COMMERCIËLE WEBSITES ONVOLDOENDE TOEGANKELIJK

Posted on 2 oktober 2018 by Margreet

CommerciÌÇle websites zijn niet toegankelijk genoeg voor mensen met beperking. De meeste websites voldoen niet aan criteria voor digitale toegankelijkheid. Dat blijkt uit onderzoek van Accessibility in opdracht van het College voor de Rechten van de Mens. Het rapport is gepubliceerd ter gelegenheid van de Week van de Toegankelijkheid.

Category: Toegankelijkheid

Tag: Digitale toegankelijkheid

Consumenten met een beperking (b.v. visueel of verstandelijk) lopen vast bij het online aanschaffen van een product of regelen van diensten. Weinig is verbeterd sinds het laatste onderzoek in 2016.

Getest is in hoeverre websites van webwinkels, reisorganisaties en energiebedrijven voldoen aan de internationale richtlijnen voor digitale toegankelijkheid. Dat zijn de Web Content Accessibility Guidelines. Geen enkele website voldoet helemaal aan de criteria. Gemiddeld bevat een webshop dertien belemmeringen voor mensen met een functiebeperking.

Het College maakt zich zorgen over deze situatie omdat van mensen wordt verwacht dat ze steeds meer online regelen. Ze zijn daardoor steeds afhankelijker van websites. Dick Houtzager van het College, Als die niet toegankelijk zijn, staan mensen met een beperking op een achterstand.

Obstakels

De meeste problemen ontstaan als je iets moet regelen op een website, zoals bij het plaatsen van een bestelling, aanvragen van een abonnement of boeken van een reis. Voor mensen met een visuele beperking is bijvoorbeeld het invullen van een formulier een obstakel, als niet duidelijk is waar welke informatie hoort. Ook afbeeldingen zonder omschrijving, tekstkleuren die wegvallen tegen de achtergrond, uitklapmenu's en onbegrijpelijke, moeilijke teksten bij links zorgen ervoor dat webshops ontoegankelijk zijn.

Strenge Amerikaanse regels

Een positieve uitzondering is de website Ebay.nl. Deze scoort beter dan gemiddeld. Waarschijnlijk omdat deze website is afgeleid van de Amerikaanse versie. In de VS gelden strenge regels voor web-toegankelijkheid. Bij sites als Booking.com, Coolblue, Nuon en Eneco zijn wel toegankelijkheidsproblemen aangetroffen.

Te weinig aandacht

Sinds 2016 zijn de websites niet echt verbeterd, blijkt uit het onderzoek. In een enquète onder professionals voor online verkoop geven de meesten aan nog geen aandacht te hebben besteed aan toegankelijkheid. Bijvoorbeeld omdat het niet belangrijk genoeg is voor het bedrijf of omdat ze er te weinig over weten.

VN-verdrag Handicap

Volgens het VN-verdrag Handicap moeten mensen met een beperking zo zelfstandig en volwaardig mogelijk kunnen deelnemen aan de samenleving. Dit betekent ook dat zij gelijke toegang moeten hebben tot goederen en diensten van commerciële aanbieders. Het College dringt daarom aan op

landelijke, bindende afspraken met de webwinkels en bedrijven die hun dienstverlening via het web aanbieden, zoals de energiebedrijven.

Week van de Toegankelijkheid

Het College publiceert dit onderzoek in de Week van de Toegankelijkheid (1- 6 oktober). Deze week is een initiatief van belangenorganisatie Ieder(in) om aandacht te vragen voor de toegankelijkheid van de samenleving voor mensen met een beperking. Dit jaar staat de week in het teken van vrijetijdsbesteding en de obstakels die mensen daarbij tegenkomen. Voor meer informatie kijk op www.weekvandetoegankelijkheid.nl.

Downloads:

1608_Uw_winkelmandje_is_leeg_-_onderzoek_toegankelijkheid_commerciële_websites_2018.pdf - PDF (412 KB)

There are no comments yet.