

Checklist toegankelijkheidswet voor je webshop

De Europese toegankelijkheidsrichtlijn (European Accessibility Act) geldt in Nederland sinds 28 juni 2025. De ACM houdt toezicht op webshops en andere e-handelsdiensten. Deze checklist volgt de uitleg van de ACM en het Ondernemersplein (stand oktober 2026).

1. Val je eronder?

- ☐ Consumenten kunnen op je website of in je app iets **kopen, afsluiten of reserveren**. Dat heet een e-handelsdienst.
- ☐ Je hebt **10 of meer mensen in dienst**, of je jaaromzet is **meer dan € 2 miljoen**.

Twee keer ja? Dan gelden de regels voor jou. Minder dan 10 medewerkers én maximaal € 2 miljoen omzet? Dan ben je een micro-onderneming en voor diensten vrijgesteld. Toegankelijk maken is dan geen plicht, maar wel goed voor je klanten.

2. Wat de wet vraagt

- ☐ Je website en app voldoen aan **WCAG 2.1, niveau A en AA**. Volgens de ACM wordt WCAG 2.2 niveau AA in de loop van 2026 de nieuwe standaard.
- ☐ Er staat een **toegankelijkheidsverklaring** op je site: makkelijk te vinden, zelf toegankelijk, en ook mondeling beschikbaar, bijvoorbeeld als geluidsfragment. Je beschrijft hoe de dienst werkt, hoe dat met hulpmiddelen gaat en hoe je aan de regels voldoet.
- ☐ Je geeft informatie over de toegankelijkheid van de producten en diensten die je verkoopt, voor zover je die van je leverancier krijgt.
- ☐ Inloggen, identificatie, beveiliging en betalen zijn ook toegankelijk.
- ☐ Je klantenservice kan vragen over toegankelijkheid beantwoorden, op een toegankelijke manier.
- ☐ Bestanden die je sinds 28 juni 2025 plaatst, zoals pdf's en video's, zijn toegankelijk. Oudere bestanden hoeft je niet aan te passen.

3. Snel zelf testen (vangt niet alles)

- ☐ Alles werkt met alleen het toetsenbord (Tab, Enter, spatie): menu, filters, winkelwagen en afrekenen.
- ☐ Je ziet steeds waar je bent: de focus is zichtbaar.
- ☐ Afbeeldingen hebben een alt-tekst; puur decoratieve afbeeldingen een lege.
- ☐ Tekst heeft genoeg contrast: minimaal 4,5:1, en 3:1 voor grote tekst.
- ☐ Formulievelden hebben een zichtbaar label, en een foutmelding zegt wat er mis is.
- ☐ Bij inzoomen tot 200 procent blijft alles leesbaar en bruikbaar.
- ☐ Video's hebben ondertiteling.
- ☐ Links en knoppen zeggen waar ze heen gaan. Alleen 'Lees meer' is te vaag.
- ☐ Cookiemelding en chatvenster zijn ook met het toetsenbord te bedienen en te sluiten.
- ☐ Je hebt een bestelling geplaatst met een schermlezer, zoals NVDA (gratis, Windows) of VoiceOver (Mac en iPhone).

4. Niet toegankelijk? De meldplicht

- ☐ Los het eerst op. Lukt dat niet binnen de termijn, meld het dan bij de ACM:
 - **binnen 1 week** bij een kritiek of serieus probleem: iemand met een beperking kan de dienst (deels) niet gebruiken;
 - **binnen 1 maand** bij een matig of klein probleem.
- ☐ In de melding staat welke onderdelen niet toegankelijk zijn, hoe ernstig het is en een plan met een datum waarop het is opgelost.
- ☐ Doe je een beroep op 'onevenredige last' of 'fundamentele wijziging'? Ook dat meld je, met een onderbouwing op papier. Gebrek aan tijd of kennis telt niet.