

# MONITOR 2018

Onderzoek digitale  
toegankelijkheid bij 25  
verzekeraars

Uitgevoerd door



In opdracht van



VERBOND VAN VERZEKERAARS

## Monitor 2018

Onderzoek digitale toegankelijkheid bij 25 verzekeraars

oktober 2018

In opdracht van:

Verbond van Verzekeraars

Uitgevoerd door:

Stichting Accessibility

## Colofon

### Auteurs

Ron Beenen, Sanne Eendebak en Daniël Strik.

### Opdrachtgever

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van het Verbond van Verzekeraars. Het Verbond van Verzekeraars is de belangenvereniging van schade- en levensverzekeraars in Nederland. Ook bedrijven die zich toeleggen op banksparen voor de oude dag en premiepensioeninstellingen (PPI) zijn lid. De leden van het Verbond vertegenwoordigen samen meer dan 95 procent van de verzekeringsmarkt. Het Verbond treedt namens de aangesloten verzekeraars op als gesprekspartner voor de politiek, media en andere relevante partijen over onderwerpen die verzekeraars raken. Meer informatie:

[www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl)

### 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](mailto:info@accessibility.nl)

Web: [www.accessibility.nl](http://www.accessibility.nl)

Twitter: @AccessibilityNL

## Managementsamenvatting

Stichting Accessibility heeft in juli 2018 in opdracht van het Verbond van Verzekeraars onderzoek gedaan naar de digitale toegankelijkheid van websites voor mensen met een functiebeperking in de verzekeringsbranche. Experts hebben op basis van de internationale toegankelijkheidsstandaard WCAG op basis van een aangeleverde steekproef onderzoek gedaan naar 25 websites.

### Onderzoeksresultaten

Om een zo goed mogelijk beeld te krijgen van de huidige stand van de toegankelijkheid binnen de verzekeringsbranche zijn de websites van 10 grote, 10 middelgrote en 5 kleine verzekeraars onderzocht.

Uit het onderzoek blijkt dat navigatie- en koppenstructuur en de kwaliteit van de html code van de pagina's goed op orde is.

Helaas bevatten alle websites op de helft van de onderzochte [aanwezige criteria](#) toegankelijkheidsproblemen. Er is geen verschil in de resultaten bij grote of kleine organisaties. Elke onderzochte website bevat daarmee drempels waar gebruikers tegenaan kunnen lopen als zij een site bezoeken. Een webpagina die bijvoorbeeld niet met het toetsenbord te bedienen is (dus zonder muis), is niet zelfstandig door blinden of mensen met een motorische beperking te gebruiken.

De belangrijkste gevonden problemen zijn: onvoldoende navigeerbaar met enkel gebruik van toetsenbord, gebruiksproblemen bij het gebruik van formulieren (denk aan niet-gelabelde velden, onduidelijke foutmeldingen en -navigatie).

Daarnaast komt niet correct werkende focus veel voor: Een zichtbaar kader dat aangeeft welk element op een pagina is geselecteerd als men met toetsenbord navigeert. Verder zien we veel foutief geprogrammeerde buttons en kleurcontrastproblemen. Een belangrijk punt tenslotte zijn verkeerd opgemaakte en gecodeerde PDF documenten. Een groot deel van de websites heeft de polisvoorwaarden in een PDF document staan. Geen van onderzochte PDF's is toegankelijk.

De resultaten uit dit onderzoek geven volgens de onderzoekers geen uitzonderlijk beeld. In het algemeen kan men stellen dat organisaties die nog niet nadrukkelijk aan digitale toegankelijkheid werken onvoldoende scores. Alle onderzochte sites verdienen aandacht op toegankelijkheid. Op basis van dit onderzoek is de verwachting dat dit probleem breed in de branche speelt.

In het onderzoek is met name stilgestaan bij belangrijke processen op de site zoals premieberekeningen en aanvraag- of afsluitmodules. Uit het onderzoek blijkt dat er een grote kans is dat gebruikers met een beperking niet zelfstandig door deze processen kunnen navigeren. Een gemiste kans. Veel van deze problemen zijn goed oplosbaar en bieden dus een kans voor betere dienstverlening en mogelijk meer conversie.

## Wettelijke basis

Er leven in Nederland ongeveer 2,5 miljoen mensen met een beperking en er is een groeiende groep senioren. De ontwikkelingen op het gebied van informatie die digitaal beschikbaar is, gaat razend snel. Veel diensten worden primair via de website afgehandeld. Dit vraagt zelfredzaamheid van mensen; het is belangrijk dat iedereen hier makkelijk toegang toe heeft.

Daarvoor is inmiddels ook een wettelijke basis. 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.

## Bewustwording en urgentie

De resultaten van dit onderzoek zijn zorgelijk maar bieden tegelijk ook kansen. Omdat de ontwikkelingen in het digitale domein over het algemeen redelijk vlot verlopen is verbetering binnen afzienbare tijd mogelijk. Diverse van de gevonden problemen lijken op een redelijke termijn op te lossen. Er zijn zowel problemen met betrekking tot techniek, redactie als vormgeving.

Door met diverse partijen samen te werken kan de noodzakelijke vernieuwing worden ingezet bij bestuurders en beleidsverantwoordelijken. Samen met de huidige wet- en regelgeving biedt dit kansen om digitale toegankelijkheid mee te nemen bij de digitale ontwikkelingen binnen de verzekeringssector.

Belangrijke eerste stappen die daarvoor in de nabije toekomst gezet kunnen worden zijn:

- Bestuurders en management inspireren met een verhaal dat bindt en verleidt: het ontketenen van vernieuwing door blokkades weg te nemen en successen te delen.
- Digitale toegankelijkheid meenemen in standaarden voor ICT-systemen en -ontwikkelingen en in algemene inkoopvoorwaarden voor ICT, waarmee aan de voorkant geborgd wordt dat er aandacht voor is.

- Voorlichtingsbijeenkomsten organiseren voor verzekeraars voor bewustwording en kennis overdracht over dit onderwerp.
- Toegankelijkheid in de organisatie in te richten zoals dat gebeurt met de onderwerpen privacy en security.
- Binnen de organisatie de rol van *Chief Accessibility Officer of manager toegankelijkheid* te benoemen, qua rol en polsvergelijkbaar met die van de functionaris gegevensbescherming.

# Inhoudsopgave

<b>Colofon</b> .....	<b>2</b>
<b>Managementsamenvatting</b> .....	<b>3</b>
<b>1 Inleiding</b> .....	<b>7</b>
1.1 <i>De voordelen zijn voor beide partijen</i> .....	7
1.2 <i>Wettelijke basis</i> .....	7
<b>2 Onderzoeksopzet</b> .....	<b>9</b>
2.1 <i>Wijze van meten</i> .....	9
2.2 <i>Onderzochte websites</i> .....	9
2.3 <i>Aanpak</i> .....	9
<b>3 Uitkomsten onderzoek</b> .....	<b>11</b>
3.1 <i>Belangrijkste problemen</i> .....	11
3.2 <i>Per proces</i> .....	14
<b>4 Conclusie en aanbevelingen</b> .....	<b>15</b>
4.1 <i>Eenvoudige aanpassingen</i> .....	15
4.2 <i>Lange termijn aanpassingen</i> .....	16
4.3 <i>Procesmatige aanpak</i> .....	16
<b>Bijlage 1: Welke websites zijn onderzocht</b> .....	<b>18</b>
<b>Bijlage 2 Wat is onderzocht bij de websites?</b> .....	<b>19</b>
4.4 <i>Principe 1: Waarneembaar</i> .....	19
4.5 <i>Principe 2: Bedienbaar</i> .....	21
4.6 <i>Principe 3: Begrijpelijk</i> .....	22
4.7 <i>Principe 4: Robuust</i> .....	24
<b>Bijlage 3: Resultaten van de monitor</b> .....	<b>25</b>
<b>Bijlage 4: Over Stichting Accessibility</b> .....	<b>27</b>

# 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. Wél is het dan belangrijk dat sites goed zijn gebouwd. In onze samenleving kan men bijna niet meer zonder het internet. Dat geldt ook zeker voor verzekeringen, denk aan informatie opzoeken, premie berekenen en een verzekering afsluiten. In hoeverre zijn de huidige websites van verzekeraars toegankelijk? Het verbond van verzekeraars heeft Stichting Accessibility gevraagd hier onderzoek naar te doen.

## 1.1 De voordelen zijn voor beide partijen

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 het 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. Namelijk, in Nederland heeft 12,9% van de bevolking één of meer beperkingen (CBS, 2013). Het toegankelijk maken van de website zorgt ervoor dat iedereen toegang heeft tot alle noodzakelijke informatie, is de klant beter voorbereid en goed geïnformeerd. Daarnaast resulteert een goed werkende website ook in een betere klantbeleving en tevredenheid. Ook voor de verzekeraar zijn er vele voordelen. Met een beter vindbare website heeft de verzekeraar, een groter bereik. Doorgaans is het online afhandelen van een transactie of informatievraag vele malen goedkoper dan via bijvoorbeeld een callcenter.

## 1.2 Wettelijke basis

Toegankelijkheid heeft inmiddels ook een wettelijke basis. Op 14 juli 2016 is in Nederland het VN verdrag inzake de rechten van personen met een handicap in werking getreden. Dit verdrag bepaalt dat mensen met een beperking volwaardig moeten kunnen deelnemen aan de samenleving. 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 aanbieders van goederen en diensten in de private sfeer.

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.

## 2 Onderzoeksopzet

De Bond van Verzekeraars wil door middel van een steekproef van verschillende verzekeraars een onderzoek aan de hand van de internationale standaard voor toegankelijkheid volgens de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0 AA. Het onderzoek wordt uitgevoerd door onze specialisten.

### 2.1 Wijze van meten

Om inzicht te krijgen en rekening te houden met alle gebruikers van het internet zijn er richtlijnen opgesteld, de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG). 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 2.

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.

### 2.2 Onderzochte websites

Het onderzoek heeft plaats gevonden op de websites van zowel grote, middelgrote als kleine organisaties die een afspiegeling zijn van alle organisaties. Daarvoor zijn 10 grote, 10 middelgrote en 5 kleine bedrijven gekozen door de Bond van Verzekeraars. In totaal 25 websites.

### 2.3 Aanpak

Het onderzoek richt zich niet op één soort verzekering, maar richt zich op verschillende soorten (particuliere) verzekeringen waarbij de onderstaande drie processen zijn onderzocht:

- Premiecalculator + Aanvraagformulier (indien niet aanwezig zijn: verwijzing naar adviseur)
- Contactpagina/-formulier/andere contactmogelijkheden
- Polisvoorwaarden / dekkingsinformatie vinden

## 3 Uitkomsten onderzoek

Van de onderzochte websites voldoet er geen enkele aan alle criteria van de WCAG 2.0 AA toegankelijkheidsstandaard. Dit geeft aan dat niet elke gebruiker met een eventuele beperking volledig zelfstandig gebruik kan maken van de onderzochte websites. Er zijn geen verschillen tussen grote of kleine verzekeraars. Drie soorten problemen zijn gevonden op elke website, dat zijn: toetsenbordtoegankelijkheid, contrast van teksten en naam en functie van knoppen. Goed is dat op 88% van de onderzochte websites een zoekfunctie of sitemap aanwezig is. Er is ook nagedacht over een consistente navigatie en de koppenstructuur zit doorgaans ook goed in elkaar.

Gemiddeld gezien zijn 27 van de 38 criteria aanwezig en daarom ook meetbaar, hiervan voldoen er gemiddeld 14 niet en 13 wel. Dit betekent dat er gemiddeld 14 soorten drempels zijn waar gebruikers tegenaan kunnen lopen.

### 3.1 Belangrijkste problemen

Wij hebben de belangrijkste problemen samengevat in 9 categorieën met toegankelijkheidsproblemen. Dit zijn:

- Onvoldoende contrast (tussen bv tekst en achtergrond)
- Informatie en relaties die niet zijn aangegeven (in bv. formulieren)
- Bediening mogelijk met gebruik van enkel toetsenbord
- Focus zichtbaarheid
- Alternatief voor niet-tekstuele content
- Snelle navigatie
- Duidelijke foutmeldingen
- PDF documenten

Elk item zal hieronder verder worden toegelicht. 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 bijvoorbeeld aan het aanvragen van een verzekering of het bekijken van de polisvoorwaarden.

#### 3.1.1 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 25 onderzochte websites hebben contrast problemen:

- In 6 gevallen gaat het dan om te weinig contrast tussen koppen en gebruikte achtergrondkleur.
- Bij 3 pagina's hebben foutmeldingen een te laag contrast.
- In 18 gevallen zijn er tekstblokken met een gekleurde achtergrond die te weinig contrast hebben.
- Op 9 pagina's heeft de tekst in de footer een te laag contrast.

### 3.1.2 Informatie en relaties die niet zijn aangegeven

Het kunnen begrijpen van de structuur van een webpagina is essentieel. Bij formulieren betekent dit dat duidelijk moet zijn welke velden aanwezig zijn en wat hier moet worden ingevuld. Elk veld vraagt om een andere input. Wat de input moet zijn dient te zijn aangegeven met een zogenaamd label. Deze labels kunnen door de spraakcomputer worden voorgelezen. Zonder deze labels weet een gebruiker niet wat hij of zij moet invullen. In sommige gevallen is visueel wel zichtbaar wat er moet worden ingevuld, maar is dit niet gekoppeld en dus niet voorgelezen. Hierdoor weet iemand die een screenreader gebruikt niet weet wat hij of zij moet invullen. Het komt bijvoorbeeld voor dat door de spraaksoftware alleen de antwoorden worden voorgelezen en niet de bijbehorende vragen.

Bij 21 van de 25 websites zijn formulier labels niet expliciet gekoppeld aan de invoervelden en in 14 gevallen zijn de checkboxen of radio buttons niet gegroepeerd en geassocieerd met de vraag. En daarnaast zijn bij 17 van de 25 van de sites de koppen niet aangegeven binnen de content.

### 3.1.3 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.

Op alle 25 pagina's zijn er problemen ondervonden gerelateerd aan toetsenbordgebruik. Issues zijn met name items die niet werken met het toetsenbord zoals, een hamburgermenu, carrousel of accordeon item. In sommige gevallen opent een item zoals het menu correct, maar wordt de focus niet automatisch op het eerste item geplaatst. Hierdoor kan de tekst in een submenu niet worden gelezen en bediend. In 11 gevallen werken helptekst-knoppen in formulieren niet met het toetsenbord en werken sommige formulier items ook niet met het toetsenbord.

### 3.1.4 Focus zichtbaarheid

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 13 van de 25 websites is de focus niet zichtbaar op een knop of link, bij 2 gevallen is dit het geval in een zogenaamde carousel. Op 11 websites is de focus niet zichtbaar in het navigatie menu. Slechts bij 5 gevallen gaat de focus zichtbaarheid goed.

### 3.1.5 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 hulpparaatuur worden voorgelezen. Hierdoor weet iemand die blind of slechtziend is wat er op de afbeelding te zien is.

Bij 10 van de 25 websites is er geen tekst-alternatief gegeven voor belangrijke afbeeldingen of image elementen.

### 3.1.6 Snelle navigatie

Er staan vaak heel veel links op een webpagina. Iemand die met het toetsenbord navigeert gebruikt de tabtoets om van link naar link te 'springen'. Vaak moet erg vaak op tab worden gedrukt om elke keer weer opnieuw door het hoofdmenu te lopen om uiteindelijk bij de inhoud van een pagina te komen. Om makkelijk navigeren mogelijk te maken kan met een zogenaamde 'skiplink' eenvoudig over op dat moment niet relevante links zoals een menu naar de belangrijkste inhoud op de pagina worden "gesprongen".

Bij 23 van de 25 websites is er geen skiplink aanwezig.

### 3.1.7 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 22 van de 25 websites geeft een foutmelding bij een invulformulier niet duidelijk aan wat er mis is gegaan.

### 3.1.8 Polisvoorwaarden (PDF documenten)

Voor screenreader gebruikers is het van belang dat een PDF is getagged. Door middel van tags is de functie van alle elementen aangegeven. Bij 20 van de 25 organisaties is een PDF niet getagged. Deze is daardoor slecht leesbaar voor screenreader gebruikers. Denk bijvoorbeeld aan een pagina die in meerdere kolommen is opgemaakt. De leesvolgorde (vertikaal per kolom, en niet horizontaal over drie kolommen) is dan van groot belang.

Tevens indexeert Google ook Pdf-bestanden, dus ook voor de vindbaarheid is het van belang dat een document is getagged. Screenreaders kunnen tekst beter voorlezen als deze kan identificeren wat de taal van het document of de webpagina is. Dit is gemakkelijk aan te geven in de eigenschappen van het document. In 7 gevallen is de taal niet aangegeven binnen de proporties van de PDF.

### 3.1.9 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.

Op 5 van de 25 websites is een video gevonden. Van deze video's voldoen er 4 niet. Dit betreft de afwezigheid van ondertiteling of het missen van belangrijke beschrijvingen in de ondertiteling. Op 5 van de 6 websites met bewegend beeld zijn er problemen gevonden met het pauzeren, stoppen of verbergen van een bewegende 'slider'.

## 3.2 Per proces

Er zijn drie processen onderzocht. Gemiddeld gezien zijn er de meeste issues aanwezig in het eerste proces; premiecalculator en aanvraagformulier. In dit proces hebben de issues ook de meeste impact op de gebruikerservaring. Dit betekent dat niet alle gebruikers de calculator kunnen gebruiken of een aanvraag indienen via het formulier. Dit belemmert hun zelfstandigheid. Ook in de processen: contacteren en voorwaarden inlezen bevinden zich problemen.

## 4 Conclusie en aanbevelingen

Alle onderzochte sites bevatten toegankelijkheidsproblemen. Het lijkt op basis van de gebruikte steekproef dan ook reëel om te concluderen dat bij alle websites in de verzekeringsbranche aandacht voor toegankelijkheid nodig is. De onderzochte websites zijn voor met name blinden en slechtzienden die afhankelijk zijn van hulpapparatuur, nagenoeg onmogelijk geheel zelfstandig te gebruiken. 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 toetsenbord problemen zijn van een meer technische aard. Oplossen hiervan is mogelijk complexer maar wel direct structureel van aard.

Om uitspraken te doen over de complexiteit van het oplossen van de specifieke gevonden problemen is diepgaander onderzoek nodig dan heeft plaatsgevonden. Dit onderzoek is vooral gericht op het uitvoeren van een nulmeting op de huidige stand van de toegankelijkheid. In algemene zin kan men zeggen dat als de techniek van de website in huis wordt beheerd, aanpassingen relatief snel kunnen worden doorgevoerd en relatief eenvoudig structureel van aard kunnen zijn. Aanpassingen aan content zijn inhoudelijk relatief eenvoudig maar kosten vaak meer tijd om structureel in te bedden, zeker als er geen compacte centrale web redactie is.

PDF documenten vergen bijzonder aandacht. We onderscheiden in het algemeen 3 bronnen voor PDF documenten: documenten (vaak gemaakt in MS Word) die uit de eigen organisatie komen, PDF documenten die door studio's worden gemaakt (vaak in het pakket Adobe Indesign) zoals jaarverslagen en tenslotte automatisch gegenereerde PDF documenten. De eerste zijn doorgaans het lastigst op orde te krijgen (want vergt aanpassingen diep in de organisatie en soms een andere werkwijze). De tweede kan door goede inkoopafspraken en aansturing van de ingehuurde studio worden geregeld en voor de laatste is een (eenmalige) software-aanpassing nodig.

### 4.1 Eenvoudige aanpassingen

Een aantal van de gevonden problemen zijn in principe eenvoudig en op korte termijn op te lossen:



- Een ALT-attribuut toevoegen aan een afbeelding kan met het inlezen worden doorgevoerd met een betrekkelijk eenvoudige instructie. Elk professioneel CMS systeem ondersteunt deze functie.
- Het toevoegen van een zogenaamde ‘skiplink’ is doorgaans eenvoudig (onzichtbaar) in de kop van de pagina te programmeren. Deze werkt dan direct voor de gehele website.
- Teksten van foutmeldingen kunnen eenvoudig beter gemaakt worden: “vul uw geboortedatum in als DD-MM-JJ” is een duidelijker melding dan: “onjuiste invoer”

## 4.2 Lange termijn aanpassingen

Een aantal van de gevonden problemen vergen meer tijd en energie of worden bij voorkeur direct meegenomen bij (ver)bouw van de website:

- Contrastproblemen komen voort uit kleurgebruik en die komen vaak weer uit een huisstijl en/of stijlgids. Het vergt vaak de nodige discussie in een organisatie om hier aanpassingen aan te verrichten. Toch kunnen kleine verschillen in kleur al een groot verschil maken en soms kan ook een steunkleur uitkomst bieden.
- Polisvoorwaarden staan vaak in een PDF. Deze zijn van groot belang bij het aangaan van een overeenkomst. Als het document niet erg vaak verandert kan overwogen worden in de tussentijd het document te ‘repareren’.
- Aanvraagformulieren bij verzekeringen zijn vaak omvangrijke formulieren waar veel input van gebruikers is vereist. Ook hier geldt: doorgaans zijn de problemen in formulieren complexer om op te lossen maar tegelijk hebben ze wel grote impact op de gebruiker. Het verdient dus de aanbeveling spoedig te werken naar een goede basis. Systemen hebben vaak een zogenaamde ‘formulieren editor’ die voor de problemen zorgt.

## 4.3 Procesmatige aanpak

Het organiseren van bewustwording en kennisdeling is van groot belang. Hier worden nu al serieuze stappen in ondernomen door het Verbond. Er is een planmatige aanpak voor digitale toegankelijkheid. Startpunt daarvan is dit onderzoek. In oktober is als eerste stap in de bewustwording een webinar over digitale toegankelijkheid verzorgd<sup>1</sup>. In deze webinar werden verschillende invalshoeken onder de aandacht gebracht. De webinar werd bovendien zeer positief ontvangen en beoordeeld. Uit een behoeftepeiling bleek bovendien de behoefte aan bewustwordingssessies. Het Verbond kan een belangrijke rol spelen in het

---

<sup>1</sup> <https://www.verzekeraars.nl/academy/activiteitenoverzicht/webinar-digitale-toegankelijkheid>

verder stimuleren van bewustwording en ontwikkelen van inhoudelijke kennis op het gebied van toegankelijkheid.

Als aanpak van digitale toegankelijkheid kan een voorbeeld genomen worden aan hoe borging van privacy en security wordt ingericht. Bij de grotere verzekeraars is het aanstellen van een *Chief Accessibility Officer* met voldoende mandaat een belangrijke stap. Belangrijk onderdeel is ook het opnemen van toegankelijkheidseisen bij de inkoop. Dit geldt zowel voor content (denk aan video, pdf, beeldmateriaal) als voor techniek (webshop, content management systeem).

Bij het vergroten van bewustwording is het van belang de koppeling met kwaliteit te maken. Benoem de mogelijkheden voor extra conversie en het nemen van maatschappelijke verantwoordelijkheid richting een kwetsbare groep (potentiele) klanten. Men moet zich tegelijk bewust te zijn van het feit dat de wetgeving niet vrijblijvend is. Bij een grondige vernieuwing van een website zal het argument 'onevenredige belasting' voor het niet toegankelijk ontwikkelen van een nieuwe website in veel gevallen niet aan de orde zijn.

Tenslotte, 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 sector met belangenorganisaties van belang om de belangrijkste problemen van gebruikers op te halen en deze te betrekken bij bewustwordingscampagnes.

## Bijlage 1: Welke websites zijn onderzocht

Naam organisatie	Website
1Allsecur	<a href="https://www.allsecur.nl">https://www.allsecur.nl</a>
De Goudse Verzekeringen	<a href="https://www.goudse.nl">https://www.goudse.nl</a>
Inshared	<a href="https://www.inshared.nl">https://www.inshared.nl</a>
ZLM	<a href="https://www.zlm.nl">https://www.zlm.nl</a>
Univé	<a href="https://www.unive.nl">https://www.unive.nl</a>
SOM	<a href="https://www.ovmsom.nl">https://www.ovmsom.nl</a>
FBTO	<a href="https://www.fbto.nl">https://www.fbto.nl</a>
ARAG	<a href="https://www.arag.nl">https://www.arag.nl</a>
OHRA	<a href="https://www.ohra.nl">https://www.ohra.nl</a>
Nationale-Nederlanden	<a href="https://www.nn.nl">https://www.nn.nl</a>
Polis Direct	<a href="https://www.polisdirect.nl">https://www.polisdirect.nl</a>
PC uitvaart	<a href="https://www.pc.nl">https://www.pc.nl</a>
Monuta	<a href="https://www.monuta.nl">https://www.monuta.nl</a>
Nh1816	<a href="https://www.nh1816.nl">https://www.nh1816.nl</a>
Europeesche Verzekeringen	<a href="https://www.europeesche.nl">https://www.europeesche.nl</a>
nowGo	<a href="https://www.nowgo.com">https://www.nowgo.com</a>
Unigarant	<a href="https://www.unigarant.nl">https://www.unigarant.nl</a>
Allianz Global Assistance	<a href="http://www.allianz-global-assistance.nl/corporate">http://www.allianz-global-assistance.nl/corporate</a>
Ditzo	<a href="https://www.ditzo.nl">https://www.ditzo.nl</a>
Centraal Beheer Achmea	<a href="https://www.centraalbeheer.nl">https://www.centraalbeheer.nl</a>
Aegon	<a href="https://www.aegon.nl">https://www.aegon.nl</a>
a.s.r.	<a href="https://www.asr.nl">https://www.asr.nl</a>
Scildon	<a href="https://www.scildon.nl">https://www.scildon.nl</a>
VvAA	<a href="https://www.vvaa.nl">https://www.vvaa.nl</a>
Klaverblad Verzekeringen	<a href="https://www.klaverblad.nl">https://www.klaverblad.nl</a>

## Bijlage 2 Wat is onderzocht bij de websites?

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.

### 4.4 Principe 1: Waarneembaar

#### 4.4.1 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.

#### 4.4.2 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.

#### 4.4.3 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.

#### 4.4.4 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.

#### 4.4.5 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.

#### 4.4.6 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.

#### 4.4.7 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.

#### 4.4.8 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.

#### 4.4.9 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.

#### 4.4.10 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.

#### 4.4.11 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.

#### 4.4.12 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.

## 4.5 Principe 2: Bedienbaar

### 4.5.1 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).

### 4.5.2 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.

### 4.5.3 Pauzeren 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 pauzeren.

### 4.5.4 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.

### 4.5.5 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.

### 4.5.6 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.

#### 4.5.7 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.

#### 4.5.8 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.

#### 4.5.9 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.

#### 4.5.10 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.

#### 4.5.11 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.

### 4.6 Principe 3: Begrijpelijk

#### 4.6.1 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.

#### 4.6.2 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.

#### 4.6.3 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.

#### 4.6.4 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.

#### 4.6.5 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.

#### 4.6.6 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.

#### 4.6.7 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”.

#### 4.6.8 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.

#### 4.6.9 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.



## 4.7 Principe 4: Robuust

### 4.7.1 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.

### 4.7.2 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.

## 5 Bijlage 3: Resultaten van de monitor

Succescriteria	Wat gaat er goed en niet goed?		
	voldaan	niet voldaan	N/A
1.1.1 Non-text content	4	21	0
1.2.1 Audio-only and Video-only (Prerecorded)	0	0	25
1.2.2 Captions (Prerecorded)	1	4	20
1.2.3 Audio Description or Media Alternative (Prerecorded):	2	3	20
1.2.4 Captions (Live)	0	0	25
1.2.5 Audio Description (Prerecorded)	2	2	21
1.3.1 Info and Relationships	0	25	0
1.3.2 Meaningful Sequence	17	5	3
1.3.3 Sensory Characteristics	14	0	11
1.4.1 Use of Color (Prerecorded):	12	13	0
1.4.2 Audio Control	1	0	24
1.4.3 Contrast (Minimum)	0	25	0
1.4.4 Resize text	13	12	0
1.4.5 Images of Text	8	9	8
<hr/>			
2.1.1 Keyboard	0	25	0
2.1.2 No Keyboard Trap(Prerecorded):	14	1	10
2.2.1 Timing Adjustable	3	0	22
2.2.2 Pause, Stop, Hide	1	5	19
2.3.1 Three Flashes or Below Threshold	0	0	25
2.4.1 Bypass Blocks	2	23	0

2.4.2 Page Titled	5	20	0
2.4.3 Focus Order	10	15	0
2.4.4 Link Purpose (In Context)	7	18	0
2.4.5 Multiple Ways	22	3	0
2.4.6 Headings and Labels	23	2	0
2.4.7 Focus Visible	5	20	0
<hr/>			
3.1.1 Language of Page(Prerecorded):	12	13	0
3.1.2 Language of Parts	17	0	8
3.2.1 On Focus	20	2	3
3.2.2 On Input	16	8	1
3.2.3 Consistent Navigation	24	0	1
3.2.4 Consistent Identification	24	0	1
3.3.1 Error Identification	1	23	1
3.3.2 Labels or Instructions	15	9	1
3.3.3 Error Suggestion	18	5	2
3.3.4 Error Prevention (Legal, Financial, Data)	11	0	14
<hr/>			
4.1.1 Parsing	9	12	4
4.1.2 Name, Role, Value	0	25	0

## Bijlage 4: 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 Sonneheerdt en Stichting Bartiméus. 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 gemeenten. 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 zorg.

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 Tools. Accessibility adviseert de Europese Commissie over digitale toegankelijkheid en host een expertgroep digitale toegankelijkheid bij het ShoppingTomorrow platform in samenwerking met de Thuiswinkel.org en VNO-NCW.