

TOEGANKELIJKHEIDSVERKLARING – WEBSITE & APP - GREETZ

BASIS INFORMATIE

Greetz B.V.

Dienst(en) waarop de conformiteitsverklaring betrekking heeft:

Online platform voor consumenten voor het bestellen van cadeaus en kaarten via www.greetz.nl en via de Greetz app (op Android of iOS) waarmee je onder meer:

- geschikte cadeaus en kaarten kunt zoeken en kunt selecteren
- een cadeau of kaart kunt personaliseren
- veilig afrekent
- je Greetz account aanmaakt en kunt inzien
- contact kunt opnemen met de Greetz klantenservice bij vragen of klachten

Datum van publicatie van deze verklaring: 13 oktober 2025

ONZE INSPANNINGEN voor DIGITALE TOEGANKELIJKHEID

Greetz wil graag voor iedereen eenvoudig bereikbaar zijn via haar website en apps.

De European Accessibility Act (EAA) helpt ons hierbij. Dit is een Europese wet die ervoor zorgt dat digitale diensten, zoals webwinkels, goed toegankelijk zijn voor iedereen, inclusief voor mensen met een beperking. In Nederland is deze wet opgenomen in de Implementatiewet toegankelijkheidsvoorschriften producten en diensten.

De gebruikte toegankelijkheidsstandaard is WCAG 2.2 niveau A & AA (Web Content Accessibility Guidelines) – richtlijnen voor gebruiksvriendelijke websites.

Onze conformiteitsstatus is: gedeeltelijk conform, d.w.z. sommige delen van de inhoud voldoen niet volledig aan de toegankelijkheidsstandaard.

Via deze verklaring laat Greetz zien hoe wij voldoen aan de EAA en wat we doen om onze website beter toegankelijk te maken. De inhoud van deze verklaring kan mondeling worden voorgelezen via het telefoonnummer van onze klantenservice.

Conformiteitsbeoordeling

Om te controleren of we voldoen aan de toegankelijkheidseisen, hanteren we een proces van zelfbeoordeling, interne- en externe toetsing en gebruikersonderzoek.

Methode van beoordeling;

- **Zelfbeoordeling** – onze Tech teams en Marketing teams onderzoeken continu op toegankelijkheid
- **Interne beoordeling** – de leden van ons Accessibility Project Team ondersteunen de Tech teams en testen de website voortdurend
- **Externe audits** – onafhankelijke experts testen onze website op toegankelijkheid, stellen audit reports op en geven daarbij advies
- **Gebruikerstests** – we vragen onze klanten met verschillende beperkingen om de website te testen zodat we verbeteringen kunnen aanbrengen
- **Klantmeldingen** – klanten kunnen toegankelijkheidsproblemen melden via customer services zodat we hen hiermee kunnen helpen.

Verantwoordelijkheid en monitoring

Binnen onze organisatie is het Accessibility Project Team verantwoordelijk voor het uitvoeren van zelfbeoordelingen en het voortdurend monitoren van de naleving van de EAA.

Het Accessibility Project Team zorgt voor concrete verbeteracties op basis van audit rapportages door externe deskundigen waarbij zowel veilige als gebruiksvriendelijke toegankelijkheid voorop staat.

Testresultaten en beoordeling

Wij laten onze Greetz website regelmatig beoordelen door interne en externe experts. Uit het meest recente onderzoek blijkt dat Greetz voor een groot deel al voldoet aan de toegankelijkheidsnormen van WCAG 2.2 maar dat er nog meer verbeteracties nodig zijn.

De laatste toetsing van de Greetz website en app vond plaats gedurende augustus 2025 en werd uitgevoerd door een externe auditor, Vially. Daarbij werd geconstateerd dat we **voor een deel** aan de wettelijke eisen van de EEA voldoen.

Greetz streeft ernaar om in 2026 de belangrijkste problemen op te lossen en dan opnieuw een externe audit te laten uitvoeren.

De voornaamste aspecten die we nog moeten verbeteren op onze website en op onze app:

WCAG Referentie	Eisen	Niveau	Waar
1.3.1 Info en relaties	Informatie, structuur en relaties overgebracht door presentatie kunnen door software bepaald worden of zijn beschikbaar in tekst.	A	Website
2.1.1 Toetsenbord	Alle functionaliteit van de content is bedienbaar via een	A	Website and App

	toetsenbordinterface zonder dat afzonderlijke toetsaanslagen aan tijd gebonden zijn, behalve als de onderliggende functie een invoer vereist die afhangt van het pad dat de gebruiker aflegt en niet alleen aan de eindpunten.		
2.1.2 Geen toetsenbordval	Als de toetsenbordfocus met de toetsenbordinterface verplaatst kan worden naar een component van de pagina, dan kan de focus ook met alleen de toetsenbordinterface weer van dat component weg worden bewogen. En, als er meer nodig is dan de standaard pijl- of tabtoetsen of andere standaard methoden om de focus te verplaatsen, dan wordt de gebruiker geïnformeerd over de manier waarop de focus kan worden verplaatst.	A	App
2.2.2 Pause, Stop, Hide	Voor alle bewegende, knipperende, scrollende of automatisch actualiserende informatie gelden alle volgende zaken: Bewegen, knipperen, scrollen: Voor bewegende, knipperende of scrollende informatie die (1) automatisch start, (2) langer dan vijf seconden duurt, en (3) parallel met andere content wordt getoond, is er een mechanisme voor de gebruiker om dit te pauzeren, te stoppen of te verbergen, tenzij de beweging, knippering of scrolling, onderdeel is van een activiteit waar ze essentieel is en Automatisch actualiserend: Voor elke soort automatisch actualiserende informatie die (1) automatisch start en (2) parallel met andere content wordt gepresenteerd, is er een mechanisme voor de gebruiker om dit te pauzeren, te stoppen of te verbergen of de frequentie van de actualisering in te stellen, tenzij de automatische actualisering onderdeel is van een activiteit waar ze essentieel is.	A	App
2.4.3 Focus volgorde	Als in webpagina's sequentieel genavigeerd kan worden en de navigatiesequenties hebben invloed op de betekenis of het gebruik, dan krijgen focusbare componenten de focus in de	A	Website and App

	juiste volgorde waardoor betekenis en bedienbaarheid behouden blijft.		
2.4.7 Focus zichtbaar	Elke gebruikersinterface die met een toetsenbord te bedienen is, heeft een bedieningswijze waarbij de indicator van de toetsenbordfocus zichtbaar is.	AA	Website
2.5.7 Slepende beweging	alternatieve methode voor content of functies die via slepen en neerzetten (drag-and-drop) bediend worden	AA	Website and App
3.2.1 Bij focus	Als een component van de gebruikersinterface de focus krijgt, dan veroorzaakt dat geen contextwijziging	A	Website

Technische details en verbeterplan voor meest kritische toegankelijkheidsproblemen

1.3.1: Op verschillende pagina's zijn er headings die op het verkeerde niveau zitten vergeleken met de headings eromheen. Dit komt door de manier waarop onze pagina's opgebouwd worden vanuit verschillende onderdelen. Wij gaan dit in 2026 verbeteren.

2.1.1, 2.5.7: Een aantal functies van onze kaart editor kunnen alleen via een muis worden aangestuurd, bijvoorbeeld foto's vergroten of verkleinen en verplaatsen. Voor de website willen wij daarvoor toetsenbordbediening implementeren in 2026. Voor apps onderzoeken wij nog andere mogelijkheden.

2.1.2, 2.4.3, 2.4.7, 3.2.1: De focus is niet altijd duidelijk, en volgt ook niet altijd een logische volgorde. Dit gaan we aanpakken in de tweede helft van 2025 en in 2026 omdat dit over veel pagina's gaat.

2.2.2: In de kaart editor hebben wij twee video's die laten zien hoe audio en video toegevoegd kunnen worden. Het is niet mogelijk om deze video's te stoppen of pauzeren. Wij gaan dit aanpassen in 2026.

Heb je vragen?

Heb je een vraag over toegankelijkheid op onze website of wil je een probleem melden?

Neem dan contact op met onze klantenservice via: <https://hulp.greetz.nl/nl/>

Verklaring

Greetz B.V. verklaart dat haar website en apps, met uitzondering van de in deze genoemde verklaring genoemde punten, **voor een deel** voldoen aan de toegankelijkheidseisen zoals gesteld in de European Accessibility Act (EAA).

Deze verklaring is voor het laatst bijgewerkt op 13 oktober 2025.

Greetz werkt voortdurend aan verbeteringen en zal deze verklaring regelmatig bijwerken.