



Rijksdienst voor Ondernemend
Nederland

Toegankelijkheidsonderzoek berichtenbox.antwoordvoorbedrijven.nl

Versie 2.0

Datum: 27 mei 2026

Status: Definitief

Inhoud

Inhoud 3

Inleiding 4

Onderzoeksgegevens 5

Algemeen 5

Toegepaste norm 5

Evaluatiemethode 5

Scope van het onderzoek 5

Steekproef 5

Gebruikte technieken 6

Basisniveau van toegankelijkheidsondersteuning 6

User Agents 6

Afhankelijke technologie 6

Wijzigingen document en geschiedenis onderzoeken 6

Onderzoeksresultaten 7

Samenvatting 7

Principe 1: Waarneembaar 8

Richtlijn 1.1: Tekstalternatieven 8

Richtlijn 1.2: Op tijd gebaseerde media 9

Richtlijn 1.3: Aanpasbaar 10

Richtlijn 1.4: Onderscheidbaar 11

Principe 2: Bedienbaar 12

Richtlijn 2.1: Toetsenbordtoegankelijkheid 12

Richtlijn 2.2: Genoeg tijd 13

Richtlijn 2.3: Toevallen 14

Richtlijn 2.4: Navigeerbaar 15

Richtlijn 2.5: Inputmodaliteiten 16

Principe 3: Begrijpelijk 17

Richtlijn 3.1: Leesbaar 17

Richtlijn 3.2: Voorspelbaar 18

Richtlijn 3.3: Assistentie bij invoer 19

Principe 4: Robuust 20

Richtlijn 4.1: Compatibel 20

Inleiding

Het onderzoek digitale toegankelijkheid voor de website berichtenbox.antwoordvoorbedrijven.nl is afgerond op 27 mei 2026. Dit onderzoek laat zien in hoeverre deze op dit moment voldoet aan de toegankelijkheidsrichtlijnen WCAG 2.1, niveau AA.

WCAG staat voor Web Content Accessibility Guidelines. Dit zijn de internationale richtlijnen voor toegankelijkheid van webcontent. De richtlijnen zijn opgedeeld in vier principes: waarneembaar, bedienbaar, begrijpelijk en robuust. Elke richtlijn is vervolgens opgedeeld in meetbare succescriteria. Omdat WCAG techniek-onafhankelijk is opgesteld, kan hiermee de toegankelijkheid van alle content op het web worden onderzocht.

In dit rapport worden slechts voorbeelden gegeven van aangetroffen problemen; dit is echter geen compleet overzicht. Omdat het onderzoek uit een steekproef bestaat, kan het zijn dat een probleem niet gesignaleerd wordt. Het kan dan wel bij een volgend onderzoek worden opgemerkt.

In dit onderzoek zijn ook de pagina's achter de inlog onderzocht. Dit is gedaan op een test-omgeving die identiek is aan de productie-omgeving. De pagina's achter de inlog noemen we niet met de volledige url.

Zijn er naar aanleiding van dit rapport inhoudelijke vragen, dan kan er met ons contact worden opgenomen via toegankelijkheid@rvo.nl.

Onderzoeksgegevens

Algemeen

Opdrachtgever: Rijksdienst voor Ondernemend Nederland
Onderzoeker: Twan van Houtum
Onderzochte website: berichtenbox.antwoordvoorbedrijven.nl
Onderzoekperiode: 21 tot en met 27 mei 2026
Type onderzoek: WCAG 2.1, niveau AA

Toegepaste norm

EN 301 549, deze norm bevat integraal [WCAG 2.1](#).

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](#).

Scope van het onderzoek

Tussen haakjes staat eventueel de motivatie waarom een gedeelte wel of niet is meegenomen. Dit is conform WCAG-EM.

- Alle pagina's - inclusief pagina's achter de inlog - op <https://berichtenbox.antwoordvoorbedrijven.nl> (URI-basis)

Steekproef

Binnen de scope van het onderzoek is de steekproef representatief voor de content die wordt aangeboden. De steekproef bevat de volgende pagina's.

- <https://berichtenbox.antwoordvoorbedrijven.nl>
- <https://berichtenbox.antwoordvoorbedrijven.nl/accessibility.html>
- <https://berichtenbox.antwoordvoorbedrijven.nl/em>
- <https://berichtenbox.antwoordvoorbedrijven.nl/xAvb-1.0-user/UserMenu.jsp?action=add&language=nl>
- <https://berichtenbox.antwoordvoorbedrijven.nl/xAvb-1.0-user/UserEntry.jsp>
- <https://berichtenbox.antwoordvoorbedrijven.nl/xAvb-1.0-user/LostUserEntry.jsp?language=nl>
- <https://berichtenbox.antwoordvoorbedrijven.nl/xAvb-1.0-user/PasswordEntry.jsp?language=nl&type=noid>
- De pagina's achter de inlog zoals folder overzicht, detail bericht, profiel, profiel bewerken, prullenbak berichten, nieuw bericht opstellen en template berichten pagina.

Gebruikte technieken

Er is bij dit onderzoek vanuit gegaan dat alle door [W3C uitgebrachte technieken](#) ondersteund zijn door toegankelijkheid en dus gebruikt mogen worden.

Basisniveau van toegankelijkheidsondersteuning

Gangbare webbrowsers en hulpapparatuur.

User Agents

Bij dit onderzoek zijn de volgende webbrowsers en software gebruikt:

- Mozilla Firefox, versie 140
- Google Chrome, versie 143
- Microsoft Edge, versie 143

Afhankelijke technologie

- CSS
- DOM
- HTML
- PDF
- SVG
- WAI-ARIA

Wijzigingen document en geschiedenis onderzoeken

Versie	Datum	Toelichting
1.0	24 maart 2021	Eerste volledige onderzoek, extern uitgevoerd.
2.0	27 mei 2026	Tweede volledige onderzoek, intern uitgevoerd.

Onderzoekresultaten

Op de volgende pagina's worden de gevonden bevindingen per succescriterium toegelicht.

Samenvatting

Op dit moment wordt aan 39 van de 50 succescriteria voldaan. Het resultaat behaalde succescriteria per principe:

- Waarneembaar: 18 van de 20
- Bedienbaar: 13 van de 17
- Begrijpelijk: 7 van de 10
- Robuust: 1 van de 3

Principe 1: Waarneembaar

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

Richtlijn 1.1: Tekstalternatieven

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

Succescriterium 1.1.1 Niet-tekstuele content (Niveau A)

Resultaat: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium, er zijn geen problemen gevonden.

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) (Niveau A)

Resultaat: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium, er zijn geen problemen gevonden.

Succescriterium 1.2.2 Ondertiteling voor doven en slechthorenden (vooraf opgenomen) (Niveau A)

Resultaat: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium, er zijn geen problemen gevonden.

Succescriterium 1.2.3 Audiodescriptie of media-alternatief (vooraf opgenomen) (Niveau A)

Resultaat: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium, er zijn geen problemen gevonden.

Succescriterium 1.2.4 Ondertitels voor doven en slechthorenden (live) (Niveau AA)

Resultaat: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium, er zijn geen problemen gevonden.

Succescriterium 1.2.5 Audiodescriptie (vooraf opgenomen) (Niveau AA)

Resultaat: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium, er zijn geen problemen gevonden.

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 (Niveau A)

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

De labels van formulervelden gebruikersnaam en wachtwoord zijn niet expliciet geassocieerd met de invoervelden. Hierdoor zullen bezoekers met visuele beperkingen mogelijk niet weten wat zij in de invoervelden in moeten vullen. Expliciet associëren kan door gebruik te maken van `<label for=` en `<input id=`.

De teksten "Nog geen gebruikersnaam en wachtwoord?" en "Gebruikersnaam en/of wachtwoord vergeten?" zijn opgemaakt als kop maar dit is niet in de code aangegeven. De teksten zijn dik gedrukt gemaakt door middel van het `` element. Een kop moet altijd het kop element hebben, bijvoorbeeld H2 of H3. Wanneer deze kop met een kop element wordt opgemaakt, wordt de structurele informatie die de tekst geeft ook overgedragen aan hulpsoftware. Zie ook het advies over de koppenstructuur.

De actieve stap in het aanmeldproces is visueel kenbaar gemaakt door een gele kleur. Voor gebruikers en hulpsoftware zoals screenreaders is dit niet toereikend. Geef daarom in de code aan dat de stap de actieve stap is. Dit kan met `aria-current="step"`.

Aan de linkerkant van het scherm staat een ``-lijst met de classnaam `messageboxnavigation`. In deze `` zit een `<div>`, maar dat is geen direct kind van de ``. Een `` mag alleen `` bevatten (in de `` mag natuurlijk wel een `div`). Plaats de `<div>` in een `` of verplaats het uit de ``.

Op de pagina 'Leveringsregister' staat een zoekknop in een ``. Deze lijstitem mist een lijst (``). Plaats het lijstitem in een lijst of verwijder het ``-element als het helemaal geen lijst is.

De instructies bij de velden 'Aangeboden vanaf' en 'Aangeboden tot en met' zijn niet gekoppeld aan het invoerveld. Gebruikers kunnen deze instructie dus missen. Advies is om de instructies in het gekoppelde label te plaatsen.

De tabel met berichten is te sorteren per kolom. Visueel zie je welke kolom is gesorteerd (door de kleur) en op welke manier (door het icoontje). Deze informatie is nu niet beschikbaar voor hulpsoftware zoals screenreader. Zorg dat deze informatie ook in de code is opgenomen zodat hulpsoftware deze informatie kan gebruiken om bijvoorbeeld voor te laten lezen.

Succescriterium 1.3.2 Betekenisvolle volgorde (Niveau A)

Resultaat: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium, er zijn geen problemen gevonden.

Succescriterium 1.3.3 Zintuiglijke eigenschappen (Niveau A)

Resultaat: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium, er zijn geen problemen gevonden.

Succescriterium 1.3.4 Oriëntatie (Niveau AA)

Resultaat: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium, er zijn geen problemen gevonden.

Succescriterium 1.3.5 Inputdoel identificeren (Niveau AA)

Resultaat: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium, er zijn geen problemen gevonden.

Richtlijn 1.4: Onderscheidbaar

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

Succescriterium 1.4.1 Gebruik van kleur (Niveau AA)

Resultaat: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium, er zijn geen problemen gevonden.

Succescriterium 1.4.2 Geluidsbediening (Niveau A)

Resultaat: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium, er zijn geen problemen gevonden.

Succescriterium 1.4.3 Contrast (minimum) (Niveau AA)

Resultaat: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium, er zijn geen problemen gevonden.

Succescriterium 1.4.4 Herschalen van tekst (Niveau AA)

Resultaat: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium, er zijn geen problemen gevonden.

Succescriterium 1.4.5 Afbeeldingen van tekst (Niveau AA)

Resultaat: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium, er zijn geen problemen gevonden.

Succescriterium 1.4.10 Dynamisch aanpassen (Niveau AA)

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

Als de website wordt bekeken op een breedte resolutie van 320px dan moet er op twee manieren gescrolled worden om alle content te kunnen zien. Dit is niet toegestaan, zorg ervoor dat er maar één manier nodig is om te scrollen.

Succescriterium 1.4.11 Niet-tekstueel contrast (Niveau AA)

Resultaat: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium, er zijn geen problemen gevonden.

Succescriterium 1.4.12 Tekstafstand (Niveau AA)

Resultaat: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium, er zijn geen problemen gevonden.

Succescriterium 1.4.13 Content bij aanwijzingen of focussen (Niveau AA)

Resultaat: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium, er zijn geen problemen gevonden.

Principe 2: Bedienbaar

Componenten van de gebruikersinterface en navigatie moeten bedienbaar zijn.

Richtlijn 2.1: Toetsenbordtoegankelijkheid

Maak alle functionaliteit beschikbaar vanaf een toetsenbord.

Succescriterium 2.1.1 Toetsenbord (Niveau A)

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

Op een aantal plekken is de content niet met het toetsenbord te bereiken en te bedienen. Hierdoor missen gebruikers die afhankelijk zijn van het toetsenbord belangrijke informatie. Zorg dat deze informatie en de knop ook met het toetsenbord bereikbaar is

- De extra toelichting per veld zijn niet met het toetsenbord te bereiken..
- De extra toelichting bij het status dropdownveld is niet met het toetsenbord te bereiken.

Succescriterium 2.1.2 Geen toetsenbordval (Niveau A)

Resultaat: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium, er zijn geen problemen gevonden.

Succescriterium 2.1.4 Sneltoetsen tekentoets (Niveau A)

Resultaat: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium, er zijn geen problemen gevonden.

Richtlijn 2.2: Genoeg tijd

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

Succescriterium 2.2.1 Timing aanpasbaar (Niveau A)

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

Na enige inactiviteit van de gebruiker wordt de gebruiker zonder melding uitgelogd. Dit is niet toegestaan. Geef de gebruiker de kans om de sessie te verlengen.

Succescriterium 2.2.2 Pauzeren, Stoppen en Verbergen (Niveau A)

Resultaat: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium, er zijn geen problemen gevonden.

Richtlijn 2.3: Toevallen

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

Succescriterium 2.3.1 Drie flitsen of beneden drempelwaarde (Niveau A)

Resultaat: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium, er zijn geen problemen gevonden.

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 (Niveau A)

Resultaat: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium, er zijn geen problemen gevonden.

Succescriterium 2.4.2 Paginatitel (Niveau A)

Resultaat: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium, er zijn geen problemen gevonden.

Succescriterium 2.4.3 Focus volgorde (Niveau A)

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

De focusvolgorde via toetsenbordnavigatie is niet logisch. Dit gaat op meerdere plekken verkeerd. Een paar voorbeelden, de volgorde gaat op meer plekken en pagina's niet logisch.

- De focusvolgorde gaat eerst door het gebruikersformulier heen en daarna pas naar de link boven het formulier.
- De focus gaat van de checkbox naar het zoekveld, dan naar het begin van de pagina en pas later weer naar het formulier.
- De verwijderknop van het zoekveld zit niet direct na het zoekveld in de volgorde.

Succescriterium 2.4.4 Linkdoel (in context) (Niveau A)

Resultaat: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium, er zijn geen problemen gevonden.

Succescriterium 2.4.5 Meerdere manieren (Niveau AA)

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

Het servicemenu is op onder andere pagina <https://berichtenbox.antwoordvoorbedrijven.nl/accessibility.html> niet aanwezig. Hierdoor is er op deze pagina maar 1 manier om te navigeren. Zorg dat er op de site meerdere manieren zijn om te navigeren, plaats het servicemenu dus ook op deze pagina. Dit komt op meerdere pagina's voor.

Succescriterium 2.4.6 Koppen en labels (Niveau AA)

Resultaat: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium, er zijn geen problemen gevonden.

Succescriterium 2.4.7 Focus zichtbaar (Niveau AA)

Resultaat: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium, er zijn geen problemen gevonden.

Richtlijn 2.5: Inputmodaliteiten

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

Succescriterium 2.5.1 Bewegingen aanwijzer (Niveau A)

Resultaat: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium, er zijn geen problemen gevonden.

Succescriterium 2.5.2 Annulering aanwijzer (Niveau A)

Resultaat: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium, er zijn geen problemen gevonden.

Succescriterium 2.5.3 Label in naam (Niveau A)

Resultaat: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium, er zijn geen problemen gevonden.

Succescriterium 2.5.4 Bewegingsactivering (Niveau A)

Resultaat: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium, er zijn geen problemen gevonden.

Principe 3: Begrijpelijk

Informatie en de bediening van de gebruikersinterface moeten begrijpelijk zijn.

Richtlijn 3.1: Leesbaar

Maak tekstcontent leesbaar en begrijpelijk.

Succescriterium 3.1.1 Taal van pagina (Niveau A)

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

Deze pagina (<https://berichtenbox.antwoordvoorbedrijven.nl/em>) heeft geen taalidentificatie. In de HTML code is geen taal voor de pagina aangegeven. Gebruik hiervoor het lang attribuut.

Succescriterium 3.1.2 Taal van onderdelen (Niveau AA)

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

De dropdown om het aantal rijen van de berichten te selecteren heeft een Engelstalige naam ("Lines") terwijl de rest van de pagina in het Nederlands is. Geef de dropdown een Nederlandstalige naam.

Richtlijn 3.2: Voorspelbaar

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

Succescriterium 3.2.1 Bij focus (Niveau AA)

Resultaat: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium, er zijn geen problemen gevonden.

Succescriterium 3.2.2 Bij input (Niveau A)

Resultaat: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium, er zijn geen problemen gevonden.

Succescriterium 3.2.3 Consistente navigatie (Niveau AA)

Resultaat: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium, er zijn geen problemen gevonden.

Succescriterium 3.2.4 Consistente identificatie (Niveau AA)

Resultaat: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium, er zijn geen problemen gevonden.

Richtlijn 3.3: Assistentie bij invoer

Help gebruikers om fouten te vermijden en ze te verbeteren.

Succescriterium 3.3.1 Fout identificatie (Niveau A)

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

De foutmelding over een telefoonnummer is onduidelijk. Ik heb een telefoonnummer ingevuld maar toch krijg ik een foutmelding te zien. Geef in de foutmelding duidelijk aan wat er fout is en wat men moet verbeteren.

Succescriterium 3.3.2 Labels of instructies (Niveau A)

Resultaat: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium, er zijn geen problemen gevonden.

Succescriterium 3.3.3 Foutsuggestie (Niveau AA)

Resultaat: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium, er zijn geen problemen gevonden.

Succescriterium 3.3.4 Foutpreventie (wettelijk, financieel, gegevens) (Niveau AA)

Resultaat: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium, er zijn geen problemen gevonden.

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 (Niveau A)

Resultaat: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium, er zijn geen problemen gevonden.

Succescriterium 4.1.2 Naam, rol, waarde (Niveau A)

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

De checkbox groep 'Ondernemer/Bevoegde Instantie' heeft geen naam. Hierdoor is het voor hulpsoftware onduidelijk wat het doel van deze dropdown is. Geef een beschrijvende naam in het <legend>-element.

De knop om een bijlage toe te voegen heeft geen naam. Hierdoor is het voor hulpsoftware onduidelijk wat het doel van deze dropdown is.

Succescriterium 4.1.3 Statusberichten (Niveau AA)

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

De tekst 'Gebruikersnaam en/of wachtwoord is incorrect' in het inlogformulier is een statusbericht en dat betekent dat hulpsoftware direct op de hoogte gesteld moet worden van het bestaan van dit bericht. Dit kan door op het bericht een aria-live attribuut toe te passen. Bijvoorbeeld in de vorm van role="alert".

De tekst 'De instellingen zijn opgeslagen.' wat in beeld komt nadat een gebruiker een wijziging heeft gedaan is een statusbericht en dat betekent dat hulpsoftware direct op de hoogte gesteld moet worden van het bestaan van dit bericht. Dit kan door op het bericht een aria-live attribuut toe te passen. Bijvoorbeeld in de vorm van role="alert".

De tekst 'Het bericht is gemarkeerd.' wat in beeld komt nadat een gebruiker een wijziging heeft gedaan is een statusbericht en dat betekent dat hulpsoftware direct op de hoogte gesteld moet worden van het bestaan van dit bericht. Dit kan door op het bericht een aria-live attribuut toe te passen. Bijvoorbeeld in de vorm van role="alert". Waarschijnlijk zijn er meer van deze soort berichten, ook die moeten hieraan voldoen. Loop dus alle statusberichten na.