



WCAG 2.2 onderzoek niveau AA

bol.com (redactionele pagina's, Billie)

Opdrachtgever: bol.
Website: bol.com (redactionele pagina's, Billie)
Rapportversie: 1.1
Tilburg, 12 september 2024

Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
Onderzoeksgegevens.....	4
Samenvatting.....	6
Beoordeling.....	7
Principe 1: Waarneembaar	11
Richtlijn 1.1: Tekstalternatieven	11
Richtlijn 1.2: Op tijd gebaseerde media	14
Richtlijn 1.3: Aanpasbaar	17
Richtlijn 1.4: Onderscheidbaar	23
Principe 2: Bedienbaar	30
Richtlijn 2.1: Toetsenbordtoegankelijk.....	30
Richtlijn 2.2: Genoeg tijd	33
Richtlijn 2.3: Toevallen.....	34
Richtlijn 2.4: Navigeerbaar.....	35
Richtlijn 2.5: Input Modaliteiten.....	42
Principe 3: Begrijpelijk.....	46
Richtlijn 3.1: Leesbaar	46
Richtlijn 3.2: Voorspelbaar.....	48
Richtlijn 3.3: Assistentie bij invoer.....	51
Principe 4: Robuust.....	55
Richtlijn 4.1: Compatibel.....	55
Bijlage 1: Pagina's in de steekproef van het onderzoek	59
Volledige steekproef.....	59

Inleiding

Op verzoek van bol., aanbieder van de website bol.com (redactionele pagina's, Billie), is een handmatig onderzoek uitgevoerd waarin vastgesteld is in hoeverre de website voldoet aan WCAG 2.2, niveau AA. Dit onderzoek is gebaseerd op de Europese norm voor toegankelijkheidseisen, de EN 301 549.

Sinds 5 oktober 2023 is WCAG 2.2 de toegankelijkheidsnorm voor websites, apps en documenten. WCAG 2.2 is nog *geen* onderdeel van EN 301 549. Op dit moment is WCAG 2.1 (niveau A en AA) de wettelijke norm. Hierdoor hoeft op dit moment nog niet te worden voldaan aan de 6 nieuwe succescriteria die in WCAG 2.2 zijn toegevoegd. We adviseren om hieraan wel alvast te voldoen. Zo is de website beter toegankelijk en al klaar voor de wettelijke verplichting van WCAG 2.2. In WCAG 2.2 is succescriterium 4.1.1 vervallen. Hierdoor zijn er in WCAG 2.2 in totaal 5 succescriteria meer dan in WCAG 2.1.

WCAG staat voor Web Content Accessibility Guidelines. Dit zijn de internationale richtlijnen voor toegankelijkheid van webcontent. De WCAG 2.2 zijn opgedeeld in vier principes, namelijk: Waarneembaar, Bedienbaar, Begrijpelijk en Robuust. Elk principe bestaat uit een aantal richtlijnen. Elke richtlijn is vervolgens opgedeeld in één of meerdere meetbare succescriteria. Omdat WCAG 2.2 techniek-onafhankelijk is opgesteld, kan hiermee de toegankelijkheid van alle content op het web worden gemeten.

In dit rapport worden slechts voorbeelden gegeven van aangetroffen problemen; dit is echter geen compleet overzicht. Het onderzoek is indicatief voor de verschillende soorten problemen die gevonden zijn. Het kan dus zijn dat een soort probleem op meer plaatsen voorkomt, maar dat maar enkele voorbeelden zijn genoemd.

Omdat het onderzoek uit een steekproef bestaat, kan het zijn dat een probleem niet gesignaleerd wordt. Uiteraard proberen we de steekproef zodanig te maken dat dit geminimaliseerd wordt, maar het kan nooit uitgesloten worden. Het kan dan wel bij een volgend onderzoek worden opgemerkt.

Wanneer verbeteringen worden doorgevoerd, moet u er rekening mee houden dat hierdoor nieuwe toegankelijkheidsproblemen kunnen ontstaan.

Vragen?

Heeft u naar aanleiding van dit rapport inhoudelijke vragen, neem dan contact met ons op via contact@cardan.com.

Onderzoeksgegevens

Algemene gegevens

Opdrachtgever:	bol.
Onderzochte websites:	bol.com (redactionele pagina's, Billie)
Type onderzoek:	WCAG 2.2 onderzoek niveau AA
Versie van rapport:	1.1
Datum rapport:	12 september 2024
Inspectie-instelling:	Cardan
Onderzoeker:	Nicole de Zeeuw
Senior Consultant:	Tyche Schenk

Scope van het onderzoek

- Alle redactionele pagina's op bol.com (URI-basis)
- De chatbot 'Billie' aanwezig op de website
- Niet de producten pagina's op bol.com (onderzocht in een apart onderzoek)
- Niet de kantoorbestanden van vóór 23 september 2018, tenzij ze deel uitmaken van een administratief proces (wettelijke uitzondering voor de overheid)
- Niet de audio- en videobestanden die vóór 23 september 2020 op het digitale kanaal zijn geplaatst (wettelijke uitzondering voor de overheid)

Tussen haakjes staat de reden waarom een gedeelte wel of niet is meegenomen. Dit is conform de regels voor het bepalen van de scope in de evaluatiemethode WCAG-EM of valt onder een van de [uitzonderingen van DigiToegankelijk \(Logius\)](#).

Steekproef

Aantal pagina's: 16 (zie bijlage 1 voor de URI's in de volledige steekproef)

Onderzoeksmethode

Dit onderzoek (inspectie) is uitgevoerd conform de [evaluatiemethode WCAG-EM](#). Deze methode is aanbevolen door [DigiToegankelijk \(Logius\)](#).

Toegepaste norm

WCAG 2.2, niveau A en AA (<https://www.w3.org/TR/WCAG22/>)

Gebruikte technieken

Bij het uitvoeren van dit onderzoek is er vanuit gegaan dat alle technieken van het W3C ondersteund worden en dus gebruikt mogen worden. Zie: www.w3.org/WAI/WCAG22/Techniques

Basisniveau van toegankelijkheidsondersteuning

Gangbare webbrowsers en hulptechnologieën.

User agents

Bij dit onderzoek zijn de volgende user agents gebruikt:

- Google Chrome, versie 128 (primair)
- Mozilla Firefox, versie 130
- Microsoft Edge, versie 128
- Adobe Acrobat
- PDF Accessibility Checker (PAC)
- NVDA in combinatie met Mozilla Firefox

Afhankelijke technologie

- HTML
- CSS
- WAI-ARIA
- JavaScript
- SVG
- PDF
- DOM

Inspectie-instelling

Dit onderzoek is uitgevoerd door Cardan.

Adres: Burgemeester Brokxlaan 32, 5041 SB Tilburg

Telefoon: 088-5004070

E-mailadres: contact@cardan.com

Website: www.cardan.com

Samenvatting

Het onderzoek naar de toegankelijkheid van de website bol.com (redactionele pagina's, Billie) is afgerond op 12 september 2024. De gebruikte norm is WCAG 2.2 niveau AA.

Op dit moment wordt nog niet voldaan aan alle succescriteria. Met behulp van de bevindingen en adviezen uit onze rapportage kunnen verbeteringen doorgevoerd worden.

Beoordeling WCAG 2.1: Voldoet niet

Op dit moment wordt voldaan aan 17 van de 50 succescriteria voor WCAG 2.1, niveau A en AA.

Beoordeling WCAG 2.2: Voldoet niet

Op dit moment wordt voldaan aan 20 van de 55 succescriteria voor WCAG 2.2, niveau A en AA.

Feedback van onderzoeker

Uit de herinspectie naar de toegankelijkheid is gebleken dat de website nog niet toegankelijker is geworden. De eerder gevonden problemen zijn nog niet opgelost.

Er zijn nog toegankelijkheidsproblemen. Zo zijn er problemen met alternatieve teksten. Deze zijn nodig voor blinde mensen. Via alternatieve teksten kan worden voorgelezen wat er op de afbeelding staat. Als een afbeelding decoratief is, is er juist geen alternatieve tekst nodig. Hulpsoftware kan de afbeelding dan negeren. En informatie die wordt overgebracht door presentatie kan niet overal door de software bepaald worden. Zo zijn niet alle koppen in de code opgenomen als koppen, zijn sommige lijsten in de code niet opgenomen als lijsten en zijn velden in formulieren niet overal aan labels gekoppeld. Dit is een probleem voor blinde mensen, want voorleessoftware kan deze informatie dan namelijk niet overbrengen. Ook is het linkdoel niet overal te bepalen. Dit wil zeggen dat het niet duidelijk is waar de link naartoe gaat.

Uitzonderingen

Bij dit onderzoek is uitgegaan van de internationale toegankelijkheidsnorm WCAG 2.2, niveau A en AA. Volgens de Europese standaard EN 301 549 hoeft sommige inhoud van websites echter niet te voldoen aan deze toegankelijkheidsnorm. Denk bijvoorbeeld aan oude PDF's, oude video's en online kaarten. Hiervoor gelden verschillende uitzonderingen. Let erop dat hierin dus nog wel toegankelijkheidsproblemen kunnen bestaan die niet in dit rapport zijn beschreven. Bezoekers met een beperking kunnen namelijk mogelijk verminderd gebruik maken van deze inhoud. Mensen met een visuele beperking kunnen bijvoorbeeld vaak slecht overweg met ontoegankelijke PDF's en niet-ondertitelde video's zijn nutteloos voor mensen met een gehoorbeperking.

De onderdelen die onder een wettelijke uitzondering vallen, zijn in dit onderzoek niet (geheel) onderzocht. In de scope wordt benoemd om welke onderdelen het gaat. Ga voor de volledige uitleg en meer informatie over de specifieke situaties naar <https://www.digitoegankelijk.nl/wetgeving/specifieke-situaties>.

Beoordeling

Hieronder staat een overzicht van alle WCAG 2.2 succescriteria van niveau A en AA verdeeld over de 4 principes: Waarneembaar, Bedienbaar, Begrijpelijk en Robuust. Per succescriterium is een korte omschrijving gegeven, het niveau en of de pagina's uit de steekproef voldoen aan het succescriterium of niet. Als ze niet voldoen aan een succescriterium is in de volgende hoofdstukken een overzicht te vinden van de bevindingen die tot deze conclusie hebben geleid.

Waarneembaar

Criterium	Omschrijving	Niveau	Resultaat
1.1.1	Niet-tekstuele content	A	Voldoet niet
1.2.1	Louter-geluid en louter-videobeeld (vooraf opgenomen)	A	Voldoet
1.2.2	Ondertiteling voor doven en slechthorenden (vooraf opgenomen)	A	Voldoet niet
1.2.3	Audiodescriptie of media-alternatief (vooraf opgenomen)	A	Voldoet niet
1.2.4	Ondertitels voor doven en slechthorenden (live)	AA	Voldoet
1.2.5	Audiodescriptie (vooraf opgenomen)	AA	Voldoet niet
1.3.1	Info en relaties	A	Voldoet niet
1.3.2	Betekenisvolle volgorde	A	Voldoet niet
1.3.3	Zintuiglijke eigenschappen	A	Voldoet
1.3.4	Weergavestand	AA	Voldoet
1.3.5	Identificeer het doel van de input	AA	Voldoet niet
1.4.1	Gebruik van kleur	A	Voldoet niet
1.4.2	Geluidbediening	A	Voldoet
1.4.3	Contrast	AA	Voldoet niet
1.4.4	Herschalen van tekst	AA	Voldoet niet
1.4.5	Afbeeldingen van tekst	AA	Voldoet
1.4.10	Reflow	AA	Voldoet niet
1.4.11	Contrast van niet-tekstuele content	AA	Voldoet niet
1.4.12	Tekstafstand	AA	Voldoet niet
1.4.13	Content bij hover of focus	AA	Voldoet niet

Bedienbaar

Criterium	Omschrijving	Niveau	Resultaat
2.1.1	Toetsenbord	A	Voldoet niet
2.1.2	Geen toetsenbordval	A	Voldoet niet
2.1.4	Enkel teken sneltoetsen	A	Voldoet
2.2.1	Timing aanpasbaar	A	Voldoet
2.2.2	Pauzeren, stoppen, verbergen	A	Voldoet
2.3.1	Drie flitsen of beneden drempelwaarde	A	Voldoet
2.4.1	Blokken omzeilen	A	Voldoet
2.4.2	Paginatitel	A	Voldoet niet
2.4.3	Focus volgorde	A	Voldoet niet
2.4.4	Linkdoel (in context)	A	Voldoet niet
2.4.5	Meerdere manieren	AA	Voldoet niet
2.4.6	Koppen en labels	AA	Voldoet niet
2.4.7	Focus zichtbaar	AA	Voldoet niet
2.4.11	Focus niet bedekt (minimum)	AA	Voldoet niet
2.5.1	Aanwijzergebaren	A	Voldoet
2.5.2	Aanwijzerannulering	A	Voldoet niet
2.5.3	Label in naam	A	Voldoet niet
2.5.4	Bewegingsactivering	A	Voldoet
2.5.7	Sleepbewegingen	AA	Voldoet
2.5.8	Grootte van het aanwijsgebied (minimum)	AA	Voldoet niet

Begrijpelijk

Criterium	Omschrijving	Niveau	Resultaat
3.1.1	Taal van de pagina	A	Voldoet niet
3.1.2	Taal van onderdelen	AA	Voldoet niet
3.2.1	Bij focus	A	Voldoet niet
3.2.2	Bij input	A	Voldoet
3.2.3	Consistente navigatie	AA	Voldoet niet
3.2.4	Consistente identificatie	AA	Voldoet niet
3.2.6	Consistente hulp	A	Voldoet
3.3.1	Fout identificatie	A	Voldoet niet
3.3.2	Labels of instructies	A	Voldoet niet
3.3.3	Foutsuggestie	AA	Voldoet
3.3.4	Foutpreventie (wettelijk, financieel, gegevens)	AA	Voldoet
3.3.7	Overbodige invoer	A	Voldoet
3.3.8	Toegankelijke authenticatie (minimum)	AA	Voldoet

Robuust

Criterium	Omschrijving	Niveau	Resultaat
4.1.1	Parsen	A	Voldoet
4.1.2	Naam, rol, waarde	A	Voldoet niet
4.1.3	Statusberichten	AA	Voldoet niet

Onderzoeksscores

Omdat WCAG 2.2 nog geen onderdeel is van de wettelijke norm (EN 301 549) hebben we de onderzoeksscores gesplitst in twee handige overzichten. Hierin zijn de resultaten per principe en per niveau weergegeven. In WCAG 2.2 is succescriterium 4.1.1 vervallen. Hierdoor zijn er in WCAG 2.2 in totaal 5 succescriteria meer dan in WCAG 2.1.

WCAG 2.1 niveau A + AA

	Niveau A	Niveau AA	Totaal
Waarneembaar	3 / 9	3 / 11	6 / 20
Bedienbaar	7 / 14	0 / 3	7 / 17
Begrijpelijk	1 / 5	2 / 5	3 / 10
Robuust	1 / 2	0 / 1	1 / 3
Totaal	12 / 30	5 / 20	17 / 50

WCAG 2.2 niveau A + AA

	Niveau A	Niveau AA	Totaal
Waarneembaar	3 / 9	3 / 11	6 / 20
Bedienbaar	7 / 14	1 / 6	8 / 20
Begrijpelijk	3 / 7	3 / 6	6 / 13
Robuust	0 / 1	0 / 1	0 / 2
Totaal	13 / 31	7 / 24	20 / 55

Principe 1: Waarneembaar

Informatie en componenten van de gebruikersinterface moeten toonbaar zijn aan gebruikers op voor hen waarneembare wijze.

Richtlijn 1.1: Tekstalternatieven

Lever tekstalternatieven voor alle niet-tekstuele content, zodat die veranderd kan worden in andere vormen die mensen nodig hebben, zoals grote letters, braille, spraak, symbolen of eenvoudiger taal.

niveau A

Succescriterium 1.1.1: Niet-tekstuele content

Alle niet-tekstuele content die aan de gebruiker wordt gepresenteerd, heeft een tekstalternatief dat een gelijkwaardig doel dient.

Resultaat



Voldoet niet: De onderzochte set pagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Bevindingen

De bedoeling van dit succescriterium is om informatie die wordt overgebracht door niet tekstuele content, toegankelijk te maken door middel van een tekstalternatief. Hulpsoftware maakt deze alternatieve teksten bijvoorbeeld hoorbaar via voorleessoftware of tastbaar via braille.

In de hoofdmenubalk van de website staat een hart-icoontje als link met het tekstalternatief "Mijn lijstjes". Dit is geen duidelijke tekstalternatief. Gebruik hier een tekstalternatief zoals "Mijn verlanglijstjes".

<https://www.bol.com/nl/nl/lijstjes/overzicht-lijsten/>

In de hoofdmenubalk van de website staat de uitklapbare knop "Categorieën". Hierin staan img-elementen zonder alt-attributen. Afbeeldingen moeten altijd een alt-attribuut hebben, als de afbeelding decoratief is kan het alt-attribuut leeg laten worden met `alt=""`.

In de hoofdmenubalk van de website staat de knop "NL" met een Nederlands vlaggetje. Het vlaggetje geeft het land aan, terwijl de tekst geeft de taal aan. Het vlaggetje heeft geen tekstalternatief.

Deze knop opent een dialoogvenster. Hierin staat een logo van Bol dat geen tekstalternatief heeft. Een logo dient een goed beschrijvend tekstalternatief te krijgen.

In de hoofdmenubalk van de website staat een taalwisseling knop die een dialoogvenster opent. Hierin staat een kruis-icoontje met de Engelstalige naam "Close dialog modal". Deze moet in het Nederlands vertaald worden.

Dit komt meer voor, bijvoorbeeld in het dialoogvenster na de knop "Instellingen datagebruik" op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/tc/privacybeleid/>.

Op de herschaalde versie van de website worden de links in de hoofdmenubalk vervangen door een hamburgermenu, te herkennen aan drie liggende streepjes. Als een link zoals "Boeken"

wordt gevolgd, verschijnt een knop met een pijltje links. Deze heeft geen tekstalternatief.

Op de herschaalde versie van de website verschijnt een microfoon als knop in het zoekveld. Deze heeft het tekstalternatief “rosettext.searchUseSpeech”. Dit is geen beschrijvend tekstalternatief. Dit komt ook op het pijltje links als knop dat verschijnt als de zoekfunctie uitgeklaapt wordt, “rosettext.closeSearch”.

Als een chat met de chatbot 'Billie' gestart wordt, verschijnt een tekstballon als knop onderaan het scherm. Deze knop heeft geen tekstalternatief, evenals het icoontje van drie puntjes binnen het chatvenster.

Binnen het chatvenster staat een afbeelding van Billie. Dit informatieve img-element heeft geen alt-attribuut en geen tekstalternatief.

Binnen de chatbot 'Billie' kunnen keuzes onder “Kies een contactoptie” verschijnen, die uitklapbaar zijn. De pijl-icoontjes hebben geen tekstalternatieven. Gebruik hier bijvoorbeeld aria-expanded-attributen.

Dit komt ook op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/select/> voor, onder de koptekst “Veelgestelde vragen”.

In de footer van de website staan links die naar social-media-profielen leiden. De icoontjes hebben tekstalternatieven zoals “Volg ons op Facebook”. Geef ze een tekstalternatief waaruit ook het doel van de link duidelijk is (succescriterium 2.4.4). Bijvoorbeeld: "Facebook pagina bol".

In de footer van de website staat een logo van bol en de slogan “de winkel van ons allemaal”. Deze is verborgen van hulpsoftware. Zorg ervoor dat de visuele tekst van de afbeelding terugkomt in een tekstalternatief.

Op de website staan meerdere decoratieve afbeeldingen met ontoereikende en onleesbare tekstalternatieven. Bijvoorbeeld “Delivery_Boxes.jpg” en “travel_and_places_van_fast_blue.png” op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/sf/winkelen-zonder-zorgen/>, “BOL.COM_DUURZAAMHEID_WERELDBOL_01-CROP_LR.jpg” op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/sf/keurmerken/>, en “bollebozen-pagina-header.png” op pagina https://www.bol.com/nl/nl/sf/bollebozen-boekenbende/?bltgh=e1bd8fd7-b2bb-4bf3-9b82-b13a371fb897.cmsEditorialSlotGroup_2.cmsEditorialGroup_1.cmsEditorialButtonGroup_1.cmsEditorialButtonItem_1_0.Banner. Deze img-elementen moeten lege alt-attributen krijgen. Dit komt vaak voor, controleer de hele website hierop.

Op pagina's <https://www.bol.com/nl/nl/klantenservice/a/5686696536440832/betaalmethoden> en <https://www.bol.com/nl/nl/klantenservice/a/5711226101301248/bezorgopties-en-kosten> staan bij de tekst “Laat ons weten wat je vindt” duim-icoontjes als knoppen. Deze hebben Engelstalige tekstalternatieven “positive feedback” en “negative feedback”. Vertaal deze in het Nederlands. Binnen het dialoogvenster staan meer duim-icoontjes. Deze hebben geen tekstalternatieven.

Op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/select/> onder de koptekst “Ruim een miljoen klanten gingen je al voor” staan pijl-icoontjes als links naar de volgende of vorige slide. Deze icoontjes hebben geen tekstalternatieven.

Op pagina https://www.bol.com/nl/nl/sf/bollebozen-boekenbende/?bltgh=e1bd8fd7-b2bb-4bf3-9b82-b13a371fb897.cmsEditorialSlotGroup_2.cmsEdit

[orialGroup_1.cmsEditorialButtonGroup_1.cmsEditorialButtonItem_1_0.Banner](#) staat een video. Voor een video betekent dit dat er direct voor (bij voorkeur) of direct na een korte omschrijving staat van wat er in de video te zien is. Dit kan bijvoorbeeld door een kop, zin of paragraaf direct boven de video. Deze video heeft het tekstalternatief "Video player" uit het aria-label-attribuut op het video-element, dat helaas niet voldoende beschrijvend is. Zorg ervoor dat de tekst "Voorleesvideo Anansi de spin" waarneembaar door hulpsoftware wordt.

Op pagina <https://www.bol.com/nl/contactformulier> kunnen fout-icoontjes bij de invoervelden verschijnen, als het formulier wordt verstuurd zonder de vereiste velden in te voeren. Voor deze fouten wordt slechts één melding per keer weergegeven. Dat betekent dat de andere velden met fout-icoontjes hebben geen tekstalternatieven. Gebruik bijvoorbeeld aria-invalid-attributen op de ongeldige velden.

Op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/sf/duurzaamheid/> onder de koptekst "Deze merken maken een goede keuze" staan logo's als links. Bijna alle van deze logo's als links bevatten wel de visuele tekst van de logo's maar dit is niet voldoende. De linkdoelen moeten ook terugkomen in deze tekstalternatieven, zoals "Informatie over Dopper op bol.com".

De visuele tekst van het logo "Bolsius since 1870" komt niet volledig terug in het tekstalternatief.

Op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/sf/duurzaamheid/> bij de koptekst "Yes! We doen het steeds beter" staat een logo van B-Corp. Het tekstalternatief van dit logo is "bcorp_2.jpg". Dit is geen beschrijvend tekstalternatief en bevat de visuele tekst van het logo niet. Een logo is altijd informatief en moet een goed beschrijvend tekstalternatief krijgen.

In het volgende PDF-document op pagina 1 staat een logo van bol.com. Dit logo heeft geen tekstalternatief. Op dit moment staat de hele pagina in een figure-tag die niet de bedoeling is. Zorg ervoor dat maar de logo in het figure-tag voorkomt, met een beschrijvend tekstalternatief. Op meerdere pagina's staan decoratieve afbeeldingen, zoals die op pagina's 3, 6, en 7. Deze moeten in artifact-tags komen te staan, zodat ze terecht als decoratief worden gemarkeerd voor gebruikers van hulpsoftware.

https://s.s-bol.com/nl/upload/Content_stack/

[Duurzaamheidsverslag%202022%20NL.pdf?PROMO=duurzaamheid_footer_duurzaamheidsverslag](#)

Richtlijn 1.2: Op tijd gebaseerde media

Lever alternatieven voor op tijd gebaseerde media.

niveau A

Succescriterium 1.2.1: Louter-geluid en louter-videobeeld (vooraf opgenomen)

Voor media met vooraf opgenomen louter-geluid en vooraf opgenomen louter-videobeeld is het volgende waar, behalve als de audio of video een media-alternatief voor tekst is en duidelijk als zodanig is gelabeld:

- Vooraf opgenomen louter-geluid: Er wordt een alternatief geleverd voor op tijd gebaseerde media dat equivalente informatie geeft voor vooraf opgenomen louter-geluid content.
- Vooraf opgenomen louter-videobeeld: Er wordt een alternatief geleverd voor op tijd gebaseerde media of een geluidsspoor dat equivalente informatie geeft voor vooraf opgenomen louter-videobeeld content.

Resultaat



Voldoet: Geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

niveau A

Succescriterium 1.2.2: Ondertiteling voor doven en slechthorenden (vooraf opgenomen)

Er worden ondertitels voor doven en slechthorenden geleverd voor alle vooraf opgenomen audiocontent in gesynchroniseerde media, behalve als het mediabestand een media-alternatief is voor tekst en duidelijk als zodanig is gelabeld.

Resultaat



Voldoet niet: De onderzochte set pagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Bevindingen

Op pagina https://www.bol.com/nl/nl/sf/bollebozen-boekenbende/?bltgh=e1bd8fd7-b2bb-4bf3-9b82-b13a371fb897.cmsEditorialSlotGroup_2.cmsEditorialGroup_1.cmsEditorialButtonGroup_1.cmsEditorialButtonItem_1_0.Banner staat een video. Deze video heeft geen ondertiteling en dat is wel nodig, zodat ook gebruikers die doof of slechthorend zijn deze video kunnen volgen. De ondertiteling moet alle gesproken teksten en belangrijke geluiden bevatten.

niveau A**Succescriterium 1.2.3: Audiodescriptie of media-alternatief (vooraf opgenomen)**

Er wordt een alternatief voor op tijd gebaseerde media of audiodescriptie van de vooraf opgenomen videocontent geleverd voor gesynchroniseerde media, behalve als het mediabestand een media-alternatief is voor tekst en duidelijk als zodanig is gelabeld.

Resultaat

Voldoet niet: De onderzochte set pagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Bevindingen

Op pagina https://www.bol.com/nl/nl/sf/bollebozen-boekenbende/?bltgh=e1bd8fd7-b2bb-4bf3-9b82-b13a371fb897.cmsEditorialSlotGroup_2.cmsEditorialGroup_1.cmsEditorialButtonGroup_1.cmsEditorialButtonItem_1_0.Banner staat een video met visuele informatie. Bijvoorbeeld de tekst in beeld in het begin van de video ("Bollebozen boekenbende"), de man en kinderen die in beeld komen rond 0:16, en de kinderen die bladeren door een heel groot boek rond 2:26.

Niet al deze informatie is beschikbaar voor blinde en slechthorende mensen en dus moet hier een alternatief voor komen. Dit kan door deze informatie in het audiospoor op te nemen of een apart audiospoor toe te voegen met deze auditieve informatie (de zogenaamde audiodescriptie). Ook mag voor dit succescriterium nog een volledig uitgeschreven transcript worden aangeboden waar deze en alle andere belangrijke informatie uit de video in wordt beschreven. Voor succescriterium 1.2.5 is dit laatste echter niet meer toegestaan waar ruimte in het audiospoor bestaat voor audiodescriptie. Dus voor het voldoen aan niveau AA is dat geen reële optie.

Het volgende wordt niet afgekeurd, maar kan wel verbeterd worden:

Wanneer deze video wordt afgespeeld, wordt het geluid automatisch gedempt. Dit veroorzaakt een probleem vooral voor mensen die de video niet kunnen zien, omdat zij het meest baat hebben bij audiodescriptie. Zorg ervoor dat het geluid meteen wordt afgespeeld zodra de video gestart wordt, of zorg er in ieder geval voor dat de knop om het geluid mee aan te zetten bereikbaar en bedienbaar is met het toetsenbord, zie succescriterium 2.1.1.

niveau AA**Succescriterium 1.2.4: Ondertitels voor doven en slechthorenden (live)**

Er worden ondertitels voor doven en slechthorenden geleverd voor alle live audiocontent in gesynchroniseerde media.

Resultaat

Voldoet: Geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

niveau AA**Succescriterium 1.2.5: Audiodescriptie (vooraf opgenomen)**

Er wordt een audiodescriptie geleverd voor alle vooraf opgenomen videocontent in gesynchroniseerde media.

Resultaat

Voldoet niet: De onderzochte set pagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Bevindingen

Bij succescriterium 1.2.3 zijn video's beschreven waar audiodescriptie of een media-alternatief ontbreekt. Deze worden ook afgekeurd onder dit succescriterium. Voor dit succescriterium is audiodescriptie verplicht (niveau AA) waar ruimte is in het hoofd-audiospoor om deze informatie te geven. Omdat ruimte wel bestaat op bepaalde plekken in deze audiosporen (bijvoorbeeld voor de tekst in beeld in het begin van de video), is een media-alternatief hier niet meer toegestaan als oplossing. Dit is van belang voor mensen die de video's niet (goed) kunnen zien. Zorg ervoor dat waar ruimte niet bestaat, een transcript wel aangeboden wordt.

<https://www.bol.com/nl/nl/sf/bollebozen->

[boekenbende/?bltgh=e1bd8fd7-b2bb-4bf3-9b82-b13a371fb897.cmsEditorialSlotGroup_2.cmsEditorialGroup_1.cmsEditorialButtonGroup_1.cmsEditorialButtonItem_1_0.Banner](https://www.bol.com/nl/nl/sf/bollebozen-boekenbende/?bltgh=e1bd8fd7-b2bb-4bf3-9b82-b13a371fb897.cmsEditorialSlotGroup_2.cmsEditorialGroup_1.cmsEditorialButtonGroup_1.cmsEditorialButtonItem_1_0.Banner)

Richtlijn 1.3: Aanpasbaar

Creëer content die op verschillende manieren gepresenteerd kan worden (bijvoorbeeld eenvoudiger lay-out) zonder verlies van informatie of structuur.

niveau A

Succescriterium 1.3.1: Info en relaties

Informatie, structuur, en relaties overgebracht door presentatie kunnen door software bepaald worden of zijn beschikbaar in tekst.

Resultaat

 Voldoet niet: De onderzochte set pagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Bevindingen

De bedoeling van dit succescriterium is om informatie over en relaties tussen content duidelijk te maken voor alle gebruikers. Dit betekent onder andere dat visuele informatie ook op dezelfde of een gelijkwaardige manier in de code moet zijn weergegeven.

In de footer van de website staan vetgedrukte teksten zoals “Klantenservice” en “Over bol”. Deze zeggen iets over de content eronder en moeten als koppen (h-elementen) opgemaakt worden. <https://www.bol.com/nl/nl/sf/winkelen-zonder-zorgen/>

Binnen de uitklapbare menu's in de hoofdmenubalk van de website, “Categorieën”, “Cadeaus & Inspiratie”, en “Aanbiedingen”, staan vetgedrukte teksten. Deze moeten ook als h-elementen opgemaakt worden. Nu zijn ze onderdelen van lijsten, dit is niet de bedoeling.

In de hoofdmenubalk van de website staat de uitklapbare knop “Welkom Corrie”. Deze knop opent een lijst met links. Maak hier een lijst van, bij voorkeur met ul- en li-elementen. Dit geldt ook voor de links “EK voetbal”, “Zomerlezensgeschenken”, “Festival” enzovoort. Dit komt ook op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/m/klantenservice/> voor, onder de koptekst “Als je even zelf wilt kijken...”.

In de hoofdmenubalk van de website staat de knop “NL” die een dialoogvenster opent. Dit is niet duidelijk gemaakt voor gebruikers van hulpsoftware. Gebruik bijvoorbeeld een aria-haspopup-attribuut.

Boven de footer staan de vetgedrukte teksten “Snel regelen in je account” en “Heb je ons nodig?”. Dit zijn opgemaakt met strong-elementen. Het advies is om deze teksten op te maken met h-elementen in plaats van strong-elementen, zodat ze terecht als koppen worden gelezen aan gebruikers van hulpsoftware.

Dit komt meer voor, bijvoorbeeld op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/select/> voor, onder de kop “Geen extra verzendkosten”, en op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/klantenservice/a/5686696536440832/betaalmethoden> onder de kopteksten “Betaalmethoden...” en “Kies voor Achteraf betalen”, onder andere.

Op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/sf/winkelen-zonder-zorgen/> staan meerdere h2-elementen

(koppen) direct boven nog een h2-kop. Dit maakt de eerste kop een kop zonder content. Maak bij voorkeur h3-elementen van de koppen onder het eerste h2-element. Zie bijvoorbeeld “Alle voordelen op een rij”, “Altijd winkelen zonder zorgen”, en “Ophalen als dat je beter uitkomt”. Dit komt meer voor, bijvoorbeeld op pagina https://www.bol.com/nl/nl/sf/bollebozen-boekenbende/?bltgh=e1bd8fd7-b2bb-4bf3-9b82-b13a371fb897.cmsEditorialSlotGroup_2.cmsEditorialGroup_1.cmsEditorialButtonGroup_1.cmsEditorialButtonItem_1_0.Banner (onder “Lees meer”), en pagina <https://www.bol.com/nl/nl/sf/zakendoen-met-bolcom/> onder “Zakendoen met bol”.

Bovenstaande probleem komt ook voor bij de tekst “Select ervaar nog meer gemak en voordeel” en de h2-elementen onder, maar de h2-elementen onder zijn geen echte koppen en moeten als normale tekst op de pagina voorkomen. Bijvoorbeeld “Geen extra verzendkosten” en “Cadeau sparen”.

Dit geldt ook voor de kop “Geen extra verzendkosten” verder aan de pagina.

Het komt ook op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/sf/duurzaamheid/> voor, onder de koptekst “Yes! We doen het steeds beter”, en op pagina <https://www.bol.com/nl/contactformulier> als het formulier wordt met succes verzonden. Hier verschijnt de kop “Gelukt! We hebben...”.

In de hoofdmenubalk van pagina <https://www.bol.com/nl/nl/select/> is de profiel-knop een input-element. Dit is niet de bedoeling. Maak dit element op als een knop, om consistent met de andere pagina's te blijven.

Dit komt meer voor, bijvoorbeeld op pagina's <https://www.bol.com/nl/nl/klantenservice/a/5686696536440832/betaalmethoden> en <https://www.bol.com/nl/nl/m/klantenservice/>.

Op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/select/> onder de koptekst “Ruim een miljoen klanten gingen je al voor” staat een carrousel met quotes. Binnen deze blockquote-elementen staan de bronnen opgemaakt met footer-elementen. Dit is niet de bedoeling. Een citatie moet buiten het blockquote-element komen te staan. Verder is een footer niet het juiste element voor deze tekst. Gebruik hier een cite-element buiten het blockquote-element.

Op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/select/> onder de koptekst “Nog even alle Select...” staat een vergelijking tussen een standaard account en een Select account. Voor de teksten “Standaard bol.com account 0,00 / jaar” en “Select 11,99 / jaar” worden ul-elementen gebruikt. Dit is niet correct. Gebruik hier kopteksten voor de bovenstaande teksten en p-elementen voor de teksten onder.

Op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/klantenservice/a/5686696536440832/betaalmethoden> staan meerdere stukken vetgedrukte tekst, bijvoorbeeld “Het bedrag van je bestelling is te hoog”, “Je kunt je factuur niet achteraf betalen met een cadeaubon”, en “iDEAL, Bancontact of achteraf”. Dit zijn opgemaakt met strong-elementen. Maak deze teksten op met de CSS in plaats van een strong-element, want een strong-element is bedoeld om een klein belangrijk onderdeel van een tekst nadruk te geven.

Dit komt ook op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/tc/copyright/> voor, met de tekst “bol.com b.v.”.

Op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/klantenservice/a/5686696536440832/betaalmethoden> staan duim-icoontjes als knoppen die een feedback dialoogvenster laten zien, naast de tekst “Laat ons weten wat je vindt”. Als een radiobutton binnen het venster geselecteerd wordt, verschijnt een vetgedrukte stuk tekst (“Dat is vervelend!...”) opgemaakt met een strong-element. Gebruik de CSS in plaats van een strong-element om deze tekst op te maken.

Dit komt ook op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/klantenservice/a/5711226101301248/bezorgopties-en-kosten> voor, en pagina <https://www.bol.com/nl/nl/tc/privacybeleid/> in het dialoogvenster dat verschijnt als de knop “Instellingen data delen” geactiveerd wordt.

Op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/klantenservice/a/5686696536440832/betaalmethoden> staan duim-icoontjes als knoppen die een feedback dialoogvenster laten zien, naast de tekst “Laat ons weten wat je vindt”. Binnen het dialoogvenster staan radio-buttons die visueel zijn aangepast met de CSS. De echte radiobuttons zijn verborgen van hulpsoftware met gebruik van de eigenschap `visibility: hidden` in de CSS. Dus zijn ze niet gekoppeld aan de labels en de relatie tussen deze is niet duidelijk in de code gemaakt.

Op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/tc/privacybeleid/> als de knop “Instellingen datagebruik” of “Instellingen data delen” geactiveerd wordt, verschijnt een dialoogvenster. Hierin staan input-elementen met `role="switch"`-attributen. Deze zijn niet gekoppeld aan de labels en hebben nu geen namen die kunnen worden gegeven aan gebruikers van hulpsoftware.

Op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/sf/keurmerken/> staan visuele lijsten met opsommingstekens erbij. Deze zijn niet in de code als lijsten opgesteld. Gebruik bij voorkeur ul-elementen hiervoor.

Dit komt ook op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/sf/thuiswinkel-waarborg/> voor, onder de koptekst “Over bol.com en partners”.

Op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/tc/privacybeleid/> onder de koptekst “Gepersonaliseerde berichten” staan onderstreepte teksten. Deze moeten als kopteksten (h-elementen) opgesteld worden.

Op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/tc/privacybeleid/> staat een interactieve inhoudsopgave. De huidige actieve link is opgesteld met vetgedrukte tekst en een lichte achtergrond. Dit is niet in de code aangegeven. Gebruik bijvoorbeeld een `aria-current`-attribuut.

Op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/m/klantenservice/> staan h2-elementen (koppen) die twee regels beslaan. Bijvoorbeeld “Je laatste bestelling...” en “Als je even zelf wilt kijken...”. De onderste regel van deze h-elementen moeten geen onderdeel van de koppen zijn. Plaats deze teksten in p-elementen.

Op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/m/klantenservice/> staat de knop “Staat je gesprek” die een chatbot opent. Dit is niet aangegeven in de code. Gebruik bijvoorbeeld een `aria-haspopup`-attribuut.

Dit geldt ook voor de andere knoppen in een lijst onder.

Als deze chatbot geopend staat, worden berichten verstuurd. Visueel is het duidelijk op welke manier berichten bij elkaar horen. In de code is dit nu echter niet duidelijk. Dit kan op verschillende manieren worden opgelost. De chatberichten kunnen in een lijst worden geplaatst, met elk bericht als apart lijstitem. Er kan bijvoorbeeld een verborgen kopje voor elk chatbericht worden toegevoegd met “Gebruiker (Corrie) zegt:” of “Chatbot Billie zegt”.

De tekst bovenaan het venster “Chatbot Billie” moet ook als kop opgesteld worden, evenals de tekst “Kies een contactoptie” die kan verschijnen.

Op een punt in het gesprek kan de tekst “Kies een contactoptie” boven uitklapbare elementen verschijnen. Hieronder staan uitklapbare elementen opgesteld met input- en label-elementen. Dit is niet correct. Verder zijn deze visueel aangepast met de CSS. De input-elementen zijn

verborgen van hulpsoftware met gebruik van de eigenschap `visibility: hidden` in de CSS. Dus zijn ze niet gekoppeld aan de labels en de relatie tussen deze is niet duidelijk in de code gemaakt.

Op pagina <https://www.bol.com/nl/contactformulier> staat een selectieveld met de waarde “Ik heb een andere vraag”. Deze tekst is niet gekoppeld aan het veld. Als hier “Ik heb een andere vraag” en vervolgens “Bestellen & Bezorgen” wordt geselecteerd, er verschijnt nog een veld met de waarde “Kies een item”. Deze tekst is ook niet gekoppeld aan het veld.

Op pagina <https://www.bol.com/nl/contactformulier> kan de knop “Bestand kiezen” verschijnen waar natuurlijk een bestand gekozen kan worden. Als dit lukt, is het niet visueel aangegeven. Het is wel via de code aanwezig, bij een visueel verborgen input-element met de waarde (bijvoorbeeld) “Duurzaamheidsverslag 2022 NL.pdf”. Dit moet ook visueel duidelijk gemaakt worden.

Als het formulier met fouten of lege velden verzonden wordt, verschijnen fout-icoontjes naast vereiste velden. Dit is niet in de code aangegeven. Gebruik bijvoorbeeld een `aria-invalid="true"` -attribuut.

Het volgende PDF-document is getagd, dit is goed. Het zijn echter problemen met de tags gevonden.

Alle tekst in het document is opgemaakt met p-tags. Er zijn geen koppen gebruikt, zoals de visuele koptekst “Duurzaamheids verslag 2022 ” op pagina 1, “Verantwoordelijkheid nemen en verschil maken” op pagina 2, en “Wat heeft bol.com bereikt in 2022?” op pagina 4. Gebruik hiërarchische h-tags voor.

Op pagina 4 staat een stroomschema. De informatie is verloren in de code. Gebruik hier bijvoorbeeld geneste lijsten om de informatie duidelijk te maken.

Op pagina 3 staat een inhoudsopgave. Hier kunnen de betreffende TOC-tags gebruikt worden.

Op pagina 4 staan letters onder “Mens & maatschappij”. Deze zijn opgemaakt met p-tags, maak deze op in plaats daarvan met een artifact-tag.

Op pagina 12 staan dozen met tekst erbij. De bedoeling van deze stukken tekst is niet helemaal duidelijk in de code gemaakt. Gebruik bijvoorbeeld een lijst hiervoor, met een (visuele verborgen) koptekst van “Doelen van afdeling Logistiek & omgeving”.

Zo kunnen meer soortgelijke problemen voorkomen.

https://s.s-bol.com/nl/upload/Content_stack/

[Duurzaamheidsverslag%202022%20NL.pdf?PROMO=duurzaamheid_footer_duurzaamheidsverslag](https://s.s-bol.com/nl/upload/Content_stack/Duurzaamheidsverslag%202022%20NL.pdf?PROMO=duurzaamheid_footer_duurzaamheidsverslag)

niveau A

Succescriterium 1.3.2: Betekenisvolle volgorde

Als de volgorde waarin content wordt gepresenteerd van invloed is op zijn betekenis, kan een betekenisvolle leesvolgorde door software bepaald worden.

Resultaat



Voldoet niet: De onderzochte set pagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Bevindingen

Op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/sf/winkelen-zonder-zorgen/> staan achter een paar punten asterisken *****. Deze verwijzen naar voetnoten onderaan de pagina. Voor ziende gebruikers is het vrij eenvoudig om deze te vinden door te scrollen door de pagina. Voor gebruikers die afhankelijk zijn van voorleessoftware of braille is de uitleg behorende bij de asterisk veel lastiger te vinden. Het is dan ook nodig om deze informatie direct achter de asterisk te plaatsen of een methodiek aan te bieden die de relatie tussen asterisk en uitleg in de code beschikbaar maakt.

In het volgende PDF-document op pagina 3 staat een inhoudsopgave. De tekst “Logistiek & omgeving” en “Duurzaamheid in vogelvlucht” wordt voorgelezen gevolgd door de paginanummers. Dit is niet de bedoeling.

Op pagina 4 staan de teksten met gekleurde achtergronden (“Logistiek & omgeving”, “Mens & maatschappij”, en “Winkel & assortiment”) boven de betreffende stukken informatie in de code. Dit kan voor verwarring zorgen. Dit geldt ook voor de stukken tekst onder, die worden horizontaal langs de pagina voorgelezen die niet de bedoeling is.

https://s.s-bol.com/nl/upload/Content_stack/Duurzaamheidsverslag%202022%20NL.pdf?PROMO=duurzaamheid_footer_duurzaamheidsverslag

niveau A

Succescriterium 1.3.3: Zintuiglijke eigenschappen

Instructies die geleverd worden om content te begrijpen en te bedienen zijn niet alleen afhankelijk van zintuiglijke eigenschappen van componenten zoals vorm, omvang, visuele locatie, oriëntatie of geluid.

Resultaat



Voldoet: De onderzochte set pagina's voldoet aan dit succescriterium.

niveau AA

Succescriterium 1.3.4: Weergavestand

De content beperkt de weergave en bediening niet tot een enkele presentatie-oriëntatie, zoals staand of liggend, tenzij een specifieke presentatie-oriëntatie essentieel is.

Resultaat



Voldoet: De onderzochte set pagina's voldoet aan dit succescriterium.

niveau AA**Succescriterium 1.3.5: Identificeer het doel van de input**

Het doel van elk invoerveld waarmee informatie van de gebruiker wordt verzameld, kan door software bepaald worden wanneer:

- Het invoerveld een doel dient dat is geïdentificeerd in de paragraaf Inputdoelen voor Componenten van de Gebruikersinterface; en
- De content wordt geïmplementeerd met behulp van technologieën die ondersteuning bieden bij het identificeren van de verwachte betekenis van formulier-invoergegevens.

Resultaat

Voldoet niet: De onderzochte set pagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Bevindingen

De bedoeling van dit succescriterium is om ervoor te zorgen dat het invullen van formulieren makkelijker wordt, doordat velden met persoonlijke informatie worden aangevuld met autocomplete. Vooral voor mensen met cognitieve of motorische beperkingen biedt dit uitkomst.

Op pagina <https://www.bol.com/nl/contactformulier> staat een formulier. In dit formulier moeten persoonlijke gegevens ingevuld worden, waaronder naam, telefoonnummer, en e-mailadres. Voor deze invoervelden is een autocomplete-attribuut nodig bij de input-elementen. Dit zorgt ervoor dat browsers, maar ook hulpsoftware, ondersteuning kunnen geven bij het invullen van deze invoervelden. Dit kan door bijvoorbeeld de invoervelden al automatisch in te vullen. De juiste autocomplete-waarde ontbreekt op dit moment bij het veld "Telefoonnummer". "Off" is geen geldige waarde.

Richtlijn 1.4: Onderscheidbaar

Maak het voor gebruikers gemakkelijker om content te horen en te zien, waaronder scheiding van voorgrond en achtergrond.

niveau A

Succescriterium 1.4.1: Gebruik van kleur

Kleur wordt niet als het enige visuele middel gebruikt om informatie over te brengen, een actie aan te geven, tot een reactie op te roepen of een visueel element te onderscheiden.

Resultaat



Voldoet niet: De onderzochte set pagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Bevindingen

Mensen die kleurenblind of slechtziend zijn, kunnen problemen hebben met het onderscheiden van kleuren of bepaalde kleuren zelfs helemaal niet zien. Daarom is het belangrijk om bij het overdragen van informatie niet alleen kleur te gebruiken, maar bijvoorbeeld ook (naast kleur) een andere vorm of tekst.

Op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/klantenservice/a/5686696536440832/betaalmethoden> onder de koptekst "Betaalmogelijkheden" staan links in de lopende tekst. Deze links hebben een contrast met de omringende tekst van 2,4:1. Het moet minimaal 3,0:1 zijn. Nog beter is het om alle links te onderstrepen om duidelijk te onderscheiden van normale tekst.

Dit komt meer voor, bijvoorbeeld op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/tc/privacybeleid/> en pagina <https://www.bol.com/nl/nl/select/> binnen de uitklapbare blokken tekst boven de footer.

niveau A

Succescriterium 1.4.2: Geluidbediening

Als een geluidswaarschuwing op een webpagina automatisch meer dan 3 seconden speelt, is er of een mechanisme beschikbaar om de geluidswaarschuwing te pauzeren of te stoppen, of er is een mechanisme beschikbaar om het geluidsvolume onafhankelijk van het overall systeemvolume te regelen.

Resultaat



Voldoet: Geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

niveau AA**Succescriterium 1.4.3: Contrast**

De visuele weergave van tekst en afbeeldingen van tekst heeft een contrastverhouding van ten minste 4,5:1, behalve in de volgende gevallen:

- **Grote tekst:** Grote tekst en afbeeldingen van grote tekst hebben een contrastverhouding van ten minste 3:1;
- **Incidenteel:** Tekst of afbeeldingen van tekst die deel zijn van een inactieve component van de gebruikersinterface, die puur decoratief zijn, die voor niemand zichtbaar zijn, of die onderdeel zijn van een afbeelding die significant andere visuele content bevat, hebben geen contrasteis.
- **Logotypes:** Tekst die onderdeel is van een logo of merknaam heeft geen contrasteis.

Resultaat

Voldoet niet: De onderzochte set pagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Bevindingen

Slechtziende of kleurenblinde gebruikers kunnen moeite hebben om teksten te lezen als het contrast met de achtergrond te laag is. Normale tekst moet een minimaal contrast hebben van 4,5:1 en teksten groter dan 24px/18pt (of 19px/14pt voor dikgedrukte tekst) moeten een minimaal contrast hebben van 3,0:1. De website voldoet in een aantal situaties niet aan dit succescriterium. In al deze situaties moet meer contrast gecreëerd worden tussen de tekst en achtergrond. Hier volgen enkele voorbeelden.

In de hoofdmenubalk van de website staat de groene tekst "Select". Deze heeft een contrast met de achtergrond van 3,0:1. Het moet minimaal 4,5:1 zijn.

<https://www.bol.com/nl/nl/sf/winkelen-zonder-zorgen/>

Op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/select/> staat de groene tekst "Select" op een lichtblauwe achtergrond. Hier is het contrast 2,8:1. Voor deze grote tekst moet het minimaal 3,0:1 zijn.

Op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/select/> bij de koptekst "Extra korting met Select Deals" staat de prijs "9,34" met witte tekst op een groene achtergrond. Het onderdeel "34" moet een contrast van 4,5:1 hebben omdat het normale grootte is. Nu is het 3,4:1.

Binnen de chatbot 'Billie' kan de tekst "Kies een contactoptie" met uitklapbare keuzes verschijnen. Hierin staat groene tekst, bijvoorbeeld "We reageren binnen 24 uur", met een contrast van 3,4:1 met de achtergrond. Het moet minimaal 4,5:1 zijn.

<https://www.bol.com/nl/nl/m/klantenservice>

Op pagina <https://www.bol.com/nl/contactformulier> kan het veld "Bestelnummer" verschijnen. Hierin staat placeholder tekst met een contrastverschil van 2,1:1 met de achtergrond. Dit moet minimaal 4,5:1 zijn. Nog beter is het om deze tekst buiten het veld te plaatsen (met voldoende contrast).

Op pagina <https://www.bol.com/nl/contactformulier> kan de melding "Oeps daar ging iets mis!" bovenaan het formulier verschijnen. Deze rode tekst heeft een contrast met de achtergrond van 4,1:1. Het moet minimaal 4,5:1 zijn.

niveau AA**Succescriterium 1.4.4: Herschalen van tekst**

Behalve voor ondertitels voor doven en slechthorenden en afbeeldingen van tekst, kan tekst zonder hulptechnologie tot 200 procent schalen zonder verlies van content of functionaliteit.

Resultaat

Voldoet niet: De onderzochte set pagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Bevindingen

Als de website wordt bekeken bij een breedte van 1280 pixels en als ingezoomd wordt, moeten teksten tot 200% vergroot kunnen worden en mag geen content of functionaliteit verloren gaan.

In de hoofdmenubalk van de website staan links. Na het inzoomen naar 200% bij een resolutie van 1280x1024 verdwijnen een aantal van deze links, of worden ze vervangen door andere links. Met name "Gratis verzending vanaf 20,-...", "Bestelstatus", "EK voetbal", "Zomerlezingeschenk", "Voorraaddeals", en "Fashion sale".

<https://www.bol.com/nl/nl/sf/winkelen-zonder-zorgen/>

In de footer van de website staan lijsten met links, onder "Klantenservice", "Over bol", en "Zakendoen met bol". Na het inzoomen naar 200% verdwijnen deze lijsten met links. Dit is een verlies van informatie en functionaliteit.

Op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/select/> onder de koptekst "Nog even alle Select-voordelen op een rijtje" staat een vergelijking van een standaard bol.com account en een Select abonnement. Na het inzoomen naar 200% verdwijnt de informatie over een standaard bol.com account.

Op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/klantenservice/a/5686696536440832/betaalmethoden> staat een broodkruimelpad. Na het inzoomen naar 200% verdwijnen deze links.

Dit komt ook op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/klantenservice/a/5711226101301248/bezorgopties-en-kosten> voor.

Let op: De voorgenoemde problemen treden ook op onder succescriterium 1.4.10.

Het volgende wordt niet afgekeurd, maar kan wel verbeterd worden:

Bij het eerste bezoek op de website verschijnt een cookie-melding. Als deze geopend staat, kan de pagina niet ingezoomd worden met de control-toets en het muiswiel. Er is wel een alternatieve manier om in te zoomen, via de browser zelf. Het is aangeraden om inzoomen mogelijk te maken met het muiswiel.

<https://www.bol.com/nl/nl/sf/winkelen-zonder-zorgen/>

niveau AA**Succescriterium 1.4.5: Afbeeldingen van tekst**

Als de gebruikte technologieën de visuele weergave tot stand kunnen brengen, gebruik dan liever tekst in plaats van afbeeldingen van tekst om informatie over te brengen, behalve in de volgende gevallen:

- **Aanpasbaar:** De afbeelding van tekst kan visueel worden aangepast aan de eisen van de gebruiker;
- **Essentieel:** Een specifieke weergave van tekst is essentieel voor de informatie die wordt overgebracht. Logotypes (tekst die onderdeel is van een logo of merknaam) worden als essentieel beschouwd.

Resultaat

Voldoet: De onderzochte set pagina's voldoet aan dit succescriterium.

niveau AA**Succescriterium 1.4.10: Reflow**

Content kan zonder verlies van informatie of functionaliteit en zonder te moeten scrollen in twee dimensies, worden weergegeven voor:

- Verticaal scrollbare content met een breedte gelijkwaardig aan 320 CSS-pixels;
- Horizontaal scrollbare content met een hoogte gelijkwaardig aan 256 CSS-pixels;

Met uitzondering van delen van de content die voor het gebruik of de betekenis een tweedimensionale lay-out vereisen.

Resultaat

Voldoet niet: De onderzochte set pagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Bevindingen

Als de website wordt bekeken bij een resolutie van 320 bij 256 pixels of een resolutie van 1280 bij 1024 pixels en 400% zoom, mag geen content verloren gaan en mag niet horizontaal gescrold worden om content te kunnen lezen. Dit is van belang voor slechtzienden die het beeld ingezoomd bekijken. Het kost hen namelijk extra inspanning als ze bij elke regel heen en weer moeten scrollen.

Bij succescriterium 1.4.4 is beschreven dat er verlies van content en/of functionaliteit is bij het inzoomen met 200% en een breedte van 1280 pixels. Dezelfde problemen treden ook op bij dit succescriterium, waarbij is getest bij een breedte van 320 pixels (of 1280 pixels en 400% ingezoomd). Deze problemen zijn hier niet nogmaals beschreven, zie voor de beschrijving succescriterium 1.4.4. Bij het oplossen van deze problemen moet er dus op gelet worden dat dit ook gaat voldoen aan dit succescriterium.

<https://www.bol.com/nl/nl/sf/winkelen-zonder-zorgen/>

Op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/sf/mobiele-app/> onder de koptekst "Enthousiaste reacties van gebruikers" staan blokken tekst. Op de herschaalde versie van de pagina wordt de tweede reactie niet volledig zichtbaar. Er is een manier om naar de volgende blok tekst te scrollen, maar

dit slaat de tweede blok over.

Dit komt ook op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/sf/duurzaamheid/> voor, met de logo's onder de koptekst "Deze merken maken een goede keuze".

Op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/tc/privacybeleid/> staat de knop "Instellingen data delen" die een dialoogvenster opent. Hierin staat de koptekst "Ook zo klaar met advertenties waar je niks aan hebt?". Op de herschaalde versie van de website wordt deze kop afgesneden door ellipses. Dit is een verlies van informatie.

niveau AA

Succescriterium 1.4.11: Contrast van niet-tekstuele content

De visuele weergave van het volgende heeft een contrastverhouding van ten minste 3:1 ten opzichte van aangrenzende kleuren:

- **Componenten van de gebruikersinterface:** Visuele informatie die vereist is om componenten van de gebruikersinterface en statussen te identificeren, met uitzondering van inactieve componenten of componenten waarvan de weergave van de component wordt bepaald door de user agent en niet wordt aangepast door de auteur;
- **Grafische objecten:** Delen van afbeeldingen die vereist zijn om de content te begrijpen, behalve wanneer een specifieke weergave van afbeeldingen essentieel is voor de informatie die wordt overgebracht.

Resultaat



Voldoet niet: De onderzochte set pagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Bevindingen

Niet-tekstuele componenten hebben voldoende contrast nodig. Met name voor slechtziende gebruikers is dit belangrijk, om de verschillende componenten op een webpagina goed van elkaar te kunnen onderscheiden en te kunnen gebruiken. Hier moet het contrastverschil minimaal 3,0:1 zijn.

In de footer van een aantal pagina's is een custom focusindicator gebruikt, met een lichtblauwe achtergrond. Bijvoorbeeld pagina's <https://www.bol.com/nl/nl/klantenservice/a/5686696536440832/betaalmethoden>, <https://www.bol.com/nl/nl/select/>, en <https://www.bol.com/nl/nl/m/klantenservice/>. Deze heeft een contrast met de witte achtergrond van 1,7:1.

Op pagina <https://www.bol.com/nl/contactformulier> kan het veld "Bestelnummer" verschijnen. De randen van dit veld hebben een contrastverschil van 2,1:1 met de achtergrond. Dit geldt ook voor de andere tekstgebieden of invoervelden op de pagina, bijvoorbeeld "Toelichting" of "Voor- en achternaam".

niveau AA**Succescriterium 1.4.12: Tekstafstand**

Bij content die wordt geïmplementeerd met opmaaktalen die de volgende stijleigenschappen voor tekst ondersteunen, is er geen sprake van verlies van content of functionaliteit door het instellen van alle volgende, en door het niet wijzigen van andere stijleigenschappen:

- Regelhoogte (regelafstand) naar ten minste 1,5 keer de lettergrootte;
- Afstand tussen alinea's naar ten minste 2 keer de lettergrootte;
- Letterafstand (spatiëren van letters) naar ten minste 0,12 keer de lettergrootte;
- Spatiëren van woorden naar ten minste 0,16 keer de lettergrootte.

Uitzondering: Menselijke talen en scripts die geen gebruik maken van een of meer van deze eigenschappen voor tekststijl in schriftelijke tekst, kunnen voldoen aan de eisen door alleen gebruik te maken van de eigenschappen die bestaan voor de betreffende combinatie van taal en script.

Resultaat

Voldoet niet: De onderzochte set pagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Bevindingen

De stijlkenmerken zoals in dit succescriterium zijn beschreven, zijn van belang voor bijvoorbeeld mensen met dyslexie. Zij kunnen hiermee de tekst beter lezen. Het toepassen van deze stijlkenmerken mag echter niet leiden tot verlies van content of functionaliteit. De website voldoet in een aantal situaties niet aan dit succescriterium, doordat bepaalde content niet (volledig) zichtbaar is na het instellen van deze stijleigenschappen. Hier volgen enkele voorbeelden.

Op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/select/> onder de koptekst "Geen extra verzendkosten" staan blokken tekst met afbeeldingen erbij. Als de stijlkenmerken van dit succescriterium worden toegepast bij een breedte van 1280 pixels, vallen de blokken "Zondagbezorging" en "Vandaag Ophalen" buiten beeld. De pagina moet horizontaal gescrold worden om deze content te lezen, die onder dit succescriterium niet toegestaan is.

niveau AA**Succescriterium 1.4.13: Content bij hover of focus**

Wanneer aanvullende content zichtbaar wordt en daarna weer verborgen, door het gebruik van hover met de aanwijzer of focus met het toetsenbord, gelden de volgende zaken:

- **Sluiten:** Er is een mechanisme beschikbaar waarmee de aanvullende content kan worden gesloten zonder de aanwijzer hover of de toetsenbordfocus te verplaatsen, tenzij de aanvullende content een invoerfout communiceert of andere content niet verbergt of vervangt;
- **Aanwijsbaar:** Wanneer een aanwijzer hover aanvullende content kan activeren, dan kan de aanwijzer over de aanvullende content worden bewogen zonder dat deze verdwijnt;
- **Aanhouden:** De aanvullende content blijft zichtbaar totdat de oorzaak voor de hover of focus is verwijderd, de gebruiker de content sluit of de informatie niet langer geldig is.

Resultaat

Voldoet niet: De onderzochte set pagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Bevindingen

Het plotseling verschijnen en verdwijnen van extra content door de positie van de toetsenbordfocus of de muisaanwijzer leidt vaak tot toegankelijkheidsproblemen. Slechtziende mensen die de content flink vergroten om deze beter te bekijken kunnen moeilijkheden ervaren wanneer de content niet in het scherm past. Daarnaast hebben mensen met een visuele of cognitieve beperking voldoende tijd nodig om extra content bij een hover of focus te bekijken. Daartoe moet deze content gesloten kunnen worden zonder de focus te verplaatsen, aanwijsbaar zijn zonder dat de content verdwijnt en blijven aanhouden totdat de focus wordt verwijderd.

Op de ingezoomde versie van de website (200 of 400% zoom) als de zoekfunctie de toetsenbordfocus krijgt, klapt het uit. Deze content die onder hover of focus verschijnt moet volgens dit succescriterium aan drie voorwaarden voldoen. Aan twee van de drie voorwaarden wordt nu voldaan. De content is 'hoverable', dit wil zeggen dat er met de muis over de content heen kan worden gegaan zonder dat deze verdwijnt. De content is ook 'persistent', dit wil zeggen dat de content zichtbaar blijft totdat de muis of toetsenbordfocus wordt verplaatst. De content is echter niet 'dismissable'. Dit betekent dat de content niet weggehaald kan worden zonder de muis of focus te verplaatsen. Dit moet bijvoorbeeld kunnen met de Escape toets.

<https://www.bol.com/nl/nl/sf/winkelen-zonder-zorgen/>

Principe 2: Bedienbaar

Componenten van de gebruikersinterface en navigatie moeten bedienbaar zijn.

Richtlijn 2.1: Toetsenbordtoegankelijk

Maak alle functionaliteit beschikbaar vanaf een toetsenbord.

niveau A

Succescriterium 2.1.1: Toetsenbord

Alle functionaliteit van de content is bedienbaar via een 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 van de eindpunten.

Opmerking 1: deze uitzondering is gerelateerd aan de onderliggende functie, niet aan de invoertechniek. Als we bijvoorbeeld met de hand geschreven tekst invoeren, vereist de invoertechniek (met de hand geschreven tekst) padafhankelijke invoer, maar de onderliggende functie (tekstinvoer) vereist dat niet.

Opmerking 2: dit succescriterium verbiedt geen muisinvoer of andere invoermethoden naast de toetsenbordinvoer en wil dit ook niet ontmoedigen.

Resultaat

 Voldoet niet: De onderzochte set pagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Bevindingen

Veel gebruikers van hulptechnologie gebruiken het toetsenbord om te navigeren op de website, bijvoorbeeld door een motorische of visuele beperking. Voor deze bezoekers is het belangrijk dat alle functionaliteit van de website ook met het toetsenbord te bedienen is. Ook veel hulpapparatuur werkt als een toetsenbord.

Op de herschaalde versie van de website gaat de focus in de hoofdmenubalk van het logo als link “bol” naar een zoekfunctie die uitklapt. Op dit moment kunnen de elementen na deze zoekfunctie niet bereikt worden tenzij ze worden bereikt door achteruit op de pagina te navigeren, omdat de focus verplaatst naar het begin van de pagina zodra de zoekfunctie wordt ingeklapt. Dit is niet de bedoeling.

Dit geldt ook voor het profielfmenu, als het uit- en ingeklapt wordt.

<https://www.bol.com/nl/nl/sf/winkelen-zonder-zorgen/>

Op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/select/> onder de koptekst “Veelgestelde vragen” staan uitklapbare elementen. Dit zijn gewone p-elementen die interactief gemaakt worden met javascript en zijn niet bereikbaar met het toetsenbord.

Boven de footer van pagina <https://www.bol.com/nl/nl/klantenservice/a/5686696536440832/betaalmethoden> bij de tekst “Laat ons weten wat je vindt” is een optie om feedback te geven, aangegeven door twee duim-icoontjes als knoppen. Deze openen een dialoogvenster. Hierin staan radiobuttons. Deze zijn niet bedienbaar met het toetsenbord.

Dit komt ook op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/klantenservice/a/5711226101301248/>

[bezorgopties-en-kosten](#) voor.

Op pagina https://www.bol.com/nl/nl/sf/bollebozen-boekenbende/?bltgh=e1bd8fd7-b2bb-4bf3-9b82-b13a371fb897.cmsEditorialSlotGroup_2.cmsEditorialGroup_1.cmsEditorialButtonGroup_1.cmsEditorialButtonItem_1_0.Banner staat een video. Als deze video wordt afgespeeld, verschijnen knoppen om de video te bedienen. Deze zijn niet bereikbaar met het toetsenbord, tenzij de gebruiker met de muisaanwijzer binnen de video klikt. Dit is niet de bedoeling.

Binnen de chatbot 'Billie' kunnen keuzes onder "Kies een contactoptie" verschijnen, die uitklapbaar zijn. Deze kunnen niet met het toetsenbord uitgekapt worden. Als ze worden met de muis uitgekapt, kunnen de knoppen erin niet met het toetsenbord bediend worden.
<https://www.bol.com/nl/nl/m/klantenservice/>

Op pagina https://www.bol.com/nl/nl/sf/bollebozen-boekenbende/?bltgh=e1bd8fd7-b2bb-4bf3-9b82-b13a371fb897.cmsEditorialSlotGroup_2.cmsEditorialGroup_1.cmsEditorialButtonGroup_1.cmsEditorialButtonItem_1_0.Banner staat een video. Wanneer deze video wordt afgespeeld, wordt het geluid automatisch gedempt. De knop om het geluid mee aan te zetten is niet bereikbaar of te bedienen met het toetsenbord.

niveau A

Succescriterium 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.

Resultaat



Voldoet niet: De onderzochte set pagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Bevindingen

In de hoofdmenubalk van de website staat een profielmenu, of "Account menu", naast de tekst "Welkom Corrie". Wanneer dit wordt geactiveerd met het toetsenbord, opent er een menu. Dit menu kan niet meer worden verlaten met het toetsenbord, zonder een link te moeten activeren. De gebruiker kan op deze manier niet op dezelfde pagina blijven. Dit is een toetsenbordval.
<https://www.bol.com/nl/nl/sf/winkelen-zonder-zorgen/>

niveau A**Succescriterium 2.1.4: Enkel teken sneltoetsen**

Wanneer een sneltoets in content wordt geïmplementeerd door alleen letters (inclusief hoofdletters en kleine letters), leestekens, cijfers of symbolen te gebruiken, geldt ten minste één van de volgende zaken:

- **Uitzetten:** Er is een mechanisme beschikbaar waarmee de sneltoets kan worden uitgezet;
- **Opnieuw toewijzen:** Er is een mechanisme beschikbaar om de sneltoets opnieuw toe te wijzen aan één of meerdere niet-afdrukbare tekens (bijv. Ctrl, Alt, enz.);
- **Alleen actief bij focus:** De sneltoets voor een component van de gebruikersinterface is alleen actief wanneer de betreffende component de focus heeft.

Resultaat

Voldoet: Geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

Richtlijn 2.2: Genoeg tijd

Geef gebruikers genoeg tijd om content te lezen en te gebruiken.

niveau A

Succescriterium 2.2.1: Timing aanpasbaar

Voor elke tijdslimiet die door de content wordt ingesteld geldt ten minste een van de volgende zaken: uitzetten, aanpassen, verlengen, realtime uitzondering, essentiële uitzondering of 20 uur uitzondering.

Resultaat



Voldoet: Geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

niveau A

Succescriterium 2.2.2: Pauzeren, stoppen, verbergen

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, knipperring 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.

Resultaat



Voldoet: Geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

Richtlijn 2.3: Toevallen

Ontwerp content niet op een manier waarvan bekend is dat die toevallen veroorzaakt.

niveau A

Succescriterium 2.3.1: Drie flitsen of beneden drempelwaarde

Webpagina's bevatten niets wat meer dan drie keer flitst in enige periode van één seconde of de flits is beneden de algemene flits- en rodeflitsdrempelwaarden.

Resultaat



Voldoet: De onderzochte set pagina's voldoet aan dit succescriterium.

Richtlijn 2.4: Navigeerbaar

Lever manieren om gebruikers te helpen navigeren, content te vinden en te bepalen waar ze zijn.

niveau A

Succescriterium 2.4.1: Blokken omzeilen

Er is een mechanisme beschikbaar om blokken content die op meerdere webpagina's worden herhaald te omzeilen.

Resultaat



Voldoet: De onderzochte set pagina's voldoet aan dit succescriterium.

niveau A

Succescriterium 2.4.2: Paginatitel

Webpagina's hebben titels die het onderwerp of doel beschrijven.

Resultaat



Voldoet niet: De onderzochte set pagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Bevindingen

Dit succescriterium is ervoor bedoeld om te kunnen achterhalen op welke pagina de gebruiker zich bevindt. De pagina-titel wordt onder andere getoond in de titelbalk van de browser en kan door middel van hulpsoftware opgevraagd worden. Belangrijk hiervoor is dat de paginatitel het onderwerp of doel beschrijft én uniek is.

Voor PDF-documenten geldt dat zij een goede titel in de bestandseigenschappen nodig hebben en dat deze documenttitel wordt getoond in plaats van de bestandsnaam. Het volgende PDF-document voldoet niet aan beide voorwaarden. Dit kan worden aangepast in de bestandseigenschappen van de PDF of het bronbestand.

https://s.s-bol.com/nl/upload/Content_stack/

[Duurzaamheidsverslag%202022%20NL.pdf?PROMO=duurzaamheid_footer_duurzaamheidsverslag](https://www.bol.com/nl/nl/select-cadeau-sparen/)

De volgende zijn niet fout, maar kunnen wel verbeterd worden:

Een titel van een webpagina mag naast een omschrijving van de inhoud of het doel ook de naam van de website bevatten. Dit is een best practice wat niet verplicht is, maar wel heel handig kan zijn. Zie pagina <https://www.bol.com/nl/nl/select-cadeau-sparen/>.

Als de naam van de website zelf ook in de titel staat is het het beste om deze achteraan de titel te zetten. Zie bijvoorbeeld pagina's <https://www.bol.com/nl/nl/klantenservice/a/5686696536440832/betaalmethoden> en <https://www.bol.com/nl/nl/m/klantenservice/>.

Bij sommige pagina's is de website "bol.com" genoemd, bijvoorbeeld <https://www.bol.com/nl/nl/>

[klantenservice/a/5686696536440832/betaalmethoden](https://www.bol.com/nl/nl/tc/copyright/) en <https://www.bol.com/nl/nl/tc/copyright/>. Bij andere pagina's is het gewoon "bol" (<https://www.bol.com/nl/nl/sf/winkelen-zonder-zorgen/> of <https://www.bol.com/nl/nl/sf/thuiswinkel-waarborg/>). Dit is niet consistent maar veroorzaakt geen toegankelijkheidsproblemen.

niveau A

Succescriterium 2.4.3: Focus volgorde

Als een webpagina sequentieel genavigeerd kan worden en de navigatiesequenties hebben invloed op de betekenis of het gebruik, dan krijgen focusbare componenten de focus in de juiste volgorde waardoor betekenis en bedienbaarheid behouden blijft.

Resultaat



Voldoet niet: De onderzochte set pagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Bevindingen

De bedoeling van dit succescriterium is om te garanderen dat gebruikers de informatie in een logische volgorde kunnen gebruiken. Het gaat hier om de sequentiële volgorde (stap voor stap) waarin de tabfocus verspringt wanneer de gebruiker met het toetsenbord navigeert. Deze volgorde moet kloppen met de betekenis van de content. Hierdoor krijgen gebruikers de mogelijkheid zich een mentaal beeld te vormen van de content.

Bij het eerste bezoek op de website verschijnt een cookie-melding in een dialoogvenster. Als deze geopend staat, moet de focus binnen dit dialoogvenster blijven. Dit is niet het geval. De focus gaat eerst over de achterliggende pagina.

<https://www.bol.com/nl/nl/sf/winkelen-zonder-zorgen/>

Op de herschaalde versie van de website gaat de focus in de hoofdmenubalk van het logo als link "bol" naar een zoekfunctie die uitklapt. Als deze zoekfunctie wordt ingeklapt, verplaatst de focus naar het begin van de pagina. Dit is geen logische volgorde. Als een element gesloten wordt, moet de focus terug naar het element dat laatst gebruikt was. Op dit moment kunnen de elementen na deze zoekfunctie niet bereikt worden tenzij ze worden bereikt door achteruit op de pagina te navigeren.

Dit geldt ook voor het profielfmenu, als het ingeklapt wordt.

Op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/select/> gaat de focus twee keer over de links naar producten onder de koptekst "Extra korting met Select Deals". Dit is niet de bedoeling.

Op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/select/> onder de koptekst "Veelgestelde vragen" staan uitklapbare elementen. Binnen de laatste twee elementen staan een aantal links. Als deze elementen ingeklapt zijn, moeten de links erin overgeslagen worden in de volgorde. Nu is dit niet het geval. De focus kan op de visuele verborgen links komen.

Dit komt ook binnen de chatbot 'Billie'. Hier kan de tekst "Kies een contactoptie" verschijnen met uitklapbare elementen onder. De focus kan op deze visuele verborgen knoppen komen.

Op meerdere pagina's staat een link die de chatbot 'Billie' opent. Zie "Vraag over betaalmethoden" op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/klantenservice/a/5686696536440832/>

[betaalmethoden](#), “Chat met Billie” of “Ga verder met je gesprek” op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/klantenservice/a/5711226101301248/bezorgopties-en-kosten>, en een van de links onder “Goedemiddag Corrie” op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/m/klantenservice/>. Als deze chatbot wordt geopend, moet de focus daar verplaatst worden. Dit is niet het geval. Dit wordt ook een probleem onder succescriteria 2.4.7 en 2.4.11, omdat de focus gaat over visueel verborgen content achter deze chatbot.

Als deze chatbot staat open, is een knop met drie puntjes aanwezig die een menu uitklapt. De focus moet naar dit menu zodra het geopend wordt. Dit is niet het geval, de focus gaat naar het gesprek en daarna naar het menu.

Als deze chatbot staat open, is een knop met een tekstballon aanwezig die de chatbot in- en uit kan klappen. Als het wordt ingeklapt en daarna uitgeklaapt, moet de focus naar de chat gaan. Dit is niet het geval, de focus gaat naar de hoofdmenubalk van de browser.

Boven de footer van pagina <https://www.bol.com/nl/nl/klantenservice/a/5686696536440832/betaalmethoden> bij de tekst “Laat ons weten wat je vindt” is een optie om feedback te geven, aangegeven door twee duim-icoontjes als knoppen. Deze openen een dialoogvenster. Als een dialoogvenster wordt geopend, moet de focus verplaatst naar dit venster worden, en daarin blijven totdat het gesloten wordt. De focus gaat echter eerst over de achterliggende pagina. Dit komt ook op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/klantenservice/a/5711226101301248/bezorgopties-en-kosten> voor.

Op pagina https://www.bol.com/nl/nl/sf/bollebozen-boekenbende/?bltgh=e1bd8fd7-b2bb-4bf3-9b82-b13a371fb897.cmsEditorialSlotGroup_2.cmsEditorialGroup_1.cmsEditorialButtonGroup_1.cmsEditorialButtonItem_1_0.Banner staat een video. Als deze video afgespeeld wordt, verschijnen knoppen erin om de video te pauzeren, dempen, enzovoort. De focus moet eerst over deze knoppen gaan. Dit is niet het geval, de focus gaat naar de links “Persbericht” en “Bollebozen” eronder.

niveau A

Succescriterium 2.4.4: Linkdoel (in context)

Het doel van elke link kan bepaald worden uit enkel de linktekst of uit de linktekst samen met zijn door software bepaalde linkcontext, behalve daar waar het doel van de link een dubbelzinnige betekenis zou kunnen hebben voor gebruikers in het algemeen.

Resultaat



Voldoet niet: De onderzochte set pagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Bevindingen

Voor gebruikers met een beperking is het nodig dat het doel van elke link duidelijk is. Zij kunnen bijvoorbeeld door middel van het volgen van links door een webpagina navigeren of via hulpsoftware een lijst met alle links op een pagina opvragen.

In de footer van de website staan links die naar social-media-profielen leiden. De icoontjes hebben doelen zoals “Volg ons op Facebook”. Geef ze een naam waaruit ook het doel van de link

duidelijk is. Bijvoorbeeld: "Facebook pagina bol".

<https://www.bol.com/nl/nl/sf/winkelen-zonder-zorgen/>

Op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/sf/winkelen-zonder-zorgen/> onder de koptekst "Select ervaar nog meer gemak en voordeel" staan een aantal links. Deze links hebben geen namen in de code en dus geen duidelijke doelen. Verder leiden ze allemaal naar pagina <https://www.bol.com/nl/nl/select/>, dit kan voor verwarring zorgen omdat het doel niet duidelijk is.

Op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/sf/winkelen-zonder-zorgen/> onder de koptekst "Achteraf betalen" staat de link "Lees meer". Deze link is niet gekoppeld aan de koptekst en heeft nu geen duidelijk doel.

Op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/select/> onder de koptekst "Ruim een miljoen klanten gingen je al voor" staan pijl-icoontjes als links. Deze hebben geen tekstalternatieven en geen linkdoelen.

Op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/klantenservice/a/5686696536440832/betaalmethoden> staat de link "Vraag over betaalmethoden" die de chatbot opent. Dit is niet duidelijk gemaakt vanuit de linknaam. Breid deze (visueel verborgen) uit.

Op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/klantenservice/a/5711226101301248/bezorgopties-en-kosten> onder de koptekst "Standaard verzending (binnen NL en BE)" staat de link "Select-leden" die naar pagina <https://www.bol.com/nl/nl/sf/winkelen-zonder-zorgen/> leidt. Dit is geen duidelijk linkdoel. Ook staat onder de kop "Extra bezorgopties" nog een link met dezelfde naam die naar pagina <https://www.bol.com/nl/m/select/> leidt. Dit kan voor verwarring zorgen.

Op pagina https://www.bol.com/nl/nl/sf/bollebozen-boekenbende/?bltgh=e1bd8fd7-b2bb-4bf3-9b82-b13a371fb897.cmsEditorialSlotGroup_2.cmsEditorialGroup_1.cmsEditorialButtonGroup_1.cmsEditorialButtonItem_1_0.Banner onder de koptekst "Lees meer" staan twee links. Deze hebben om de een of andere reden geen linknamen of doelen.

Dit komt ook op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/sf/zakendoen-met-bolcom/> onder de koptekst "Zakendoen met bol...", op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/sf/duurzaamheid/> op meerdere links onder de koptekst "Goede gewoontes", en op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/sf/winkelen-zonder-zorgen/> onder "Select ervaar nog meer gemak en voordeel".

Op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/sf/mobiele-app/> staan de links "Download Android app" en "Download iOS app". Een link kan geen context uit een kop of paginatitel krijgen. Breid deze linkdoelen (visueel verborgen) uit om minimaal "bol app" te bevatten. Zorg ook ervoor dat de zichtbare tekst van de links komt nog terug in de linkdoelen, om ook aan succescriterium 2.5.3 te voldoen.

Dit komt meer voor, bijvoorbeeld op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/sf/thuiswinkel-waarborg/>, met de link "Bekijk of een partner is aangesloten" die geen context uit de kop "Voor wie geldt het Waarborg?" krijgt, en op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/m/klantenservice/> met de link "Bekijk in je account" onder "Je laatste bestelling".

Op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/sf/zakendoen-met-bolcom/> onder de koptekst "Cadeaukaarten" staat de link "Vraag nu je offerte aan". Deze link heeft geen duidelijk linkdoel.

Op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/sf/duurzaamheid/> onder de koptekst "Deze merken maken

een goede keuze” staan logo’s als links. De linkdoelen moeten terugkomen in deze tekstalternatieven, zoals “Informatie over Dopper op bol.com”.

niveau AA

Succescriterium 2.4.5: Meerdere manieren

Er is meer dan één manier beschikbaar om een webpagina binnen een verzameling webpagina's te vinden, behalve wanneer de webpagina het resultaat is van, of een stap in, een proces.

Resultaat

 Voldoet niet: De onderzochte set pagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Bevindingen

Volgens dit succescriterium moet er meer dan één manier zijn om alle webpagina's te kunnen vinden. Op dit moment is het volgen van links de enige manier waarop alle onderzochte pagina's te vinden zijn. Voor dit probleem zijn verschillende oplossingen mogelijk, zoals het toevoegen van een sitemap dat een overzicht toont naar alle belangrijke onderdelen van de website, of maak de onderzochte pagina's vindbaar via de zoekfunctie.

<https://www.bol.com/nl/nl/sf/winkelen-zonder-zorgen/>

niveau AA

Succescriterium 2.4.6: Koppen en labels

Koppen en labels beschrijven het onderwerp of doel.

Resultaat

 Voldoet niet: De onderzochte set pagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Bevindingen

Dit succescriterium helpt onder andere mensen die schermlezers gebruiken door te garanderen dat koppen betekenis hebben als ze zonder context worden opgelezen. Ook voor mensen met een cognitieve beperking is dit nodig.

In de hoofdmenubalk van de website staat een taalwisseling knop. Deze heeft het label “NL” dat niet volledig beschrijvend is. Breid deze (visueel verborgen) uit om duidelijker te worden.

<https://www.bol.com/nl/nl/sf/winkelen-zonder-zorgen/>

Op de herschaalde versie van de website worden de links in de hoofdmenubalk vervangen door een hamburgermenu, te herkennen aan drie liggende streepjes. Hierin staat een kruis-icoontje met het label “Navigation.Navigation.Close.AriaLabel”. Dit is geen beschrijvend label.

Op de herschaalde versie van de website verschijnt een microfoon als knop in het zoekveld. Deze heeft het label “rosettext.searchUseSpeech”. Dit is geen beschrijvend label. Dit komt ook op het pijltje links als knop dat verschijnt als de zoekfunctie uitgeklappt wordt, “rosettext.closeSearch”.

niveau AA**Succescriterium 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.

Resultaat

Voldoet niet: De onderzochte set pagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Bevindingen

Het is belangrijk dat de focusindicator altijd zichtbaar is op alle interactieve onderdelen op een webpagina, zoals links en knoppen. Dit is nodig voor mensen die het toetsenbord gebruiken en die wel kunnen zien, bijvoorbeeld mensen met een motorische beperking. Zij moeten kunnen zien waar de focus op de pagina is.

Bij het eerste bezoek op de website verschijnt een cookie-melding in een dialoogvenster. Als deze geopend staat, moet de focus binnen dit dialoogvenster blijven. Dit is niet het geval. De focus gaat eerst over de achterliggende pagina, waardoor de focusindicator ook niet zichtbaar is. Zie bijvoorbeeld de links "Cadeau sparen" en "Altijd extra voordeel" onder "Select ervaar nog meer gemak en voordeel".

<https://www.bol.com/nl/nl/sf/winkelen-zonder-zorgen/>

Op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/select/> onder de koptekst "Veelgestelde vragen" staan uitklapbare elementen. Binnen de laatste twee elementen staan een aantal links. Als deze elementen ingeklapt zijn, kan de focus op de visuele verborgen links komen, waardoor de focusindicator ook niet zichtbaar is.

Dit komt ook binnen de chatbot 'Billie'. Hier kan de tekst "Kies een contactoptie" verschijnen met uitklapbare elementen onder. De focus kan op deze visuele verborgen knoppen komen en de focusindicator wordt onzichtbaar.

Op meerdere pagina's staat een link die de chatbot 'Billie' opent. Zie "Vraag over betaalmethoden" op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/klantenservice/a/5686696536440832/betaalmethoden>, "Chat met Billie" of "Ga verder met je gesprek" op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/klantenservice/a/5711226101301248/bezorgopties-en-kosten>, en een van de links onder "Goedemiddag Corrie" op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/m/klantenservice/>. Als deze chatbot open staat, kan het de sociale-media links in de footer bedekken. De focusindicator is hier ook niet zichtbaar.

Boven de footer van pagina <https://www.bol.com/nl/nl/klantenservice/a/5686696536440832/betaalmethoden> bij de tekst "Laat ons weten wat je vindt" is een optie om feedback te geven, aangegeven door twee duim-icoontjes als knoppen. Deze openen een dialoogvenster. Als een dialoogvenster wordt geopend, moet de focus verplaatst naar dit venster worden, en daarin blijven totdat het gesloten wordt. De focus gaat echter eerst over de achterliggende pagina, waardoor de focusindicator ook niet zichtbaar is.

Dit komt ook op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/klantenservice/a/5711226101301248/bezorgopties-en-kosten> voor.

Op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/sf/duurzaamheid/> onder de koptekst "Deze merken maken

een goede keuze” staan logo’s als links. De focusindicator op deze links is niet zichtbaar.

niveau AA

Succescriterium 2.4.11: Focus niet bedekt (minimum)

Wanneer een component van de gebruikersinterface de toetsenbordfocus krijgt, wordt die component niet volledig bedekt door de content die door de auteur is gecreëerd.

Resultaat

 Voldoet niet: De onderzochte set pagina’s voldoet niet aan dit succescriterium.

Bevindingen

De bedoeling van dit succescriterium is dat wanneer een component van de gebruikersinterface de toetsenbordfocus krijgt, wordt die component niet volledig bedekt door de content die door de auteur is gecreëerd.

Bij het eerste bezoek op de website verschijnt een cookie-melding in een dialoogvenster. Als deze geopend staat, moet de focus binnen dit dialoogvenster blijven. Dit is niet het geval. De focus gaat eerst over de achterliggende pagina, waardoor de gefocust element soms niet zichtbaar is. Zie bijvoorbeeld de links “Cadeau sparen” en “Altijd extra voordeel” onder “Select ervaar nog meer gemak en voordeel”.

<https://www.bol.com/nl/nl/sf/winkelen-zonder-zorgen/>

Op meerdere pagina’s staat een link die de chatbot ‘Billie’ opent. Zie “Vraag over betaalmethoden” op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/klantenservice/a/5686696536440832/betaalmethoden>, “Chat met Billie” of “Ga verder met je gesprek” op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/klantenservice/a/5711226101301248/bezorgopties-en-kosten>, en een van de links onder “Goedemiddag Corrie” op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/m/klantenservice/>. Als deze chatbot open staat, kan het de sociale-media links in de footer bedekken.

Boven de footer van pagina <https://www.bol.com/nl/nl/klantenservice/a/5686696536440832/betaalmethoden> bij de tekst “Laat ons weten wat je vindt” is een optie om feedback te geven, aangegeven door twee duim-icoontjes als knoppen. Deze openen een dialoogvenster. Als een dialoogvenster wordt geopend, moet de focus verplaatst naar dit venster worden, en daarin blijven totdat het gesloten wordt. De focus gaat echter eerst over de achterliggende pagina, waardoor de focusindicator ook niet zichtbaar is.

Dit komt ook op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/klantenservice/a/5711226101301248/bezorgopties-en-kosten> voor.

WCAG 2.2

Succescriterium 2.4.11 is onderdeel van WCAG 2.2. Dit succescriterium is geen *wettelijke* norm voor websites en apps van de overheid. We adviseren om wel alvast aan de vereisten van dit succescriterium te voldoen.

Richtlijn 2.5: Input Modaliteiten

Maak het eenvoudiger voor gebruikers om de functionaliteit te bedienen met andere vormen van invoer dan alleen het toetsenbord.

niveau A

Succescriterium 2.5.1: Aanwijzergebaren

Alle functionaliteit waarmee bij de bediening gebruik wordt gemaakt van meerpunts- of padgebaseerde gebaren, kan worden bediend met een enkele aanwijzer zonder een padgebaseerd gebaar, tenzij een meerpunts- of padgebaseerd gebaar essentieel is.

Resultaat



Voldoet: Geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

niveau A

Succescriterium 2.5.2: Aanwijzerannulering

Voor functionaliteit die kan worden bediend met een enkele aanwijzer, geldt ten minste één van de volgende zaken:

- **Geen down-event:** Het down-event van de aanwijzer wordt niet gebruikt om enig onderdeel van de functie uit te voeren;
- **Afbreken of ongedaan maken:** De functie wordt voltooid door het up-event en er is een mechanisme beschikbaar om de functie af te breken voordat deze wordt voltooid of om de functie ongedaan te maken als deze is voltooid;
- **Up reversal:** Met het up-event wordt elk resultaat van het voorgaande down-event ongedaan gemaakt;
- **Essentieel:** Het voltooien van de functie met het down-event is essentieel.

Resultaat



Voldoet niet: De onderzochte set pagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Bevindingen

Op de website staat de chatbot 'Billie'. Hierin kan de tekst "Kies een contactoptie" verschijnen met uitklapbare elementen onder. Daarin staan knoppen, "Ga naar mailformulier", "Bel 030 310 49 91", en "Start live chat". Op deze knoppen staan 'down-events'. Deze knoppen worden geactiveerd bij een down-event. Nu is het niet mogelijk om na het indrukken (en vasthouden) van de muis deze actie te annuleren. Het advies is om dit aan te passen zodat het mogelijk wordt om net als bij een standaard knop het activeren te annuleren door de muis pas los te laten als deze niet meer op het element staat.

<https://www.bol.com/nl/nl/m/klantenservice/>

niveau A**Succescriterium 2.5.3: Label in naam**

Bij componenten van de gebruikersinterface met labels die tekst of afbeeldingen van tekst bevatten, bevat de naam de tekst die visueel wordt weergegeven.

Resultaat

Voldoet niet: De onderzochte set pagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Bevindingen

Dit succescriterium is bedoeld om spraakbediening mogelijk te maken. Belangrijk hierbij is dat de visueel zichtbare tekst onderdeel is van de toegankelijkheidsnaam van het element. Mensen die spraakbedieningssoftware gebruiken kunnen dan de zichtbare tekst inspreken om een element te bedienen.

In de hoofdmenubalk van de website staat een profielmenu met de zichtbare tekst "Welkom Corrie". Dit element krijgt een toegankelijkheidsnaam uit het aria-label "Account menu". Dit overschrijft de zichtbare tekst en kan niet door spraakbedieningssoftware bediend worden. Dit geldt ook voor het zoekveld. De zichtbare tekst "Waar ben je naar op zoek?" wordt overschreven door het aria-label "Zoeken".

<https://www.bol.com/nl/nl/sf/winkelen-zonder-zorgen/>

Op pagina https://www.bol.com/nl/nl/sf/bollebozen-boekenbende/?bltgh=e1bd8fd7-b2bb-4bf3-9b82-b13a371fb897.cmsEditorialSlotGroup_2.cmsEditorialGroup_1.cmsEditorialButtonGroup_1.cmsEditorialButtonItem_1_0.Banner onder de koptekst "Lees meer" staan twee links. Deze links hebben om de een of andere reden geen toegankelijkheidsnamen.

Dit komt ook op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/sf/zakendoen-met-bolcom/> onder de koptekst "Zakendoen met bol...", op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/sf/duurzaamheid/> op meerdere links onder de koptekst "Goede gewoontes", en op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/sf/winkelen-zonder-zorgen/> onder "Select ervaar nog meer gemak en voordeel".

Op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/select/> onder de koptekst "Veelgestelde vragen" staan uitklapbare elementen. Deze elementen hebben geen toegankelijkheidsnamen.

Dit komt ook binnen de chatbot 'Billie', met de uitklapbare elementen onder de tekst "Kies een contactoptie".

Op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/klantenservice/a/5686696536440832/betaalmethoden> staan duim-icoontjes als knoppen die een feedback dialoogvenster laten zien, naast de tekst "Laat ons weten wat je vindt". Binnen het dialoogvenster staan radio-buttons die visueel zijn aangepast met de CSS. Deze hebben geen toegankelijkheidsnamen.

Op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/tc/privacybeleid/> als de knop "Instellingen datagebruik" of "Instellingen data delen" geactiveerd wordt, verschijnt een dialoogvenster. Hierin staan input-elementen met `role="switch"`-attributen. Deze zijn niet gekoppeld aan de labels en hebben nu geen toegankelijkheidsnamen.

Op pagina <https://www.bol.com/nl/contactformulier> staat een selectieveld met de waarde "Ik heb een andere vraag". Dit veld heeft geen toegankelijkheidsnaam. Als hier "Ik heb een andere vraag"

en vervolgens “Bestellen & Bezorgen” wordt geselecteerd, er verschijnt nog een veld met de waarde “Kies een item”. Dit veld heeft ook geen toegankelijkheidsnaam.

Op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/sf/duurzaamheid/> onder de koptekst “Deze merken maken een goede keuze” staan logo’s als links. De visuele tekst van het logo “Bolsius since 1870” komt niet volledig terug in de toegankelijkheidsnaam.

Als de chatbot ‘Billie’ geopent wordt, verschijnt onderaan een tekstgebied met de placeholder tekst “Je vraag of bericht”. De toegankelijkheidsnaam van dit tekstgebied is “Typ hier je bericht”. Dit bevat dus niet de zichtbare tekst van het element.

<https://www.bol.com/nl/nl/m/klantenservice/>

niveau A

Succescriterium 2.5.4: Bewegingsactivering

Functionaliteit die kan worden bediend door de beweging van een apparaat of beweging van een gebruiker, kan ook worden bediend met componenten van de gebruikersinterface. De reactie op de beweging kan worden uitgeschakeld om onbedoelde activering te voorkomen, behalve wanneer:

- **Ondersteunde interface:** De beweging wordt gebruikt om de functionaliteit te bedienen via een door toegankelijkheid ondersteunde interface;
- **Essentieel:** De beweging is essentieel voor de functie en wanneer de reactie op de beweging wordt uitgeschakeld, wordt de activiteit ongeldig gemaakt.

Resultaat



Voldoet: Geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

niveau AA

Succescriterium 2.5.7: Sleepbewegingen

Alle functionaliteit die voor de bediening gebruik maakt van een sleepbeweging kan worden bereikt door een enkele aanwijzer zonder slepen, tenzij slepen essentieel is of de functionaliteit wordt bepaald door de user-agent en niet wordt aangepast door de auteur.

Resultaat



Voldoet: Geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

WCAG 2.2

Succescriterium 2.5.7 is onderdeel van WCAG 2.2. Dit succescriterium is geen *wettelijke* norm voor websites en apps van de overheid. We adviseren om wel alvast aan de vereisten van dit succescriterium te voldoen.

niveau AA**Succescriterium 2.5.8: Grootte van het aanwijsgebied (minimum)**

De grootte van het aanwijsgebied voor aanwijzerinvoer is ten minste 24 bij 24 CSS-pixels, behalve in de volgende gevallen:

- **Afstand:** Te kleine aanwijsgebieden (minder dan 24 bij 24 CSS-pixels) zijn gepositioneerd zodat als een cirkel met een diameter van 24 CSS-pixels wordt gecentreerd op het begrenzingskader van elk aanwijsgebied, de cirkels geen ander aanwijsgebied of de cirkel voor een ander te klein aanwijsgebied overlappen;
- **Gelijkwaardig:** De functie kan worden bereikt via een ander bedieningselement op dezelfde pagina dat aan dit criterium voldoet;
- **Inline:** Het aanwijsgebied bevindt zich in een zin of de grootte ervan wordt op een andere manier beperkt door de regelhoogte van tekst die geen deel uitmaakt van het aanwijsgebied;
- **Bepaald door user-agent:** De grootte van het aanwijsgebied wordt bepaald door de user-agent en wordt niet aangepast door de auteur;
- **Essentieel:** Een specifieke weergave van het aanwijsgebied is essentieel of is wettelijk vereist voor de betreffende informatie.

Resultaat

Voldoet niet: De onderzochte set pagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Bevindingen

De bedoeling van dit succescriterium is dat een bedieningselement (zoals bijvoorbeeld een knop of een link) makkelijk te bedienen is, zonder per ongeluk een ander element te activeren. Het doelgebied is het klikbare (of tikbare) gebied van een bedieningselement. Als het doelgebied te klein is, kunnen mensen die moeite hebben met fijne motoriek het lastig vinden om het juiste element aan te klikken, zonder per ongeluk iets anders aan te klikken. Zorgen voor voldoende grootte, of voldoende tussenruimte tussen de doelgebieden, zal de kans op het per ongeluk bedienen van het verkeerde bedieningselement verminderen.

In de footer van de website staan lijsten met links, onder "Klantenservice", "Over bol", en "Zakendoen met bol". Deze links zijn minder dan 24 CSS-pixels hoog. Deze links hebben een te klein aanwijsgebied om aan dit succescriterium te voldoen. Omdat ze ook te dicht bij elkaar staan bestaat het risico dat iemand per ongeluk de verkeerde link 'aanraakt'. Zorg er dus voor dat alle van deze elementen groter worden, of zorg ervoor dat de onderlinge afstand groter wordt (zodat ze verder uit elkaar staan).

<https://www.bol.com/nl/nl/sf/winkelen-zonder-zorgen/>

WCAG 2.2

Succescriterium 2.5.8 is onderdeel van WCAG 2.2. Dit succescriterium is geen *wettelijke* norm voor websites en apps van de overheid. We adviseren om wel alvast aan de vereisten van dit succescriterium te voldoen.

Principe 3: Begrijpelijk

Informatie en de bediening van de gebruikersinterface moeten begrijpelijk zijn.

Richtlijn 3.1: Leesbaar

Maak tekstcontent leesbaar en begrijpelijk.

niveau A

Succescriterium 3.1.1: Taal van de pagina

De standaard menselijke taal van elke webpagina kan door software bepaald worden.

Resultaat



Voldoet niet: De onderzochte set pagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Bevindingen

Op de website is een taalwisseling knop aanwezig. Als de taal wordt op Frans ingesteld, blijft de taal van de pagina in de html op Nederlands (`lang="nl-NL"`). Dit is niet correct. Zorg ervoor dat de taal van de pagina correct ingesteld op Frans wordt, met een `lang="nl"` -attribuut op alle elementen die in het Nederlands blijven.

<https://www.bol.com/nl/nl/sf/winkelen-zonder-zorgen/>

niveau AA

Succescriterium 3.1.2: Taal van onderdelen

De menselijke taal van elke passage of zin in de content kan door software bepaald worden, behalve waar het gaat om eigennamen, technische termen, woorden van onbepaalde taal en woorden of zinnen die deel zijn gaan uitmaken van het jargon van de onmiddellijk omringende tekst.

Resultaat



Voldoet niet: De onderzochte set pagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Bevindingen

In de hoofdmenubalk van de website staat een taalwisseling knop die een dialoogvenster opent. Hierin staat een kruis-icoontje met de Engelstalige naam "Close dialog modal". Gebruikers van hulpsoftware gaan bij die tekst niet de correcte uitspraak van de tekst horen omdat de taal van de tekst ingesteld staat op Nederlands. Één oplossing is om lang attributen toe te voegen waar Engelse tekst wordt gebruikt, maar nog beter is om alle Engelse teksten te vertalen naar het Nederlands.

<https://www.bol.com/nl/nl/sf/winkelen-zonder-zorgen/>

Binnen dit dialoogvenster staat de Franse tekst "Choisissez votre bol". Hiervoor moet een taalwisseling worden aangegeven. Dit kan door een lang-attribuut (`lang="fr"`) toe te voegen aan het omringende HTML element.

Dit geldt ook voor de link “Changez votre langue en français”.

Op pagina https://www.bol.com/nl/nl/sf/bollebozen-boekenbende/?bltgh=e1bd8fd7-b2bb-4bf3-9b82-b13a371fb897.cmsEditorialSlotGroup_2_cmsEditorialGroup_1_cmsEditorialButtonGroup_1.cmsEditorialButtonItem_1_0.Banner staat een video-element met button-elementen erin. Deze knoppen hebben Engelstalige namen zoals “Play”, “Pause”, en “Unmute”. Één oplossing is om lang attributen toe te voegen waar Engelse tekst wordt gebruikt, maar nog beter is om alle Engelse teksten te vertalen naar het Nederlands.

Richtlijn 3.2: Voorspelbaar

Maak het uiterlijk en de bediening van webpagina's voorspelbaar.

niveau A

Succescriterium 3.2.1: Bij focus

Als een component de focus krijgt, dan veroorzaakt dat geen contextwijziging.

Resultaat



Voldoet niet: De onderzochte set pagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Bevindingen

De bedoeling van dit succescriterium is om te garanderen dat functionaliteit voorspelbaar is als gebruikers over een pagina navigeren.

Op de ingezoomde versie van de website (200 of 400% zoom) als de zoekfunctie de toetsenbordfocus krijgt, klapt het uit. Deze functionaliteit wordt niet bekendgemaakt aan gebruikers en blokkeert momenteel het navigeren. Het verspringen van de focus is een contextwijziging en dit gebeurt automatisch zodra de focus op de knop komt om het aantal items te wijzigen.

<https://www.bol.com/nl/nl/sf/winkelen-zonder-zorgen/>

niveau A

Succescriterium 3.2.2: Bij input

Verandering van de instelling van een component van de gebruikersinterface veroorzaakt niet automatisch een contextwijziging tenzij de gebruiker geïnformeerd is over het gedrag vóór het gebruik van dit component.

Resultaat



Voldoet: De onderzochte set pagina's voldoet aan dit succescriterium.

niveau AA

Succescriterium 3.2.3: Consistente navigatie

Navigatiemechanismen, die op meerdere webpagina's binnen een verzameling webpagina's herhaald worden, komen elke keer dat ze worden herhaald in dezelfde relatieve volgorde voor, tenzij een verandering wordt geïnitieerd door de gebruiker.

Resultaat



Voldoet niet: De onderzochte set pagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Bevindingen

De bedoeling van dit succescriterium is om gebruikers te ondersteunen bij hun interactie met content die op verschillende webpagina's wordt herhaald (bijvoorbeeld hoofdmenu, zoekveld, servicemenu), zodat ze de locatie kunnen voorspellen van de interactieve content waar ze naar zoeken en deze sneller vinden als ze deze opnieuw tegenkomen.

In de footer van de website onder "Over bol" staan links. Op sommige pagina's, bijvoorbeeld <https://www.bol.com/nl/nl/sf/winkelen-zonder-zorgen/> en <https://www.bol.com/nl/nl/sf/keurmerken/>, staan de laatste drie links in een bepaalde volgorde, maar op andere pagina's staan ze in een andere volgorde. Met name "Bollebozen", "De bol app", "Bedrijfsgegevens" in plaats van "De bol app", "Bedrijfsgegevens", "Bollebozen". Dit kan voor verwarring zorgen.

niveau AA

Succescriterium 3.2.4: Consistente identificatie

Componenten die dezelfde functionaliteit hebben binnen een verzameling webpagina's worden consistent geïdentificeerd.

Resultaat



Voldoet niet: De onderzochte set pagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Bevindingen

Bovenaan de website staat een hoofdmenubalk. Op sommige pagina's, bijvoorbeeld <https://www.bol.com/nl/nl/sf/winkelen-zonder-zorgen/> en <https://www.bol.com/nl/nl/sf/keurmerken/>, zijn de componenten hierin opgemaakt in een bepaald formaat met bepaalde namen, maar op andere pagina's, bijvoorbeeld <https://www.bol.com/nl/nl/select/> en <https://www.bol.com/nl/nl/klantenservice/a/5686696536440832/betaalmethoden>, is dit anders. Bijvoorbeeld is het vlaggetje "NL" genoemd op de eerste pagina's, en "Kies je land en taal, land is Nederland" op anderen. Dit kan voor verwarring zorgen, kies dus voor consistente naamgeving.. Controleer de hele hoofdmenubalk hierop.

Op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/klantenservice/a/5711226101301248/bezorgopties-en-kosten> staat de link "Select-leden" die naar pagina <https://www.bol.com/nl/nl/sf/winkelen-zonder-zorgen/> leidt. Op andere plekken op de website, bijvoorbeeld in de footer, heeft deze link de tekst "De voordelen van bol", of "Gratis verzending vanaf 20,-..." in de header. Dit is geen consistente identificatie en zou voor verwarring kunnen zorgen. Dit wordt ook een probleem onder succescriterium 2.4.4.

Op de website staan meerdere kruis-icoontjes om dialoogvensters of uitgeklapte menu's te sluiten. Op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/klantenservice/a/5686696536440832/betaalmethoden> in het dialoogvenster dat verschijnt als een duim-icoontje knop naast "Laat ons weten wat je vindt" geactiveerd wordt, dit kruis-icoontje heeft de naam "Sluit venster". In de hoofdmenubalk van de website staat een taalwisseling knop die een dialoogvenster opent. Hierin heeft het kruis-icoontje de Engelstalige naam "Close dialog modal". Op de herschaalde versie van de website worden de links in de hoofdmenubalk vervangen door een hamburgermenu, te herkennen aan drie liggende streepjes. Hierin heeft het kruis-icoontje het label

“Navigation.Navigation.Close.AriaLabel”. Dit is geen consistente identificatie. Dit kan op meerdere pagina's voorkomen.

niveau A**Succescriterium 3.2.6: Consistente hulp**

Als een webpagina een van de volgende hulpmechanismes bevat, en die mechanismes op meerdere webpagina's binnen een verzameling webpagina's worden herhaald, dan komen ze in dezelfde relatieve volgorde voor ten opzichte van andere paginacontent, tenzij een wijziging wordt geïnitieerd door de gebruiker:

- Menselijke contactgegevens;
- Menselijk contactmechanisme;
- Zelfhulpoptie;
- Een volledig geautomatiseerd contactmechanisme.

Resultaat

Voldoet: De onderzochte set pagina's voldoet aan dit succescriterium.

WCAG 2.2

Succescriterium 3.2.6 is onderdeel van WCAG 2.2. Dit succescriterium is geen *wettelijke* norm voor websites en apps van de overheid. We adviseren om wel alvast aan de vereisten van dit succescriterium te voldoen.

Richtlijn 3.3: Assistentie bij invoer

Help gebruikers om fouten te vermijden en ze te verbeteren.

niveau A

Succescriterium 3.3.1: Fout identificatie

Als een invoerfout automatisch ontdekt wordt, dan wordt het onderdeel waar de fout zit geïdentificeerd en de fout wordt tekstueel aan de gebruiker meegedeeld.

Resultaat

 Voldoet niet: De onderzochte set pagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Bevindingen

De bedoeling van dit succescriterium is om gebruikers te laten weten dat er een fout is opgetreden, en om welke fout het precies gaat. De foutmelding moet zo specifiek mogelijk zijn.

Op pagina <https://www.bol.com/nl/contactformulier> staat een selectieveld. Als over dit veld met het toetsenbord genavigeerd wordt, verschijnt de melding "Maak een keuze". Dit is een instructie en geen foutmelding, omdat deze niet aangeeft welke fout er is gemaakt.

Dit geldt ook voor het tekstgebied "Toelichting", waar de melding "Het bericht moet nog ingevuld worden" kan verschijnen.

Als na "Toelichting" naar het volgende veld genavigeerd wordt, verschijnen nog meer foutmeldingen bij deze velden. De meldingen bij de niet-gefocust velden verdwijnen. Dit is niet de bedoeling. Foutmeldingen moeten in beeld blijven totdat de fout gecorrigeerd is.

niveau A

Succescriterium 3.3.2: Labels of instructies

Als de content gebruikersinvoer vereist, dan worden labels of instructies geleverd.

Resultaat

 Voldoet niet: De onderzochte set pagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Bevindingen

De bedoeling van dit succescriterium is dat er voor, tijdens en na het invullen van een invoerveld visuele informatie is die een gebruiker helpt om te bepalen wat waar ingevuld moet worden en om te bepalen of de juiste gegevens ingevuld zijn.

Binnen de chatbot 'Billie' staat een invoerveld met de placeholder tekst "Je vraag of bericht ...". Deze instructie is belangrijk om het veld goed in te vullen, maar verdwijnt nu zodra iemand hier iets invult. Deze instructie moet zichtbaar blijven, bij voorkeur buiten het veld. Andere oplossingen zijn ook mogelijk.

<https://www.bol.com/nl/nl/m/klantenservice>

Op pagina <https://www.bol.com/nl/contactformulier> staat een selectieveld. Als hier “Ik heb een andere vraag” en vervolgens “Bestellen & Bezorgen” wordt geselecteerd, er verschijnt nog een veld met de waarde “Kies een item”. Dit veld heeft geen label.

Op pagina <https://www.bol.com/nl/contactformulier> kan het veld “Bestelnummer” verschijnen. Als hier een ongeldige waarde wordt ingevuld, dan verschijnt er een melding. Als er een verplicht formaat of lengte is, moet dit van tevoren worden aangegeven. De placeholder tekst voldoet hier niet aan.

Dit geldt ook voor het tekstgebied “Toelichting”. Hier kan de melding “Het bericht mag niet uit minder dan 25 karakters bestaan” verschijnen. Dit moet van tevoren worden aangegeven.

niveau AA

Succescriterium 3.3.3: Foutsuggestie

Als een invoerfout automatisch ontdekt wordt en suggesties voor verbetering bekend zijn, dan worden de suggesties aan de gebruiker geleverd, tenzij dit de beveiliging of het doel van de content in gevaar zou brengen.

Resultaat



Voldoet: De onderzochte set pagina's voldoet aan dit succescriterium.

niveau AA

Succescriterium 3.3.4: Foutpreventie (wettelijk, financieel, gegevens)

Voor webpagina's die wettelijke verplichtingen of financiële transacties voor de gebruiker uitvoeren, die, door de gebruiker te beheren gegevens in gegevensopslagplaatsen verwijderen of wijzigen, of die antwoorden van de gebruiker verzenden, geldt ten minste één van de volgende zaken: verzendingen kunnen ongedaan gemaakt worden, de gegevens zijn te controleren of de gegevens kunnen worden bevestigd.

Resultaat



Voldoet: Geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

niveau A**Succescriterium 3.3.7: Overbodige invoer**

Informatie die eerder is ingevoerd door of aangeboden aan de gebruiker en opnieuw moet worden ingevoerd tijdens hetzelfde proces, is ofwel:

- automatisch ingevuld, of
- beschikbaar voor de gebruiker om te selecteren.

Behalve wanneer:

- opnieuw invoeren van de informatie essentieel is,
- de informatie nodig is om de security van de content te waarborgen, of
- eerder ingevoerde informatie niet langer geldig is.

Resultaat

Voldoet: Geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

WCAG 2.2

Succescriterium 3.3.7 is onderdeel van WCAG 2.2. Dit succescriterium is geen *wettelijke* norm voor websites en apps van de overheid. We adviseren om wel alvast aan de vereisten van dit succescriterium te voldoen.

niveau AA**Succescriterium 3.3.8: Toegankelijke authenticatie (minimum)**

Een cognitieve functietest (zoals het onthouden van een wachtwoord of het oplossen van een puzzel) is bij geen enkele stap van een authenticatie proces verplicht, tenzij die stap ten minste een van de volgende opties biedt:

Alternatief

Een andere authenticatiemethode die niet afhankelijk is van een cognitieve functietest.

Mechanisme

Er is een mechanisme beschikbaar om de gebruiker te helpen bij het voltooien van de cognitieve functietest.

Objectherkenning

De cognitieve functietest is gericht op het herkennen van objecten.

Persoonlijke content

De cognitieve functietest is gericht op het identificeren van niet-tekstuele content die de gebruiker aan de website heeft verstrekt.

Resultaat

Voldoet: Geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

WCAG 2.2

Succescriterium 3.3.8 is onderdeel van WCAG 2.2. Dit succescriterium is geen *wettelijke* norm

voor websites en apps van de overheid. We adviseren om wel alvast aan de vereisten van dit succescriterium te voldoen.

Principe 4: Robuust

Content moet voldoende robuust zijn om betrouwbaar geïnterpreteerd te kunnen worden door een breed scala van user agents, met inbegrip van hulptechnologieën.

Richtlijn 4.1: Compatibel

Maximaliseer compatibiliteit met huidige en toekomstige user agents, met inbegrip van hulptechnologieën.

niveau A

Succescriterium 4.1.1: Parsen

In content die geïmplementeerd is met opmaaktalen hebben elementen volledige begin- en eindtags, zijn elementen genest volgens hun specificatie, bevatten elementen geen dubbele attributen en zijn alle ID's uniek, behalve waar de specificatie deze eigenschappen toelaat.

Resultaat



Voldoet: De onderzochte set pagina's voldoet aan dit succescriterium.

WCAG 2.2

Succescriterium 4.1.1 is vervallen in WCAG 2.2. Dit succescriterium is daarom niet onderzocht. Voor WCAG 2.1 wordt automatisch voldaan aan dit succescriterium.

niveau A

Succescriterium 4.1.2: Naam, rol, waarde

Voor alle componenten van de gebruikersinterface (inclusief, maar niet uitsluitend voor formulierelementen, links en door scripts gegenereerde componenten), kunnen de naam (name) en rol (role), door software bepaald worden; toestanden (states), eigenschappen (properties) en waarden (values) die door de gebruiker ingesteld kunnen worden kunnen door software bepaald worden; en kennisgeving van veranderingen in deze items is beschikbaar voor user agents, met inbegrip van hulptechnologieën.

Resultaat



Voldoet niet: De onderzochte set pagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Bevindingen

De bedoeling van dit succescriterium is dat software de juiste naam, rol en waarde of status van interactieve componenten kan bepalen.

Op de herschaalde versie van de website worden de links in de hoofdmenubalk vervangen door een hamburgermenu, te herkennen aan drie liggende streepjes. Als een link zoals "Boeken" wordt gevolgd, verschijnt een knop met een pijltje links. Deze heeft geen naam.

<https://www.bol.com/nl/nl/sf/winkelen-zonder-zorgen/>

In de hoofdmenubalk van de website staat de uitklapbare knop "Categorieën", onder andere, die menu's laten zien. Deze knoppen hebben geen statussen (in- of uitgekapt). Hier kunnen aria-expanded-attributen gebruikt worden. Dit geldt ook voor de uitklapbare links binnen deze menu's.

In de hoofdmenubalk van pagina <https://www.bol.com/nl/nl/select/> is de profiel-knop een input-element. Dit is niet de juiste rol voor dit element. Maak dit element op als een knop, om consistent met de andere pagina's te blijven.

Dit komt meer voor, bijvoorbeeld op pagina's <https://www.bol.com/nl/nl/klantenservice/a/5686696536440832/betaalmethoden> en <https://www.bol.com/nl/nl/m/klantenservice/>.

In de hoofdmenubalk van de website staat een taalwisseling knop die een dialoogvenster opent. Dit dialoogvenster heeft geen naam of rol ("dialog"). Dit geldt voor meerdere dialoogvensters op de website, bijvoorbeeld "Laat ons weten wat je vindt" op pagina's <https://www.bol.com/nl/nl/klantenservice/a/5686696536440832/betaalmethoden> en <https://www.bol.com/nl/nl/klantenservice/a/5711226101301248/bezorgopties-en-kosten>, en het dialoogvenster achter "Inhoudsopgave" op de herschaalde versie van pagina <https://www.bol.com/nl/nl/tc/privacybeleid/>, maar deze heeft wel de juiste rol (geen naam). <https://www.bol.com/nl/nl/sf/winkelen-zonder-zorgen/>

Op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/select/> onder de koptekst "Ruim een miljoen klanten gingen je al voor" staan pijl-icoontjes als links naar de volgende of vorige slide. Deze links hebben geen namen.

Op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/select/> onder de koptekst "Veelgestelde vragen" staan uitklapbare elementen. Deze hebben geen namen, rollen, of statussen (in- of uitgekapt).

Op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/klantenservice/a/5686696536440832/betaalmethoden> staan duim-icoontjes als knoppen die een feedback dialoogvenster laten zien, naast de tekst "Laat ons weten wat je vindt". Binnen het venster staan deze icoontjes weer, zonder namen of statussen (actief of niet).

Binnen het venster staan ook radiobuttons, deze hebben geen namen, rollen, of statussen (geselecteerd of niet).

Dit komt ook op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/klantenservice/a/5711226101301248/bezorgopties-en-kosten> voor.

Op pagina https://www.bol.com/nl/nl/sf/bollebozen-boekenbende/?bltgh=e1bd8fd7-b2bb-4bf3-9b82-b13a371fb897.cmsEditorialSlotGroup_2.cmsEditorialGroup_1.cmsEditorialButtonGroup_1.cmsEditorialButtonItem_1_0.Banner onder de koptekst "Lees meer" staan twee links. Deze links hebben om de een of andere reden geen namen. Dit komt ook op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/sf/zakendoen-met-bolcom/> onder de koptekst "Zakendoen met bol...", op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/sf/duurzaamheid/> op meerdere links onder de koptekst "Goede gewoontes", en op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/sf/winkelen-zonder-zorgen/> onder "Select ervaar nog meer gemak en voordeel".

Op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/tc/privacybeleid/> als de knop "Instellingen datagebruik" of "Instellingen data delen" geactiveerd wordt, verschijnt een dialoogvenster. Hierin staan input-elementen met `role="switch"`-attributen. Deze hebben geen namen.

Als een chat met de chatbot 'Billie' gestart wordt, verschijnt een tekstballon als knop onderaan

het scherm. Deze knop heeft geen status. Het heeft ook geen naam, evenals het icoontje van drie puntjes binnen het chatvenster.

Op een punt in het gesprek kan de tekst “Kies een contactoptie” boven uitklapbare elementen verschijnen. Hieronder staan uitklapbare elementen zonder namen, rollen, of statussen.

<https://www.bol.com/nl/nl/m/klantenservice/>

Op pagina <https://www.bol.com/nl/contactformulier> staat een selectieveld met de waarde “Ik heb een andere vraag”. Dit veld heeft geen naam. Als hier “Ik heb een andere vraag” en vervolgens “Bestellen & Bezorgen” wordt geselecteerd, er verschijnt nog een veld met de waarde “Kies een item”. Dit veld heeft ook geen naam.

niveau AA

Succescriterium 4.1.3: Statusberichten

In content die is geïmplementeerd met opmaaktalen kunnen statusberichten door software bepaald worden met behulp van rol (role) of eigenschappen (properties), zodat hulptechnologieën de berichten aan de gebruiker kunnen presenteren zonder dat ze de focus krijgen.

Resultaat



Voldoet niet: De onderzochte set pagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Bevindingen

Op de website (bijvoorbeeld pagina <https://www.bol.com/nl/nl/m/klantenservice/>) is een chatbot ‘Billie’ aanwezig. Wanneer deze chatbot voor het eerst geopend wordt, verschijnen berichten van Billie. Dit zijn statusberichten en moeten zo worden gecommuniceerd. Dit geldt ook voor de antwoorden van de chatbot op de berichten van de gebruiker. Er is ook een wachtanimatie die wordt weergegeven door drie knipperende puntjes, dit is ook een statusbericht dat moet worden doorgegeven aan hulpsoftware. Dit kan bijvoorbeeld door `aria-live="polite"` of `role="status"` te gebruiken. Ga voor meer informatie over het gebruik van `role="status"` naar pagina <https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Techniques/aria/ARIA22>.

Op pagina <https://www.bol.com/nl/contactformulier> als een vereist veld wordt leeg gelaten en er wordt naar het volgende veld genavigeerd, kan een melding in beeld bij het veld komen. Deze melding is een statusbericht, het is extra content die verschijnt op de pagina die iets zegt over het veld. Het moet programmatisch bepaald kunnen worden dat dit een statusbericht is, dat is nu niet het geval. Dit kan door `role=alert` toe te voegen aan het element dat de melding bevat. Hulpsoftware kan dan aan een blinde gebruiker meedelen dat deze extra content is verschenen.

Op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/klantenservice/a/5686696536440832/betaalmethoden> staan duim-icoontjes als knoppen die een feedback dialoogvenster laten zien, naast de tekst “Laat ons weten wat je vindt”. Als hier feedback wordt met succes gestuurd, verschijnt de melding “Bedankt voor je feedback”. Dit is een statusbericht en deze moet hulpsoftware als zodanig kunnen herkennen. Hulpsoftware kan dan bijvoorbeeld aan een blinde gebruiker voorlezen wat op de pagina gebeurt.

Dit komt ook op pagina <https://www.bol.com/nl/nl/klantenservice/a/5711226101301248/>

[bezorgopties-en-kosten](#) voor.

Bijlage 1: Pagina's in de steekproef van het onderzoek

Dit onderzoek is uitgevoerd op basis van een steekproef. De wijze waarop de steekproef is bepaald staat voorgeschreven in het evaluatiedocument WCAG-EM. Als een proces is meegenomen in het onderzoek staan ook alle procespagina's in de steekproef vermeld.

Zie: <https://www.digitoegankelijk.nl/aanpak/toegankelijkheidsonderzoek>.

Volledige steekproef

- <https://www.bol.com/nl/nl/sf/winkelen-zonder-zorgen/>
- <https://www.bol.com/nl/nl/select/>
- <https://www.bol.com/nl/nl/select-cadeau-sparen/>
- <https://www.bol.com/nl/nl/klantenservice/a/5686696536440832/betaalmethoden>
- <https://www.bol.com/nl/nl/klantenservice/a/5711226101301248/bezorgopties-en-kosten>
- <https://www.bol.com/nl/nl/sf/keurmerken/>
- https://www.bol.com/nl/nl/sf/bollebozen-boekenbende/?bltgh=e1bd8fd7-b2bb-4bf3-9b82-b13a371fb897.cmsEditorialSlotGroup_2.cmsEditorialGroup_1.cmsEditorialButtonGroup_1.cmsEditorialButtonItem_1_0.Banner
- <https://www.bol.com/nl/nl/sf/mobiele-app/>
- <https://www.bol.com/nl/nl/sf/zakendoen-met-bolcom/>
- <https://www.bol.com/nl/nl/sf/thuiswinkel-waarborg/>
- <https://www.bol.com/nl/nl/tc/copyright/>
- <https://www.bol.com/nl/nl/tc/privacybeleid/>
- <https://www.bol.com/nl/nl/m/klantenservice/>
- <https://www.bol.com/nl/contactformulier>
- <https://www.bol.com/nl/nl/sf/duurzaamheid/>
- https://s.s-bol.com/nl/upload/Content_stack/Duurzaamheidsverslag%202022%20NL.pdf?PROMO=duurzaamheid_footer_duurzaamheidsverslag