

whitepaper

Online Toegankelijkheid voor écht iedereen

**onmisbaar voor
moderne organisaties**



Inhoud

- 3** Wat is online accessibility?
- 4** De verschillende vormen
- 5** Drie stappen naar toegankelijkheid
- 6** Welke hulpmiddelen zijn er?
- 6** In vogelvlucht: wetgeving
- 7** Wat levert het op?
- 8** Hulp nodig?
- 9** Over Incentro



Wat is online accessibility?

Een toegankelijke webervaring voor iedereen

Unicef noemt het de grootste minderheid van de wereld; mensen met enige vorm van een beperking. De cijfers lopen uiteen, maar ongeveer 20% van de wereldbevolking valt inmiddels in deze categorie. Maar liefst 71% van deze doelgroep verlaat een website meteen als het geen optimale ervaring heeft. Daarnaast blijft de directe omgeving van de doelgroep ook weg. Het gevolg? Potentiële klanten hebben een slechte merkbeleving en je loopt omzet mis. Hoog tijd om jouw omgeving toegankelijk te maken.

Wat kun jij doen om jouw online omgeving voor iedereen toegankelijk te maken?

Een (sub)optimale zoekerservaring

Wereldwijd hebben meer dan een miljard mensen te maken met een permanente beperking. Voor het

overgrote deel betekent het dat het deze groep veel moeite kost om online te gaan en jouw webomgeving te ervaren, begrijpen of zelfs mee te interacteren. Een beperking kan vallen onder de categorieën (maar is niet beperkt tot):

- Lichamelijk
- Cognitief
- Zintuiglijk
- Verstandelijk

Heel concreet betekent het dat een bezoeker hinder ondervindt wanneer hij of zij online informatie probeert te verkrijgen over jouw product of dienst. Denk hierbij aan het niet kunnen lezen van een tekst, niet in staat zijn om een muis te gebruiken achter een laptop of het niet kunnen vinden van een *<meer informatie>*-knop vanwege een gebrek aan contrast.

Gevolg is dat 71% van deze gebruikers ontevreden jouw website verlaat en verder gaat browsen.



De verschillende vormen

van online toegankelijkheid

Naast dat er mensen met een permanente beperking zijn, zijn er ook andere niveaus van een beperking die men kan ervaren.

Permanent: Je hebt te leven met een beperking voor de rest van je leven.

Tijdelijk: Door een gebeurtenis ben je minder mobiel dan normaal.

Situationeel: Je kunt op momenten niet volledig alles ervaren.

Ter illustratie gebruiken we het persona spectrum van Microsoft (Bron: [Microsoft Inclusive Design Toolkit](#)).

Als het gaat om tast dan kunnen de volgende situaties zich voordoen:

Permanent

Je hebt één arm om mee te leven.

Tijdelijk

Je hebt op dit moment je arm gebroken maar dat herstelt weer.

Situationeel

Je hebt een net geboren kind die je op dit moment vasthoudt met één

Digitale kunde

Ook hebben we te maken met de algemene digitale kunde van verschillende leeftijds- en bevolkingsgroepen. Trekken we dit door en kijken we naar verschillende beroepen dan wordt Accessibility een steeds belangrijker onderwerp en wordt de volgende vraag relevant:

“

In hoeverre is jouw webomgeving toegespitst op jouw doelgroep?

Is de content op het juiste moment, op de goede manier gepresenteerd op het apparaat welke gebruikt wordt door je doelgroep? Is de ervaring naadloos en eigenlijk proactief gepersonaliseerd? Ten slotte, kijkend naar de toekomst, is jouw omgeving klaar voor toekomstige veranderingen?



Drie stappen naar een toegankelijke webomgeving

Om jouw webomgeving voor iedereen toegankelijker te maken zijn er een aantal stappen die jij met jouw team kunt zetten:

1. Ken je doelgroep

Om deze doelgroep goed te leren kennen is de eerste tip om een team samen te stellen die hier de verantwoordelijkheid voor neemt.

Stel vragen zoals:

- Op welke manieren wordt jouw content geconsumeerd?
- Op welke apparaten wordt jouw digitale communicatie ervaren?
- Wat vindt jouw doelgroep prettig?

Dit zijn startpunten waar jouw analisten en marketeers mee aan de slag kunnen gaan.

2. Technische basis

Belangrijk is dat jouw huidige webomgeving in staat is om jouw content gepersonaliseerd te presenteren. Een headless omgeving stelt je in staat dit schaalbaar te kunnen bouwen.

Voor de één is bijvoorbeeld tekst belangrijk en voor de ander audio. De content blijft hetzelfde maar de manier van presenteren past zich aan naar de gebruiker. Het W3C heeft een [internationale standaard](#) ontwikkeld welke je kunt gebruiken in jouw traject.

3. Mindset

Net zoals jouw bedrijfsactiviteiten constant onder evaluatie zijn, is dit hetzelfde met het vraagstuk toegankelijkheid. Constant feedback ophalen bij de doelgroep is essentieel.

“

Er zijn verschillende opleidingen voor developers en marketeers op het gebied van accessibility.



Welke hulpmiddelen zijn er?

om te beginnen met een toegankelijk ontwerp

Wanneer je jouw Accessibility team hebt samengesteld, en alle feedback hebt verzameld, wordt het tijd om een idee om te zetten naar een concept.

Samen met je team kan je o.a. kijken naar de Universal Design principes van Ron Mace (1941 – 1998). Hij stelde samen met een groep ontwerpers de volgende principes op voor een inclusief ontwerp:

1. Voor iedereen
2. Flexibel
3. Eenvoudig en intuïtief
4. Begrijpelijk
5. Marge voor vergissingen
6. Beperkte inspanning nodig
7. Geschikte afmetingen en gebruiksruidten

Door aan de hand van deze principes te handelen, zul je een goed begin maken met jouw traject.

In vogelvlucht: wetgeving

ben jij wel compliant in 2025?

Sinds een aantal jaar hebben overheden en organisaties zoals de Verenigde Naties “Accessibility” op de agenda staan. Op de volgende pagina vind je een link naar het VN verdrag.

De Verenigde Staten heeft de “Americans with disabilities Act” waar digitale toegankelijkheid voor mensen met een beperking wordt verplicht en in Frankrijk gelden er sinds 2015 verschillende wetten over de toegankelijkheid van websites.

Ook Nederland en de Europese Unie zijn hier volop mee bezig. Websites van de Nederlandse overheid zijn sinds september 2020 verplicht om de best mogelijke ervaring voor mensen met een beperking te bieden.

Daarnaast gaat in 2025 nieuwe wetgeving in de vorm van de European Accessibility Act in werking. Het is dan verplicht om, onder andere, jouw website toegankelijk te maken voor iedereen.



Wat levert het op?

Wanneer je enkele aanpassingen doet om alles optimaal in te richten, kun jij hier je voordeel mee doen. Denk hierbij aan:

1. Inclusiviteit

Jouw bedrijf doet er alles aan om de juiste mensen te bereiken om jouw product en dienst af te nemen. Een inclusieve webomgeving maakt je inspanningen effectiever en zorgt ervoor dat een hele grote groep mensen zich niet buitengesloten voelt.

2. Meer Data

Effectieve data is ontzettend belangrijk. Door de manieren waarop je content presenteert te verrijken, heb je de mogelijkheid meer relevante klantdata te verzamelen. Zo stel je jezelf in staat zorgvuldigere beslissingen te nemen.

3. Grote Marktwaaarde

Een betere ervaring voor je doelgroep zorgt voor een hogere conversie. Wanneer je de gezinnen meetelt waar mensen met een beperking toe behoren, is de markt ongeveer 8 biljoen euro waard. Niet iets om zomaar te negeren.

4. Voldoen aan Wetgeving

Hieronder gaan we er iets uitgebreider op in, maar in 2025 is het bij wet verplicht om jouw webomgeving toegankelijk te maken voor mensen met een beperking.

“

To promote access for persons with disabilities to new information and communications technologies and systems, including the Internet).

Convention on the rights of persons with disabilities - **UN**



Hulp nodig?

dit kunnen wij voor je betekenen

Wij helpen je graag om de juiste stappen te zetten om jouw omgeving helemaal toekomstbestendig te maken. Dit doen we door:

1. Quickscan accessibility

Samen met onze specialiten lopen we door jouw webomgeving en maken we een plan van aanpak om jouw omgeving te optimaliseren.

2. Accessibility sprint

Wat als je alles helemaal opnieuw wilt benaderen. Samen met jouw team gaan onze specialisten opnieuw naar de tekentafel om samen een inclusieve en volgens jouw merkwwaarden kloppende design op te stellen.

3. Technology check

Ben je er technisch wel op voorbereid? Een moderne omgeving is essentieel. Onze slagvaardige consultants helpen

je graag door een kijkje te nemen in je omgeving en te inventariseren wat de mogelijkheden zijn.

4. Design sprint

Iets compleets nieuws bedenken, valideren en opzetten? Een creatief team gaat samen met jouw beslissers en ontwikkelaars aan de slag om in korte tijd iets nieuws te bouwen.

5. Een nieuwe omgeving

Ben je klaar om alles vanaf de grond opnieuw op te bouwen? Van roadmap tot conversie. Met meer dan 150 webspecialisten en verschillende partners staan wij klaar om een modern, toekomstbestendig en volledige inclusieve omgeving te bouwen.

Tijd voor een kop koffie!

Graag plannen we een afspraak om je op weg te helpen.





Over Incentro

Incentro is een hard groeiende digitale dienstverlener met ruim 450 medewerkers, gevestigd in Nederland, Spanje en Afrika. Onze slagvaardige consultants duiken in je organisatie, challengen je ambities, denken twee stappen vooruit en bouwen awesome digital solutions. Eigenlijk alles wat je nodig hebt. Wat je ambitie ook is, wij maken je ready for battle.

Met onze expertise in online accessibility werken we aan jouw IT-landschap. Met deze design principles is jouw systeem binnen no-time toegankelijk, up-to-date en voldoet aan alle regelgeving. Het resultaat? Een digitaal landschap waar iedereen zich thuis voelt en een optimale interactie heeft met jouw merk.



Valéry Lauer

Business Development

valery.lauer@incentro.com

+31 6 38 25 25 15



Jaap Vlaming

Business Development

jaap.vlaming@incentro.com

+31 6 42 08 81 57

incentro

Let's embrace change