



# De EAA in de praktijk.

**Wat we van Bol, Jumbo en HEMA kunnen leren**

Donderdag 13 juni 2024



Nationaal Congres  
Digitale Toegankelijkheid



# Taeke Reijenga

- Oprichter en algemeen directeur  
Level Level
- Oprichter van e-learning platform  
The ATTY Collective



# Kim Denie

- Adviseur, spreker, gemeenteraadslid en student aan de UvA.





# **De European Accessibility Act (EAA)**

# Voor velen bekend terrein

- De EAA doet op **28 juni 2025** zijn intrede en geldt voor de Europese private sector (In Nederland 'de 'Implementatiewet');
- Sinds **juni 2018** hebben we te maken met het Tijdelijke besluit digitale toegankelijkheid
- Alle producten verkocht in de Europese Unie moeten voldoen (impact op importeur en distributeur/leverancier).



# Doel van de EAA

*'(...) moet er voor zorgen dat mensen met een (functie)beperking in de hele Europese Unie dezelfde (online) mogelijkheden hebben als mensen zonder (functie)beperking.'*

# De EAA geldt voor een breed scala aan diensten en producten

- Tickets en incheckautomaten;
- Geldautomaten en andere betaalterminals;
- PC's, besturingssystemen, smartphones, tablets en tv-apparatuur;
- Bankdiensten voor consumenten;

- E-books en speciale software;
- E-commerce diensten;
- Lucht-, bus-, spoor- en watervervoer voor passagiersvervoer, inclusief realtime reisinformatie.
- ... en kent verschillende toezichthouders: AFM, RDI (voormalig Agentschap Telecom) en ACM.



# E-commerce bedrijven:



Nieuws  
websites



Verkoop van  
producten en  
diensten



Platformen met  
advertenties



Aanbod van  
professionele  
diensten



Aanbod  
entertainment  
en media  
diensten



Verkoop  
telecommunica  
tiediensten

# De impact van deze wetgeving

- 27% van de Europese bevolking heeft een lichamelijke of mentale beperking
- In Nederland ligt dat percentage met ruim 32% nog wat hoger
- Dat zijn 5,5 miljoen Nederlanders en maar liefst 101 miljoen mensen in de Europese Unie



**Wat betekent dit voor Kim?**



# Het webwinkel onderzoek

# Webwinkel Toegankelijkheidsonderzoek

- Hoe toegankelijk zijn de 15 grootste webwinkels van Nederland?
- Wij toetsen elke webshop in 18 stappen op drie criteria:
  - ◆ Kan ik deze stap uitvoeren met het toetsenbord?
  - ◆ Kan ik deze stap uitvoeren met een schermlezer?
  - ◆ Zijn er codefouten op deze pagina?
- Mogelijke antwoorden: Ja, nee of met moeite.

# Onderzoeksresultaten

- Als je geen muis kunt gebruiken door een motorische of visuele beperking kun je **bij 8 van de 15 grootste webshops** in Nederland **géén bestelling plaatsen**.
- Geen muis? Geen korting!
- Bij 3 webwinkels waar vorig jaar nog besteld kon worden kan dat nu niet meer.

# Onderzoeksresultaten

- Bij H&M is het niet mogelijk om een maat te selecteren zonder gebruik van een muis, en zonder maat mag het kledingstuk niet in het winkelmandje
- Bij HEMA en Belsimpel zijn constateringingen uit eerder jaren niet opgelost en zijn de problemen groter geworden
- Bij Coolblue en Amazon maakt een CAPTCHA een bezoek zonder muis onmogelijk

# Vier bedrijven vallen in positieve zin op

- Apple
- MediaMarkt
- Jumbo
- Bol







# **Lessons learned**

# If not now, when?

- Webwinkels van omvang kennen talloze betrokken teams en een hoop gelaagdheid - dit kost tijd



# Neem digitale toegankelijkheid serieus

- Vergroot je marktaandeel
- Verkrijg een competitief voordeel
- Voorkom boetes
- Maar vooral, doe wat goed is

# Zorg voor buy-in van het management

- Zorg dat digitale toegankelijkheid op de agenda van het management komt



# Zorg voor gemotiveerde teams

- Designers en developers staan open voor verandering
- Zowel bij Bol als Jumbo zijn teams in sprints met toegankelijkheid aan de slag gegaan en zijn het de teamleden die echt gemotiveerd zijn om de toegankelijkheids issues opgelost te krijgen

# Helaas kregen we ook andere reacties



*"We willen eerst kijken naar de ontwikkelingen van de regelgeving, wanneer we overtuigd zijn van de toegevoegde waarde gaan we het voorstel herzien."*



# Let's keep in touch!



**Download slides:**  
[lvl.li/name-of-slides](http://lvl.li/name-of-slides)

 @levellevel  
 @a1lycollective



Nationaal Congres  
Digitale Toegankelijkheid

