaakt.

Daar komt bij dat de gemiddelde museumbezoeker vergrijst. Bezoekers van vijftig jaar en ouder maken een steeds groter deel uit van de bezoekersstroom. Zij navigeren websites op hun eigen manier, met iets grotere letters, een voorkeur voor overzichtelijke menu's en tekst die duidelijk is. Wie daar rekening mee houdt, investeert in het publiek dat er al is.

De wetgeving rond digitale toegankelijkheid wordt strenger, de verwachtingen van bezoekers groeien en de middelen om goed toegankelijk te bouwen worden steeds beter en betaalbaarder. Wie nu kleine stappen zet, staat straks een stuk sterker. Veel maatregelen die de toegankelijkheid verbeteren, helpen ook bij de vindbaarheid in zoekmachines. Een logische paginastructuur, beschrijvende linkteksten en alt-teksten bij afbeeldingen zijn precies de dingen waar Google ook op let. Toegankelijker worden en beter gevonden worden gaan dus prima hand in hand.

Veel musea willen er zijn voor iedereen, en dat is een mooi uitgangspunt, maar een website die een deel van de bezoekers buitensluit, spreekt dat tegen. Een toegankelijke website is geen extra, het is onderdeel van wie je als instelling wilt zijn.

3. Wet- en regelgeving: de European Accessibility Act

Wat is de EAA?

De European Accessibility Act (EAA), is een Europese richtlijn die ervoor zorgt dat digitale producten en diensten toegankelijk worden voor iedereen. Niet als gunst, maar als recht. In Nederland is deze richtlijn vertaald naar nationale wetgeving via de wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte.

Lang was digitale toegankelijkheid vooral een verhaal voor de overheid. Gemeentelijke websites, rijksdiensten, publieke instanties waren al langer verplicht hun digitale omgeving op orde te hebben. Maar sinds 28 juni 2025 is dat veranderd. Vanaf die datum geldt de EAA ook voor private organisaties en bedrijven. Een logische stap, want de drempel om iets online te regelen maakt niet uit of je op een overheidswebsite zit of op die van een museum.

Wat valt er precies onder? Eigenlijk alles wat bezoekers digitaal tegenkomen: de website, een eventuele app, het online ticketloket, nieuwsbrieven en andere digitale communicatie, en ook de interactieve schermen in de publieksruimte. Kortom: als iemand in aanraking komt via een scherm, is de kans groot dat de EAA erop van toepassing is.

klinkt misschien als een hoop regelgeving in één keer. Maar het helpt om het zo te zien: de EAA vraagt eigenlijk wat we van een fysiek museum ook verwachten, dat je er gewoon in kunt komen, dat je de weg kunt vinden, en dat je de informatie begrijpt. Alleen dan digitaal.

Uitzonderingen voor kleine organisaties

Voor kleinere organisaties gelden binnen de EAA enkele uitzonderingen. Musea met minder dan tien medewerkers én een jaaromzet of balanstotaal onder de €2 miljoen zijn in veel gevallen vrijgesteld van de verplichtingen rondom digitale diensten, zoals websites of online ticketverkoop. Dat betekent echter niet dat alle digitale middelen buiten de regelgeving vallen: producten zoals interactieve schermen of andere software zoals websites moeten wél aan de toegankelijkheidseisen voldoen, ongeacht de omvang van de organisatie. Veel erfgoedorganisaties vallen daardoor momenteel slechts gedeeltelijk onder de wetgeving. Tegelijkertijd is het belangrijk om toegankelijkheid niet uitsluitend als een juridische verplichting te zien. Verwachtingen vanuit bezoekers, subsidieverstrekkers en overheden veranderen snel, en toekomstige wetgeving kan strenger worden.

4. De doelgroepen die je bereikt (of misloopt)

Mensen met een visuele beperking

In Nederland leven naar schatting ongeveer 350.000 mensen met een ernstige visuele beperking. Een deel van hen maakt gebruik van schermlezers, zoals NonVisual Desktop Access (NVDA), VoiceOver (commentaarstem) of Job Access With Speech (JAWS). Deze programma's lezen de inhoud van een website hardop voor, waardoor bezoekers volledig afhankelijk zijn van een duidelijke en logische digitale structuur.

Voor deze gebruikers is het belangrijk dat:

- afbeeldingen voorzien zijn van een beschrijvende alt-tekst. Dit is een tekstuele omschrijving van een afbeelding;
- de inhoud van een pagina in een logische volgorde wordt opgebouwd;
- knoppen en links duidelijk aangeven waar ze naartoe leiden.

Niet iedere slechtziende bezoeker gebruikt een schermlezer. Veel mensen vergroten tekst of passen het contrast van hun scherm aan. Zij hebben vooral baat bij:

- voldoende contrast tussen tekst en achtergrond;
- goed leesbare lettertypes die zonder problemen vergroot kunnen worden;
- zo min mogelijk tekst in afbeeldingen, omdat deze vaak slecht schaal of minder goed leesbaar wordt.

Mensen met een auditieve beperking

Voor slechthorenden en doven is het belangrijk dat:

- video's ondertiteld zijn; automatische ondertiteling is een begin, maar handmatige controle is beter;
- audiofragmenten een tekst alternatief (alt-tekst) hebben;
- informatie niet uitsluitend via geluid wordt aangeboden.

Mensen met motorische beperkingen

Voor mensen met een motorische beperking is het gebruik van een website niet altijd vanzelfsprekend. Bezoekers met artritis, Parkinson, een spierziekte of beperkte handfunctie kunnen moeite hebben met nauwkeurige muisbewegingen. Veel van hen navigeren daarom uitsluitend met een toetsenbord, aangepaste schakelaars of andere alternatieve invoerapparaten.

Een toegankelijke website houdt hier rekening mee. Dat betekent dat alle onderdelen van de site volledig bedienbaar moeten zijn zonder muis. Denk daarbij aan menu's, formulieren, knoppen,

zoekfuncties en interactieve elementen. Bezoekers moeten met de tabtoets logisch door de pagina kunnen bewegen en altijd duidelijk kunnen zien welk onderdeel geselecteerd is. Ook voldoende grote klikvlakken en rustige, voorspelbare navigatie maken een groot verschil.

Wanneer een website alleen goed werkt met een muis of ingewikkelde bewegingen vereist, kan dat voor sommige bezoekers betekenen dat zij informatie niet kunnen bereiken of handelingen niet zelfstandig kunnen uitvoeren.

Mensen met cognitieve beperkingen

Een grote en diverse groep: mensen met dyslexie, een lichte verstandelijke beperking, dementie, of moeite met lezen door laaggeletterdheid. Voor hen telt:

- eenvoudige, heldere taal;
- duidelijke paginastructuur;
- geen afleidende animaties of bewegende elementen;
- foutmeldingen die begrijpelijk uitleggen wat er mis is.

Ouderen (65+)

Ouderen ondervinden vergelijkbare drempels: kleiner lettertype leest moeilijker, complexe navigatie is verwarrend, en kleine knoppen zijn moeilijk te klikken op een aanraakscherm. Toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid voor ouderen overlappen sterk.

Anderstaligen en laaggeletterden

In Nederland hebben naar schatting ongeveer 2,5 miljoen mensen moeite met lezen en schrijven op een niveau dat nodig is om zelfstandig informatie goed te begrijpen. Daarnaast zijn er veel bezoekers met een migratieachtergrond voor wie Nederlands niet de eerste taal is. Ook ouderen, jongeren of mensen die weinig ervaring hebben met digitale omgevingen kunnen moeite hebben met ingewikkelde teksten of vakjargon.

Heldere en begrijpelijke communicatie maakt daarom een groot verschil. Korte zinnen, duidelijke tussenkoppen en eenvoudige woordkeuze helpen bezoekers sneller hun weg te vinden op een website of in een digitaal formulier. Dat betekent niet dat informatie versimpeld of kinderlijk hoeft te worden; het gaat vooral om duidelijk en toegankelijk schrijven. Voor musea is dit extra relevant. Praktische informatie over openingstijden, routes, ticketverkoop of activiteiten moet voor iedereen gemakkelijk te begrijpen zijn. Wanneer bezoekers afhaken omdat teksten te ingewikkeld zijn of belangrijke informatie moeilijk vindbaar is, vormt taal ongemerkt een drempel tot cultuurparticipatie.

Toegankelijke taal helpt uiteindelijk een veel bredere groep dan vaak wordt gedacht. Niet alleen mensen die laaggeletterd zijn, maar iedereen profiteert van duidelijke communicatie. Zeker online, waar bezoekers informatie vaak snel scannen in plaats van uitgebreid lezen.

5. De WCAG-richtlijnen uitgelegd

De internationale standaard: WCAG

De mondiale standaard voor digitale toegankelijkheid zijn de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), opgesteld door het W3C (World Wide Web Consortium). De huidige versie is WCAG 2.1. Er zijn drie niveaus:

- Niveau A: minimumvereisten
- Niveau AA: wettelijk vereist niveau in Nederland
- Niveau AAA: hoogste niveau, niet altijd volledig haalbaar

Deze handreiking richt zich op WCAG 2.1 niveau AA: het niveau dat de wet vereist en dat voor de meeste gebruikers het verschil maakt. De WCAG 2.1 richtlijnen werken volgens vier principes. Een toegankelijke website is **waarneembaar, bedienbaar, begrijpelijk en robuust**. Hieronder wordt elk principe kort uitgelegd.

Waarneembaar: Bezoekers moeten alle informatie op de pagina kunnen opnemen, ook als ze niet goed kunnen zien of horen. Denk aan alt-teksten bij afbeeldingen, ondertiteling bij video's en voldoende kleurcontrast tussen tekst en achtergrond.

Bedienbaar: Niet iedereen gebruikt een muis. Alle functies op de website moeten ook via het toetsenbord te bereiken zijn. Verder mag er geen tijdslimiet op formulieren zitten en mogen er geen flitsende beelden zijn die een epileptische aanval kunnen uitlokken.

Begrijpelijk: De website doet wat bezoekers verwachten. Het menu staat altijd op dezelfde plek, foutmeldingen leggen uit wat er mis is en hoe je het oplost, en pagina's gedragen zich voorspelbaar. Dat klinkt vanzelfsprekend, maar in de praktijk gaat het hier regelmatig mis.

Robuust: De website werkt goed op verschillende apparaten, browsers en voor mensen die hulpmiddelen gebruiken zoals een schermlezer. Dat vraagt om nette, foutloze codes en correct gebruik van technische standaarden zoals ARIA-labels. Een ARIA-label is een tag in codering die de rol, status of functie van een HTML-element beschrijft. Door tekstbeschrijvingen toe te voegen, helpen ARIA-labels schermlezers uit te leggen wat verschillende onderdelen van een website doen.

6. Jouw website onder de loep: veelvoorkomende knelpunten

Op basis van ons onderzoek bij streek- en kasteelmusea in de provincie Utrecht zien we de volgende knelpunten het meest voorkomen.

6.1 Onvoldoende kleurcontrast

Websites hebben vaak een mooie, sfeervolle uitstraling, maar die subtiele kleuren zijn niet altijd even goed leesbaar. Lichtgrijze tekst op wit, of donkere tekst op een drukke achtergrond, dat ziet er soms mooi uit maar werkt in de praktijk niet voor iedereen. Volgens de WCAG-richtlijnen moet de verhouding tussen tekst en achtergrond minimaal 4,5:1 zijn voor normale tekst. Met een contrast van 4,5:1 wordt bedoeld dat er voldoende verschil in helderheid moet zijn tussen voorgrond en achtergrond. Gelukkig zijn er genoeg online tools die dit automatisch voor je kunnen nagaan, bijv. in contrastcheckers. Controleer de kleuren van jouw website met een gratis contrasttool (zie hoofdstuk 8) en pas ze aan waar nodig. Hieronder zijn twee slechte voorbeelden en een goed voorbeeld.



Contrastverhouding = (helderste kleur + 0,05) ÷ (donkerste kleur + 0,05).

Daarbij wordt eerst van iedere kleur de relatieve luminantie berekend. Dat is een maat voor hoeveel licht een kleur volgens de standaard uitstraalt.

Je kunt het zien als een soort schaal van 1 tot 21:

1:1 ————— 3:1 ————— 4,5:1 ————— 7:1 ————— 21:1

geen contrast → grote tekst → normale tekst → AAA → maximaal contrast

Waarbij je 1:1 kunt zien als bijv. wit op wit en 21:1 als zwart op wit.

6.2 Afbeeldingen zonder alt-tekst

Een schermlezer kan een foto niet zien, alleen lezen wat er bij staat. Voeg daarom bij elke afbeelding een korte beschrijving toe in het CMS. Niet "foto van het kasteel", maar iets wat daadwerkelijk iets zegt, zoals "Buitengevel van het kasteel in de winter, omgeven door een bevroren slotgracht". Puur decoratieve afbeeldingen mogen een lege alt-tekst krijgen, zodat de schermlezer ze gewoon overslaat.

6.3 Onduidelijke linkteksten

Links als "klik hier" of "lees meer" zijn voor schermlezers zinloos: zij horen alleen "klik hier" zonder context. Schrijf altijd beschrijvende linkteksten: "Lees meer over de tentoonstelling Middeleeuws Utrecht" of "Download de plattegrond van het museum (PDF, 450 KB)". Het kost weinig moeite en maakt een groot verschil.

6.4 Video's zonder ondertitels

Een film zonder ondertiteling is voor slechthorenden niet te volgen. YouTube en Vimeo bieden automatische ondertiteling, wat een goed startpunt is, maar die gegenereerde tekst klopt lang niet altijd. Namen van plaatsen of historische termen gaan er regelmatig in de fout. Neem daarom ook de tijd om de ondertiteling na te lopen voordat de video online gaat, want een ondertitel vol fouten helpt uiteindelijk ook niemand verder.

Een extra stap die vaak over het hoofd wordt gezien: voeg ook een tekst-transcript toe bij de video. Dat is simpelweg de volledige gesproken tekst uitgeschreven, eventueel aangevuld met een korte beschrijving van wat er te zien is. De meeste videoplatformen bieden de mogelijkheid om dit transcript te downloaden vanuit de automatisch gegenereerde ondertiteling, wat al een flink deel van het werk scheelt. Je kunt het als tekstbestand of als tekst op de pagina zelf plaatsen.

Een transcript helpt niet alleen mensen die doof of slechthorend zijn. Ook bezoekers die liever lezen dan kijken, mensen in een omgeving waar geen geluid gewenst is, of mensen die snel iets willen zoeken in de video, hebben er baat bij. En zoekmachines indexeren de tekst ook nog eens, wat de vindbaarheid van jouw content ten goede komt.

6.5 Formulieren zonder duidelijke labels

Formulieren zijn op veel websites een struikelblok. Niet omdat ze ingewikkeld zijn, maar omdat de invulvelden niet goed zijn aangegeven. Een grijze voorbeeldtekst die verdwijnt zodra je begint te typen, is geen label. Een label is een vaste tekst bij een invulveld dat aangeeft welke informatie iemand moet invullen, bijvoorbeeld “Naam” of “E-mailadres”. Een oplossing hiervoor is een zichtbaar label boven of naast het invulveld, dat blijft staan, ook als je aan het typen bent. Achter de schermen is het daarnaast belangrijk dat formulieren technisch correct gekoppeld zijn aan schermlezers, bijvoorbeeld via HTML- of ARIA-labels. Dat helpt niet alleen gebruikers die hulpmiddelen gebruiken, maar maakt formulieren voor iedereen overzichtelijker en makkelijker in gebruik.



Niet toegankelijk

Placeholder-tekst verdwijnt als je begint met typen.



Niet meer zichtbaar wat er gevraagd wordt.



Toegankelijk

Een zichtbaar label blijft altijd staan, ook tijdens het typen.

Naam

E-mailadres

Duidelijk wat er ingevuld moet worden.

6.6 Niet te bedienen via toetsenbord

Probeer de website eens te gebruiken zonder muis, alleen met de Tab-toets. Kan je alle menu's openen, door de pagina navigeren en een formulier invullen? Bij veel museumwebsites blijkt dit lastiger dan verwacht. Voor mensen die afhankelijk zijn van een toetsenbord, of een vergelijkbaar hulpmiddel, is dit geen ongemak maar een echte blokkade.

6.7 PDF's die niet toegankelijk zijn

Plattegronden, programmaboekjes en aanvraagformulieren worden nog veel als PDF gedeeld, en dat is op zich prima. Maar een PDF die gemaakt is als scan, of zonder enige documentstructuur, is voor een schermlezer gewoon een blinde vlek. Maak PDF's aan vanuit een programma zoals Word, gebruik duidelijke koppen en voeg waar nodig alt-teksten toe. Dat maakt het document leesbaar voor iedereen.

6.8 Mobiel onvriendelijke websites

Een groot deel van jouw bezoekers zal waarschijnlijk de website bekijken op een telefoon, onderweg, in de trein, of gewoon op de bank. Als de website dan niet goed meebeweegt met het scherm, knoppen te klein zijn om op te tikken of tekst buiten het beeld valt, haakt een bezoeker snel af. Een website die goed werkt op alle schermformaten is tegenwoordig geen extra, het is gewoon de standaard.

7. Praktische aanpak: waar begin je?

De uitdaging voor kleine musea is vaak niet de wil, maar de capaciteit. Hieronder een stapsgewijze aanpak die rekening houdt met beperkte tijd en middelen.

Stap 1: Breng de situatie in kaart

Voer een eerste toegankelijkheidsscan uit van jouw website. Dat kun je doen met gratis online tools (zie hoofdstuk 8). Let op de meest voorkomende problemen: kleurcontrast, alt-teksten, toetsenbordnavigatie.

Noteer de bevindingen in een overzicht: wat gaat goed, wat niet, en wat is de impact op gebruikers?

Stap 2: Stel prioriteiten

Niet alles hoeft tegelijk. Rangschik de bevindingen naar impact en uitvoerbaarheid:

Hoge prioriteit, lage inspanning: alt-teksten toevoegen, linkteksten verbeteren, taalkenmerk instellen: Met een taalkenmerk wordt bedoeld dat in de websitecode wordt aangegeven in welke taal een pagina geschreven is, bijvoorbeeld Nederlands of Engels.

Hoge prioriteit, hogere inspanning: kleurcontrast aanpassen, toetsenbordnavigatie verbeteren

Structurele verbetering: overweeg bij de volgende grote website update toegankelijkheid als expliciet vereiste mee te nemen.

Stap 3: Pak de eenvoudige zaken zelf aan

Veel verbeteringen kunt je vaak zelf doorvoeren in jouw CMS, zonder technische kennis:

- alt-teksten toevoegen bij afbeeldingen;
- linkteksten beschrijvender maken;
- contrast van tekst controleren en aanpassen;
- taal instellen van de pagina's (staat vaak in de instellingen van CMS);
- ondertiteling inschakelen bij video's en automatisch gegenereerde teksten controleren op fouten.

Stap 4: Betrek jouw websitebouwer of -beheerder

Voor sommige technische aanpassingen is het nodig om samen te werken met degene die jouw website beheert of gebouwd heeft. Denk bijvoorbeeld aan problemen met toetsenbordnavigatie, slecht werkende formulieren of onderdelen die niet goed worden voorgelezen door schermlezers. Het helpt om vooraf op te schrijven welke knelpunten je bent tegengekomen, zodat je gericht in gesprek kunt gaan over mogelijke verbeteringen. Vraag daarbij ook om uitleg en documentatie, zodat duidelijk blijft welke aanpassingen zijn gedaan en waarom.

Stap 5: Maak toegankelijkheid een standaard

Toegankelijkheid is geen eenmalig project, maar een houding. Bouw het in het werkproces in:

- voeg bij elk nieuw beeld een alt-tekst toe;
- schrijf altijd in begrijpelijke taal;
- ondertitel nieuwe video's;
- test nieuwe pagina's op kleurcontrast voordat ze live gaan.

Stap 6: Publiceer een toegankelijkheidsverklaring

Een toegankelijkheidsverklaring op een website laat zien dat je het serieus neemt. Daarin staat: wat het nagestreefd niveau is, welke onderdelen nog niet voldoen, en hoe bezoekers contact kunnen opnemen als zij een probleem tegenkomen. Voor overheidsorganisaties is deze verklaring verplicht; voor andere organisaties is het een blijk van transparantie en goede wil.

8. Hulpmiddelen en tools

Er zijn veel gratis en betaalbare tools beschikbaar om digitale toegankelijkheid te testen en te verbeteren.

Geautomatiseerde scans

Een goede eerste stap is een automatische scan. Die geeft snel inzicht in de meest voorkomende knelpunten.

- **WAVE (WebAIM)** via wave.webaim.org: vul een URL in en krijg direct een visueel overzicht van wat er beter kan. Op het eerste gezicht lijkt het ingewikkeld, maar de website legt per onderdeel duidelijk uit wat er gecontroleerd wordt en waarom dit belangrijk is.
- **axe DevTools** via <https://www.deque.com/axe/devtools/extension/>: een browserextensie voor Chrome die de pagina scant die je op dat moment bekijkt. De basisversie is gratis.
- **Silktide Accessibility Checker** via <https://silktide.com/toolbar/>: handig als je een hele website in één keer wilt doorlichten. Beperkte gratis versie beschikbaar.
- **Eye-Able** via <https://eye-able.com/nl/home>: Geschikt als eerste scan; een gedetailleerde analyse kost geld.

Houd wel in het achterhoofd dat geautomatiseerde tools vaak maar zo'n 50 procent van de toegankelijkheidsproblemen opsporen. De rest vraagt om een handmatige check.

Kleurcontrast

- **WebAIM Contrast Checker** via webaim.org/resources/contrastchecker: vul twee kleuren in en zie meteen of ze voldoen aan WCAG AA of AAA.

Toetsenbordtest

Hier heb je geen tool voor nodig. Leg je muis aan de kant en gebruik alleen Tab (vooruit), Shift+Tab (achteruit), Enter en de pijltjestoetsen. Kan je de hele website op die manier bedienen? Zo niet, bespreek dit dan met je websitebeheerder. Problemen met toetsenbordnavigatie ontstaan vaak doordat onderdelen van de website niet correct zijn opgebouwd. Dit kan worden opgelost door aanpassingen in de code te maken zodat alles ook zonder muis bruikbaar is.

ScherMLEZERTEST

- **NVDA** (gratis, Windows): een veelgebruikte schermlezer waarmee je kan horen hoe jouw website overkomt voor iemand die blind is. Online te downloaden.
- **VoiceOver** (gratis, Mac en iOS): de ingebouwde schermlezer van Apple, te activeren via Systeemvoorkeuren > Toegankelijkheid.

9. Samenwerken en uitbesteden

Intern: werk met vrijwilligers

Veel musea hebben vaak vrijwilligers rondlopen met digitale kennis. Het kan heel waardevol zijn om iemand binnen dat groepje een beetje een trekkersrol te geven op het gebied van digitale toegankelijkheid. Niet als grote verantwoordelijkheid, maar gewoon als vast aanspreekpunt: iemand die af en toe een scan uitvoert, bijhoudt wat er speelt en kleine verbeteringen doorvoert als er ruimte voor is.

Samenwerking met andere erfgoedorganisaties

Digitale toegankelijkheid is een gezamenlijk vraagstuk. Overweeg als erfgoednetwerk om samen te werken: deel kennis, doe gezamenlijk een grotere websitescan, of stel samen eisen aan een websitebouwer. Gedeelde kennis scheelt iedere erfgoedorganisatie afzonderlijk veel tijd en kosten. Wat voor de ene organisatie al is uitgeplozen, hoeft een andere niet opnieuw te doorlopen.

Uitbesteden aan een specialist

Soms is het handig om iemand van buiten te betrekken, zeker bij grotere technische vraagstukken of als je een grondiger beeld wilt van hoe jouw website scoort. Let bij het kiezen van een specialist op aantoonbare ervaring met WCAG-audits, kennis van de erfgoedsector, en de bereidheid om niet alleen een rapport te leveren maar ook mee te denken over wat haalbaar is. Vraag altijd om een offerte en stel van tevoren vast wat je wilt laten onderzoeken.

Wat te vragen aan de CMS-leverancier of websitebouwer

Veel musea werken samen met een externe partij voor hun website. Het is goed om daar het gesprek over toegankelijkheid mee aan te gaan. Nuttige vragen om te stellen zijn of het template WCAG 2.1 AA-gecertificeerd is, welke aanpassingen er nodig zijn om daaraan te voldoen, of zij bijvoorbeeld een toegankelijkheidsaudit kunnen uitvoeren, en welke kosten eventueel verbonden zijn aan deze verbeteringen. Zo krijg je meer inzicht in wat technisch mogelijk is en wat haalbaar is binnen het beschikbare budget.

Slotwoord

We hopen dat deze handreiking helpt om digitale toegankelijkheid minder technisch en minder overweldigend te maken. Niet als een extra verplichting die “er ook nog bij komt”, maar als een manier om meer mensen welkom te laten voelen binnen de online omgeving van een museum of erfgoedorganisatie. Want uiteindelijk gaat toegankelijkheid over meer dan alleen websites of richtlijnen. Het raakt aan de bredere vraag wie toegang heeft tot erfgoed, verhalen en cultuur in een samenleving die steeds digitaler wordt.

Wij danken iedereen die heeft bijgedragen aan dit onderzoek en aan het tot stand komen van deze handreiking. Hopelijk bieden de inzichten en aanbevelingen in dit document inspiratie om digitale toegankelijkheid verder bespreekbaar en toepasbaar te maken binnen de erfgoedsector. Tot slot willen we meegeven dat digitale toegankelijkheid geen vast eindpunt heeft. Het is iets waar je als organisatie stap voor stap in groeit. Toegankelijkheid hoeft niet perfect te beginnen; juist kleine aanpassingen kunnen al een groot verschil maken voor bezoekers die anders drempels ervaren bij het gebruik van websites van erfgoedorganisaties.



Aanbevelingen voor verder onderzoek

Gratis tools

[AudioEye](#) - Evaluatie tool die jouw website analyseert volgens de WCAG richtlijnen

[WebAIM WAVE](#) - Hetzelfde, maar iets ingewikkelder en concreter

[W3G](#) - HTML Checker

[NV Access](#) - gratis schermlezer programma

Meer informatie / onderzoek

[W3C](#) - Nederlandse vertaalde versie van de WCAG richtlijnen

[Accessibility](#) - Webinar en toolkit

[Digitaal Toegankelijk](#) - Trainingsbureau over digitale toegankelijkheid en de WCAG

[Nielsen Norman Group](#) - Praktische artikelen over gebruiksvriendelijkheid en digitale inclusie

[Digitale Overheid](#) - Onderzoek vanuit de Overheid

[DigiToegankelijk](#) - Dit richt zich officieel op overheidsorganisaties, maar de principes en inhoud zijn net zo waardevol voor erfgoedinstellingen.

Informatie over verschillende soorten beperkingen

[Cardan](#) - Soorten beperkingen en hoe deze invloed hebben op het gebruik van een website

[W3C](#) - Video-verhalen van mensen met verschillende beperkingen (ENG)

[Ieder\(in\)](#) - Nederlandse belangenorganisatie voor mensen met een beperking of chronische ziekte