

# Onbeperkt winkelen op internet



Onderzoek naar de  
toegankelijkheid van websites  
van winkels en bedrijven

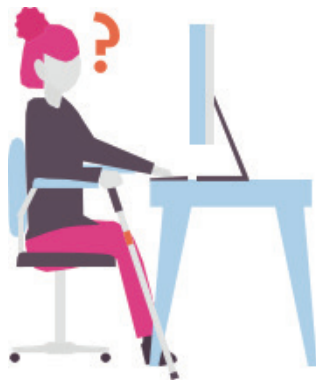
COLLEGE VOOR  
DE RECHTEN  
VAN DE MENS



In 2016 heeft de regering van Nederland het VN-verdrag handicap goedgekeurd. In het VN-verdrag staat wat de regering moet doen om te zorgen dat iedereen mee kan doen in de samenleving. In het VN-verdrag staat dat winkels en bedrijven toegankelijk moeten zijn. Ook op het internet.

### Afspraken met winkels en bedrijven

De regering heeft een afspraak gemaakt met winkels en bedrijven. Winkels moeten aanpassingen maken voor mensen met een beperking. Ook musea, restaurants en energiebedrijven moeten dit doen.



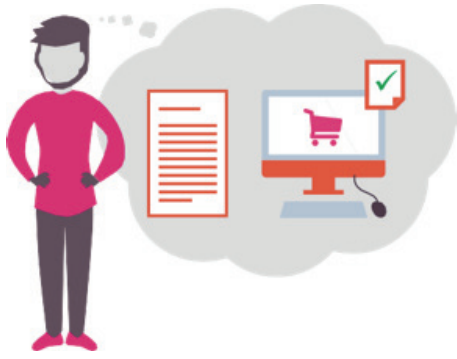
### Toegankelijke websites

Bijna alle winkels en bedrijven hebben een eigen website. Deze websites moeten toegankelijk zijn. De informatie op de websites moet goed te lezen, zien en horen zijn. Mensen met een beperking moeten zonder hulp de websites kunnen gebruiken. Zij moeten op het internet zelfstandig spullen kunnen kopen of informatie kunnen vinden. Dit noemen we digitale toegankelijkheid.



### Onderzoek

In 2016 waren veel websites nog niet goed te gebruiken voor mensen met een beperking. Het College voor de Rechten van de Mens wil weten of dit nog steeds zo is. Stichting Accessibility heeft dit onderzocht. Stichting Accessibility doet onderzoek naar de toegankelijkheid van websites en apps.



## Resultaten uit het onderzoek

### Hoe is het nu?

Sommige dingen gaan beter. Zo is er een organisatie van internetwinkels in Nederland: Thuiswinkel.org. Deze organisatie denkt mee over hoe digitale toegankelijkheid beter kan.

Steeds meer websites van winkels (webwinkels) begrijpen zo beter wat ze moeten doen. De helft van alle makers van de websites zegt dat ze de toegankelijkheid willen verbeteren.

Andere dingen gaan niet goed.

De websites zijn niet beter toegankelijk geworden. Bedrijven en winkels hebben er weinig aandacht voor. De mensen die de websites maken, weten weinig van gebruikers met een beperking. Mensen met een beperking praten niet mee over het maken van websites.

Veel mensen met een beperking kunnen de websites nog steeds niet goed gebruiken. Vooral als het gaat om spullen kopen op het internet. Winkels en bedrijven moeten zorgen voor betere digitale toegankelijkheid. Dan krijgen zij zelf ook meer klanten.



### Hoe wordt een website gemaakt?

Een website bestaat uit twee onderdelen. Aan de ene kant heb je de pagina die je kunt zien. Hier staan tekst, foto's, tekeningen of filmpjes met geluid op. Er zijn dus mensen die voor de inhoud zorgen. En er zijn mensen die zorgen dat alles overzichtelijk en duidelijk is (de ontwerpers).

Aan de andere kant is er de onzichtbare pagina. Dat is het computerprogramma dat zorgt dat de website goed werkt. Hiervoor zijn technische mensen nodig die het programma van de website maken. Vooral deze mensen weten niet veel over gebruikers met een beperking.



## Wat moet er gebeuren?

Bedrijven en winkels moeten meer aandacht geven aan hun websites. Zij kunnen een persoon aanwijzen die over toegankelijkheid gaat. Bedrijven en winkels moeten samenwerken met organisaties voor en door mensen met een beperking. Zij denken dan samen na over het toegankelijk maken van websites. Dat doen zij steeds als er een nieuwe website wordt gemaakt.



Bedrijven en winkels moeten een meldpunt hebben voor als een website niet goed werkt. Zodat iedereen makkelijk kan zeggen wat er niet goed werkt.

Er moeten duidelijke regels komen voor websites. Zo kan een website getest worden op toegankelijkheid.

Als websites goed toegankelijk zijn, kunnen zij een keurmerk (stempel) krijgen. Dit keurmerk heet bijvoorbeeld Drempeelvrij.nl.



## Colofon

Deze uitgave is een samenvatting in begrijpelijke taal van het onderzoek 'Uw winkelmandje is leeg' door Stichting Accessibility in opdracht van het College voor de Rechten van de Mens. Het onderzoeksrapport is te vinden op [www.mensenrechten.nl](http://www.mensenrechten.nl).

College voor de Rechten van de Mens  
Kleinesingel 1-3  
Postbus 16001  
3500 DA Utrecht  
030 888 38 88  
[info@menzenrechten.nl](mailto:info@menzenrechten.nl)  
[www.mensenrechten.nl](http://www.mensenrechten.nl)

Hertaling  
Buro Opaal

Ontwerp  
MEO