

Uw winkelmandje is leeg

Onderzoek naar de toegankelijkheid van websites van private aanbieders van goederen en diensten



ONDER EMBARGO, NIET VOOR PUBLICATIE

September 2018

Stichting Accessibility

In opdracht van:

College voor de Rechten van de Mens

Colofon

Auteurs

Ron Beenen, Sanne Eendebak, Eric Velleman.

Opdrachtgever

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van het College voor de Rechten van de Mens. Het College voor de Rechten van de Mens belicht en beschermt mensenrechten, bevordert de naleving van mensenrechten (inclusief gelijke behandeling) in praktijk, beleid en wetgeving, en vergroot het bewustzijn van mensenrechten in Nederland. Meer informatie:

www.mensenrechten.nl.

Dankwoord

Dit rapport is mede tot stand gekomen dankzij onderzoekers Jules Ernst, Tom Hessels, Twan van Houtum, Daniël Strik en Bart Oosterveld van Stichting Accessibility en de medewerking van ShoppingTomorrow, het digital commerce-platform voor alle e-commerce professionals.

Copyrights

Het auteursrecht op dit rapport berust bij Stichting Accessibility. Bij publicatie van (gedeelten van) dit rapport in de nieuwsmedia, vakliteratuur of andere uitgaven is bronvermelding verplicht. Uit dit rapport mag met bronvermelding worden geciteerd.

De richtlijnen en ijkpunten in dit rapport zijn overgenomen van de Web Content Accessibility Guidelines 2.0 (WCAC 2.0), <http://www.w3.org/TR/WCAG20/>, W3C Recommendation. Copyright © 2008 W3C (MIT, ERCIM, Keio). All Rights Reserved. W3C liability, trademark and document use rules apply.
<https://www.w3.org/Consortium/Legal/2002/ipr-notice-20021231#Copyright>

Disclaimer

Wij spannen ons redelijkerwijs in om accurate en up-to-date informatie te geven, echter het onderzoek is een momentopname van online bronnen. Wij geven geen garanties op de actuele correctheid van de informatie. Wij zijn niet aansprakelijk voor enige schade die voortkomt uit het gebruik van de informatie in dit rapport.

Stichting Accessibility

Christiaan Krammlaan 2, 3571 AX Utrecht, Tel: 030 - 239 82 70

Email: info@accessibility.nl | Web: www.accessibility.nl | Twitter: [@AccessibilityNL](https://twitter.com/AccessibilityNL)

Samenvatting

In 2016 heeft Stichting Accessibility Nederlandse websites in zestien branches onderzocht op digitale toegankelijkheid - oftewel: de mate van de bruikbaarheid van websites voor mensen met een functiebeperking. Destijds bleek dat de Nederlandse websites slecht toegankelijk zijn. Het College voor de Rechten van de Mens vroeg Stichting Accessibility om in 2018 opnieuw onderzoek te doen naar een selectie van deze websites, namelijk sites van particuliere bedrijven die goederen en diensten leveren. In het bijzonder zijn sites van webwinkels, energiebedrijven en reisorganisaties onderzocht.

Het onderzoek bestaat uit een viertal onderdelen. Er is door experts digitale toegankelijkheid en ervaringsdeskundigen onderzoek gedaan naar twintig websites. Aanvullend zijn 1833 websites deels automatisch op toegankelijkheid gecontroleerd. Daarnaast is er een enquête verspreid onder e-commerceprofessionals. Tot slot zijn de uitkomsten ter validatie voorgelegd aan gebruikers met een visuele beperking.

Aan bijna helft toegankelijkheidscriteria wordt niet voldaan

Uit dit onderzoek blijkt dat commerciële sites nog veel toegankelijkheidsproblemen kennen. In 2018 is er geen verbetering zichtbaar is ten opzichte van 2016. Gemiddeld zijn 29 van de 38 onderzochte criteria aanwezig en meetbaar, hiervan voldoen er gemiddeld dertien niet en zestien wel. Dit betekent dat er gemiddeld dertien soorten drempels zijn waar gebruikers tegenaan kunnen lopen als zij een site bezoeken. Zowel op content, design als technisch vlak zijn er toegankelijkheidsproblemen gevonden. Daarnaast blijkt uit de afgenomen enquête dat e-commerceprofessionals nog te weinig op de hoogte zijn van het onderwerp en dat toegankelijkheid nog weinig tot geen prioriteit heeft binnen de organisatie. Positief is dat iets meer dan de helft aangeeft de komende twee jaar zeker of waarschijnlijk aandacht aan digitale toegankelijkheid te gaan besteden.

Dit betekent dat onder de ruim twee miljoen mensen met een beperking in Nederland er op dit moment velen zullen zijn die niet of onvoldoende zelfstandig gebruik kunnen maken van de onderzochte websites. Met name bij processen op de sites, zoals het zelfstandig kopen van een product, zullen gebruikers vastlopen. Veel van deze problemen zijn goed oplosbaar en bieden dus een kans voor commerciële sites om aan meer klanten online producten te verkopen.

Meer bewustwording en urgentie nodig

Bewustwording is een belangrijke eerste stap om er uiteindelijk voor te zorgen dat de digitale toegankelijkheid van websites naar een hoger niveau wordt gebracht. Ondanks dat de websites nog niet meetbaar verbeterd zijn, zijn er wel positieve ontwikkelingen gaande. Het ShoppingTomorrow programma van Thuiswinkel.org is bijvoorbeeld een expertgroep digitale toegankelijkheid gestart die relevante kennis en informatie verzamelt en deze via diverse kanalen deelt met haar achterban. Het is te verwachten dat dit een positieve invloed heeft op de bewustwording bij webshops. Het is echter van belang dat deze urgentie in het hele e-commercedomein wordt gevoeld.

De kleine en middelgrote webwinkels maken vaak gebruik van standaard webshop-pakketten. Verbeteringen aan veelgebruikte standaard webshop-pakketten kunnen een groot verschil maken. Daar ligt een kans voor de leveranciers van deze

pakketten om zich te onderscheiden én een rol voor koepelorganisaties om hierover afspraken te maken binnen hun branche.

Digitale toegankelijkheid structureel borgen in organisatie

Voor een structurele aanpak kan een voorbeeld genomen worden aan hoe bedrijven privacy- en securityprocessen inrichten. Bij grotere organisaties is het aanstellen van een Chief Accessibility Officer met voldoende mandaat een belangrijke stap.

Het is verder aan te bevelen dat keurmerken van webwinkels 'toegankelijkheid' onderdeel maken van hun toetsingskader om het keurmerk te mogen dragen. Belangrijk onderdeel is ook het opnemen van toegankelijkheidseisen bij het uitbesteden van de productie van content (vormgeving, video, pdf, beeldmateriaal, etc.) en bij de inkoop van techniek (webshop, content management systeem). Veel websites worden elke 3-5 jaar vernieuwd. Als toegankelijkheid integraal bij de vernieuwing van een website wordt meegenomen kan dit probleem mogelijk in één vernieuwingslag worden opgelost.

Deelname van gebruikers met beperking

Met de inwerkingtreding van het VN-verdrag handicap in 2016, is de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte (Wgbh/cz) op 1 januari 2017 uitgebreid. In de geest van het VN-verdrag moeten aanbieders van goederen en diensten geleidelijk zorgen voor algemene toegankelijkheid voor mensen met een beperking (naast de verplichting om individuele doeltreffende aanpassingen te doen). Ook als daar niet nadrukkelijk om wordt gevraagd.

Het is van groot belang om gebruikers met een beperking te betrekken bij ontwikkelingen op het gebied van webtoegankelijkheid. Bijvoorbeeld door hen een toegankelijke en laagdrempelige mogelijkheid te bieden om toegankelijkheidsproblemen te melden. Daarnaast is overleg tussen de sectoren en belangenorganisaties van belang om de belangrijkste problemen van gebruikers op te halen en mee te nemen bij bewustwordingscampagnes.

Inhoudsopgave

1. Inleiding	5
2. Methode	6
2.1 Meten met toegankelijkheidscriteria	6
2.2 Onderzochte websites	6
2.3 Aanpak	7
2.4 Reproduceerbaarheid	9
3. Resultaten	10
3.1 Expertonderzoek	10
3.2 Automatische test	13
3.3 Enquête	13
3.4 Gebruikersonderzoek	15
3.5 Vergelijken met 2016	15
4. Conclusies en aanbevelingen	16
4.1 Huidige status digitale toegankelijkheid	16
4.2 Stimuleringsprogramma	16
4.3 Aanbevelingen	16
Bijlage 1 Richtlijnen voor toegankelijkheid	18
Bijlage 2 Handmatig onderzochte websites	23
Bijlage 3 Automatisch onderzochte websites	24
Bijlage 4 Vragenlijst	33
Bijlage 5 Over Stichting Accessibility	34

1. Inleiding

Met de toename van de digitalisering in de maatschappij is het van groot belang dat iedereen hierin mee kan doen, ongeacht een eventuele beperking. Als men bijvoorbeeld blind is of door een (tijdelijke) motorische beperking geen muis kan bedienen, is het in principe prima mogelijk om te internetten. Iemand met een visuele beperking kan een website voor laten lezen door de computer of om laten zetten in digitaal braille. Gebruikers met een motorische beperking kunnen websites bedienen met toetsenbord combinaties of spraakcommando's.

Een organisatie hoeft er betrekkelijk weinig *speciaal* voor te doen om te zorgen dat haar website ook gebruikt kan worden door mensen met een beperking. De sleutel is om vanaf de start van de ontwikkeling van een digitale dienst uit te gaan van een inclusieve en dus toegankelijke aanpak. Het volgen van de hiervoor door de industrie en belangenorganisaties ontwikkelde internationale standaard is doorgaans genoeg.

Een belangrijk bijkomend voordeel is dat rekening houden met toegankelijkheid bijdraagt aan de kwaliteit en vindbaarheid van een website. Hiermee wordt dus ook een grotere potentiële klantenkring bereikt; In Nederland heeft 12,9% van de bevolking één of meer beperkingen¹.

In 2016 heeft Stichting Accessibility in opdracht van Bartiméus een dwarsdoorsnede van het web onderzocht op toegankelijkheid². Het College voor de Rechten van de Mens heeft Stichting Accessibility gevraagd om in 2018 een selectie van deze websites te onderzoeken, met name sites die goederen en diensten leveren. In dit onderzoek hebben we opnieuw de toegankelijkheid van deze websites in kaart gebracht. Twee onderzoeksvragen stonden hierbij centraal:

1. In hoeverre zijn sites van private aanbieders van goederen en diensten toegankelijk?
2. Is de digitale toegankelijkheid van deze sites verbeterd ten opzichte van 2016?

Toegankelijkheid heeft inmiddels een wettelijke basis. Op 14 juli 2016 is in Nederland het VN verdrag inzake de rechten van personen met een handicap in werking getreden. Het College voor de Rechten van de Mens is toezichthouder op de naleving van het verdrag. Dit rapport zal onderdeel uitmaken van de rapportage van het College aan de VN.

Het VN-verdrag bepaalt dat mensen met een beperking volwaardig moeten kunnen deelnemen aan de samenleving³. Om te voldoen aan de eisen van het VN-verdrag handicap is de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte (Wgbh/cz) op 14 juni 2016 uitgebreid met het aanbod van goederen en diensten. Dit betekent dat deze wet ook geldt voor private aanbieders van goederen en diensten. Deze verplichting is op 1 januari 2017 verder uitgebreid. Aanbieders van goederen en diensten moeten, naast de individuele aanpassingen, geleidelijk zorgen voor de algemene toegankelijkheid voor mensen met een beperking. Ook als daar niet expliciet om wordt gevraagd. Alleen als er sprake is van onevenredige belasting geldt deze verplichting niet.⁴

¹ CBS Statline (2013), zie:

<http://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?VW=T&DM=SLNL&PA=81173NED&D1=66-72,77-79&D2=0-2,5-39&D3=0&D4=I&HD=180908-1742&HDR=G3,G2,T&STB=G1>

²<https://www.steunbartimeus.nl/websites-nog-steeds-slecht-toegankelijk/monitor2016toegankelijkheidwebsitesnederland/>

³ <https://mensenrechten.nl/nl/vn-verdrag-handicap>

⁴ <http://wetten.overheid.nl/BWBR0014915/2017-01-01> (artikel 2a en 5b)

2. Methode

In 2016 heeft Stichting Accessibility een dwarsdoorsnede van het web onderzocht op toegankelijkheid. Uit zestien verschillende sectoren zijn destijds met een steekproef in totaal 100 veelgebruikte websites door internet experts bekeken en beoordeeld. In dit in 2018 uitgevoerde onderzoek is een selectie van deze websites onderzocht: websites van particuliere bedrijven die goederen en diensten aanbieden.

2.1 Meten met toegankelijkheidscriteria

Om inzicht te krijgen en rekening te houden met alle gebruikers van het internet zijn er richtlijnen opgesteld: de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG⁵). Deze richtlijnen worden wereldwijd gehanteerd en zijn samen met ICT-bedrijven en belangenorganisaties vormgegeven. WCAG bestaat uit vier principes en elke principe bestaat uit meerdere criteria. Deze criteria zijn meetbaar en kunnen worden beoordeeld als voldaan, niet voldaan en niet van toepassing. Een korte beschrijving van deze criteria is na te lezen in Bijlage 1.

Het kan voorkomen dat criteria niet van toepassing zijn als het element niet aanwezig is op de website of niet in de scope van het onderzoek is opgenomen. Dit kan bijvoorbeeld een video zijn. Er zijn meerdere criteria beschreven die gaan over video's; wanneer er geen video aanwezig is kan deze dus ook niet worden beoordeeld. Het is dus niet fout als een criteria de beoordeling niet van toepassing heeft gekregen.

De criteria helpen om te voorspellen welke gebruikers tegen welke problemen aanlopen. Het beoordelen van websites aan de hand van deze criteria geven daarmee een goed beeld van de toegankelijkheid van een website zonder dat er heel veel kosten hoeven worden gemaakt aan een gebruikersonderzoek. Het is daarom een uitermate geschikt middel om een algemeen beeld te kunnen schetsen van de stand van zaken.

Een klein deel van deze criteria kan automatisch worden getoetst, maar een groot deel niet. Daarom worden deze toetsingen met de hand door een expert uitgevoerd. Ter ondersteuning worden de criteria waarbij dat mogelijk is ook automatisch getoetst. Deze automatische toetsing kan helpen om een nog breder beeld te krijgen van de stand van zaken - een automatische toetsing kost immers niet zo veel tijd. Naast de websites is er ook gekeken wat er op organisatorisch niveau gebeurt omtrent dit onderwerp. Soms is namelijk het geval dat er op organisatorisch niveau veel gebeurt wat nog niet meteen resulteert in een toegankelijke website.

2.2 Onderzochte websites

In het onderzoek zijn websites uit drie branches meegenomen: sites van webwinkels, energiebedrijven en reisorganisaties. Voor het kwalitatieve onderzoek is er gekeken naar tien webwinkels, vijf energiebedrijven en vijf reisorganisaties. Een overzicht is opgenomen in Bijlage 2. Bij het kwantitatieve onderzoek zijn 1833 websites meegenomen. Deze zijn weergegeven in Bijlage 3. Dit is verder toegelicht per onderzoek in de paragrafen hieronder.

⁵ <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/>

2.3 Aanpak

Dit onderzoek is opgebouwd aan de hand van de volgende onderdelen:

- Het hoofdonderzoek, bestaande uit een handmatig onderzoek van twintig websites door een toegankelijkheidsexpert;
- Aanvullend onderzoek van een test met geautomatiseerde software op 1833 websites;
- Enquête onder e-commerce professionals;
- Test en validatie door blinde- en slechtziende gebruikers.

Voor elk onderdeel is toegelicht hoe het onderzoek is uitgevoerd.

2.3.1 Handmatig onderzoek door een toegankelijkheidsexpert op twintig sites

In het onderzoek staan de verschillende beperkingen die gebruikers kunnen hebben bij het gebruik van websites centraal. Om na te gaan in hoeverre websites bruikbaar zijn voor mensen met een beperking, is onderzoek gedaan naar potentiële toegankelijkheidsproblemen. Hiervoor is gebruik gemaakt van de internationale toegankelijkheidsstandaard WCAG.

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van WCAG versie 2.0 niveau AA.⁶ Dit niveau is het internationaal gehanteerde niveau waaraan websites zouden moeten voldoen om te garanderen dat websites goed bruikbaar zijn voor iedereen, ongeacht een eventuele functiebeperking. In Nederland is deze standaard voor overheden bijvoorbeeld in wet- en regelgeving opgenomen.

De 38 criteria zijn beoordeeld met: 'voldaan', 'niet voldaan', of 'niet aanwezig'. In totaal zijn voor het handmatige onderzoek vijf pagina's van twintig sites op basis van 38 criteria beoordeeld. Als een criterium op één van de onderzochte pagina's als fout werd gemarkeerd, resulteerde dat in het afkeuren van het betreffende criterium voor de website.

Uit drie verschillende sectoren zijn veelgebruikte websites door onze internet experts bekeken en beoordeeld. Er is onderzoek gedaan naar tien webwinkels, vijf energiebedrijven en vijf reisorganisaties die ook in 2016 onderzocht zijn. Niet onderzocht is verzekeraar E.ON (overgenomen door Eneco), deze is vervangen door Engie. Daarnaast zaten in het onderzoek van 2016 de websites van Transavia en KLM. In dit onderzoek zijn in tegenstelling tot 2016 enkel reisorganisaties opgenomen, geen losse vervoerders.

Steekproef

Om het onderzoek efficiënt te laten verlopen, is er per website een steekproef gedaan waar alle te onderzoeken criteria in voorkomen. Niet alle criteria zullen op elke webpagina of zelfs website voorkomen. Zo heeft bijvoorbeeld niet elke website video.

Voor de uitvoering van elk van de handmatige onderzoeken is dezelfde hoeveelheid tijd gereserveerd (ongeveer vier uur). Voor het onderzoek van deze monitor is gebruik gemaakt van de volgende steekproef:

Homepage

De homepage is de belangrijkste plek van een website. Hier komen de meeste bezoekers een website binnen en hier staat of wordt verwezen naar de primaire processen en inhoud

⁶ <https://www.w3.org/TR/WCAG20/>

van de website. Vaak zijn problemen die zich voordoen op de homepage ook aanwezig op plaatsen elders op de website.

Video

Video's zijn een aantrekkelijke manier om effectief informatie over te brengen, maar voor blinden en zeker doven en slechthorenden zijn ontoegankelijke video's vaak volledig onbruikbaar. We testen op de aanwezigheid van ondertiteling en audiodescriptie. Ook de werking van de videoplayer zelf wordt gecontroleerd.

Formulier

Formulieren zijn op elke website te vinden, maar kunnen voor grote toegankelijkheidsproblemen zorgen. We kijken bijvoorbeeld of duidelijk is aangegeven wat er ingevuld moet worden en of de foutmeldingen goed overbrengen wat je fout hebt gedaan. Formulieren zijn vaak ook onderdeel van processen, of ze zijn vaak de beste manier om contact te zoeken met een organisatie. Het is daarom ook erg belangrijk dat ze toegankelijk zijn door middel van navigatie via het toetsenbord.

Proces

We selecteren per website het belangrijkste proces of de primaire content die wordt aangeboden op de website. Denk aan bijvoorbeeld een bestelproces van een product. Of je nu een beperking hebt of niet, het is vanzelfsprekend dat je gebruik moet kunnen maken van het primaire doel van de website.

Zoekresultaten/Q&A

De laatste pagina in de scope is de zoekresultaten of Q&A pagina. Over het algemeen gebruikt men graag de zoekoptie om te navigeren op een pagina. Sommige gebruikers kijken niet eens naar het menu. Zeker voor blinde gebruikers is de zoekoptie vaak een snelle manier om de gewenste informatie te vinden, aangezien het voor hen vaak minder gemakkelijk is om snel iets te kunnen vinden via de menustructuur.

2.3.2 Test met geautomatiseerde software op 1833 sites

Er is een lijst samengesteld van 1833 websites die een representatief beeld geven van commerciële websites in Nederland. Ze bevatten bijvoorbeeld onder meer bijna alle grote webwinkels in Nederland.

Naast het handmatige onderzoek door een expert, is op deze websites onderzoek uitgevoerd met behulp van de automatische test-software AXE⁷ van leverancier Deque. Voordeel van automatische testsoftware voor toegankelijkheid is dat geautomatiseerd een grote hoeveelheid pagina's te testen is. Nadeel is dat voor slechts een beperkt deel van de toegankelijkheidscriteria betrouwbaar is vast te stellen of hieraan wordt voldaan of niet.⁸

AXE voert een groot aantal tests uit. Deze tests kunnen problemen constateren met de toegankelijkheid van een pagina. Deze tests worden in verschillende categorieën geplaatst: 'fout', 'incompleet', 'niet van toepassing'.

Eén van de gemeten fouten kan bijvoorbeeld zijn het ontbreken van een tekstueel alternatief voor afbeeldingen. Een foutief tekstueel alternatief zal bijvoorbeeld niet automatisch herkend worden. Via automatische tools kan met de huidige stand van de techniek maximaal ongeveer 15% van de criteria uit de WCAG standaard met zekerheid

⁷ <https://www.deque.com/axe/>

⁸ <https://www.w3.org/WAI/Tools/>

worden vastgesteld. Vanwege de betrouwbaarheid zijn enkel testen meegenomen die automatisch met zekerheid fouten kunnen vaststellen.

2.3.3 Enquête onder e-commerce professionals

Er is ook naar de organisatorische kant van oorzaken gekeken: succesvolle implementatie van toegankelijkheid vergt tijd. Het is dus zeer goed mogelijk dat organisaties intern al bezig zijn met toegankelijkheid maar dat dit nog niet zichtbaar is in het eindproduct: de website. Om hier inzicht in te krijgen is een korte vragenlijst opgesteld. Deze is social media-kanalen en via 'abbi insights'⁹ verspreid onder e-commerce professionals die betrokken zijn bij het ShoppingTomorrow¹⁰ programma. Voor de enquête zijn 409 personen uitgenodigd, hiervan hebben er 112 personen de vragen beantwoord.

2.3.4 Validatie via gebruikersonderzoek

Het expertonderzoek vindt plaats op basis van de criteria uit WCAG. Een toegankelijkheidsexpert kan door het evalueren van de programmacode van een website voorspellen tegen welke problemen gebruikers met een beperking aanlopen. Om de uitkomsten van het expertonderzoek te valideren zijn de bevindingen gecontroleerd door een ervaren blinde en een ervaren slechtziende gebruiker. Veel van de criteria zijn gerelateerd aan de ervaringen van mensen met een visuele beperking. Het is daarom van meerwaarde om de website juist door deze specifieke groep te laten onderzoeken. Dit neemt natuurlijk niet weg dat mensen met een andere vorm van een beperking andere ervaringen kunnen hebben die nu niet in dit specifieke gebruikersonderzoek worden meegenomen.

2.4 Reproduceerbaarheid

Alle URL's en onderzoeksuitslagen uit zowel de handmatige test door de expert als van de automatische test, inclusief de informatie uit de enquête die we in juli en augustus 2018 hebben verzameld, zijn bewaard, samen met de berekeningen die hierop zijn uitgevoerd.

Van alle homepages die we (automatisch) hebben onderzocht hebben is een zogenaamd screenshot gemaakt. Dit is een momentopname van hoe deze er op het moment van onderzoeken uitzag. Zo kan er net een ontoegankelijke advertentie actief zijn tijdens het onderzoeken die andere mensen misschien niet zien. Of een website kan na de uitvoer van het onderzoek vernieuwd zijn.

⁹ mobiele app die via een computergestuurde chatsessie vragen stelt aan een groep gebruikers

¹⁰ kennis- en onderzoeksplatform voor e-commerceprofessionals, zie <https://www.shoppingtomorrow.nl>

3. Resultaten

De resultaten van het handmatige onderzoek, de automatische test, de enquête en de gebruikersvalidatie zijn in dit hoofdstuk weergegeven. De uitkomsten van het handmatige onderzoek geven het meest complete beeld. Met de data uit de automatische test onderzoeken we of het beeld uit het handmatige onderzoek te vertalen is naar een breder beeld.

3.1 Expert onderzoek

Van de onderzochte websites voldoet er geen enkele aan alle criteria van de WCAG 2.0 AA toegankelijkheidsstandaard. Dit betekent dat niet elke gebruiker met een eventuele beperking volledig gebruik kan maken van de onderzochte websites.

Gemiddeld gezien zijn 29 van de 38 criteria aanwezig en meetbaar, hiervan voldoen er gemiddeld 13 niet en 16 wel. Dit betekent dat er gemiddeld 13 soorten drempels zijn waar gebruikers tegenaan kunnen lopen.

3.1.1 Score toegankelijkheid per branche

Het handmatig onderzoek is uitgevoerd in drie branches: webwinkels, energiebedrijven en reisorganisaties. Per sector hebben we het gemiddelde aantal toegankelijkheidsproblemen per website vastgesteld. De uitkomsten tussen de sectoren zijn zeer vergelijkbaar. We gaan daarom niet verder in op de specifieke branches.

3.1.2 Belangrijkste problemen

De meeste problemen zijn gevonden in een proces op de site. Dit betekent dat bezoekers vastlopen wanneer ze iets willen regelen op de website of een transactie willen uitvoeren. Denk hierbij aan het aanvragen van een abonnement of het plaatsen van een bestelling. Wij hebben de belangrijkste problemen samengevat in negen categorieën met toegankelijkheidsproblemen. Dit zijn:

- Onvoldoende contrast (tussen bijvoorbeeld tekst en achtergrond)
- Informatie en relaties die niet zijn aangegeven (in bijvoorbeeld formulieren)
- Bediening mogelijk met gebruik van enkel toetsenbord
- Alternatief voor niet-tekstuele content
- Focus zichtbaarheid
- Snelle navigatie
- Begrijpelijke link-teksten
- Duidelijke foutmeldingen
- Zelfgebouwde elementen die niet goed werken

Elk item zal hieronder verder worden toegelicht.

Onvoldoende contrast

Als een webpagina te weinig contrast heeft, neemt de leesbaarheid af. Dat is lastig voor mensen met een visuele beperking, maar ook voor reguliere gebruikers als er bijvoorbeeld zonlicht valt op een beeldscherm.

Alle twintig onderzochte websites hebben contrast problemen: In acht gevallen gaat het dan om te weinig contrast tussen koppen en gebruikte achtergrondkleur. Bij vier pagina's hebben foutmeldingen een te laag contrast. In twee gevallen zijn er tekstblokken met een

gekleurde achtergrond die te weinig contrast hebben. Voor de overige zes websites betreft het zeer specifieke gevallen waarbij het contrast te laag is.

Informatie en relaties die niet zijn aangegeven

Formulieren bevatten velden die een gebruiker moet invullen. Elk veld vraagt om een andere input. Wat de input moet zijn dient te zijn aangegeven met een label. Zonder deze labels weet een gebruiker niet wat hij of zij moet invullen. In sommige gevallen is het visueel wel zichtbaar wat er moet worden ingevuld, maar is dit niet netjes gekoppeld waardoor iemand met een screenreader alsnog niet weet wat hij of zij moet invullen.

Bij zestien van de twintig websites zijn formulier labels niet expliciet gekoppeld aan de invoervelden. En daarnaast zijn bij dertien van de twintig sites de koppen niet aangegeven binnen de content.

Bediening mogelijk met gebruik van enkel toetsenbord

Voor mensen die slechtziend zijn en voor mensen met een motorische beperking is het gebruik van een muis vaak lastig. Voor mensen die blind zijn is dit zelfs onmogelijk. Het is dan van groot belang dat een pagina bediend kan worden met het toetsenbord.

In zes van de twintig van de gevallen werkt een uitklap-item niet met het toetsenbord. Hierdoor kan de tekst in een submenu niet worden gelezen en bediend. In drie van de twintig gevallen werken helptekst-knoppen in formulieren niet met het toetsenbord.

Alternatief voor niet-tekstuele content

Een bekend toegankelijkheidsprobleem is een afbeelding die geen tekstueel alternatief heeft. Deze tekst is voor gebruikers niet zichtbaar, maar kan wel door hulpapparatuur worden voorgelezen. Hierdoor weet iemand die blind of slechtziend is wat er op de afbeelding te zien is.

Bij vijftien van de twintig websites is er geen tekst-alternatief gegeven voor belangrijke afbeeldingen.

Focus zichtbaarheid

Voor iemand met een beperkte handfunctie of iemand die slechtziend is en met het toetsenbord navigeert, is het belangrijk om te kunnen zien waar de cursor of focus zich bevindt. Hiermee kun je zien waar je bent op de pagina.

Bij zeven van de twintig websites is de focus niet zichtbaar op een knop of link, bij vijf van de twintig websites is dit het geval in een zogenaamde carousel.¹¹

Snelle navigatie

Er staan vaak heel veel links op een webpagina. Iemand die met het toetsenbord navigeert gebruikt de tab-toets om van link naar link te 'springen'. Vaak moet erg vaak op tab worden gedrukt om door een menu te lopen en om bij de inhoud van een pagina te komen. Om goed navigeren mogelijk te maken kan met een zogenaamde 'skiplink' direct over niet direct relevante links naar de belangrijkste inhoud op de pagina worden gesprongen.

Bij zeventien van de twintig websites is er geen skiplink aanwezig.

Begrijpelijke link-teksten

Hulpapparatuur leest link-teksten voor. Als deze niet zelf-verklarend zijn (zoals 'lees meer' of 'klik hier') dan is niet duidelijk waar deze naar verwijst. Als bij een afbeelding die wordt

¹¹ Een automatisch roterende set van banners, vaak bovenaan of midden op een pagina

gebruikt als link geen tekst alternatief wordt geplaatst, wordt deze niet voorgelezen door een computer aan iemand die blind of slechtziend is.

Dit komt op drie sites voor. Op negen van de twintig websites staat een afbeelding zonder tekst-alternatief die wordt gebruikt als link.

Duidelijke foutmeldingen

Voor alle gebruikers, maar zeker voor mensen met visuele en cognitieve beperkingen, is een duidelijke foutmelding van groot belang. Het is belangrijk dat een gebruiker de context begrijpt van de fout (op welke plek in een formulier) en dat wordt gemeld hoe hij iets goed moet invullen ('vul geldig emailadres in') en niet enkel de fout wordt benoemd ('onjuiste invoer').

Bij dertien van de twintig websites geeft een foutmelding bij een invulformulier geen suggestie of geeft niet duidelijk aan wat er mis is gegaan.

Zelfgebouwde elementen die niet goed werken

Op internetpagina's worden vaak zelfgeprogrammeerde elementen gebruikt. Denk hierbij aan bijvoorbeeld een uitklapmenu of het gebruik van speciaal vormgegeven selectieboxen. Het is dan belangrijk dat deze zich hetzelfde 'gedragen' als het origineel: de naam, rol en waarde moet hetzelfde gedrag vertonen. Ze worden - als ze goed zijn geprogrammeerd - door hulpapparatuur zoals schermlezers als zodanig gezien en behandeld.

Alle onderzochte websites bevatten dergelijke elementen die niet goed werken.

Video en bewegende content

De belangrijkste informatie van video zit doorgaans in het geluid. Het is dus zeer belangrijk dat deze informatie voor doven en slechthorenden ook visueel wordt weergegeven. Daarnaast is het belangrijk om beweging van content op een pagina stil te kunnen zetten.

Net als bij het vorige onderzoek uit 2016 is er lang niet op alle websites video aanwezig. Op tien van de twintig websites is een video gevonden. Van deze video's voldoen er vier niet. Dit betreft de afwezigheid van ondertiteling of het missen van belangrijke beschrijvingen in de ondertiteling.

Op zes van de tien websites met video zijn er problemen gevonden met het pauzeren, stoppen of verbergen van een bewegende slider.

3.1.3 Uitschieter

In het onderzoek kwam één website opvallend positief naar voren: ebay.nl. Deze site doet het beduidend beter dan gemiddeld. De Nederlandse website is afgeleid van de Amerikaanse versie en bevat deels dezelfde opbouw. De Amerikaanse site bevat bovendien een zogenaamd accessibility statement. Hierin wordt onder meer aangegeven wat men aan toegankelijkheid doet op de website. Verder wordt aangegeven met welke hulpapparatuur de site bruikbaar is. Ten slotte worden gebruikers met problemen opgeroepen contact op te nemen. Men claimt dat de helpdesk speciaal is opgeleid om mensen met een beperking te ondersteunen. Een reden dat deze site er positief uitspringt kan mogelijk liggen in de (ten opzichte van Nederland) strenge wet- en regelgeving ten aanzien van digitale toegankelijkheid in de Verenigde Staten.

3.2 Automatische test

Er zijn 1833 homepages van websites automatisch onderzocht. Hiervoor is in de automatische een deel van de 38 WCAG 2.0 AA criteria onderzocht. Het meten van een criterium gebeurt op basis van een combinatie van een aantal tests. Deze tests samen dekken daarmee helemaal of gedeeltelijk een criterium. In veel gevallen kan wel worden vastgesteld of een criterium wordt afgekeurd, maar niet of het goed is. Een voorbeeld: automatisch kan worden vastgesteld of een afbeelding een tekst-alternatief heeft. Als er wel een tekst-alternatief is, kan niet automatisch worden vastgesteld of deze tekst een correcte beschrijving is. Gemiddeld wordt aan 29% van de achttien criteria niet voldaan, maar er zitten grote verschillen tussen de onderzochte websites.

De soort fouten die naar voren komen in de automatische test komen overeen met de fouten die gevonden zijn in het handmatige onderzoek. Dit is bijvoorbeeld (het ontbreken van) alternatieve tekst bij afbeeldingen en onvoldoende kleurcontrast tussen tekst en achtergrond.

De spreiding en daarmee het kwaliteitsverschil tussen de onderzochte websites is groot. De automatische test op de homepage heeft gemiddeld 63 problemen gevonden. Daarmee zijn ze allemaal onder de maat.

3.3 Enquête

Het lag in de lijn der verwachting dat sinds het onderzoek uit 2016 websites nog niet structureel verbeterd zijn. Het is nuttig om vast te stellen of organisaties wel al bezig zijn met toegankelijkheid. Het is zeer wel mogelijk dat een organisatie een verbetertraject is gestart en dat dit leidt tot structurele verbeteringen in ontwikkeling en beheer, maar dat dit nog niet merkbaar en meetbaar is op de publieke website. Hierom is in samenwerking met ShoppingTomorrow een enquête opgesteld.

3.3.1 Deelnemers

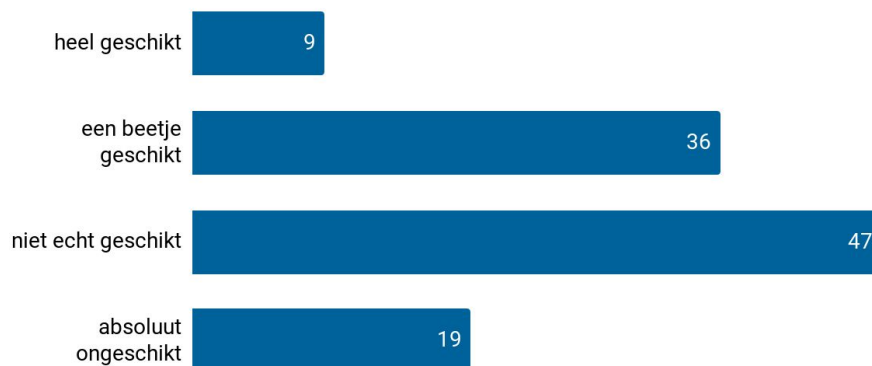
De enquête is verspreid onder 409 e-commerceprofessionals die als expert zijn aangesloten zijn bij het ShoppingTomorrow platform. Hiervan hebben er 112¹² deelgenomen aan de enquête.

3.3.2 Digitale toegankelijkheid in de organisatie

Aan de respondenten is gevraagd in hoeverre zij de website van hun organisatie geschikt vinden voor gebruik door mensen met een beperking. Het merendeel geeft aan dat ze deze niet geschikt vinden, namelijk 47 van de 111 respondenten geven aan dat de huidige website van hun organisatie niet echt geschikt is voor mensen met een beperking en 19 personen vindt de site absoluut ongeschikt. Daartegenover geven 36 personen aan dat de website een beetje geschikt is en 9 heel geschikt.

¹² Sommige respondenten vulden niet alle vragen in. Hierdoor varieert de omvang van de respondentengroep per vraag.

Vind je de website van jouw organisatie geschikt voor gebruik door mensen met een beperking?



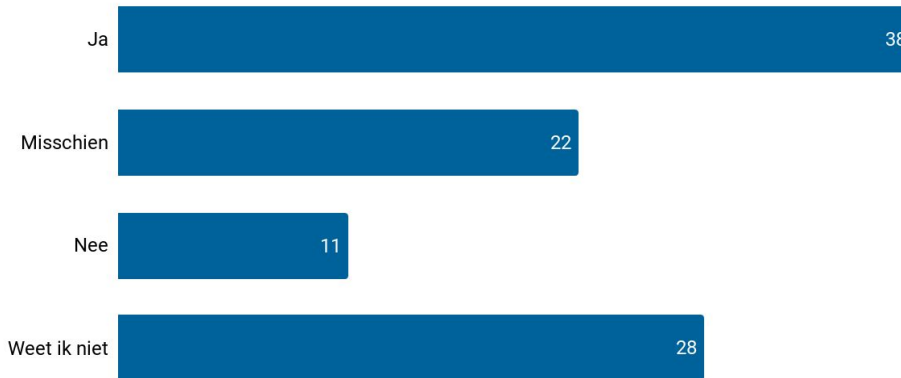
Ook is gevraagd in hoeverre er binnen de organisatie aandacht wordt besteed aan digitale toegankelijkheid voor mensen met een beperking. Het vaakst is aangegeven dat er nog geen aandacht aan wordt besteed (67 respondenten). Door tien respondenten wordt aangegeven dat het is opgenomen in het beleid, zes geven aan dat iemand hier specifiek verantwoordelijk voor is, vijf dat de website wordt onderzocht door een onafhankelijke organisatie en vier respondenten geven aan dat men mensen met een beperking betreft bij de ontwikkeling. Verder is aangegeven dat toegankelijkheid wordt gemonitord (in twee gevallen), medewerkers erop worden getraind (2) en toegankelijkheid wordt meegenomen bij de aanbesteding (3).

De 67 respondenten die aangeven dat er nu nog geen aandacht aan het onderwerp wordt besteed, geven het vaakst de volgende redenen hiervoor aan: het niet of nauwelijks bekend zijn met het onderwerp (26) of omdat het geen prioriteit heeft (26). Twintig respondenten van de groep die aangeeft dat er nu wel aandacht wordt besteed aan toegankelijkheid (totaal 38 respondenten), doen dit omwille van maatschappelijke verantwoordelijkheid.

Verder is gevraagd in hoeverre men bekend is met wetgeving omtrent toegankelijkheid van (online) diensten en producten. Het merendeel (66 personen) geeft aan wel te weten dat er wetgeving bestaat, 19 respondenten zijn ook bekend met de inhoud ervan. Ten slotte geven 34 personen aan dat ze zich niet bewust zijn van wetgeving. Men is eerder geneigd de huidige website als niet geschikt te beoordelen wanneer men op de hoogte is van het bestaan van wetgeving op dit gebied.

Tot slot is ook gevraagd naar de plannen van de organisatie voor de komende twee jaar op het gebied van een toegankelijke website. Van de 99 respondenten geven er 38 aan dat de organisatie van plan is hier de komende twee jaar aandacht aan te besteden. Bij 11 is dit niet het geval, 28 weten het niet en 22 respondenten zeggen dit misschien te doen.

Is uw organisatie van plan de komende twee jaar aandacht te besteden aan een toegankelijke website?



3.4 Gebruikersonderzoek

De belangrijkste bevindingen zijn ter validatie voorgelegd aan ervaren gebruikers met een visuele beperking (zowel blind als slechtziend). Zowel de aard als de omvang van de problemen zijn (zeer) herkenbaar voor deze gebruikers en door hen te reproduceren.

Met name onduidelijke knoppen en linkteksten leveren de grootste problemen op. Ook formulieren worden als zeer ontoegankelijk ervaren. Veel elementen op de websites zijn alleen door zeer ervaren gebruikers van screenreaders te vinden. Samengevat is geen enkele website volledig zelfstandig te gebruiken door iemand die blind of slechtziend is.

3.5 Vergelijken met 2016

In 2016 zijn niet alle criteria onderzocht, in dit onderzoek wel. De resultaten uit 2016 zijn qua omvang vergelijkbaar met de resultaten uit het huidige onderzoek, met name:

- Onvoldoende contrast (tussen bijvoorbeeld tekst en achtergrond)
- Informatie en relaties die niet zijn aangegeven (in bijvoorbeeld formulieren)
- Bediening mogelijk met gebruik van enkel toetsenbord
- Alternatief voor niet-tekstuele content
- Snelle navigatie
- Zelfgebouwde elementen die niet goed werken

4. Conclusies en aanbevelingen

De onderzochte websites van commerciële bedrijven zijn nog niet merkbaar beter toegankelijk dan bij het eerder uitgevoerde onderzoek uit 2016. Geen enkele van de onderzochte website is goed toegankelijk te noemen.

4.1 Huidige status digitale toegankelijkheid

Sommige onderzochte websites zijn voor met name blinden en slechtzienden die afhankelijk zijn van hulpapparatuur nagenoeg onmogelijk zelfstandig te gebruiken. Veel van de gevonden toegankelijkheidsproblemen zitten in processen op de website, zoals transacties en bestelprocessen. Door het oplossen van deze barrières voor (potentiële) klanten is dus letterlijk winst te behalen. Veel van de gevonden problemen zijn relatief eenvoudig oplosbaar. Sommigen van deze problemen hebben te maken met content, zoals het toevoegen van een alternatieve tekst bij afbeeldingen of begrijpelijke links. Zaken die te maken hebben met contrast zijn gerelateerd aan de vormgeving en het ontwerp. Focus- en toetsenbordproblemen zijn van een meer technische aard. Oplossing hiervan is mogelijk complexer maar wel direct structureel van aard.

De webshop eBay is een positieve uitschieter in het onderzoek. De Nederlandse site lijkt deels op de moedersite in de Verenigde Staten. Een reden dat deze site er positief uitspringt kan mogelijk liggen in de (ten opzichte van Nederland) strenge wet- en regelgeving in de VS. Sommige Nederlandse websites opereren ook op de Amerikaanse markt. Voor hen is vanwege strenge wetgeving in de VS aandacht voor toegankelijkheid extra aan te bevelen.

De gevonden ontoegankelijkheid lijkt geen onwil maar vooral een gebrek aan bewustzijn. Digitale toegankelijkheid lijkt nog onvoldoende bekend en bij veel individuele dienstverleners en leveranciers van webshop-pakketten nog niet structureel op de agenda te staan.

4.2 Stimuleringsprogramma

Na het onderzoek in 2016 heeft de thuiswinkelbranche initiatieven genomen om bewustwording rond digitale toegankelijkheid te vergroten. Thuiswinkel.org neemt deel aan het programma MKB Toegankelijk van MKB-Nederland. Hiermee wil men ondernemingen stimuleren om hun bedrijven toegankelijk te maken voor mensen met een beperking.

Als onderdeel hiervan is in 2018 is in het ShoppingTomorrow programma van Thuiswinkel.org een expertgroep digitale toegankelijkheid gestart die relevante kennis en informatie verzamelt en deze via diverse kanalen deelt met haar achterban. Het is te verwachten dat dit een positieve invloed heeft op de bewustwording. Desalniettemin is het noodzakelijk dat de hele webwinkelbranche de urgentie gaat voelen.

4.3 Aanbevelingen

Het organiseren van bewustwording en kennisdeling in digitale toegankelijkheid is van groot belang. Hier ligt niet alleen een taak weggelegd voor de organisaties zelf, maar ook voor koepelorganisaties en leveranciers. Tegelijkertijd is er meer nodig om digitale toegankelijkheid te waarborgen. De kleine en middelgrote webwinkels maken vaak gebruik van standaard webshop-pakketten. Verbeteringen aan veelgebruikte standaardpakketten

kunnen een groot verschil maken. Daar ligt een kans voor de leveranciers van deze pakketten om zich te onderscheiden én een rol voor koepelorganisaties om hierover afspraken te maken met de branche.

Bewustwording is een belangrijkste eerste stap op weg naar structurele inbedding in een organisatie. Als aanpak kan een voorbeeld genomen worden aan hoe borging van privacy en security wordt ingericht. Bij de grotere webwinkels is het aanstellen van een *Chief Accessibility Officer* met voldoende mandaat een belangrijke stap.

Het is verder aan te bevelen dat keurmerken van webwinkels 'toegankelijkheid' onderdeel maken van hun toetsingskader om het keurmerk te mogen dragen. Belangrijk onderdeel is ook het opnemen van toegankelijkheidseisen bij het uitbesteden van de productie van content (vormgeving, video, pdf, beeldmateriaal, etc.) en bij de inkoop van techniek (webshop, content management systeem).

Met de toenemende digitalisering zijn structurele én snelle stappen noodzakelijk om een tweedeling in de digitale samenleving te voorkomen. Hiervoor lijkt nog het nodige te moeten gebeuren wil (digitale) toegankelijkheid structureel op de agenda komen van aanbieders van goederen en diensten. Maar met groeiende aandacht voor het onderwerp, en wanneer de bovenstaande geformuleerde adviezen worden opgevolgd, is de verwachting dat op redelijke termijn verbeteringen mogelijk zijn. Veel websites worden elke 3-5 jaar vernieuwd. Bij voldoende aandacht zouden op deze termijn eindgebruikers met aanzienlijk minder drempels digitale diensten en producten moeten kunnen gebruiken.

Bij het vergroten van bewustwording onder ondernemend Nederland dienen in voorlichtingscampagnes de mogelijkheden voor extra conversie en het aanspreken op het nemen van maatschappelijke verantwoordelijkheid voorop te staan.

Ten slotte, maar niet minder belangrijk: ervaring leert dat gebruikers met een beperking bij problemen met het bezoeken van een website niet snel klagen maar hun poging opgeven en hun heil elders zoeken. Het is van groot belang om gebruikers met een beperking te betrekken bij ontwikkelingen en een toegankelijke en laagdrempelige mogelijkheid te geven om toegankelijkheidsproblemen te melden. Daarnaast is overleg van de sectoren met belangenorganisaties nodig om de belangrijkste problemen van gebruikers op te halen en te betrekken bij bewustwordingscampagnes.

Bijlage 1 Richtlijnen voor toegankelijkheid

Voor het onderzoek hebben we gebruik gemaakt van de internationale standaard voor toegankelijke web content: de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.0). Om te begrijpen wat we precies hebben onderzocht en hoe we hebben bepaald of iets goed of fout is, staan de criteria hieronder globaal beschreven. De criteria zijn gerubriceerd aan de hand van 4 principes: Waarneembaar, Bedienbaar, Begrijpelijk en Robuust.

Voor meer informatie en een exacte beschrijving van de criteria verwijzen we naar de WCAG 2.0 documentatie zelf (<https://www.w3.org/Translations/WCAG20-nl/>). De codering achter de beschrijving verwijst naar het betreffende succescriterium in de standaard. Per 5 juni 2018 is overigens een update van deze standaard in werking getreden: WCAG 2.1. In deze nieuwe versie is onder andere meer rekening gehouden met mobiele weergaves van websites.

Principe 1: Waarneembaar

Alternatieve tekst 1.1.1

Blinde en slechtziende bezoekers laten de informatie op een website door hun computer via de screenreader voorlezen. Informatie zoals afbeeldingen, knoppen en invoervelden in formulieren, moeten daarom een goed tekstueel alternatief of naam hebben.

Ondertiteling voor doven en slechthorenden bij video 1.2.1

Als op een site een geluidsfragment of een video zonder geluid staat, moet deze van een alternatief worden voorzien zoals een beschrijvende tekst zodat de informatie voor iemand die doof of blind is begrepen kan worden.

Ondertiteling bij opgenomen video 1.2.2 en live video 1.2.4

Bij een video is ondertiteling (leesbare tekst onderin het beeld) erg belangrijk als je niet kunt horen. Bij video zit vaak de belangrijkste informatie in het geluid en niet in het beeld. Doorgaans is toevoegen van ondertiteling voldoende.

Audiodescriptie bij opgenomen video 1.2.3 & 1.2.5

Bij een video is soms audiodescriptie (beschrijvende extra hoorbare informatie) nodig voor mensen met een visuele beperking. In video's wordt dan bijvoorbeeld iets in beeld gebracht dat belangrijke informatie overbrengt maar niet te horen is: denk aan bijvoorbeeld een tekstbalkje met de naam of functie van een geïnterviewde.

Info en relaties 1.3.1

Het is belangrijk dat informatie, structuur, en relaties die worden overgebracht door presentatie ook op een andere manier beschikbaar zijn. Denk aan het goed aangeven van een koppenstructuur of een sterretje bij een verplicht veld in een formulier.

Betekenisvolle volgorde 1.3.2

Als de volgorde waarin content wordt getoond belangrijk is voor de betekenis (denk aan een lijst van items), dan is het belangrijk dat dit ook wordt aangegeven in de code zodat dit door hulpapparatuur aan de gebruiker kan worden doorgegeven.

Zintuiglijke eigenschappen 1.3.3

Als zintuiglijke informatie wordt gebruikt (denk bijvoorbeeld aan knoppen met een blauwe pijl om naar de vorige of volgende pagina te gaan), let op dat gebruikers die dit niet kunnen zien begrijpen wat de bedoeling is. In dit geval: voeg de tekst "volgende pagina" en "vorige pagina" toe.

Kleurgebruik 1.4.1

Informatie die alleen wordt overgebracht door kleur, kan door mensen die geen kleuren kunnen zien niet worden begrepen. Zorg dus dat je naast kleur ook vorm gebruikt. Voorbeeld: een rood kruisje en groen vinkje.

Automatische spelende video en geluid 1.4.2

Omdat blinde bezoekers met voorleessoftware de website laten voorlezen, kan geluid dat automatisch afspeelt zeer storend zijn. Het geluid zit dan de spraakcomputer in de weg. Dit geldt vooral bij geluid dat langer dan 3 seconden duurt.

Kleurcontrast 1.4.3

Het is met name voor slechtziende en kleurenblinde gebruikers belangrijk om voldoende contrast te bieden tussen de tekstkleur en de achtergrondkleur, zodat de tekst goed kan worden gelezen.

Schaalbare tekst 1.4.4

Voor slechtziende gebruikers is het belangrijk dat tekst op een internetpagina vergroot kan worden (vaak via control-muiswiel) voor een betere leesbaarheid.

Afbeeldingen van tekst 1.4.5

Voor bezoekers met een visuele beperking is het belangrijk dat tekst als echte tekst op een internet pagina wordt geplaatst en niet als een afbeelding. Deze tekst kan eenvoudig worden voorgelezen door hulpsoftware en schaal automatisch mee met vergroten.

Principe 2: Bedienbaar

Toetsenbordtoegankelijkheid en toetsenbordval 2.1.1 & 2.1.2

Mensen die blind of zeer slechtziend zijn, maar ook mensen met een beperkte handfunctie kunnen (vaak) geen muis gebruiken. Het is dus belangrijk dat een internetpagina ook met het toetsenbord te bedienen is. Een veel voorkomend problemen zijn bijvoorbeeld formulieren waar de verzendknop niet te bedienen is zonder muis.

Het is daarnaast belangrijk dat met het toetsenbord vrij door een pagina kan worden genavigeerd. Een typisch probleem is dat bij (complexe) interfaces de cursor/focus wordt 'gegijzeld' en men vast komt te zitten binnen een element op een pagina (denk aan bijvoorbeeld een kaartapplicatie).

Timing aanpasbaar 2.2.1

Mensen met een beperking hebben soms meer tijd nodig om door een pagina te navigeren. Op sommige websites en/of pagina's (zoals formulieren) zit vanwege de

veiligheid een tijdsbegrenzing om deze in te vullen of om ingelogd te blijven. Het is belangrijk dat deze tijd verlengd kan worden.

Pauseren van automatische beweging 2.2.2

Bewegende, knipperende, scrollende of automatisch actualiserende content zoals sliders kunnen bezoekers afleiden bij het gebruik van de rest van de pagina. Het is belangrijk dat men deze beweging kan stoppen of pauseren.

Flitsende content 2.3.1

Mensen kunnen een epileptische aanval krijgen van lichtflitsen. Zorg dat webpagina's niets bevatten wat meer dan drie keer flitst in een seconde flitst.

Skiplinks 2.4.1

Gebruikers met screenreaders weten vaak niet wat er verder allemaal op de pagina staat. Ze beginnen elke keer bovenaan de pagina en moeten elke keer het hele menu door. Het is daarom belangrijk om een manier te geven (skiplinks) om dit over te kunnen slaan.

Paginatitels 2.4.2

De paginatitel staat vaak bovenaan in het tabblad van je browser. Het is belangrijk om te zorgen dat de paginatitel uniek is op een pagina én beschrijvend is voor de pagina zelf. Bij spraaksoftware is het doorgaans het eerste wat wordt voorgelezen. Men kan zo bij het lezen van de titel al begrijpen wat ze kunnen verwachten op de pagina eronder.

Focus volgorde 2.4.3

Iemand die via het toetsenbord over een pagina navigeert, springt van element naar element. Het is belangrijk dat dit in een logische volgorde gebeurt.

Tekst van een link (linkdoel) 2.4.4

Met hulpapparatuur kunnen gebruikers een overzicht van links op een pagina opvragen. Het is belangrijk dat elke link 'zelfverklarend' en uniek is zodat duidelijk is wat het doel van de link is. Een veelgemaakte fout zijn de diverse 'lees meer' links op een pagina.

Meerdere manieren 2.4.5

Het is belangrijk om ervoor te zorgen dat iedere pagina op de website op minstens 2 verschillende manieren te bereiken is. Dit helpt bezoekers met verschillende type beperkingen om content op de website te vinden op een andere manier dan de standaard navigatie.

Koppen en Labels 2.4.6

Goede koppen zijn essentieel om de structuur van een pagina te begrijpen en de inhoud te kunnen doorgronden. Blinde bezoekers kunnen met hun hulpapparatuur bijvoorbeeld een overzicht opvragen van alle koppen op de pagina en op die manier snel een beeld krijgen van de inhoud. Het is dus belangrijk dat kopteksten een goede beschrijving geven van het onderwerp.

Hetzelfde geldt voor labels in formulieren. Duidelijke beschrijvingen in labels zorgen ervoor dat het helder is wat er in het formulier ingevuld moet worden.

Zichtbaarheid van de focus 2.4.7

Als men met het toetsenbord navigeert is het belangrijk dat wordt aangegeven waar men is op de pagina: de focus van de pagina. Vaak wordt deze indicator weergegeven met een kader om het element waar op dat moment de focus op staat.

Principe 3: Begrijpelijk

Taal 3.1.1

Taal is erg belangrijk voor mensen die een screenreader gebruiken. Dit komt omdat bij verschillende talen bepaalde klanken letters of woorden anders door de computer worden uitgesproken. Zo geeft het uitspreken van Nederlandse tekst door een screenreader die op Engels staat veel problemen met de uitspraak.

Taalwisselingen 3.1.2

Het kan natuurlijk voorkomen dat er op een website ook andere talen gebruikt worden. Dit hoeft geen probleem te zijn zolang de verandering van taal in de code is aangegeven.

Gedrag bij verandering van focus 3.2.1

Het is belangrijk dat een gebruiker niet zonder waarschuwing de focus verandert zonder dat de gebruiker iets doet. Denk aan het zonder waarschuwing verplaatsen naar een andere pagina of deel op de pagina.

Bij input 3.2.2

Het is belangrijk dat een gebruiker niet zonder waarschuwing in een andere context terecht komt. Denk aan het zonder waarschuwing naar een ander soort pagina springen na het invullen van bijvoorbeeld een invulformulier.

Consistente navigatie en identificatie 3.2.3 & 3.2.4

De consistentie van de navigatie en de naamgeving zijn belangrijk om gebruikers een beeld te geven van de website en waar ze naartoe gaan binnen de website. Het is erg verwarrend als een pagina meerdere verschillende namen heeft.

Foutmeldingen 3.3.1

Wanneer een gebruiker iets fout invult in een formulier is het belangrijk om goede aanwijzingen te krijgen om je fout te verbeteren.

Labels of instructies 3.3.2

Het is voor de gebruiker belangrijk om instructie te krijgen als men iets moet uitvoeren en invoervelden duidelijk benoemd zijn. Denk aan "vul hier uw achternaam in" of "klik op de verstuur button als u het formulier heeft ingevuld".

Fout suggestie 3.3.3

Als een gebruiker een fout maakt bij het invullen van een formulier en deze wordt automatisch herkend, zorg dan dat er direct een suggestie verschijnt.

Foutpreventie 3.3.4

Als een gebruiker data invoert met bijvoorbeeld juridische of financiële gevolgen is het belangrijk deze ter controle kunnen worden bekeken voor deze definitief wordt ingestuurd. Dit is met name belangrijk voor mensen met een visuele beperking.

Principe 4: Robuust

Parsen 4.1.1

Webpagina's worden geprogrammeerd in zogenaamde HTML code. Browsers zijn in het algemeen redelijk vergevingsgezind bij fouten in deze code, maar hulpapparatuur is vaak meer kritisch en kan 'struikelen' over pagina's met fouten in de grammatica. Er zijn gratis online tools waarmee eenvoudig tests kunnen worden uitgevoerd. Ook zoekmachines kunnen eenvoudiger webpagina's bekijken als deze correct zijn opgemaakt.

Naam, rol, waarde 4.1.2

Op internetpagina's worden vaak zelf geprogrammeerde elementen gebruikt. Het is dan belangrijk dat deze zich hetzelfde 'gedragen' als het origineel: de naam, rol en waarde moet hetzelfde gedrag vertonen. Ze worden als ze goed zijn geprogrammeerd door hulpapparatuur zoals schermlezers als zodanig gezien en behandeld. Denk hierbij aan bijvoorbeeld een uitklapmenu of het gebruik van speciaal vormgegeven selectieboxen.

Bijlage 2 Handmatig onderzochte websites.

Overzicht van de websites die handmatig onderzocht zijn per branche.

Webwinkels

- www.bol.com
- www.coolblue.nl
- www.mediamarkt.nl
- www.wehkamp.nl
- www.ah.nl
- www.zalando.nl
- www.marktplaats.nl
- www.ebay.nl
- www.thuisbezorgd.nl
- www.postnl.nl

Energiebedrijven

- www.nuon.nl
- www.eneco.nl
- www.essent.nl
- www.delta.nl
- www.engie-energie.nl

Reizen

- www.neckermann.nl
- www.D-reizen.nl
- www.booking.com
- www.tui.nl
- www.sunweb.nl

Bijlage 3 Automatisch onderzochte websites

www.livingcomfort.nl
www.mariowii.nl
hetlaatstetafeltje.nl
www.fietsaccu-revisie.nl
www.batterijlicht.nl
www.felinaworld.com
www.accu-shop.nl
www.wennekes.nl
www.texelana.nl
www.123schoon.nl
www.porsche-shop.nl
www.geboortewinkel.nl
www.talendomein.nl
koel4kids.nl
www.kruidvat.nl
www.verfkopen.be
www.brunotti.com
www.haarimport.nl
www.werktruien.nl
www.koop-eeen-tuinkas.nl
www.batteryking.nl
www.orchids-and-so.nl
travel-light.nl
www.easytoys.nl
viadennis.nl
chillyhilversum.nl
www.ikenik.nl
www.allergiezoorg.nl
www.flyerzone.nl
www.vanbommelschoenen.nl
www.jenb-shop.nl
www.coolblue.nl
shop.audi.nl
nrcwebwinkel.nl
www.ao.nl
www.meubelbeslag.nl
www.steigerhoutgigant.nl
kappersproducten.nl
www.autobandencheck.nl
www.lelostore.nl
www.shoemixx.nl
www.comfortadvies.nl
www.selectcamp.com
www.motorbrilshop.nl
www.maxbedden.nl
www.tuinkussenstore.nl
www.vanharen.nl
www.saunatopper.nl
www.elizawashere.nl
www.car-bags.com
www.mijnijzerwaren.nl
www.buitenverlichting-kopen.nl
www.werkschoeisel.nl
www.topbadkamer.nl
www.sanitairwinkel.nl
www.tenzen.nl
debestewijnbij.nl
www.leidingshop.nl
www.televisiebeugelshop.nl
www.deonlinedrogist.nl
www.afval.nl
www.decathlon.nl
www.barberstore.eu
www.kerstverlichting-kopen.nl
www.rolluikentekoop.nl
www.feestkleding365.nl
www.fietskar-expert.nl
www.overhemdenonline.nl
www.vonvavoom.nl
www.maxi Taxi.com
www.kindermotorkleding.nl
www.tuinmestwinkel.com
www.eyelens.nl
www.nik-naks.nl
www.calumetphoto.nl
www.historischnieuwsblad.nl
www.pantoffelshoppen.nl
www.skelterstore.com
www.webxclusive.nl
www.portazul.nl
www.cubic-colors.nl
www.beamerlampenexpert.nl
www.voetbalsensatie.nl
www.beamersupply.nl
www.safetythings.nl
incosi.com
www.qdealer.nl
www.prominent.nu
www.creon-vloeren.nl
www.ri-jo.com
www.creativ-eventz.nl
www.haardenexpert.nl
www.123gordijn.nl
www.wijnclubhofstedemeerzigt.nl
www.squashshop.nl
www.badkamerwinkel.nl
www.villaxl.com
www.planboards.nl
www.welectronics.nl
www.libris.nl
www.veiligheids-sloten.nl
www.bluerebel.nl
www.beachmasters.nl
www.waterpompshop.nl
www.helmvizieren.nl
www.livv-health.nl
www.allekabels.nl
www.externebatterij.nl
www.toolspecial.com
www.hulpmiddelwereld.nl
eptummers.nl
www.vanbommelschoenmode.nl
www.vegro.nl
rolgordijnen.eu
www.carpar.nl
maxenluna.nl
www.littlerockstore.nl
www.nightlifeliving.nl
www.spycamerashop.nl
www.vivere-e-gustare.com
www.mario64.nl
www.korfbalshop.nl
www.gastrovino.nl
www.5cc.nl
www.360golf.nl
www.beamerbeugels.com
www.onsmagazijn.com
www.tropenreisartikelen.nl
www.bobbiedenshop.nl
www.benscore.com
www.newtopdeals.com
www.businezz.nl
www.bakkersqualityproducts.nl
www.24-reclameborden.nl
www.cookingfactory.nl
doublepoint.nl
www.vendo.nl
www.allergieshop.nl
www.tiptopdeal.nl
www.pabo.nl
www.print-things.nl
www.kunstspiegel.nl
www.123inkt.nl
gamepc.nl
www.creon-raamdecoratie.nl
www.wandelvakanties.com
www.fancyfiets.nl
www.zwembroeken.nl
sloopdecrisis.nl
www.kapstokken-webshop.nl
www.matrasaanhuis.nl
www.motoport.nl
www.procartuning.nl
www.yogawebshop.com
www.fietsenwinkel.nl
www.ikwilvanmijnautoaf.nl
www.binnenvaartwinkel.nl
nl.gay-parship.com
www.24-drukwerk.nl
www.sexylingerie.nl
www.koop-eeen-partytent.nl
www.eurotops.nl
www.missetam.nl
www.kantoormeubelwinkel.com
www.badkamermarkt.nl
www.fitness24.nl
www.internetdrogisterij.nl
www.rvskeukenkraanshop.nl
www.prullenbakkenstore.com
www.waxjassenshop.nl
www.veiligkopen.nu
www.fashionbootz.nl
www.warmbatshop.nl
www.ipcam-shop.nl
www.coolgift.com
www.slimshops.nl
webvrouw.nl
www.luchtbedtopper.nl
www.deurtotaalmarkt.nl
www.baardwinkel.nl
www.ohra.nl
www.boumanonline.nl
www.babyplein.nl
www.husk.nl
www.visiondirect.nl
www.mariods.nl
www.mindscape.nl
www.travelbags.nl
www.pantysshoppen.nl
www.eurorelais.nl
www.drukland.nl
www.hairlabs.nl

www.bungalowspecials.nl
zon.sunweb.nl
www.gallagherwinkel.nl
www.smartmeubel.nl
www.lay3rs-retail.nl
www.aquarium-topper.nl
www.switchtoled.nl
www.24fotoophout.nl
www.zalando.nl
www.quickparking.nl
hippe-geboortekaartjes.nl
toilethuren.buko.nl
www.fotosemeins.nl
www.glas-meubels.nl
www.fleurdirect.nl
www.bose.nl
www.regenlaarsexpert.nl
manchetknopenonline.nl
www.noshirt.nl
www.bodyfashion-born.nl
mobico.nl
www.babykadowinkel.nl
www.euroflorist.nl
www.badenstrand.nl
www.tvbeugelshop.nl
www.defietsvrouw.nl
www.proday.nl
www.gezondheidsaanhuis.nl
happytowels.nl
demo.basisschoolwebwinkel.nl
www.tshirt-plein.nl
www.smitmode.nl
www.kastengigant.nl
www.koptelefoondirect.nl
www.weerstationexpert.nl
www.steppenstore.com
www.charlietemple.nl
www.dekbedgigant.nl
www.gummil.nl
www.rolgordijnopmaat.nl
www.mijnautoonderdelen.nl
www.vloerglijders.nl
www.futurumshop.nl
www.kampeerperfect.nl
nl.aanzee.com
www.wehkamp.nl
www.latenzo.nl
www.deurbeslag-shop.nl
www.robbersenvandenhoogen.nl
www.wilpe.com
www.elegance-decostyle.nl
www.firewallshop.nl
www.steenhuispiano.nl
www.jallatte.nl
www.bioflorahealthproducts.nl
www.24-enveloppen.nl
www.ballegooyenmodes.com
byjensen.nl
www.24-briefpapier.nl
www.sloggies.nl
dierspecialist.nl
www.decoverf.nl
www.casetastic.nl
www.hetwarenhuis.shop
www.iksloopgoedkoop.nl
www.badkamerstore.nl
www.medpets.nl
www.zeetours.nl
www.headsetwinkel.nl
www.motorlaarzen.nl
www.cabriodirect.nl

www.poweredblinds.nl
www.kinderspel.net
www.deleukstetaartenshop.nl
www.kaptijnonline.nl
www.exto.nl
www.Stekkerdooscenter.nl
www.maxmeubels.nl
www.boxxer.nl
www.baby-dump.nl
www.kookexpert.nl
www.handwerk.nl
www.wood-toys.nl
www.johnbeerens.com
www.darkshop.nl
www.warmteservice.nl
www.steunkousen.nl
duorolgordijnen.eu
www.naturepaintshop.nl
www.trekpleister.nl
www.haarshop.nl
www.creon-rolluiken.nl
www.topbikes.nl
dominidesign.com
www.karlsson-by-klokkpaleis.nl
www.sieradendiscounter.nl
www.boekenbestellen.nl
www.hardloopshop.nl
www.macrovet.nl
www.snoerboer.nl
www.artencraft.nl
www.mario3ds.nl
www.dekamarkt.nl
www.freo.nl
www.bagageonline.nl
www.twentschwijnhuis.nl
www.oxboard.nl
www.soundstore.nl
www.vanzorgshop.nl
www.tvq.nl
www.hekwerkdirect.nl
www.123test.nl
pacosako.com
www.grannysfinest.com
www.weertsonline.nl
www.interiorworks.nl
www.dekbed-discounter.nl
www.werkoverhemden.nl
www.ict-store.nl
www.beaumotica.nl
www.brandnewowner.com
www.livehelfi.com
www.hoofdkussens.com
www.nubouwen.nl
www.trendhim.nl
tonika.nl
www.usbkabelshop.nl
www.vdal.nl
www.garagedeurentekoop.nl
www.onlybrands.nl
www.gloeilampgoedkoop.nl
www.flowerservice.nl
www.replacedirect.nl
www.onderdelenexpert.nl
www.Mooye-Sieraden.nl
www.tegelinfo.nl
fynncollection.com
www.america-today.com
www.gekophout.com
www.gezondheidswebwinkel.nl
www.welkoop.nl
www.foka.nl

www.wellsana.nl
www.hippemensjes.nl
www.pleziervaartwinkel.nl
www.24-roll-up-banners.nl
gebruiktehekken.nl
www.unilux.nl
www.treasurejuwelier.nl
www.cosmeticlabs.nl
www.flightcase-onderdelen.nl
www.diodrogist.nl
www.vivolanda.nl
www.tuinhoutcentrale.nl
www.outdoorsupply.nl
www.moodssocks.nl
www.macbook-oplader.nl
www.opvakantievanaafmaastricht.nl
www.nydj.nl
www.kluspullen.nl
7dayrecharge.com
www.wolfswinkel.nl
www.nuvelstijnmode.nl
www.carfantasy.nl
www.microcoop-expert.nl
www.vegopapendrecht.nl
www.soak.nl
www.makeupshoppen.nl
www.dekbedden.com
www.haargoed.com
www.waschbaer.nl
www.wijnclubgriffioen.nl
www.vandenheuvelverlichting.nl
www.eurocottage.com
www.vanzuilenmode.nl
www.salondelingerie.nl
www.acejewelers.com
www.bogijn.nl
www.diamondsbyme.nl
www.kommago.nl
www.gefu-shop.nl
www.erotik-sjop.com
www.tastyclub.nl
www.houkematools.nl
www.hetkralennest.nl
www.sneltoner.nl
www.architectdirect.nl
www.b2ctelecom.nl
www.watermanpen.nl
stayer.nl
www.donzendekbed.nl
www.buitenverlichtingzaak.nl
www.schilderij.nl
www.dhzdiscount.nl
www.sanitaklomp.nl
www.blikkenspeelgoed.nl
www.kabelwinkelonline.nl
www.helly-hansen.net
www.moneyathome.nl
voordelige-container.nl
pc-samenstellen.nl
www.bureaustoel.nl
www.wijnvoordeel.nl
www.wollendekbed.nl
www.annadiva.nl
www.olfit.nl
www.polarheat.nl
www.junktrunk.nl
www.louisana.nl
www.wijnig.nl
www.dagpas.nl
afzuigkap.nl
www.aboland.nl

www.mobiel.nl
www.werkjassen.nl
www.mediamarkt.nl
www.pluimen.nl
www.yurada.nl
www.misterdesign.nl
www.etrias.nl
www.christineleduc.nl
www.hellosmart.nl
www.bol.com
www.overkappingtekoop.nl
www.botentopper.nl
www.cadeaubon.nl
www.buitentopper.nl
www.koopmansverfshop.nl
italia-store.com
www.bovino.nl
www.shoppartners.nl
www.bladenbox.nl
www.linnenmode.nl
www.kapperskorting.com
www.handbalshop.nl
horren.com
www.mynametags.nl
www.ulaceveters.nl
www.hondenbed.nl
www.opblaasspa.com
www.kookwinkel.nl
www.bouwenrenovatieplaza.nl
www.3vosjes.nl
www.hekkenwereld.nl
www.schaatsenenskeelers.nl
www.bikewearoutlet.com
www.persempre.nl
www.squashpoint.nl
www.koffievoordeel.nl
www.gents.nl
kgom.nl
www.xclusiveparking.nl
www.deschoenenfabriek.nl
www.langetshirts-plein.nl
www.echtspaans.nl
www.mariocube.nl
www.dierapotheker.nl
www.kleuro.nl
www.paradigit.nl
www.vergelijk-autoverzekeringen.com
www.bellehome.nl
www.radiatorxxl.nl
www.dakenshop.nl
www.haardhoutcompany.nl
www.teakea.nl
www.zoweg.nl
www.mister-auto.nl
www.vapeenzo.nl
www.cameranu.nl
www.cleanairoptima.nl
steiger-shop.nl
www.e-supply.nl
www.velgenshop.nl
www.sprinklr.co
www.ottevangers.nl
tuinmeubelhoesgigant.nl
www.lataza.nl
www.vitrinekast-expert.nl
www.airhockeytafeland.nl
vandelockant.nl
www.goodtimegifts.nl
www.rezatextstoffen.nl
www.maxshopping.nl
www.optiekwereld.nl
www.parship.nl
www.comcol.nl
www.japoto.nl
www.gereedschapswagens.nl
www.schuurman-schoenen.nl
www.sitconsecurity.nl
bynco.com
www.konijnendijkmode.nl
www.gereedschapskistenwinkel.nl
optiphar.com
www.pharosreizen.nl
www.secrettoycloset.nl
www.curverwebshop.nl
www.boxspringxl.nl
www.vandaagbloemenbezorgen.com
www.brievenbus-expert.nl
www.boompsychologie.nl
www.repeatcashmere.com
www.sport2000.nl
www.puurmieke.nl
natuurlijkedierenvoeding.nl
www.derooderoos.nl
www.knaldeals.com
www.vechtsport24.nl
www.salontopper.nl
www.thecolor.nl
www.fiew.nl
www.panchoamelia.nl
www.onlinekantorshop.nl
www.prullenbak-expert.nl
www.da.nl
www.jaloezieen.nl
www.skinpharma.nl
www.bcc.nl
joshv.com
www.primodo.nl
www.littleandpure.com
www.pipoos.com
www.spywebshop.nl
www.volleybalshop.nl
www.managementboek.nl
www.deschotelshop.nl
www.moleskine.nl
www.redable.nl
www.europart.nl
www.chicplants.com
www.kastdirect.nl
www.fitnessshop.nl
www.24-flyers.nl
www.bostools.nl
www.slaapzakwebshop.com
www.opbergsspecialist.nl
www.campusshop.nl
www.pcscore.nl
www.luisterrijk.nl
avh-outdoor.nl
de-egel.com
www.hotstuff.nl
bestelshops.nl
www.ahouseofhappiness.com
www.auto.nl
www.boeties.nl
www.snelwenskaart.nl
www.verrekijsdirect.nl
www.pumbo.nl
www.mooieschoenen.nl
shop.skoda.nl
www.feestbeest.nl
www.luchtbedshop.com
www.autoverzekering.nl
www.cavallaronapoli.com
www.huisnummerstore.nl
www.pcmmedia.nl
www.lichtkoepelgigant.nl
shopvoorgezondheid.nl
www.tuinhuis-aanbieder.nl
www.plakkunst.nl
www.harlequin.nl
www.skelterbanden.info
raamdecoratieshop.nl
www.skins.nl
www.dekbedovertrekken.nl
www.beltegoed.com
xstra.eu
www.educatheek.nl
www.shirts.nl
www.opvakantievanaafbrussel.nl
rommysgallery.com
www.weekendjeweg.nl
www.lumz.nl
www.opvakantievanaafweeze.nl
www.haarspullen.nl
www.brievenbussen-shop.nl
www.maxisafety.nl
www.deurenstore.nl
www.schoenfashion.nl
www.knuffelparadijs.nl
topwebshop.nl
www.voetbalreizen.com
www.kofferstunter.nl
www.shoebuy.nl
www.123apparatuur.nl
www.aircoshop.nl
www.regiobloemist.nl
www.24-Visitekaartjes.nl
www.toysforjoy.nl
www.dparts.com
www.hoedshop.nl
www.kleren.com
www.motorliften.nl
www.notitieboekjes.nl
www.kwhmeter.nl
yinger.nl
www.tuinmeubelland.nl
www.bijbouw.nl
www.lamineerkoopjes.nl
www.betuwsbuitenspeelgoed.nl
www.vacanceselect.com
www.houseofbrands.nu
www.easycarparts.nl
stropdassen.nl
www.belvilla.nl
www.superwinkel.nl
www.babista.nl
www.spaanseslofften.nl
www.wintersportartikelen.nl
www.living.nl
www.wijfotoservice.nl
www.printjelint.nl
www.vibratorkopen.nl
nl.chesterfield.com
www.koopmetsservice.nl
fixpart.nl
www.outdooraccessoires.nl
www.rephone.nl
www.ruiterplanet.nl
www.stagefreaks.nl
juwelierdebalans.nl
www.winterbanden.nl
www.hbb24.nl
www.bellatio.nl
www.piggyproof.com

www.klusup.nl
www.waterbedkampioen.nl
shop.bemmel-kroon.nl
www.navk.nl
www.springkussensland.nl
www.ovenwinkel.com
www.topshoe.nl
www.floorpassion.nl
www.oroblu.nl
telsite.nl
www.greetz.nl
www.veiligheidsschoenenexpert.nl
www.motorsloten.nl
www.jouwgordijn.nl
www.stuntwinkel.nl
www.hangmatgigant.nl
www.lingeriebestellen.nl
www.xworks.nl
www.scheerplein.nl
www.fleshlightkopen.nl
tims.nl
www.cv.nl
www.tuinxxl.nl
www.lederenriemen.nl
www.forza-refurbished.nl
www.gogo.nl
www.restaurantkaart.nl
www.allpax.nl
www.hoyhoy.nl
www.dailystyle.nl
www.ekoplaza.nl
www.vente-exclusive.com
www.sportswearonline.nl
www.laagsteprijsgarantie.com
www.vegao.nl
www.grafilux.nl
www.aedwinkel.nl
www.didi.nl
www.poullissen.nl
www.atotzled.nl
www.funfactoryshop.nl
www.fiyonl
www.farmacamps.nl
www.petduka.nl
www.pooltopper.nl
www.vego-tuinmaterialen.nl
www.trendymeubels.nl
www.witgoeddiscounter.nl
www.trademed.nl
www.kabeltje.com
shop.alka.nl
www.datona.nl
www.sokken.nl
www.designkranenshop.nl
www.myessentialhealthstore.com
www.partydeco.nl
www.tafelvoetballand.nl
www.novusfumus.nl
www.ecodiervoeding.nl
www.boekenkoopje.nl
www.vergadertelefonie.nl
www.fleur.nl
www.cameratools.nl
www.kasboek.nl
www.verf.nu
trampolineland.nl
www.wonenmetlef.nl
www.vanmourikschoenen.nl
lordofthestrings.com
www.sokshop.nl
www.neleman.org

www.bsl-raambekleding.nl
www.pinkorblue.nl
www.voetbalontour.nl
www.large.nl
www.motorkledingonline.nl
www.steps.nl
www.rockfordfosgate-store.nl
www.twinkeltje.nl
www.tfoa.eu
www.kerstpakkettenplaza.nl
www.praxis.nl
www.maartenonline.nl
www.bridgeshop.nl
www.bungalow.net
www.designbrands.nl
www.zonebanklampen.nl
www.electrocorner.nl
www.plisse gordijnen.nl
www.dekbedovertrek.nl
jbajewels.nl
menstruatiecups.nl
www.womanfashion.nl
www.bdsmstore.nl
www.beterwitgoed.nl
www.50plusmatch.nl
www.jeanscentre.nl
www.waxxies.nl
smartphonepolis.nl
www.sportshop.com
www.pechhulp-direct.nl
www.superbak.nl
drankdozijn.nl
www.buitenhof-tuinmeubelen.nl
www.zibrowebshop.com
www.graszodengelegd.nl
www.123-3d.nl
www.opblaasbootwinkel.nl
www.pengraveren.nl
www.liquidodoro.com
www.sportbeer.nl
www.gsm-secure.nl
www.barbecuewinkel.com
www.cameraland.nl
www.marktplaats.nl
www.kartonnenwinkel.nl
www.robustelampen.nl
www.belwinkel.nl
www.motormerchandise.nl
www.removos.nl
www.stoffenwinkel.nl
www.pooltafelland.nl
www.agradi.nl
www.livingcomfort.nl
www.reclameland.nl
www.livera.nl
www.shop4houders.nl
www.ptmd.nl
www.gadgethouse.nl
www.flinndal.nl
www.teamkledingonline.nl
www.binnenlampen-webshop.nl
www.123watches.nl
www.loopautostore.com
www.hipex.io
www.papiervernietigersupply.nl
www.kantoorinrichtingkopen.nl
www.creon-kozijnen.nl
bulaggi.com
www.kleertjes.com
www.wijnbeurs.nl
www.moto73-verzekering.nl

www.debruijnwiijkopers.nl
www.campingazonderdelen.nl
www.24-kaarten.nl
www.thestone.nl
www.skafit.nl
intothe cycle.com
www.kunstbloesembomen.nl
www.bureaustoelshop.nl
boatbiketours.com
www.vakantiehuisen-ardennen.nl
www.dampr.nl
www.feestwinkelxl.nl
walra.goedlinnen.nl
www.ranzijn.nl
www.springvale.nl
katalysator.nl
www.ha-juweliers.nl
www.its-beautiful.nl
www.overeenkomsten.nl
www.uniquebags-travel.nl
www.thegayshop.nl
www.fotostudio-expert.nl
www.leenbakker.nl
www.alcoholvrij.com
www.tuinartikel totaal.nl
magazijnvanholland.nl
www.verzekersnel.nl
www.lightbrands.nl
www.unishorebedrijfskleding.nl
www.omoda.nl
www.njamsterdam.nl
www.klaverblad.nl
www.opvakantievanaf eindhoven.nl
www.123accu.nl
lamellen-rolgordijnen.nl
www.printabout.nl
www.glassboards.nl
www.plattetvdiscounter.nl
www.karpet24.nl
www.rubberbotenonline.nl
www.kampeergoed.nl
arhouse-online.nl
www.vicampo.nl
www.klokken-expert.nl
confirm-clothing.com
www.elskamptuinmeubelcentrum.nl
www.vandeweijershop.nl
thuisafvalscheiden.nl
www.hornbach.nl
www.cable-company.nl
www.lusanna.nl
www.nationale dinerbon.nl
www.beerwulf.com
flycarpets.nl
www.zwemaccessoires.com
www.applesupported.nl
www.verwarmenperkamer.nl
www.vakantieluwe.com
www.coolprint.nl
www.boomtestonderwijs.nl
www.totalsports.nl
www.primera.nl
www.frank.nl
www.flipoverwinkel.nl
www.klikaankluit.nl
extraas.nl
www.hema.nl
www.hotbarbecuesandsmokers.nl
senioren society.nl
www.bookspot.nl
www.fietsdragerstore.com

www.oranjeshopper.nl
www.sjoelbakland.nl
www.koffiedomein.nl
www.altijdlekkerveles.nl
www.whiteboards.nl
www.wefashion.nl
www.mijntinteling.nl
www.equipoetbalreizen.nl
www.klokken-webshop.nl
www.bustotaal.nl
www.trouwringen24.nl
www.mobielverbinden.nl
www.KoiCareHoekscheWaard.nl
www.ventilatieshop.com
www.studystore.nl
www.willie.nl
www.afvalbak-expert.nl
www.winparts.nl
www.drogistplein.nl
avantisport.nl
www.cookandco.nl
www.motorhandschoenshop.nl
www.plankcentrale.nl
www.verf-shop.nl
www.akoestiekwinkel.nl
www.modecastelijn.nl
www.hotelspecials.nl
www.lifestyle-living24.nl
www.sublub.nl
www.lidl-shop.nl
www.brouwstore.nl
www.123lens.nl
www.behang-shop.nl
www.nibcdirect.nl
www.heuts.nl
www.socialdeal.nl
www.liveschijf.com
www.partijvoordedieren.nl
www.gloeilampgoedkoop.be
www.yves-rocher.nl
www.shoeboxmode.nl
www.slaapwereldonline.nl
www.beamerwebwinkel.com
www.sonnemans.nl
www.hetallegaartje.nl
www.motorbagageshop.nl
www.cadeaubonnen.nl
www.duifhuizen.nl
www.autotoebehoren.com
www.avogel.nl
www.lampenonline.com
kussens.nu
www.ricomoda.com
nl.florisvanbommel.com
www.shoesme.nl
www.stoelenconcurrent.nl
www.opslotzetten.nl
www.waterbeddiscount.info
www.jouwvoetbalreis.nl
www.getloud.nl
www.parfum.nl
www.wijnhandelbasbaan.nl
www.agrishop.nl
www.emma-matras.nl
www.stickerop.nl
www.beamerexpert.nl
www.allezadenkopen.nl
www.ticketveiling.nl
www.pimxl.nl
www.afdekzeilwinkel.nl
www.aboutyou.nl

www.fonq.nl
www.werkbroeken.nl
www.opvakantievanafeelde.nl
designonline24.nl
www.slaapkamerconcurrent.nl
tuinoutletzwembaden.nl
www.royaalfotobehang.nl
www.gezondheidswinkel.nl
www.motorhelmen.nl
www.vacuumzakkenpecialist.nl
www.site4cars.nl
www.pinupvintage.com
www.prullenbakken-shop.nl
www.autobanden-365.nl
www.kiesjetijdschrift.nl
www.bartsmit.com
www.uv-fashions.nl
www.unisportstore.nl
www.betonklinkers.nl
www.denederlandenvannu.nl
www.fleurop.nl
www.heine-shop.nl
spacelights.nl
www.odesi.nl
www.silvanowaterbedden.nl
www.vliegtickets.nl
www.motornavigatie.nl
www.match4me.nl
www.schaapveld.nl
www.pannewinkel.com
www.bonprix.nl
www.sneeuwkettingenstore.com
www.theoriewinkel.nl
www.stateofart.com
www.tervo.nl
www.derma-caeshop.eu
nutritionmaniacs.com
www.hoothoot.nl
www.televisiewinkel.nl
www.Computermuiswinkel.nl
www.elektrooke.nl
merkwatbed.nl
www.truckstar-verzekeringen.nl
www.greenmobile.nl
www.zwembadtopper.nl
www.kapstok-expert.nl
www.onedayonly.nl
www.beddenreus.nl
www.naturallabs.nl
www.timeprints.nl
www.deuitvaartkist.nl
www.gordijnen.nl
www.derksenmode.nl
www.penshop.nl
www.here sokken.nl
www.verfspuit.net
www.motorelektronica.nl
www.skatestore.nl
www.tas.nl
www.metdrank.nl
www.cederhoutenschoenspanners.nl
www.houseofchesterfield.nl
www.decodeurbeslag.nl
www.grandcruwijnen.nl
www.viavoordeel.nl
hierbenik.nl
www.sakestore.nl
www.trampolinezaak.com
www.100meningen.nl
www.maison-lab.nl
www.bleecker.nl

www.kliklijstkoopjes.nl
www.abostore.nl
www.vidaxl.nl
www.tradeyourtrip.com
www.siebeljuweliers.nl
www.ProBouwen.nl
www.blokker.nl
www.elekratotaal.nl
www.leadsjeans.nl
www.pommelentje-shop.nl
www.perfectewijn.nl
www.homecompanyshop.nl
www.vloerverwarmingstore.nl
www.goossenswonen.nl
www.flyer2000.nl
de-bankenfabriek.nl
www.kamera-express.nl
www.littlemack.nl
www.slimroken.nl
www.atlasargan.nl
www.wellvita.nl
asarafashion.nl
www.miele.nl
www.conspec.nl
www.sanjoya.eu
www.madeleine-fashion.nl
www.mastertools.nl
www.planck.nl
www.handzender.nl
www.otto.nl
www2.hm.com
www.gavetas.nl
www.levix.nl
www.oprijplatenshop.nl
www.spatopper.nl
dacks.nl
www.morres.be
www.lastvan.com
www.50five.nl
www.nusierbestrating.nl
nubuiten.be
www.wijdeman.nl
www.partly.nl
www.boomfilosofie.nl
www.informatique.nl
www.judokleding.nl
www.woonboulevardpoortvliet.nl
www.ako.nl
www.ah.nl
merkmeubelstoffen.nl
www.autobrugwinkel.nl
www.mariowii-u.nl
www.woonexpress.nl
www.brandeal.nl
www.photogifts.nl
www.wijnkastenshop.com
www.campingsitalia.nl
www.autoverzekeringen-vergelijken.nl
marnan.eu
www.shop4hoesjes.nl
www.sunwarriornederland.nl
www.ballonbon-ballonvaart.nl
www.m2trading.com
www.vandijk.nl
www.weddingdeco.nl
www.vuilnisbak-expert.nl
www.hoogvliet.com
www.filosofie.nl
www.schilderijenstore.nl
www.deweegschaal.nl
www.zeeman.com

nl.jura.com
www.engelsmodelsloop.shop
www.parfumknaller.nl
shop.seat.nl
www.schrikdraad.com
www.youbedo.com
www.ticken.nl
www.re-age.nl
www.dekoffiethuiswinkel.nl
www.woodandcolors.nl
www.zonnebrillen.com
fuif.nl
www.houseinstyle.nl
www.hobbyenspel.nl
www.cvtotaal.nl
www.slimbestraten.nl
www.horlogediscounter.nl
www.o-lijf-care.com
www.sportdirect.com
www.verlichting-online.nl
ledstrip-specialist.nl
www.heinigershop.nl
www.deurbelspecialist.nl
ucella.me
www.rolluikonderdelen.nl
www.vetex.nl
www.24-banieren.nl
www.yourtie.nl
www.fitness-accessoires.nl
www.tulipstore.eu
www.smart2have.com
www.ricaud.com
www.timberprint.nl
www.ateliergs.nl
www.mariogba.nl
gabuco.nl
www.mflorshop.nl
getbikeclip.com
www.koop-een-tuinhuisje.nl
www.probrace.nl
www.dehangmat.nl
www.xenos.nl
www.breedbandwinkel.nl
www.GSMpunt.nl
www.plein.nl
www.decoprof.nl
www.topictravel.nl
www.savedo.nl
www.rawcbd.nl
www.tencateondergoed-vetex.nl
inhuisplaza.nl
www.hificorner.nl
www.scartkabelshop.nl
www.hunkemoller.nl
www.easybungalows.nl
babyjungle.nl
www.quofi.nl
www.actiefspeelgoed.nl
www.yumeko.nl
www.rozenkelim.nl
www.hifiklubben.nl
www.reisartikelen.nl
www.justtheadphones.nl
www.rekentic.nl
dubbelstaafmatten.nl
www.plus.nl
www.alletheorieboeken.nl
www.lignaco.com
www.epdm-totaal.nl
www.meguiarsstore.nl
shop.somfy.nl

www.serozatapijten.nl
www.doehetzelfverhuren.nl
www.ledtuning.nl
www.travel4reasons.nl
www.jumbo.com:443
www.drogisterijaanbiedingen.nl
www.moneyou.nl
www.baldur-nederland.nl
olijfbomen.nl
www.maxtuinmeubel.nl
www.matrabike.nl
www.boomgeschiedenis.nl
www.nostalux.nl
www.zakmeswinkel.nl
www.litex-shop.nl
www.naturalpeople.eu
www.easyboltsandtools.nl
www.pixum.nl
www.decopleinxxl.nl
www.smartphoto.nl
aanbiedingen.goedkoper.nl
www.tet.nl
www.blz.nl
www.beukmeubels.nl
www.wifishop.nl
www.motorkeet.nl
www.weidesign.nl
www.shoetimeonline.nl
www.hetkleinsteloo.nl
www.borduurpakkettenwinkel.nl
www.gezondmarkt.nl
www.plantje.nl
www.desexshop.nl
www.boswinkels.nl
www.huitenga-webshop.nl
www.vamos-schoenen.nl
www.rebuy.nl
www.warentuin.nl
www.babycompany.nl
slippersnet.nl
vloerkledenloods.nl
www.werkbankenwinkel.nl
www.bureaulamp.nl
ormedia.nl
www.babypark.nl
www.newstyledesign.nl
www.feestartikelen.nl
www.villasud.nl
www.beveiligingscamerastore.nl
www.perfectlybasics.nl
www.peterhahn.nl
www.koffierentas.nl
www.melaminegoed.nl
www.refoto.nl
www.skur.eu
www.opvakantievanafduesseldorf.nl
www.kindermodehuis.nl
www.womanizer.nl
www.ihoesjes.nl
www.koffiediscounter.nl
www.boekjebungalow.nl
www.diks.nl
www.coaxkabelshop.nl
www.energieprijzenvergelijken.com
kuhlkampbuitenhout.nl
www.comeback.shop
www.wineinblack.nl
www.24-canvas.nl
www.portofoonwinkel.nl
cofaro.com
www.snellermedia.nl

www.trixon.nl
www.manwood.nl
www.spabadenshop.nl
www.leaseplanbank.nl
www.scholierenshop.nl
www.ecostylewebshop.nl
greenlifestylestore.nl
www.deherenschoenenwinkel.nl
www.verbeterhaar.nl
www.benefit-shop.nl
wearablesplanet.nl
www.VELUXshop.nl
www.zonwering-onderdelen.nl
www.safetyfreaks.nl
www.stelcomfortshop.nl
www.camerastatiefshop.nl
www.misterspex.nl
www.minihorseshop.nl
www.kantoorartikelenwinkel.com
www.go-lemon.nl
www.ledscherp.nl
www.popcorn.nl
www.wenz.nl
www.fotoopdekbed.nl
www.breibrink.nl
www.dierendoktersshop.nl
www.eggertwebshop.nl
www.klusleverancier.nl
www.24-stickers.nl
www.wlmusic.nl
www.intertoys.nl
www.allecondooms.nl
www.parfumswebwinkel.nl
www.wereldbol-expert.nl
www.kabelshop.nl
www.coolmix.nl
www.ledshop-groenovatie.com
www.voordeelscooters.nl
roken.nl
www.diamtelecom.com
www.powerinvertershop.nl
www.telescoop-expert.nl
www.autostoelstore.com
www.24-posters.nl
www.huishoudboekje.nl
www.24-bouwtekeningen.nl
www.jeroenbeekman.nl
www.padelshop.com
www.alloverpiercings.nl
www.digimaxx.nl
koopkracht.nl
www.dekbedovertrekkenenzo.nl
www.scandinaviandesigntcenter.nl
www.mybendel.com
www.kastenreus.nl
www.energie-vergelijken.com
www.kidsworldxxl.nl
www.greveshop.nl
www.vekto.nl
www.vloerverwarming-direct.nl
www.haarwereld.nl
justlease.nl
www.tendolle-wellness.nl
www.manandshaving.nl
www.controlfashion.nl
newscentist.nl
www.kerstverlichting-vlaggenmast.nl
www.hockeyshop.nl
www.debijenkorf.nl
www.tuinsethieskopen.nl
laptops4all.nl

www.happy-size.nl
www.dutchcarparts.nl
www.winkelstraat.nl
www.autoladercenter.nl
www.lear.nl
www.bouwmarktotaal.nl
www.varsio.nl
www.motormode.nl
www.koeka.com
www.boxers.nl
www.watersportsonline.nl
krytn.com
www.werkaandemuur.nl
www.findio.nl
www.tegelmegastore.nl
www.obd-partner.nl
www.zen-lifestyle.nl
yamafoodshop.nl
www.e-matching.nl
www.horrenhuisbezorgd.nl
www.partytent-kopen.nl
www.morpheus-beddengoed.nl
www.nappas.nl
www.klompexpert.nl
www.routershop.nl
www.shopstainable.com
www.jepe-it.nl
www.boekenwereld.com
justunderwear.nl
www.steunzoolexpert.nl
www.plantsome.nl
www.valkadeaucard.nl
www.voordeelgordijnen.nl
www.budgetverf.nl
www.profile.nl
www.bandenshop.nl
www.oostslaapcomfort.nl
duorolgordijn.eu
www.gamma.nl
www.waisttrainer-plein.nl
www.huisdierenstore.nl
www.teufelaudio.nl
www.weladaad.com
www.123drogisterij.nl
www.outdoorbrands.nl
www.bloem.net
www.thebagstore.nl
www.accu.nl
www.geelswoonwarenhuis.nl
www.bk.nl
www.yoek.nl
www.eenhuisjehuren.nl
www.heroesofprint.com
www.eenvakantiehuisje.nl
store.vitamins.nl
www.klingel.nl
www.moniss.nl
www.bubbelbad-onderhoudsproducten.nl
www.keukenloods.nl
www.mercruiser-onderdelen.com
www.afrikareizen.nl
www.barbequeshop.nl
www.huiskesmode.nl
www.maatkussens.nl
www.thecibookshop.com
www.suitsyouwell.nl
www.24-proefschriften.nl
www.dagelijksebroodkruiden.nl
www.flinders.nl
www.uwcartridgewinkel.nl
www.opvakantievanafrotterdam.nl
www.drukzo.nl
www.parfumerie.nl
www.overstappen.nl
www.slapenonline.nl
webwinkel.anwb.nl
www.puurhip.nl
www.trapmat-micostep.nl
www.polis-pakket.nl
www.24-foto-cadeaus.nl
www.kinderoverall.net
www.eenoudervakantiegids.nl
www.motorstalling.nl
www.novusfumus.com
www.inshared.nl
www.fiftiesstore.com
www.Keukengigant.nl
www.rescuetools.eu
proforto.nl
www.ruchembv.nl
shop.samsung.com
www.ccll.nl
www.feyenoordfanshop.nl
verzekerbijhema.nl
www.deurengigant.nl
www.outfittery.nl
www.splittopperhoeslaken.nl
www.sportvoedingshop.com
webshop.aquacombi.nl
www.elektrototaalmarkt.nl
www.medischeklommen.nl
www.mardomedia.nl
www.nt2.nl
www.whiteboard-express.nl
www.daka.nl
www.youpack.nl
www.dakkofferstore.com
www.buiskoppelingshop.nl
www.sieradenshop.nl
www.vechtsportonline.nl
www.wolkys.com
www.auping.com
www.koopjesdrogisterij.nl
www.kadasterdata.nl
www.prenatal.nl
www.droogmolenstore.nl
www.onderhoudsartikelen.nl
www.woonveilig.nl
www.vtwonen.nl
www.smulderstextiel.nl
www.autobanden-prijsvlechter.nl
www.gordijnshop.nl
www.careforskin.nl
www.easycosmetic.nl
www.klium.nl
www.dekbedwinkel.com
www.bankingtools.nl
www.knm.nl
www.basicmode.nl
www.wijzonolvoordelig.nl
www.rvsbrands.nl
www.verstuureenbloemetje.nl
kamadojoebbqshop.nl
www.kokenkoken.nl
www.triathlonaccessoires.nl
www.ritsscreen.nl
www.buyyourwine.com
www.bankofscotland.de
www.vangilsweb.nl
zilver.nl
www.skargards.com
www.bouwmaat-afval.nl
www.loopfietsstore.com
www.rvs-import.nl
www.dakdragerstore.com
www.basboernoten.nl
www.spar.nl
www.pioneer-store.nl
www.tramontana.eu
www.easyswitch.nl
www.pronkwijnen.nl
www.vandorphout.nl
www.voordeelzorg.nl
www.fraai-buiten.nl
www.projectieschermexpert.nl
www.lascana.nl
www.toplenzen.nl
www.boeketcadeau.nl
www.accense.nl
www.landgoedlinnen.nl
www.buitenlampen-shop.nl
tuinoutletbbq.nl
www.opvakantievanafschiphol.nl
www.pro-ebike.nl
www.badkamerxxl.nl
www.karwei.nl
www.aluminiumopmaat.nl
www.steegengamode.nl
www.mooieriem.nl
www.phonegigant.nl
www.nn.nl
www.fietskledingvoordeel.nl
www.zinzi.nl
www.kraamfeestwinkel.nl
www.buitenverlichting-expert.nl
www.hifidump.nl
www.tuinverlichtingswinkel.nl
www.cheaque.com
www.audioexpert.nl
www.rvs-balustrade.nl
www.decodeal.nl
www.pepper.nl
www.babyliss-shop.nl
www.assem.nl
www.vvvcadeaubonnen.nl
www.promiss.nl
www.vankeekenschoenen.nl
www.misssteel.nl
www.hudsonsbay.nl
www.koopikonline.nl
www.domoticafabriek.nl
www.curacao-exclusief.nl
carbonwebshop.nl
www.uitvaartwinkel.nl
www.matrasdirect.nl
www.123gold.nl
www.mystudieboeken.nl
www.tuinmaximaal.nl
www.consanguinitas.nl
www.tuinhoutdiscount.nl
www.garden-lights-kopen.nl
www.everloc-shop.nl
www.koopmanmode.nl
www.winkelglutenvrij.nl
www.koremanmaastricht.nl
www.veenmedia.nl
beveiligingscameras.nl
www.kettlebellwebstore.nl
www.buffalo.nl
www.drukkerij123.nl
plakbh-plein.nl
cleandieselfuel.com

www.nicethingz.nl
www.spellenrijk.nl
www.koot.com
www.zonweringtekoop.nl
www.kluizen.nl
www.bizztravel.nl
duckstadshop.donaldduck.nl
www.lexa.nl
www.autostickeroriginal.nl
www.mooietassen.eu
www.hoiveluwe.nl
wilmaslawnandgarden.com
www.voetbalshop.nl
www.motorprotectie.nl
depcmakelaar.nl
www.veiligheidshesjes.net
www.itecluchtreiniger.nl
www.englishmodelrailways.shop
www.eigenstijlwonon.nl
www.elephantjeoutlet.com
www.centraalbeheer.nl
www.pricewise.nl
www.pickandspend.nl
www.netwerkkabelshop.nl
www.outdoorstunter.nl
www.vloerkledenwinkel.nl
www.amsklokken.nl
www.desmaakvanhongarije.nl
www.veneta.com
www.opmaatzen.nl
www.yaktraxwinkel.nl
www.klokkenpaleis.nl
www.relatieplanet.nl
www.zakmesexpert.nl
www.cqstijl.nl
www.fun-en-feest.nl
www.kamasutra.nl
www.bestcamp.nl
www.kwantum.nl
www.stiho-afval.nl
www.allewijnen.nl
www.onlyformen.nl
www.projectieschermen.com
www.swoop.nl
www.cashflow.nl
www.onlinelampenwinkel.nl
www.bandenconcurrent.nl
www.zwijzen.nl
webwinkel.vandale.nl
www.kennedyfashion.nl
www.bugaboo.com
www.fotodevakman.nl
basiclabel.nl
www.boottotaal.nl
www.pedaalemmer-expert.nl
www.duik-webshop.nl
www.schuilplaatsboeken.nl
www.vouwfiets-expert.nl
www.budgetparkingschiphol.nl
www.ebook.nl
www.eco-logisch.nl
www.tommyteleshopping.com
allvit.nl
www.babyhuyswebshop.nl
www.lenssenmodemierlo.nl
www.autobench.nl
www.whitecloudz.nl
www.spartoo.nl
cosmodacollection.com
www.voetbalshirtsconing.nl
www.winterbanden-365.nl

www.feestwinkel.nl
www.petiteamelie.nl
afzuigkappen-zonder-afvoer.nl
www.ergodirect.nl
www.hubbit.nl
www.rekenmachine-expert.nl
www.planetrefurbished.nl
www.horregigant.nl
www.tandartsplein.nl
www.wieleroutfits.nl
www.dkmttools.nl
www.wowwatch.nl
www.dezwerper.nl
www.bodyenfitshop.nl
www.visdealshop.nl
www.topdierenshop.nl
www.cvwizard.nl
www.expondo.nl
www.saunakadoshop.nl
www.speelgoedpostorder.nl
www.alternate.nl
www.bva-auctions.com
www.mona-mode.nl
www.justsublime.nl
buddygizmo.nl
www.mepra-store.nl
www.melatonine.nl
www.garagedeurwereld.nl
www.vdgarde.nl
www.smukdesign.nl
www.strandlakenexpert.nl
www.webvitaal.nl
www.tafeltennisland.nl
www.demannenvanbrandhof.nl
bigline.nl
www.casebuilder.com
www.eccellente.nl
www.drogisterij.net
www.kidsgigant.nl
www.top-zwembadshop.nl
www.bushcraftshop.nl
www.sanelco.nl
www.bagsplaza.nl
www.voipshop.nl
www.suitableshop.nl
www.GSMwijzer.nl
www.presentatiestore.nl
www.belsimpel.nl
www.welovedeco.nl
www.simakobdmshop.nl
nubuiten.nl
www.essenzahome.nl
www.samsamkinderschoenen.nl
www.kristalonline.nl
nl.boska.com
www.cbddiscounter.nl
www.pieterbaks.nl
www.handyman.nl
www.hunkie.nl
www.fdwijnwinkel.nl
www.zwembadstore.com
danadameskleding.nl
www.audiokabelshop.nl
www.medischevakhandel.nl
www.gardengallery.nl
www.vitaminstore.nl
www.terrasheatershop.com
www.quickjewels.nl
www.colaris.nl
www.koopjesmarkthal.nl
www.kinderhelmen.com

www.123kamerplanten.com
www.siergrindwinkel.nl
www.plus.parts
www.inbouwluidsprekers.nl
shop.nemosciencemuseum.nl
www.schoolboekenthuis.nl
www.smarthomesupply.nl
www.bouwmaterialenkopen.com
www.chaletsplus.com
www.badkamerconcurrent.nl
salut.nl
www.vipermedical.nl
www.huisdierplein.nl
www.onderdelinden-horenenzien.nl
unlimitedhealth.nl
www.superkachels.nl
www.vanostassenenkoffers.nl
drentenvandijkshop.nl
www.vanmorgen.com
www.babymax.nl
shop.vlvt.nl
www.overkapping-plaza.nl
www.kastenn.nl
www.nebweb.nl
gardentrail.nl
www.creahuys41.nl
www.mullerwenskaarten.nl
www.ventilatieland.nl
www.jackz.nl
www.bruna.nl
www.24-folders.nl
www.parasolkopen.nl
www.wielersport-expert.nl
www.dronekenner.nl
www.klikzekeer.nl
www.redhound.nl
www.vanschijndelschoenen.nl
www.onlineparketshop.nl
www.lekkerleasen.nl
www.hdmikabelshop.nl
www.bestekshop.nl
www.gri-sport.net
www.vijvertopper.nl
www.naambordjesexpert.nl
www.mobile-harddisk.nl
www.vivara.nl
www.blinckers.com
www.beenmode.nl
www.wificameras.nl
comforttrends.nl
www.mpplus.nl
www.brandhout.com
webshop.lifeandgarden.com
71workx.com
www.shop4laptopshoes.nl
www.e-goods.nl
www.kabels-kopen.nl
www.fbto.nl
www.hoorhetgoed.nl
www.shop4actioncams.nl
www.qs-gartendeco.nl
www.puntzorg.nl
www.drogist.nl
demo.schoolwebwinkel.nl
topbloemen.nl
www.bulbby.com
sexy-store.nl
www.bedsupply.eu
www.verfwinkel.nl
www.nofruit.nl
www.climatewebshop.com

www.rookwinkel.nl
www.verf365.nl
www.bijzonderhandig.nl
www.tbwtrappen.nl
webshop.ggdreisvaccinaties.nl
www.roetgerink.nl
www.fietstas-expert.nl
www.24-boeken.nl
360glasses.eu
www.koterkado.nl
www.trendjuwelier.nl
www.posterframeshop.nl
www.dierenverblijf.com
www.motorkledingoutlet.nl
www.mijnparfum.nl
kiteholland.nl
www.brazilianbikinishop.com
tuinland.nl
gadero.nl
www.lubberswonen.nl
www.screenstekoop.nl
www.fruitmandenbezorgen.nl
www.spaonline.com
www.names4ever.nl
www.koolhandelsonderneming.com
www.laarzenwinkel.com
www.bedrijfskledingonline.nl
www.handdoeken-discounter.nl
www.barco.nl
www.reiswieg.nl
www.rvs-products.nl
www.oogzorg-producten.nl
www.olievoordeel.nl
www.yourmacstore.nl
www.frankewebshop.nl
www.juweliervanwillegen.nl
www.marterwinkel.nl
www.vakantiefriesland.com
www.in3keer.nl
www.afvalemmer-expert.nl
www.sousvidekenner.nl
www.werkshirts.nl
diveoutlet.nl
www.thewineconnection.nl
eppinga.nl
www.hoeslakenshop.com
www.noeser.eu
www.keessmit.nl
www.dekeukenrestyler.nl
www.horlogeshop.nl
www.hangmatwereld.nl

www.modeveiling.nl
www.douche-concurrent.nl
www.meyer-mode.nl
www.sbsupply.nl
www.tui.nl
www.boomhogeronderwijs.nl
www.repairitnow.nl
www.kinderspeelgoedfabriek.nl
www.koffiecentrale.nl
comfomart.nl
www.wlcarcare.com
www.wesselsmode.nl
www.amsterdamflowers.nl
www.totaalbed.nl
www.sossolutions.nl
www.retroradioshop.nl
www.scooterkleding.nl
www.shooclub.nl
www.schultheherenmode.nl
www.ero-discount.nl
www.outspot.nl
www.elro.eu
www.witgoedhuis.nl
www.koffievergelijk.nl
www.netcamshop.nl
www.shop4tablethoes.nl
www.queenflowerbulbs.nl
www.slowjuice.nl
centurionbattery.nl
www.verrekijs-expert.nl
www.brandfield.nl
www.jeautoverzekering.nl
www.wattnou.nl
www.nikoi.nl
shop.volkswagen.nl
www.beach-cruiser.nl
www.kitchenonline.nl
www.minihorseshop.be
www.easy-noisecontrol.nl
www.general.nl
www.forzavoetbalreizen.nl
www.motorkleding.nl
www.spoelbakken.net
www.verfgilde.nl
www.tendolle-webshop.nl
www.werkoveralls.nl
www.bever.nl
www.priggo.nl
www.onlinekinderkledingkopen.nl
www.amazonmode.nl
www.denksport.nl

www.carltonshop.nl
www.dewinkelboulevard.nl
www.koffershop.nl
www.viverawaterbedden.nl
www.lodewijkmode.nl
www.kwaliteitparket.nl
www.expert.nl
www.trouwzeker.nl
www.partsnl.nl
www.gps-partner.nl
www.diabetesdesk.nl
www.bymusthaves.com
www.schilderijen.nl
www.home24.nl
www.piest.nl
bewonen.nl
www.maakeenpraatje.nl
www.obbink.nl
condomerie.com
www.oogvoororen.nl
www.travelpower.nl
www.nsinternational.nl
www.kuhlkampbuitendesign.nl
arpdesign.com
uwzorgshop.nl
www.reisbench.nl
www.bizzix.nl
www.deurbeslag.nl
www.bax-shop.nl
www.poortwatersport.nl
www.writersplaza.nl
hipdesign.nl
www.spieringsherenmode.nl
www.betondingen.nl
theorie.nl
www.singlereizen.nl
www.case2go.nl
www.overtrekconcurrent.nl
www.condoom-anoniem.nl
www.thermooverall.nl
www.soundimports.eu
www.prikborden.nl
www.baitshop.nl
www.123led.nl
www.groepen.nl
www.huishoudplein.nl
www.ep.nl
tuinmeubelshop.nl
www.scheepvaartwinkel.nl

Bijlage 4 Vragenlijst

1. In welke mate is de website van uw organisatie – naar uw inschatting – op dit moment geschikt om te gebruiken (toegankelijk) voor mensen met een beperking?

- Goed
- Voldoende
- Matig
- Slecht
- Weet niet

2. In hoeverre wordt binnen uw organisatie aandacht besteed aan de toegankelijkheid van uw website voor mensen met een beperking? [meerdere antwoorden mogelijk]

- Hier besteden we geen tot weinig aandacht aan
- Is opgenomen in ons beleid(splan)
- We monitoren regelmatig hoe toegankelijk de functionaliteiten van onze website zijn
- In onze organisatie is iemand specifiek voor het onderwerp verantwoordelijk gemaakt
- Onze medewerkers worden op het onderwerp getraind
- Nemen we mee bij aanbesteding en opdrachtverlening
- We betrekken mensen met beperkingen bij het ontwerp en de ontwikkeling
- Wij laten onze website onderzoeken door een onafhankelijke organisatie
- Anders (geef toelichting:)

3. Wat is de reden dat uw organisatie wel of geen aandacht aan dit onderwerp besteedt? [meerdere antwoorden mogelijk]

- Geen: wij zijn niet of nauwelijks bekend met het onderwerp
- Geen: Wij hebben hier geen financiële middelen voor
- Wel: Het levert ons iets op (meer winst / meer conversie / meer behoud)
- Wel: Wij vinden het belangrijk om maatschappelijke verantwoordelijkheid te nemen
- Wel: Staat vanwege (aankomende) wetgeving op de agenda
- Anders (geef toelichting:)

4. Weet uw organisatie dat er wetgeving is op het gebied van toegankelijkheid van (online) diensten en producten?

- Nee, daar zijn we ons niet van bewust
- Ja, maar de inhoud is niet of nauwelijks bekend
- Ja, deze houdt in dat:

5. Is uw organisatie van plan de komende 2 jaar aandacht te besteden aan een toegankelijke website?

- Nee
- Misschien
- Ja
- Weet niet

Bijlage 5 Over Stichting Accessibility

Stichting Accessibility is het onafhankelijke Nederlandse expertise- en onderzoeksinstituut voor ICT-toegankelijkheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen op het gebied van internet, software en elektronische toepassingen. Accessibility werkt mee aan de ontwikkeling van internationale standaarden, doet onderzoek en ontwikkelt proof of concepts op het gebied van ICT-toepassingen voor mensen met een beperking en senioren.

Accessibility is een not for profit organisatie en heeft de ANBI-status. Met onze expertise en internationale netwerk ondersteunen we organisaties uit zowel de overheidssector als het bedrijfsleven bij de ontwikkeling en het beheer van toegankelijke websites en apps. De inkomsten vloeien terug in research en development die bijdragen aan de missie: een drempelloze digitale wereld voor iedereen.

Het bureau onder leiding van de directeur-bestuurder bestaat uit een vaste staf en een aantal professionals. Verder heeft de stichting een Raad van Toezicht en een Comité van Aanbeveling.

Accessibility bestaat sinds 2001 en heeft vanuit een gemeenschappelijke historie een convenant gesloten met Vereniging Bartiméus Sonneheerdt¹³ en Stichting Bartiméus¹⁴. Hierin wordt samengewerkt aan toegankelijke ICT-innovaties voor mensen met een visuele beperking. Onze gedeelde ambitie is de mogelijkheden voor een inclusieve samenleving te bevorderen.

De stichting voert sinds 2004 bijna jaarlijks onderzoeken uit naar onder meer toegankelijkheid van onder meer websites van de Nederlandse overheid, bedrijfsleven, de zorgsector en leermiddelen in het hoger onderwijs. In 2011 heeft de stichting in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse zaken een onderzoek uitgevoerd naar de toegankelijkheid van de websites van alle Nederlandse gemeenten¹⁵. In 2016 is een brede monitor naar de digitale toegankelijkheid van 100 veelgebruikte websites uitgevoerd in 16 verschillende sectoren en in 2017 een breed onderzoek naar de digitale toegankelijkheid in de zorg¹⁶.

Stichting Accessibility is lid van het World Wide Web Consortium W3C en internationaal betrokken bij de ontwikkeling van internet standaarden op het gebied van toegankelijkheid via onder meer het project WAI Tools¹⁷. Accessibility adviseert de Europese Commissie over digitale toegankelijkheid¹⁸ en host een expertgroep digitale toegankelijkheid bij het ShoppingTomorrow platform in samenwerking met de Thuiswinkel.org en VNO-NCW¹⁹.

¹³ <https://www.steunbartimeus.nl/>

¹⁴ <http://www.bartimeus.nl/>

¹⁵

<https://www.tweedekamer.nl/downloads/document?id=58da4248-73cb-4917-957a-0dbc37def5a0&title=Accessibility%20Monitor%202011%20van%20Gemeenten.pdf>

¹⁶ <https://www.steunbartimeus.nl/websites-zorg-slecht-toegankelijk/>

¹⁷ <https://www.w3.org/WAI/Tools/>

¹⁸ <http://ec.europa.eu/transparency/regexpert/index.cfm?do=groupDetail.groupDetail&groupID=3475>

¹⁹ http://www.shoppingtomorrow.nl/Opportunities_of_e-Accessibility_2018