



WCAG 2.2 onderzoek niveau AA

bol.com (mijn account)

Opdrachtgever: bol.
Website: bol.com (mijn account)
Rapportversie: 1.1
Tilburg, 18 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	12
Richtlijn 1.3: Aanpasbaar	14
Richtlijn 1.4: Onderscheidbaar	18
Principe 2: Bedienbaar	24
Richtlijn 2.1: Toetsenbordtoegankelijk.....	24
Richtlijn 2.2: Genoeg tijd	27
Richtlijn 2.3: Toevallen.....	28
Richtlijn 2.4: Navigeerbaar.....	29
Richtlijn 2.5: Input Modaliteiten.....	33
Principe 3: Begrijpelijk.....	36
Richtlijn 3.1: Leesbaar	36
Richtlijn 3.2: Voorspelbaar.....	37
Richtlijn 3.3: Assistentie bij invoer.....	39
Principe 4: Robuust.....	42
Richtlijn 4.1: Compatibel.....	42
Bijlage 1: Pagina's in de steekproef van het onderzoek	45
Volledige steekproef.....	45

Inleiding

Op verzoek van bol., aanbieder van de website bol.com (account aanmaken, inloggen), 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 (account aanmaken, inloggen)
Type onderzoek:	WCAG 2.2 onderzoek niveau AA
Versie van rapport:	1.1
Datum rapport:	18 september 2024
Inspectie-instelling:	Cardan
Onderzoeker:	Wouter de Boer
Senior Consultant:	Sacha Bogaers

Scope van het onderzoek

- Alle pagina's op bol.com (mijn account) (URI-basis)
- Alle pagina's op login.bol.com (URI-basis)

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 129
- Microsoft Edge, versie 128
- PDF Accessibility Checker (PAC)
- NVDA in combinatie met Mozilla Firefox

Afhankelijke technologie

- HTML
- CSS
- WAI-ARIA
- JavaScript
- SVG
- 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 (account aanmaken, inloggen) is afgerond op 18 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 31 van de 50 succescriteria voor WCAG 2.1, niveau A en AA.

Beoordeling WCAG 2.2: Voldoet niet

Op dit moment wordt voldaan aan 35 van de 55 succescriteria voor WCAG 2.2, niveau A en AA.

Feedback van onderzoeker

Uit het heronderzoek is gebleken dat een aantal bevindingen al zijn opgelost. Complimenten hiervoor. Zo zijn er op verschillende pagina's contrastproblemen verholpen, zijn er kopniveaus aangepast en is een probleem in de focusvolgorde bij de tabbladen op een pagina voor het retourneren van een bestelling opgelost. Daarnaast kon de website al voor het overgrote deel met het toetsenbord bediend worden en schakelt hij keurig mee bij inzoomen. Er wordt dus al goed met toegankelijkheid rekening gehouden.

Er zijn echter ook nog toegankelijkheidsproblemen gevonden.

Wat daarbij nog steeds opvalt is dat dezelfde soort componenten op verschillende pagina's de ene keer wel fouten bevatten en de andere keer niet. Zo zijn er pagina's waar een dialoogvenster keurig de juiste rol heeft en de toetsenbordfocus ontvangt bij openen, maar ook pagina's waar dat niet zo is. En een vraag-en-antwoordlijst met uitklapbare elementen kan op de ene pagina wel met het toetsenbord bediend worden en op de andere pagina niet.

Hierdoor ontstaat een beetje een vertekend beeld, waarbij er eigenlijk al behoorlijk met toegankelijkheid rekening wordt gehouden, maar oplossingen nog niet op alle pagina's zijn doorgevoerd. Dit levert voor gebruikers een probleem op, omdat het op elke pagina een verrassing is wat er wel en niet werkt.

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
1.2.3	Audiodescriptie of media-alternatief (vooraf opgenomen)	A	Voldoet
1.2.4	Ondertitels voor doven en slechthorenden (live)	AA	Voldoet
1.2.5	Audiodescriptie (vooraf opgenomen)	AA	Voldoet
1.3.1	Info en relaties	A	Voldoet niet
1.3.2	Betekenisvolle volgorde	A	Voldoet
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
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
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
2.5.3	Label in naam	A	Voldoet
2.5.4	Bewegingsactivering	A	Voldoet
2.5.7	Sleepbewegingen	AA	Voldoet
2.5.8	Grootte van het aanwijsgebied (minimum)	AA	Voldoet

Begrijpelijk

Criterium	Omschrijving	Niveau	Resultaat
3.1.1	Taal van de pagina	A	Voldoet
3.1.2	Taal van onderdelen	AA	Voldoet
3.2.1	Bij focus	A	Voldoet niet
3.2.2	Bij input	A	Voldoet
3.2.3	Consistente navigatie	AA	Voldoet
3.2.4	Consistente identificatie	AA	Voldoet
3.2.6	Consistente hulp	A	Voldoet
3.3.1	Fout identificatie	A	Voldoet
3.3.2	Labels of instructies	A	Voldoet
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	6 / 9	5 / 11	11 / 20
Bedienbaar	10 / 14	0 / 3	10 / 17
Begrijpelijk	4 / 5	5 / 5	9 / 10
Robuust	1 / 2	0 / 1	1 / 3
Totaal	21 / 30	10 / 20	31 / 50

WCAG 2.2 niveau A + AA

	Niveau A	Niveau AA	Totaal
Waarneembaar	6 / 9	5 / 11	11 / 20
Bedienbaar	10 / 14	2 / 6	12 / 20
Begrijpelijk	6 / 7	6 / 6	12 / 13
Robuust	0 / 1	0 / 1	0 / 2
Totaal	22 / 31	13 / 24	35 / 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

Op pagina <https://www.bol.com/nl/rnwy/account/overzicht> heeft het svg-element onder de h2-kop "Gegevens & Voorkeuren" een `aria-label` "DOT_GRAPHIC_CHARACTER_ACCOUNT". Dit geldt als alt-tekst voor de afbeelding. De tekst is niet verduidelijkend, maar het betreft hier sowieso een decoratieve afbeelding. Het aria-label kan daarom beter verwijderd worden en de afbeelding als decoratief gemarkeerd. Dit kan bijvoorbeeld door gebruik van `aria-hidden="true"`, wat op andere plaatsen op de website ook al wordt toegepast. Er zijn ook andere manieren mogelijk. Het probleem doet zich op meerdere plekken voor, waaronder ook <https://www.bol.com/nl/rnwy/account/voorkeuren> (de afbeeldingen bij alle h2-koppen).

Op pagina <https://www.bol.com/nl/rnwy/account/bestellingen/overzicht> als er nog geen bestellingen geplaatst zijn, staat een decoratieve afbeelding. Dit img-element heeft geen alt-attribuut. Een alt-attribuut is verplicht op img-elementen. In geval van een decoratieve afbeelding kan de alt leeggelaten worden. De afbeelding wordt dan genegeerd door schermleessoftware.

Het volgende wordt niet afgekeurd, maar kan nog verbeterd. Op de pagina <https://www.bol.com/nl/account/cadeaubonnen/openstaand> staat bij de kop "Vul je code in" een afbeelding met de alt-tekst "Cadeaukaart". Deze afbeelding geeft geen extra informatie, dus kan beter als decoratief gemarkeerd worden. Dit kan door het alt-attribuut leeg te maken.

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

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

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

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

Voor de pagina's binnen het Mijn Account-gedeelte, zoals <https://www.bol.com/nl/rnwy/account/overzicht>, geldt het volgende. Op elke pagina staat een lijst met links naast de h1-kop: "Accountoverzicht", "Bestellingen", enzovoorts. Het ul-element heeft een `role="menu"` gekregen, waardoor het de semantische waarde van "lijst" verliest en de li-elementen niet meer goed genest zijn. De beste oplossing is om `role="menu"` hier te verwijderen, zodat de lijst programmatisch als lijst wordt aangeduid. Hetzelfde geldt voor de lijst die geopend wordt met het element in de header naast de tekst "Welkom Corrie".

Op pagina <https://www.bol.com/nl/account/registreren> staat bij het invoerveld "Geboortedatum" een instructie om het formaat "dd-mm-jjjj" te gebruiken. Deze instructie is niet programmatisch gekoppeld aan het invoerveld. Hiervoor kan bijvoorbeeld `aria-describedby` gebruikt worden op het label van het invoerveld, waarbij naar het id van de tekst "dd-mm-jjjj" verwezen wordt.

Op de pagina <https://www.bol.com/nl/rnwy/account/overzicht> als er bestellingen zijn geplaatst, staat onder het kopje "Je laatste bestellingen" informatie over het bestelde artikel. De bezorgstatus "Wordt vandaag bezorgd" is met een strong-element opgemaakt. Dit is niet de bedoeling. Het strong-element is bedoeld om één of enkele woorden de nadruk te geven. Deze worden dan mogelijk ook met nadruk weergegeven door hulpsoftware. Om een bepaalde visuele opmaak te bereiken kan beter gebruik gemaakt worden van CSS. Ook op pagina <https://www.bol.com/nl/account/retourneren/details/85272703> wordt veelvuldig gebruik gemaakt van het strong-element voor de styling van tekstjes, bijvoorbeeld "Retour aangemeld" en "Lever je retour in". Maak ook hier gebruik van CSS. Dit probleem kan op meer plekken voorkomen.

Op pagina <https://www.bol.com/nl/rnwy/account/beveiliging> staan twee links om een dialoogvenster te openen: "Nieuwe locatie en nieuw apparaat" en "Wereldwijd". Het ene dialoogvenster heeft als hoofdkop "Krijg mail over inloggen", het andere "Inloggen in het buitenland". Beide zijn niet als kop opgemaakt in de code. De teksten eronder ("In welke gevallen wil jij mail krijgen?" en "Vanuit welke landen wil jij kunnen inloggen?") zijn wel als kop opgemaakt, terwijl dit geen koppen zijn. Hier dient het h-element verwijderd te worden. Zie ook de volgende bevinding.

Op pagina <https://www.bol.com/nl/rnwy/account/beveiliging> staan twee links om een

dialogoogvenster te openen: "Nieuwe locatie en nieuw apparaat" en "Wereldwijd". Het enige dialogoogvenster heeft als hoofdkop "Krijg mail over inloggen", het andere "Inloggen in het buitenland". In beide dialogoogvensters staat een lijst met radiobuttons. De tekst boven de radiobuttons (die onterecht als kop is opgemaakt, zie vorige bevinding) is niet programmatisch geassocieerd met de radiobuttons. Hiervoor kan gebruik gemaakt worden van **fieldset** en **legend**.

Op de pagina <https://www.bol.com/nl/account/cadeaubonnen/openstaand> zijn bepaalde teksten als kop opgemaakt die eigenlijk niet als kop dienen. Het gaat bijvoorbeeld om de h3-kop "Vul je code in" en de h2-kop "Geen lege of verlopen cadeaubonnen" (onder het tabblad "Lege en verlopen bonnen"). Een kop zegt iets over de inhoud eronder. Dat is hier niet per se het geval. Kop-elementen dienen niet voor styling van de tekst gebruikt te worden. Dit kan beter via CSS geregeld worden. Ook op pagina <https://www.bol.com/nl/rnwy/account/beveiliging> is tekst ten onrechte als kop opgemaakt. Het gaat om de zin "Regel hier hoe je jouw bol.com account wil beschermen tegen ongewenste bezoekers.", die nu als h4-kop is opgemaakt. Hetzelfde probleem doet zich voor op pagina <https://www.bol.com/nl/rnwy/account/voorkeuren> met de tekst "Pas gerust aan". Ook hiervoor geldt dat de styling via CSS geregeld kan worden.

Op pagina https://www.bol.com/nl/rnwy/account/order_details/4134640877?order_item_id=41346408771000 staan twee interactieve elementen met **role="button"** met de teksten "Vragen over betalen" en "Vragen over retourneren". Deze openen een zijpaneel. De tekst "Veelgestelde vragen" bovenaan het zijpaneel dient als kop, maar is niet als kop opgemaakt. Maak gebruik van een h-element en let op het juiste niveau. Omdat de vragen zelf zijn opgemaakt als h3-koppen, ligt een h2 voor de hand.

Op pagina <https://www.bol.com/nl/rnwy/account/voorkeuren> opent de link "Instellingen datagebruik" een dialogoogvenster. De kopjes "Je eigen bol.com" en "Persoonlijke advertenties buiten bol.com" zijn niet als kop opgemaakt. Maak gebruik van h-elementen en let op het juiste niveau.

Op pagina <https://www.bol.com/nl/rnwy/account/voorkeuren> opent de link "Instellingen datagebruik" een dialogoogvenster. Hierin staan een paar schuifknoppen. De tekst naast de schuifknoppen is niet geassocieerd met de knop zelf, waardoor hulpsoftware de bedoeling van de knoppen niet kan communiceren. (Zie ook 2.4.6 voor een verkeerde benaming van de schuifknoppen.)

Op pagina <https://www.bol.com/nl/account/retourneren/retouraanvraag?shopOrderReference=4134640877&orderItem=41346408771000> in de tweede stap van het proces staan twee radiobuttons. De tekst boven de radiobuttons ("Hoe wil je dit terugsturen") is niet geassocieerd met de radiobuttons. Hiervoor kunnen een **fieldset** en **legend** gebruikt worden. Bovendien zijn de radiobuttons zelf niet goed gegroepeerd. Dat resulteert er bijvoorbeeld in dat het toetsenbordgedrag op de radiobuttons afwijkt (zie de opmerking bij 2.1.1).

Het PDF-document dat via pagina <https://www.bol.com/nl/rnwy/account/facturen/details/3911293650522> gedownload kan worden is niet getagd. Dit wil zeggen dat er geen structuur is aangegeven in het bestand door middel van tags. Hulpsoftware (zoals een screenreader) kan hierdoor niet bepalen wat koppen, lijsten en dergelijke zijn en zal afbeeldingen negeren. Als het bestand correct getagd wordt, kan hulpsoftware beter de structuur en relaties bepalen. Bij

koppen kan dan bijvoorbeeld worden voorgelezen dat dit koppen zijn. De PDF is verder niet onderzocht op andere succescriteria, omdat zonder tags meerdere criteria niet te toetsen zijn.

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

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

Op de pagina <https://www.bol.com/nl/account/registreren> hebben de meeste invoervelden geen autocomplete-attribuut, behalve bij de inloggegevens het invoerveld "E-mailadres". De velden "Voornaam", "Achternaam", "Postcode", "Telefoonnummer" en "Wachtwoord" dienen ook een autocomplete-attribuut te krijgen. Zie <https://www.w3.org/Translations/WCAG21-nl/#input-purposes> voor een lijst met de te gebruiken waardes. Ook op pagina <https://www.bol.com/nl/rnwy/account/accountedit> hebben niet alle invoervelden die ervoor in aanmerking komen een autocomplete-attribuut.

Op pagina <https://www.bol.com/nl/rnwy/account/accountedit> hebben de invoervelden "E-mailadres" en "E-mailadres bevestigen" een autocomplete-attribuut met de verkeerde waarde **new-password**. Omdat het e-mailadres hier als gebruikersnaam wordt gehanteerd in combinatie met een wachtwoord, dient de waarde **username** gebruikt te worden.

Op de pagina <https://login.bol.com/wsp/login> heeft het autocomplete-attribuut op het invoerveld "E-mailadres" de waarde **email**. Omdat het e-mailadres hier als gebruikersnaam wordt gehanteerd, dient hier de waarde **username** gebruikt te worden, vanwege de combinatie met de waarde **current-password**.

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

Voor de pagina's binnen het Mijn Account-gedeelte, zoals <https://www.bol.com/nl/rnwy/account/overzicht>, geldt het volgende. Bij een breedte van 1280 pixels en 200% zoom opent automatisch een zijpaneel voor spraakgericht zoeken als de zoekbalk toetsenbordfocus krijgt. De knop om het zijpaneel te sluiten (met het teken "<") verandert van kleur als hij toetsenbordfocus ontvangt. Het contrast tussen blauw (geen focus) en zwart (wel focus) is 2,4:1. Dit moet minimaal 3,0:1 zijn om contrast als extra indicator mee te laten tellen. Nu is kleur de enige manier waarop de focus wordt aangegeven. Een andere oplossing is het gebruik van een focusrand.

niveau A

Succescriterium 1.4.2: Geluidbediening

Als een geluidswaergave op een webpagina automatisch meer dan 3 seconden speelt, is er of een mechanisme beschikbaar om de geluidswaergave 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

Op meerdere pagina's wordt kleurcode #B3B3BA gebruikt voor lichtgrijze tekst op een witte achtergrond. Dit levert een te laag contrast op van 2,1:1, waar voor tekst een minimaal contrast van 4,5:1 nodig is. Hier volgen een paar voorbeelden. De tekstkleur kan op meer plaatsen voorkomen.

Op pagina <https://www.bol.com/nl/account/registreren> staan de labels van de invoervelden als lichtgrijze tekst in de invoervelden zelf. De tekst heeft een te laag contrast van 2,1:1. Dit moet minimaal 4,5:1 zijn.

De cadeaukaartcode in het tabblad "Nog te gebruiken" op pagina <https://www.bol.com/nl/account/cadeaubonnen/openstaand> (als er nog een resterende cadeaukaart is) heeft een te laag contrast van 2,1:1. Dit moet minimaal 4,5:1 zijn.

Op pagina <https://www.bol.com/nl/account/retourneren/details/85272703> hebben diverse teksten een te laag contrast van 2,1:1, waaronder "Ingeleverd? Jij bent klaar
We controleren en verwerken je retour. Je krijgt een mail zodra we klaar zijn." Dit 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

Bij een breedte van 1280 pixels en 200% zoom worden de links uit de header ondergebracht in een hamburgermenu (drie liggende streepjes). Maar een heel aantal links is daar niet in opgenomen, zoals "Zakelijk", "Cadeaukaart", "Bestelstatus" en "Klantenservice" en de links daaronder, met uitzondering van "Zomerdeals". Ook in de footer verdwijnen veel links: alles onder de kopjes "Klantenservice", "Over bol" en "Zakendoen met bol". Dit is verlies van informatie en van functionaliteit.

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

Mensen die slechtziend zijn, moeten soms flink inzoomen op een website die is opgebouwd uit meerdere kolommen naast elkaar. Hierbij mag geen content verloren gaan en krijgen ze de content netjes in één kolom onder elkaar te zien. Om dit te simuleren, is de scherm breedte op 320 pixels ingesteld. Hierbij zijn de volgende probleemsituaties aan het licht gekomen.

De links uit de header worden ondergebracht in een hamburgermenu (drie liggende streepjes). Maar een heel aantal links is daar niet in opgenomen, zoals "Zakelijk", "Cadeaukaart", "Bestelstatus" en "Klantenservice" en de links daaronder, met uitzondering van "Zomerdeals". Ook

in de footer verdwijnen veel links: alles onder de kopjes "Klantenservice", "Over bol" en "Zakendoen met bol". Dit is verlies van informatie en van functionaliteit.

Op pagina <https://www.bol.com/nl/account/retourneren/aanmelden> wordt op een breedte van 320 pixels sticky content geplaatst onderaan de pagina met de knop "Artikel retour melden" en de link "Bekijk aangemelde retouren". Hierdoor is de informatie die normaal helemaal onderaan de pagina te zien is (over voorwaarden en verzend- en servicekosten) niet meer visueel beschikbaar. Dit zorgt ook voor problemen onder 2.4.11.

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

Op de pagina's <https://www.bol.com/nl/nl/account/registreren> en <https://www.bol.com/nl/rnwy/account/accountedit> staan invoervelden waarvan de randen een te laag contrast hebben van respectievelijk 1,2:1 en 2,1:1. Dit moet minimaal 3,0:1 zijn.

Op de pagina <https://www.bol.com/nl/rnwy/account/accountedit> hebben de radiobuttons (bij "Aanhef" en "Land") ook een te laag contrast van 2,1:1. Dit moet minimaal 3,0:1 zijn.

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

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

Voor de pagina's binnen het Mijn Account-gedeelte, zoals <https://www.bol.com/nl/rnwy/account/overzicht>, geldt het volgende. Bij een breedte van 1280 pixels en 200% zoom opent automatisch een zijpaneel voor spraakgericht zoeken als de zoekbalk toetsenbordfocus krijgt. Deze nieuwe content voldoet niet aan de voorwaarde "sluiten", want er is geen manier om deze extra content te verbergen zonder de muisaanwijzer of toetsenbordfocus te verplaatsen. Dit zou bijvoorbeeld kunnen met de Escape-toets. Zie de bevinding bij 3.2.1 voor alle gerelateerde problemen.

Op pagina <https://www.bol.com/nl/rnwy/account/adressen> staan onder het kopje "Woon- of vestigingsadres" informatie-ijltjes achter "Huidig standaard bezorgadres" en "Huidig standaard

factuuradres". Als je met de muis over een i'tje hovert, wordt er nieuwe content zichtbaar. Deze content die onder hover of focus verschijnt, moet volgens dit succescriterium aan drie voorwaarden voldoen. Het voldoet nu alleen aan de voorwaarden 'Aanwijsbaar' en 'Aanhouden'. De content voldoet niet aan de voorwaarde 'Sluiten', want er is geen manier om deze extra content te verbergen zonder de muisaanwijzer of toetsenbordfocus te verplaatsen. Dit zou bijvoorbeeld kunnen met de Escape-toets.

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

Op de pagina <https://www.bol.com/nl/rnwy/account/overzicht> staan onder het kopje "Recent bezochte artikelen" afbeeldingen van artikelen verpakt in een link. Afhankelijk van de grootte van de viewport en/of het niveau van inzoomen zijn deze links wel of niet bereikbaar met het toetsenbord. Bij een kleine viewport of een hoge inzoomfactor zijn de links bereikbaar, maar bijvoorbeeld bij een viewport van 1280px breed of groter en zonder zoom, is er een `tabindex="-1"` aan de links toegevoegd. Hiermee worden ze uit de tabvolgorde gehaald en werken ze dus niet met het toetsenbord. De tabindex dient hier verwijderd te worden. Het vormt ook een probleem onder 2.4.3, maar is daar niet apart benoemd.

Op de pagina <https://www.bol.com/nl/account/retourneren/aanmelden> staan onder het kopje "Vragen over retourneren" meerdere uitklapbare elementen met een vraag en antwoord. Deze elementen zijn wel met de muis, maar niet met het toetsenbord te bedienen. Zie ook de bevinding bij 4.1.2. Ditzelfde probleem doet zich voor op pagina <https://www.bol.com/nl/rnwy/account/facturen/details/3911293650522> en mogelijk ook op meer plekken.

Op pagina https://www.bol.com/nl/rnwy/account/order_details/4134640877?order_item_id=41346408771000 als er een bestelling onderweg is, staat bij de afbeelding van het product bezorginformatie. Er is een interactief element met de tekst "Bezorging", waarmee de bezorginformatie open- of dichtgeklapt kan worden. Dit element is niet bereikbaar of bedienbaar met het toetsenbord, doordat het niet de juiste rol heeft. Zie de bevinding bij 4.2.1.

Op pagina https://www.bol.com/nl/rnwy/account/order_details/4134640877?order_item_id=41346408771000 staat boven het kopje "Vragen over deze bestelling?" de tekst "Schrijf review". Dit is bedoeld als link, maar er ontbreekt bij het a-element een href-attribuut. Hierdoor wordt het element niet meegenomen in de tabvolgorde en is het dus niet bereikbaar met het toetsenbord.

Op pagina <https://www.bol.com/nl/rnwy/account/adressen> staan onder het kopje "Woon- of vestigingsadres" informatie-i'tjes achter "Huidig standaard bezorgadres" en "Huidig standaard factuuradres". Deze i'tjes zijn niet bereikbaar met het toetsenbord, waardoor de informatie achter de i'tjes niet getoond kan worden.

Op pagina <https://www.bol.com/nl/rnwy/account/voorkeuren> opent de link "Instellingen datagebruik" een dialoogvenster. Rechtsbovenin staat een kruis om het dialoogvenster te sluiten. Dit is niet met het toetsenbord bereikbaar. Zie de bevinding onder 4.1.2.

Op pagina <https://www.bol.com/nl/account/retourneren/details/85272703> staat onder de knop "Download je retouretiket" een interactief element "Geen printer?" waarmee extra informatie uitgekapt kan worden. Dit element is niet met het toetsenbord bereikbaar. Zie de bevinding bij 4.1.2.

Het volgende wordt niet afgekeurd, maar kan nog wel verbeterd. Op pagina <https://www.bol.com/nl/account/retourneren/retouraanvraag?shopOrderReference=4134640877&orderItem=41346408771000> in stap twee staan twee radiobuttons. Verwacht toetsenbordgedrag is dat je met de tabtoets op een van beide radiobuttons komt, waarmee deze geactiveerd wordt en dan met de pijltjestoetsen switcht tussen de radiobuttons. Op deze pagina werken de pijltjestoetsen niet en moet je de tabtoets gebruiken om naar de volgende radiobutton te gaan. De oorsprong van het probleem ligt waarschijnlijk bij een foutieve groepering van de radiobuttons, zie de bevinding bij 1.3.1.

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

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

De pagina https://login.bol.com/wsp/password_forgotten heeft als titel "bol | Inloggen". Hieruit blijkt niet waar de pagina over gaat. Bovendien is deze titel niet uniek, omdat hij al gebruikt wordt op de pagina <https://login.bol.com/wsp/login>.

Het volgende wordt niet afgekeurd maar kan wel verbeterd. Bij de onderzochte pagina's starten de meeste pagina's met "bol" of "bol.com". Het advies is om de verwijzing naar het hoofddomein achteraan te plaatsen in de paginatitel en juist de unieke identificerende informatie vooraan te hebben staan. Dus bijvoorbeeld niet "bol.com | Account | Persoonlijke gegevens" maar "Persoonlijke gegevens | Account | bol.com".

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

Voor de pagina's binnen het Mijn Account-gedeelte, zoals <https://www.bol.com/nl/rnwy/account/overzicht>, geldt het volgende. Bij een breedte van 1280 pixels en 200% zoom opent automatisch een zijpaneel als de zoekbalk toetsenbordfocus krijgt. De focus gaat hierbij naar het zijpaneel, maar na één tabstop gaat de focus vervolgens naar het browservenster, om dan bovenaan de pagina helemaal opnieuw te beginnen en achter het zijpaneel door te gaan. De knop om het zijpaneel te sluiten wordt in eerste instantie overgeslagen; die kan alleen met shift-tab bereikt worden. Maar ook als het zijpaneel op die manier gesloten wordt, komt de focus terug in het browservenster en start je weer helemaal bovenaan de pagina. Dit zorgt voor grote problemen in de bedienbaarheid van de pagina. Zie de bevinding bij 3.2.1 voor gerelateerde problemen.

Op pagina https://www.bol.com/nl/rnwy/account/order_details/4134640877?order_item_id=41346408771000 staat een link "Artikel annuleren". Hiermee wordt een dialoogvenster geopend. De focus dient vastgehouden te worden in het dialoogvenster tot het gesloten wordt, maar de focusvolgorde gaat door achter het dialoogvenster.

Op pagina <https://www.bol.com/nl/rnwy/account/beveiliging> staan twee links om een dialoogvenster te openen: "Nieuwe locatie en nieuw apparaat" en "Wereldwijd". Als via een van deze links een dialoogvenster geopend wordt, wordt de toetsenbordfocus niet op het dialoogvenster gezet, maar gaat de focus verder achter het dialoogvenster. Dit is niet de bedoeling. De focus moet verplaatst worden naar het dialoogvenster en daar vastgehouden worden tot het dialoogvenster is gesloten.

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 de pagina's binnen het Mijn Account-gedeelte, zoals <https://www.bol.com/nl/rnwy/account/overzicht>, geldt het volgende.

Op de pagina <https://www.bol.com/nl/rnwy/account/overzicht> staat onder het kopje "Cadeaubonnen" een link "Bekijk je overzicht". Uit de directe context valt niet op te maken om wat voor overzicht het gaat (kopjes gelden voor dit criterium niet als context). Een mogelijke oplossing is om de linktekst aan te vullen met de tekst "aan cadeaubonnen". Deze tekst kan eventueel visueel verborgen worden, maar wordt dan wel aan hulpsoftware zoals een schermlezer gecommuniceerd.

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

Voor de hoofdpagina's op het Mijn Account-gedeelte zoals <https://www.bol.com/nl/rnwy/account/overzicht> geldt dat ze allemaal vanaf elke pagina binnen het Mijn Account-gedeelte via een menu bereikbaar zijn. Maar enkele hoofdpagina's, zoals <https://www.bol.com/nl/rnwy/account/voorkeuren>, linken naar pagina's die een niveau dieper zitten, zoals <https://www.bol.com/nl/rnwy/account/account/accountedit> (persoonlijke gegevens). Die zijn niet vanaf elke andere pagina bereikbaar. De zoekfunctie werkt alleen voor artikelen, niet voor pagina's binnen het Mijn Account-gedeelte. Een oplossing zou kunnen zijn om voor het Mijn Account-gedeelte een sitemap te plaatsen. Andere oplossingen zijn ook mogelijk.

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

Op pagina <https://www.bol.com/nl/rnwy/account/voorkeuren> opent de link "Instellingen datagebruik" een dialoogvenster. Hierin staan een paar schuifknoppen. Die hebben allemaal een aria-label gekregen in de trant van "switchInternalTransactionalDescription". Dit is onvoldoende duidelijk. Een mogelijke oplossing is om de schuifknoppen te associëren met de beschrijvende tekst ernaast (zie de bevinding bij 1.3.1). De aria-labels dienen vervolgens verwijderd te worden. Er zijn ook andere oplossingen mogelijk.

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

Op de pagina's binnen het Mijn Account-gedeelte (met uitzondering van <https://www.bol.com/nl/rnwy/account/overzicht>) is een kruimelpad zichtbaar onder de header van de pagina. De eerst link hierin is steeds "Account". Als deze link toetsenbordfocus ontvangt is er in Chrome en Edge geen focusrand zichtbaar. Dit gaat in Firefox wel goed. Als de tweede link toetsenbordfocus ontvangt verschijnt er wel iets van een indicator.

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

Voor de pagina's binnen het Mijn Account-gedeelte, zoals <https://www.bol.com/nl/rnwy/account/overzicht>, geldt het volgende. Bij een breedte van 1280 pixels en 200% zoom opent automatisch een zijpaneel als de zoekbalk toetsenbordfocus krijgt. Dit zijpaneel blijft openstaan als er verder getabd wordt. Dit betekent dat er componenten die focus kunnen ontvangen verborgen blijven achter het zijpaneel. Zie de bevinding bij 3.2.1 voor alle gerelateerde problemen.

Op pagina <https://www.bol.com/nl/account/retourneren/aanmelden> wordt op een breedte van 320 pixels sticky content geplaatst onderaan de pagina met de knop "Artikel retour melden" en de link "Bekijk aangemelde retouren". De links "Bekijk de voorwaarden" en "verzenden en servicekosten" die helemaal onderaan de pagina staan zijn hierdoor niet meer zichtbaar, ook niet als ze focus ontvangen. Zie ook 1.4.10.

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

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

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

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

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

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

Voor de pagina's binnen het Mijn Account-gedeelte, zoals <https://www.bol.com/nl/rnwy/account/overzicht>, geldt het volgende. Bij een breedte van 1280 pixels en 200% zoom opent automatisch een zijpaneel voor spraakgericht zoeken als de zoekbalk toetsenbordfocus krijgt. Dit zorgt voor diverse problemen onder 1.4.1, 1.4.13, 2.4.3, 2.4.7, 2.4.11 en 4.1.2. Een aantal van deze problemen kan opgelost worden door het zijpaneel niet automatisch te laten openen. In elk geval wordt dan aan dit succescriterium voldaan.

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

niveau AA**Succescriterium 3.2.4: Consistente identificatie**

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

Resultaat

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

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

niveau A

Succescriterium 3.3.2: Labels of instructies

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

Resultaat

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

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

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

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

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

Voor de pagina's binnen het Mijn Account-gedeelte, zoals <https://www.bol.com/nl/rnwy/account/overzicht>, geldt het volgende. Bij een breedte van 1280 pixels en 200% zoom opent automatisch een zijpaneel voor spraakgericht zoeken als de zoekbalk toetsenbordfocus krijgt. De knop om dit zijpaneel te sluiten (met het teken "<") heeft geen programmatisch bepaalbare naam. Ook het invoerveld in het zijpaneel heeft geen naam. Het programmatisch geassocieerde label-element is leeg.

Voor de pagina's binnen het Mijn Account-gedeelte, zoals <https://www.bol.com/nl/rnwy/account/overzicht>, geldt het volgende. In de header naast de tekst "Welkom Corrie" staat een afbeelding van een poppetje. Visueel lijkt dit een knop of een link, maar wat hier (toetsenbord)focus ontvangt is een input-element met `type="checkbox"`, een selectievakje met het label "Account Menu". Het aanvinken van het selectievakje opent een menu. Er wordt niet naar hulpsoftware gecommuniceerd wat de status is van het menu (ingeklapt of uitgeklaapt). Los daarvan is het logischer om van het element dat het menu opent een knop te maken, een andere rol dus. Dat is het verwachte element om een menu mee te openen.

Op pagina <https://www.bol.com/nl/account/registreren> staat bij het invoerveld "Postcode" een knop met een visuele weergave van een Nederlandse vlag. Deze knop heeft geen programmatisch bepaalde naam. Het is een button-element waar een span-element in zit met `aria-label="NL"`. Als het aria-label bedoeld is om de knop een naam te geven, moet het op het button-element zelf gezet worden. Wel is het dan beter om "Nederland" voluit te schrijven. Omdat de knop nu een select-element (keuzelijst) maskeert en zelf `role="combobox"` heeft gekregen, zou het nog beter zijn om een label (met visuele tekst) te hebben dat het doel van de keuzelijst duidelijk maakt.

Op pagina <https://www.bol.com/nl/account/retourneren/aanmelden> staan onder het kopje "Vragen over retourneren" meerdere uitklapbare elementen met een vraag en antwoord. Deze elementen hebben niet de juiste rol (bijvoorbeeld "knop") en communiceren geen status (ingevouwen of uitgevouwen) naar hulpsoftware. Hetzelfde probleem speelt op pagina <https://www.bol.com/nl/rnwy/account/facturen/details/3911293650522> onder het kopje "Vragen over betalen en facturen?". Mogelijk komt het op meer plekken voor. Voor een oplossing kan pagina <https://www.bol.com/nl/account/cadeaubonnen/openstaand> als voorbeeld dienen. Hier staat hetzelfde soort elementen en zijn ze wel correct geïmplementeerd. De toetsenbordtoegankelijkheid werkt daar ook (zie 2.1.1).

Op pagina https://www.bol.com/nl/rnwy/account/order_details/4134640877?order_item_id=41346408771000 staat een link "Artikel annuleren". Hiermee wordt een dialoogvenster geopend. Dit dialoogvenster heeft niet de juiste rol (`role="dialog"`) en geen naam. Dit komt op meer plekken voor, waaronder op pagina <https://www.bol.com/nl/rnwy/account/beveiliging> bij de dialoogvensters die geopend worden via de links "Nieuwe locatie en nieuw apparaat" en "Wereldwijd".

Op pagina https://www.bol.com/nl/rnwy/account/order_details/4134640877?order_item_id=41346408771000 als er een bestelling onderweg is, staat bij de afbeelding van het product bezorginformatie. Er is een interactief element met de tekst "Bezorging", waarmee de bezorginformatie open- of dichtgeklapt kan worden. Dit element heeft geen rol (bijvoorbeeld "knop") en geen status (ingeklapt/uitgeklaapt). Dit zorgt ook voor een probleem onder 2.1.1.

Op pagina <https://www.bol.com/nl/rnwy/account/voorkeuren> opent de link "Instellingen datagebruik" een dialoogvenster. Rechtsbovenin staat een kruis om het dialoogvenster te sluiten. Dit element heeft niet de juiste rol (bijvoorbeeld "knop") en heeft ook geen naam (bijvoorbeeld "sluiten").

Op pagina <https://www.bol.com/nl/account/retourneren/retouraanvraag?shopOrderReference=4134640877&orderItem=41346408771000> staan boven de

kop "Waarom stuur je het terug?" twee cirkelvormige knoppen (div-elementen met een `role="button"`). Deze knoppen hebben geen programmatisch bepaalbare naam.

Op pagina <https://www.bol.com/nl/account/retourneren/details/85272703> staat onder de knop "Download je retouretiket" een interactief element "Geen printer?" waarmee extra informatie uitgeklaapt kan worden. Dit element heeft niet de juiste rol (bijvoorbeeld knop) en communiceert geen waarde aan hulpsoftware (ingeklapt of uitgeklaapt).

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 pagina <https://www.bol.com/nl/account/retourneren/retouraanvraag?shopOrderReference=4134640877&orderItem=41346408771000> als in stap 2 een van de radiobuttons wordt geselecteerd ("Inleveren bij pakketpunt" of "In de brievenbus doen"), verschijnt er een lijst met informatie behorend bij de gekozen optie. Deze informatie is niet als statusbericht aangemerkt en wordt hierdoor mogelijk gemist door blinde gebruikers van een screenreader. Het is ook een optie om de informatie van tevoren al zichtbaar te hebben bij de keuzeopties. Hou er dan wel rekening mee dat de informatie programmatisch geassocieerd moet worden aan de keuzeopties.

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/account/registreren>
- <https://www.bol.com/nl/rnwy/account/overzicht>
- <https://login.bol.com/wsp/login>
- https://login.bol.com/wsp/password_forgotten
- <https://www.bol.com/nl/rnwy/account/bestellingen/overzicht>
- <https://www.bol.com/nl/account/retourneren/aanmelden>
- <https://www.bol.com/nl/rnwy/account/voorkeuren>
- <https://www.bol.com/nl/rnwy/account/accountedit>
- <https://www.bol.com/nl/rnwy/account/adressen>
- <https://www.bol.com/nl/rnwy/account/beveiliging>
- <https://www.bol.com/nl/rnwy/account/beveiliging/activiteit>
- <https://www.bol.com/nl/account/cadeaubonnen/openstaand>
- https://www.bol.com/nl/rnwy/account/order_details/4134640877?order_item_id=41346408771000
- <https://www.bol.com/nl/account/retourneren/retouraanvraag?shopOrderReference=4134640877&Item=41346408771000>
- <https://www.bol.com/nl/account/retourneren/details/85272703> (via aanmelden als retour op <https://www.bol.com/nl/account/retourneren/retouraanvraag?shopOrderReference=4134640877&Item=41346408771000>)
- <https://www.bol.com/nl/rnwy/account/facturen/details/3911293650522>