



Hoe toegankelijk zijn Nederlandse webwinkels in 2021?

Onderzoek door [Rian Rietveld](#), specialist
webtoegankelijkheid bij [Level Level](#)

Datum: 29 november 2021

Inhoudsopgave

Hoe toegankelijk zijn Nederlandse webwinkels in 2021?	0
Inhoudsopgave	1
Inleiding	5
Aanleiding van dit onderzoek	6
Om hoeveel bezoekers gaat het?	7
Hoe meten we de toegankelijkheid?	8
Goed om vooraf te melden	9
Testconfiguratie	10
De 18 stappen	11
Puntentelling voor de stappen	12
Puntentelling voor de codekwaliteit	13
Berekening eindscore	14
De resultaten	15
Kan ik bestellen met een toetsenbord en schermlezer?	16
Kan ik om hulp vragen via de website?	17
Score voor de stappen	19
Codekwaliteit per website	20
Eindscore per website	21
Waar wordt de ontoegankelijkheid door veroorzaakt?	22
1. Form over function	22
2. Informatie wordt alleen visueel begrijpelijk weergegeven	22
3. Teksten zijn slecht leesbaar	23
4. Toetsenbordnavigatie werkt niet (goed)	23
5. Fouten in de code	24
6. Ontbreken van een goede kwaliteitscontrole over het gehele traject	24

Aanbevelingen	25
Resultaten per webwinkel	26
Bol.com	26
Problemen per stap bij Bol.com	27
Codekwaliteit Bol.com	30
Reactie van Bol.com	31
Coolblue	33
Problemen per stap bij Coolblue	33
Codekwaliteit Coolblue	37
Reactie van Coolblue	37
Albert Heijn	38
Problemen per stap bij Albert Heijn	38
Codekwaliteit Albert Heijn	41
Reactie van Albert Heijn	41
Zalando	42
Problemen per stap bij Zalando	42
Codekwaliteit Zalando	47
Wehkamp	48
Problemen per stap bij Wehkamp	48
Codekwaliteit Wehkamp	53
Reactie van Wehkamp	53
Amazon	54
Problemen per stap bij Amazon	54
Codekwaliteit Amazon	57
Reactie van Amazon	57
Jumbo	59
Problemen per stap bij Jumbo	60
Codekwaliteit Jumbo	64
Reactie van Jumbo	64

About You	65
Problemen per stap bij About You	65
Codekwaliteit About You	70
Reactie About You	70
De Bijenkorf	71
Problemen per stap bij de Bijenkorf	72
Codekwaliteit de Bijenkorf	76
Reactie van de Bijenkorf	76
H&M	77
Problemen per stap bij H&M	77
Codekwaliteit H&M	79
Reactie van H&M	80
HelloFresh	81
Problemen per stap bij Hello Fresh	81
Codekwaliteit HelloFresh	85
MediaMarkt	86
Problemen per stap bij de MediaMarkt	86
Codekwaliteit MediaMarkt	91
Reactie MediaMarkt	92
De Hema	93
Problemen per stap bij de Hema	95
Codekwaliteit Hema	102
Reactie van de Hema	102
IKEA	102
Problemen per stap bij IKEA	104
Codekwaliteit IKEA	111
Reactie van IKEA	111
Apple	112
Problemen per stap bij Apple	113

Codekwaliteit Apple	114
Bijlage	115
Bijlage 1: Spreadsheet met de berekeningen	115
Bijlage 2: Vakjargon	115
Vragen? Mail of bel ons.	117

Inleiding

Hoe toegankelijk zijn webwinkels in Nederland voor bezoekers met een beperking? Kan iemand die blind is de wekelijkse boodschappen bestellen? Kan iemand die geen muis kan gebruiken een nieuwe winterjas kopen zonder de deur uit te hoeven?

We onderzochten 15 webwinkels uit de Twinkle100 op toegankelijkheid. Vanaf het accepteren van de cookies tot en met het drukken op de knop om te gaan betalen.

Dit rapport beschrijft hoe we hebben getest, bevat een vergelijking tussen de websites en per webwinkel een samenvatting van de bevindingen.

Wij constateerden dat er bij meer dan de helft van de webwinkels helemaal geen of heel moeilijk een bestelling kan worden gedaan door een bezoeker die blind is. En dat er maar bij een paar webshops rekening gehouden wordt met bezoekers met een lichamelijke beperking.

IKEA, Zalando, Jumbo, About You, Hema, de Bijenkorf, Wehkamp en de MediaMarkt hebben nog veel werk te verzetten. Bij deze webwinkels is het totaal onmogelijk om te bestellen als je blind bent. Er zijn ook positieve voorbeelden. Apple en de H&M 'doen' het goed. Maar voor alle websites geldt: er valt nog veel te verbeteren.

Aanleiding van dit onderzoek

In 2022 wordt de nieuwe Europese richtlijn van kracht de [Accessibility of products and services](#), de Directive (EU) 2019/882. Deze richtlijn verplicht onder andere de grote webwinkels om hun diensten toegankelijk te maken voor mensen met een beperking. Vanaf juni 2025 zal dit voor Nederland als wetgeving gaan gelden en ook worden gehandhaafd.

Wij vroegen ons af wat de stand van zaken in Nederland is. Hoe toegankelijk zijn onze webwinkels eigenlijk? Welke webwinkels hebben de komende drie jaar een berg werk te verzetten en welke hebben de toegankelijkheid al op orde?

Het doel van dit onderzoek is om bedrijven bewust te maken van een grote groep bezoekers die het web op een andere manier gebruikt dan met een muis en een paar gezonde ogen.

Toegankelijkheid wordt op slechts enkele opleidingen voor webbouwers onderwezen. Geen aandacht geven aan webtoegankelijkheid is geen onwil van de ontwerpers en ontwikkelaars, maar een gebrek aan kennis. Ook hier willen we graag verandering in brengen.

Om hoeveel bezoekers gaat het?

De groep Nederlanders met een lichamelijke of mentale beperking telt bijna 4 miljoen mensen. (Bron: [Digitaal Toegankelijk](#)). Dit zijn bijvoorbeeld mensen die slechtziend of blind zijn of een motorische beperking hebben, waardoor ze geen muis kunnen gebruiken. Daarnaast zijn er bezoekers die moeite hebben met ingewikkelde interfaces. Zij raken de weg kwijt en geven het op omdat ze de website niet begrijpen.

De groep mensen die het web op een andere manier gebruikt dan de meeste mensen, is een grote doelgroep die vaak afhankelijk is van het web.

Stel: je bent blind en je kunt niet online bestellen. Dan moet je met je boodschappenbriefje naar de supermarkt en daar een medewerker vragen om alles te verzamelen. Dit maakt je afhankelijk van de hulp van een ander. Hoe mooi zou het zijn als een supermarkt een goed werkende website heeft waar de klant vanuit huis kan bestellen en de boodschappen kan laten bezorgen.

Goed werkende webwinkels bieden mensen met een beperking grotere zelfstandigheid en onafhankelijkheid. De mogelijkheid om volwaardig mee te doen met de maatschappij.

Hoe meten we de toegankelijkheid?

Voor dit onderzoek hebben we geen volledige audit op de toegankelijkheid van alle functionaliteiten gedaan, maar hebben we gekozen voor een pragmatische aanpak. Kan iemand die geen muis kan gebruiken, of het scherm niet kan zien, überhaupt een bestelling plaatsen?

Blinde en sommige slechtziende bezoekers gebruiken een schermlezer tezamen met het toetsenbord om de website voorgelezen te krijgen en op de website te navigeren en om deze te kunnen bedienen. Voor dit onderzoek testen we met VoiceOver, de ingebouwde schermlezer voor MacOS.

Bezoekers met een motorische beperking gebruiken vaak alleen het toetsenbord. Of ze gebruiken hulpmiddelen die werken zoals een toetsenbord.

We testen handmatig in stapjes, vanaf het accepteren van de cookies, opzoeken en kiezen van een product, het aanmaken van een account, invullen van bezorggegevens tot en met het drukken op de knop om te gaan betalen. Dit geeft goed weer of een bezoeker met een beperking de webwinkel kan begrijpen en gebruiken.

De betalingssystemen zelf, zoals iDEAL of Paypal hebben we buiten beschouwing gelaten, dit onderzoek gaat puur over de webwinkels. [Betaalsystemen](#) zijn al druk bezig volledig toegankelijk te worden.

Daarnaast beoordelen we de code kwaliteit van alle stappen via de geautomatiseerde tool axe DevTools.

In de Europese Unie gebruiken we de [Web Content Accessibility Guidelines](#) (WCAG), die beschrijven waar een toegankelijke website aan moet voldoen. We vroegen ons af of de code van de website WCAG overtredingen bevat die grote problemen in de bedienbaarheid of begrijpbaarheid van de website veroorzaken.

Zoals bijvoorbeeld knoppen en links zonder naam, plaatjes zonder alternatieve teksten, teksten met een laag kleurcontrast of menu's die alleen uitklappen als je met de muis klikt en niet werken met het toetsenbord.

En als laatste: kan iemand die blind is, of een bezoeker die motorisch beperkt is, om hulp vragen via de website?

Goed om vooraf te melden

Dit onderzoek is een momentopname. We hebben de toegankelijkheid gemeten in de periode van 1 juli tot en met 31 oktober 2021, op de websites, in desktopweergave.

Websites zijn voortdurend in ontwikkeling, het kan dus zijn dat onze meetresultaten afwijken van de huidige stand van zaken.

We hebben alleen de bestelflow getest en melden de blockers om te bestellen. Daarnaast vermelden we wat ons opviel en waar gebruikers moeite mee kunnen hebben bij het bedienen van de website. Alleen het oplossen van de hier gemelde problemen lost niet alle problemen met de toegankelijkheid van de gehele website op.

Testconfiguratie

- **Laptop:** Macbook Pro met MacOS Big Sur 11.4, getest op een scherm breedte van ca. 1370 pixels.
- **VoiceOver:** met Safari 14.1.1 met een scherm breedte van ca. 1370 pixels.
- **Toetsenbord** in
 - Chrome 91.0.4472.114 t/m 95.0.4638.69 (Official Build) (x86_64)
 - Safari Version 14.1.1 t/m 15.0
 - FireFox 90 t/m 94 (64-bits)
- **[Axe DevTools](#):** met axe-core version 4.2.3 t/m 4.3.5, in FireFox, met best practices off.
- **Adblockers** waren uitgeschakeld.

Hulpmiddelen in de browsers tijdens het onderzoek:

- [Focus finder](#) in FireFox
- [Accessibility Insights for Web](#) in Chrome

Wijze van testen met VoiceOver: Eerst de relevante delen van de tekst laten voorlezen en daarna met het toetsenbord de pagina doorlopen om de gewenste functionaliteit te bereiken en te gebruiken.

Informatie over het gebruik van VoiceOver:

- Gebruik VoiceOver: [Appendix A. Commands and Gestures](#)
- [Toetscombinaties en gebaren in Safari op de Mac](#)

De 18 stappen

We hebben 18 stappen gedefinieerd die met elkaar het gehele besteltraject omvatten en namen deze stappen met alleen het toetsenbord en met de schermlezer VoiceOver.

Elke stap beantwoordt een vraag.

Kan ik:

1. cookies accepteren en daarna de website gebruiken;
2. het hoofdmenu gebruiken;
3. de zoekfunctie op de voorpagina gebruiken;
4. het filter bij de zoekresultaten gebruiken;
5. een item kiezen uit de zoekresultaten;
6. een product bekijken: titel, prijs, omschrijving;
7. opties wijzigen/ingeven: bijvoorbeeld kleur, maat, aantal;
8. een artikel in het winkelwagentje stoppen;
9. het winkelwagentje openen en uitlezen wat ik heb besteld;
10. naar bestellen;
11. een account aanmaken;
12. inloggen;
13. een bezorgadres ingeven;
14. een bezorgmoment kiezen;
15. het eindbedrag en de bezorgkosten uitlezen;
16. een wijze van betalen kiezen;
17. de bestelknop drukken om te betalen of te bestellen;
18. om hulp vragen via de website.

Puntentelling voor de stappen

Voor elke stap, voor het toetsenbord en voor VoiceOver gaven we:

- 10 punten voor elke stap die goed uit te voeren is;
- 5 punten als een stap met moeite en puzzelen is te nemen;
- 0 punten als het onmogelijk is de stap te nemen.
- - 10 punten voor het aantal blokkades om te bestellen met VoiceOver.

Totaal zijn er dus 460 punten te verdienen als alles goed werkt.

Alle stappen zijn gemeten, ook de stappen die niet meer bereikbaar waren voor een bezoeker met een fysieke beperking. Als een stap onmogelijk was, namen we die met de muis om daarna verder te testen.

Als een stap niet op de website voorkwam werden er 10 punten toegekend om toch de vergelijking goed te houden. Dit geeft bij HelloFresh een iets vertekend positief beeld omdat daar veel stappen ontbreken.

We hebben alleen de acties om een **bestelling te doen** getest, dus niet het toevoegen aan een verlanglijstje of het invoeren van een kortingscode. Ook het vergelijken van producten of andere functies op de website die niet gerelateerd zijn aan het uitzoeken en bestellen van een product werden niet getest.

Puntentelling voor de codekwaliteit

Daarnaast keken we naar de codekwaliteit van de bezochte pagina's met Axe, een tool die sommige toegankelijkheidseisen automatisch kan testen. We gebruikten de instelling "Best Practices = off", zodat alleen de WCAG-specifieke testen werden gerapporteerd. We keken naar de verschillende soorten fouten.

Axe rapporteerde geautomatiseerd ongeveer 30% van de fouten in de code en problemen in het kleurcontrast van de teksten ten opzichte van de achtergrond.

De website start met 100 punten. Ernstige fouten leveren 10 minpunten op, dit zijn bijvoorbeeld:

- knoppen, links of plaatjes zonder naam of alternatieve tekst, waardoor de blinde bezoeker informatie mist of de navigatie niet meer kan begrijpen;
- formulieren die niet goed voorgelezen worden of te bedienen zijn, waardoor de gebruiker bijvoorbeeld niet kan inloggen of een bezorgadres kan ingeven;
- voldoende kleurcontrast tussen teksten en de achtergrond, waardoor oudere en slechtziende de teksten niet goed kunnen lezen.

Dit zijn allemaal fouten waarbij een bezoeker belangrijke informatie niet kan uitlezen of waarbij een essentiële functionaliteit niet bediend kan worden.

Minder ernstige codefouten leveren 1 minpunt op, zoals bijvoorbeeld:

- het verkeerd gebruik van ARIA;
- dubbele ID's op een pagina;
- verkeerd gebruik of ontbreken van autocomplete;
- verkeerd geneste HTML-elementen.

Berekening eindscore

Totaal te behalen punten aantal:

360 voor de stappen en 100 punten voor de codekwaliteit = 460 punten.

De eindscore is als volgt berekend:

Eindscore = (punten stappen toetsenbord + punten stappen VoiceOver - (aantal maal een "nee" voor VoiceOver *10) + punten codekwaliteit) / 460 * 100%

Bijvoorbeeld voor Ikea:

- punten stappen toetsenbord = 140
- punten stappen voiceover = 125
- punten codekwaliteit = 63
- punten aftrek voor het aantal blokkades met VoiceOver = 2 * 10 = 20

Eindscore = (140 + 125 + 63 - 20) / 460 * 100% = 67%

Alleen de blokkades voor VoiceOver zijn meegenomen in de berekening omdat dit over het algemeen precies hetzelfde probleem is als bij het toetsenbord.

De resultaten

De geteste Nederlandse webwinkels uit de Twinkle100.

- [Apple](#)
- [H&M](#)
- [Coolblue](#)
- [HelloFresh](#)
- [Amazon](#)
- [IKEA](#)
- [Bol.com](#)
- [Zalando](#)
- [Albert Heijn](#)
- [Jumbo](#)
- [About You](#)
- [Hema](#)
- [Wehkamp](#)
- [De Bijenkorf](#)
- [MediaMarkt](#)

We onderzochten 15 grote bedrijven uit de Twinkle100, waarbij het gehele bestelproces rechtstreeks via de website gaat. Daardoor zijn bijvoorbeeld Picnic, de Mirage Retail Group en The Learning Network niet meegenomen.

Geen van de 15 websites heeft een toegankelijkheidsverklaring over de website opgenomen op de website. Alleen [Apple verantwoordt de toegankelijkheid](#) van de producten, niet van de website zelf.

Kan ik bestellen met een toetsenbord en schermlezer?

Bij 7 van de 15 webwinkels is het onmogelijk om te bestellen als je geen muis kunt gebruiken en bij 8 van de 15 webwinkels als je daarnaast ook een schermlezer gebruikt op het moment van testen.

Tabel 1: Kan ik bestellen met een toetsenbord of schermlezer?

Website	Kan ik bestellen met een toetsenbord	Kan ik bestellen met een schermlezer?	Waarom niet, waar stopt de bestelling?
Apple	ja	ja	
H&M	ja	ja	
Coolblue	ja	ja	
HelloFresh	ja	ja	
Amazon	ja	ja	
Ikea	nee	nee	Ik kan geen account aanmaken
Bol.com	ja	ja	
Zalando	nee	nee	Ik kan geen bezorgadres invullen
Albert Heijn	ja	ja	
Jumbo	nee	nee	Ik kan geen bezorgmoment kiezen
About You	nee	nee	Ik kan geen account aanmaken
Hema	nee	nee	Ik kan geen account aanmaken
Wehkamp	nee	nee	Ik kan geen account aanmaken
De Bijenkorf	ja	nee	Ik kan geen account aanmaken met een schermlezer
MediaMarkt	nee	nee	Ik kan geen bezorgmoment kiezen

Kan ik om hulp vragen via de website?

Bij 60% van de websites is het moeilijk om om hulp te vragen via de website. De chatbox werkt niet goed, essentiële informatie zit verstopt onder onbereikbare knopjes of is alleen bereikbaar als je bent ingelogd of goed zoekt.

Bezoekers zouden niet via social media om hulp hoeven te vragen, niet iedereen heeft immers WhatsApp, Facebook of Twitter.

Bezoekers die doof of slechthorend zijn, maar ook verlegen mensen hebben niet veel aan alleen een telefoonnummer. Biedt verschillende mogelijkheden aan op de website, ook als iemand niet is ingelogd. Tenminste via e-mail of een contactformulier en de telefoon.

Tabel 2: Kan ik om hulp vragen via de website?

Website van	Kan ik om hulp vragen via de website?	Problemen
Apple	Ja	
H&M	Ja	
Coolblue	Met moeite	Het telefoonnummer is niet te bereiken en uit te lezen met een toetsenbord
HelloFresh	Nee	Chatbox werkt wel met het toetsenbord, er is alleen geen audio feedback voor screenreaders.
Amazon	Nee	Direct contact over problemen met de website is moeilijk te ontdekken of onmogelijk te bereiken.
IKEA	Met moeite	De chatbox krijgt geen toetsenbordfocus. Het telefoonnummer is moeilijk vindbaar.
Bol.com	Nee	De chatbox is onbereikbaar en is de enige contactmogelijkheid
Zalando	Met moeite	Het contactformulier werkt niet helemaal goed voor een schermlezer

Albert Heijn	Met moeite	Telefoonnummer is moeilijk uit te lezen voor een schermlezer
Jumbo	Ja	
De Bijenkorf	Ja	
About You	Ja	
Hema	Ja	
Wehkamp	Met moeite	Alleen via de telefoon, de chatbox werkt niet voor een schermlezer
MediaMarkt	Met moeite	Er is een telefoonnummer dat alleen via de zoekfunctie te vinden is. Het is niet mogelijk hulp te vragen via een contactformulier. Het is hier verplicht een vestiging of ordernummer te kiezen, wat onlogisch is als je moeite hebt om een bestelling online te doen.

Score voor de stappen

Hoe gemakkelijk zijn de verschillende bestelstappen uit te voeren met toetsenbord en schermlezer?

Tabel 3: score voor de 18 stappen.

Website van	Score stappen (%)
Apple	94
H&M	89
Coolblue	83
HelloFresh	83
Amazon	83
Ikea	74
Bol.com	74
Zalando	72
Albert Heijn	79
Jumbo	72
De Bijenkorf	69
About You	64
Hema	60
Wehkamp	60
MediaMarkt	50

In het hoofdstuk [Resultaten per webwinkel](#) wordt uitgelegd welke stappen goed, met moeite of niet konden worden gezet.

Codekwaliteit per website

Tabel 4: codekwaliteit per website.

Website van	Kwaliteit van de code en design, foutloos = 100%
Apple	64
IKEA	63
H&M	62
Bol.com	48
Hema	48
Zalando	43
Coolblue	39
Jumbo	35
About You	35
HelloFresh	32
Amazon	20
De Bijenkorf	15
Albert Heijn	13
Wehkamp	13
MediaMarkt	3

Alle websites bevatten ernstige fouten in de code.

Opvallend is dat een bezoeker bij Albert Heijn wel een bestelling kan afronden ondanks dat er heel veel aan de code kan worden verbeterd. Dit komt omdat we alle fouten per pagina hebben gemeten, sommige fouten hadden geen betrekking op het bestellen zelf, maar op bijvoorbeeld gerelateerde artikelen, het invoeren van een kortingscode of op het verlanglijstje.

Andersom: de bezoeker kan bij Ikea niet bestellen omdat het account aanmaken hopeloos ingewikkeld is, maar de overall codekwaliteit behoort bij de betere. Soms kan één ernstige fout in een belangrijke stap consequenties hebben voor de rest van het besteltraject. Daarom is testen zo belangrijk.

Eindscore per website

De totaalscore is gebaseerd op:

- hoe makkelijk kan de bezoeker de stappen voltooien;
- de codekwaliteit;
- het kleurcontrast voor teksten.

Tabel 5 : de eindscore per website.

Website	Totaal-score %	Kan ik bestellen met een toetsenbord	Kan ik bestellen met een schermlezer?
Apple	88	ja	ja
H&M	83	ja	ja
Coolblue	72	ja	ja
HelloFresh	70	ja	ja
Amazon	67	ja	ja
IKEA	67	nee	nee
Bol.com	66	ja	ja
Zalando	64	nee	nee
Albert Heijn	63	ja	ja
Jumbo	55	nee	nee
De Bijenkorf	51	nee	nee
About You	49	nee	nee
Hema	46	nee	nee
Wehkamp	43	ja	nee
MediaMarkt	31	nee	nee

Waar wordt de ontoegankelijkheid door veroorzaakt?

De belangrijkste problemen.

In bijlage 2 is een klein overzicht van vakjargon opgenomen om de onvermijdelijke technische termen in dit rapport uit te leggen.

1. Form over function

Functionaliteit te mooi willen maken. Fancy design elementen zoals uitschuif panelen, tooltips en pop-upvensters voor bijvoorbeeld contactinformatie of de inhoud van een winkelwagentje.

Bij het kiezen van een betaalwijze gebruiken veel shops keuzerondjes, gecombineerd met een uitklapoptie eronder voor de betaalopties. Als je dit niet kunt zien, is het vrijwel onmogelijk te begrijpen. Zo kan een blinde bezoeker volkomen missen hoe betalingsinformatie ingevoerd moet worden.

Essentiële informatie, die gewoon als tekst op webpagina kan worden vermeld, staat verstopt en kan niet worden geopend met het toetsenbord.

Een belangrijke regel is: als het heel moeilijk toegankelijk te maken is, is het waarschijnlijk te ingewikkeld van opzet.

De bezoeker wil voornamelijk dat een website makkelijk werkt en dat hij/zij kan bestellen.

2. Informatie wordt alleen visueel begrijpelijk weergegeven

Een blinde bezoeker weet niet wat een knop doet, als die knop alleen een icoontje bevat en geen tekst; dus alleen als 'Knop' wordt voorgelezen. Dat is heel lastig als die knop nou net het winkelwagentje (de Hema) of de bestelknop is (About You).

Bij aanbiedingen staat vaak de adviesprijs doorgestreept en de aanbiedingsprijs daarnaast in het rood. Dat kun je zien. Maar als dit verschil niet ook wordt voorgelezen, weet een blinde bezoeker niet wat de echte prijs is.

Betalen is bij Wehkamp voor een schermlezer gebruiker onmogelijk omdat de afbeeldingen van de verschillende banken met de betaalopties geen alternatieve tekst hebben.

3. Teksten zijn slecht leesbaar

Teksten moeten goed leesbaar zijn. Albert Heijn en Coolblue gebruiken in hun huisstijl blauw, wat geen goede kleur is om voor teksten te gebruiken. De kleur is te licht.

Veel websites maken gebruik van lichtgrijs voor teksten en icoontjes. Veel bezoekers kunnen dit slecht onderscheiden van een witte achtergrond.

4. Toetsenbordnavigatie werkt niet (goed)

toetsenbord gebruikers gebruiken de tabtoets om te navigeren: om van link naar knop naar invulveld te springen. En dan is het fijn als je kunt zien waar je aan het navigeren bent. Dit heet visuele focus. Ontbreekt die, zoals bij de Hema, dan is een website ongelofelijk lastig te begrijpen en te bedienen met een toetsenbord.

Andere veel voorkomende problemen die wij tegenkwamen:

- bij sommige webwinkels moet je met het toetsenbord eerst door de gehele pagina navigeren voordat een pop-up, uitschuifvenster of chatbox bereikt of gesloten kan worden. Hierdoor wordt het gebruik van de website een bewerkelijke en tijdrovende klus;
- submenu items in het hoofdmenu die alleen openen als je er met de muis overheen gaat en niet met een toetsenbord bediend kunnen worden;
- steeds opnieuw van bovenaan de pagina moeten beginnen om met het toetsenbord te navigeren als je een optie van een product kiest.

Het is een heidens karwei om voor elke pagina eerst alle menu-onderdelen en de opties in het filter te moeten doorlopen voordat je bent bij wat je eigenlijk wilt doen.

Bij Wehkamp zit in de carroussel voor de afbeeldingen van een product een toetsenbord-val, de toetsenbord focus blijft in een rondje doorgaan, je kunt gewoon niet meer bij de 'Voeg toe aan het winkelwagentje' knop komen.

5. Fouten in de code

De code van de webpagina's, de HTML, bevat bij alle websites ernstige fouten.

Dit is niet alleen van invloed op de toegankelijkheid, maar ook op de werking en robuustheid van de website. Veel fouten in de code wijst op het ontbreken van een goede kwaliteitscontrole in het gehele ontwikkeltraject.

Opvallend is dat een account aanmaken en de bestelprocedure slechter presteren dan de zoekopties en weergave van de producten zelf.

Veel voorkomende fouten in de code zijn verkeerd geprogrammeerde keuzerondjes, aankruisvakjes en dropdowns die alleen werken met een muis.

6. Ontbreken van een goede kwaliteitscontrole over het gehele traject

Er zijn grote verschillen in de kwaliteit van de toegankelijkheid binnen de verschillende stappen van het besteltraject. Bij Zalando is de webshop zelf redelijk toegankelijk, maar het betaalsysteem helemaal niet.

Bij de kwaliteitscontrole van websites zou van het begin tot aan het eind van het besteltraject minimaal getest moeten worden met een toetsenbord en een schermlezer. Bovendien komt dit de kwaliteit van de code behoorlijk ten goede. En ervaart de programmeur ook hoe het is om 150 keer de tabtoets in te moeten drukken om bij de bestelknop te komen.

Vaak verschilt de kwaliteit van de toegankelijkheid tussen de verschillende componenten en functionaliteit.

Aanbevelingen

Snelle oplossingen:

- toetsenbordgebruik - zorg dat je altijd kunt zien waar je bent als je door een pagina 'tabt', zorg voor een visuele outline;
- kleurcontrast - zorg voor een duidelijk contrast voor alle teksten;
- contactmogelijkheden - biedt tenminste een e-mailadres of een contactformulier aan en bij voorkeur ook een telefoonnummer.

Structurele oplossingen:

- gehele traject/customer journey - focus op het gehele traject en zorg ervoor dat alle stappen toegankelijk zijn;
- kwaliteitscontrole - zorg voor een uniforme kwaliteitscontrole;
- training - webtoegankelijkheid is een expertise. Train het webteam in toegankelijk ontwerpen, bouwen en tekstschrijven.

Verder: Combineer geen opties, zoals het aantal opgeven plus het toevoegen aan het winkelwagentje. Of het kiezen een betaalwijze plus een uitklapoptie voor het opgeven van de bank. Dit is alleen goed te begrijpen als je het scherm kunt zien.

Zorg dat de website eerst toegankelijk wordt gemaakt en doe daarna gebruikerstesten met mensen die hulpmiddelen gebruiken om een website te bedienen. Laat ze de gehele bestelflow doorlopen en leer van hen waar ze vastlopen.

Hoewel juni 2025 nog ver weg lijkt is er nog veel werk aan de winkel om aan de wetgeving te voldoen. Maar waarom wachten op wetgeving als je nu al 4 miljoen Nederlanders een betere ervaring kunt bieden door je webwinkel ook voor deze doelgroep toegankelijk te maken? Dat is niet alleen 'a nice thing to do', het is bovendien commercieel aantrekkelijk om ook deze doelgroep goed te bedienen!

Resultaten per webwinkel

De volgorde van de resultaten is de volgorde van datum van testen.

Bij de resultaten is ook de datum van de test vermeld. Soms is een hertest in een later stadium gedaan om een betere vergelijking te kunnen maken met de andere webwinkels of om resultaten te controleren.

Bol.com

URL voorpagina: <https://www.bol.com/nl/nl/>

Datum van testen: 15 juli – 21 juli 2021

Er is aandacht aan webtoegankelijkheid besteed, maar de website is niet goed getest met het toetsenbord alleen of met een schermlezer. Daardoor is sommige functionaliteit moeilijk of zelfs onmogelijk, zoals contact opnemen met de klantenservice.

De grootste problemen die wij tegenkwamen:

- de chatbox Billie werkt niet met het toetsenbord of een schermlezer. Omdat er geen andere manier aangeboden wordt op de website om hulp te vragen, heeft de bezoeker een probleem;
- het is niet mogelijk een zakelijk account aan te maken met een toetsenbord of schermlezer;
- de prijs wordt niet goed voorgelezen bij de producten, de volgorde van de cijfers klopt niet en er wordt niet voorgelezen dat het de prijs betreft;
- kleurcontrast van het groen en rood en sommige grijze tekst is te laag ten opzichte van de witte achtergrond;
- de gebruiksvriendelijkheid voor toetsenbord gebruikers is niet goed. Er moet door teveel informatie worden heengetapt om de belangrijke functies te bereiken.

Problemen per stap bij Bol.com

Stap 1: kan ik cookies accepteren, en daarna de website gebruiken:

De cookiebanner krijgt toetsenbordfocus. Maar bij vooruit tabben blijft de focus hangen op de knop 'weigeren'. Bij terug tabben (shift-tab) sla je de link 'cookiebeleid' over en tab je uit het venster terug naar de statusbalk van de browser. Bij vooruit tabben slaat de link 'cookiebeleid' weer over en gaat de focus naar Accepteren.

Hierdoor is het moeilijk voor een toetsenbord-gebruiker om de cookiebeleid link te selecteren als men er voorbij is getabt. De link in cookiebeleid is niet onderstreept, dit is lastig voor bezoekers die kleurenblind zijn.

Stap 2. kan ik het hoofdmenu gebruiken:

Het submenu is niet te openen met een toetsenbord.

Stap 4. kan ik het filter bij de zoekresultaten gebruiken:

Het filter kan niet gemakkelijk worden bereikt via navigatie of skiplink, koppen of links, er is geen kopje 'filter'. Omdat het filter onderaan de code van de pagina staat zal het waarschijnlijk niet worden ontdekt door een schermlezer gebruiker. Het filter zelf werkt goed, de focus wordt echter na het kiezen boven de gerelateerde categorie geplaatst, wat aanvinken een heel karwij maakt.

Stap 6. kan ik een product bekijken: titel, prijs, omschrijving:

De prijs wordt niet in de goede volgorde voorgelezen: 9,80 wordt voorgelezen als 'negen tachtig komma'. Dit komt omdat de volgorde van de elementen in de code anders is dan de visuele volgorde.

1.064 resultaten
Sortering: Relevantie



Merkloos
Digitale Precisie Keukenweegschaal - Tot 5000 gram (5kg) - RVS
RVS
★★★★★ (310)
Let op! Er zit een blauwgroen folie op de bovenkant ter bescherming. Verwijder deze alvorens je het product... [Meer](#)

9,80

Of bespaar 15% als je er 15 koopt

Op voorraad

Voor 16:00 uur besteld, morgen in huis

Verkoop door De Weegschalen Expert

[Wat je kan verwachten](#)

+ Bekijk en bestel

☐ Vergelijk

Bol.com: Weergave van een productpagina

Stap 8. kan ik een artikel in het winkelwagentje stoppen:

Om een item in de winkelwagen te stoppen moet je eerst door alle content en reviews tabben. Het modal 'Het artikel is toegevoegd aan je winkelwagen' krijgt geen toetsenbordfocus. Dus men kan niet meteen verder. De winkelwagen is wel te bereiken via het menu bovenin.

Voor een schermlezer: De 'in Winkelwagen' knop komt vele malen voor. Niet alleen voor het product, maar ook voor de gerelateerde producten. Met VoiceOver is niet te onderscheiden wat je in het winkelwagentje stopt als je het kiest. Druk je op de knop, dan is er ook geen auditieve bevestiging van wat je in het winkelwagentje hebt gestopt.



Bol.com: Weergave van een knoppenlijst in VoiceOver op de productpagina

Stap 9. kan ik het winkelwagentje openen en uitlezen wat ik heb besteld:

De knop 'bestellen' heeft een `tabindex="1"`. Dit betekent dat deze als eerste focus krijgt. Daarna springt de focus naar de skiplink . Dit is onverwacht. Als een besteller op de normale manier door het formulier heen tabt lijkt het nu net alsof de 'bestellen' knop wordt overgeslagen.

Stap 11. kan ik een account aanmaken:

Bij het aanmaken van een account is veel van de extra informatie in het aanmeldformulier niet goed beschikbaar voor schermlezers, omdat deze niet is gekoppeld aan de invoervelden en daardoor niet samen worden voorgelezen.

Stap 13. kan ik een bezorgadres ingeven:

Voor wijzigingen van het bezorgadres opent een modal. Dit modal krijgt pas aan het einde van de pagina de toetsenbordfocus, als je de achterliggende links buiten het modal door 'tabt'.

Voor een schermlezer is het niet duidelijk dat er een modal tevoorschijn komt en wat je op dat moment kunt invullen. Via de formulier lijst in de web rotor zou het eventueel kunnen, maar dit vergt wel een erg grote inspanning en zoektocht van de gebruiker.

Stap 16. kan ik een wijze van betalen kiezen:

Als je eenmaal voor een betalingswijze kiest is het lastig om met een schermlezer te begrijpen hoe van betaalmethode te wisselen.

Stap 18. kan ik om hulp vragen:

Het is onmogelijk contact op te nemen via de website voor toetsenbord- en schermlezer gebruikers, omdat de chatbot Billie niet toegankelijk is.

Codekwaliteit Bol.com

Totaal 45 van de 100 punten.

De ernstigste fouten die wij tegenkwamen:

- onvoldoende kleurcontrast voor sommige teksten;
- select elementen zonder toegankelijke naam;
- knoppen zonder toegankelijke naam;
- links zonder toegankelijke naam;
- afbeeldingen zonder alternatieve tekst.

Reactie van Bol.com

Herkennen jullie je in deze beoordeling?

Bij bol.com vinden we toegankelijkheid belangrijk en we werken er hard aan om dit voor zoveel mogelijk mensen mogelijk te maken. We zijn op de hoogte van het probleem met de Billie chatbot en dat sommige teksten te weinig kleurcontrast hebben. We zijn bezig ons kleurpalet te verbeteren maar passen ook teksten aan om aan de minimale contrasten te voldoen. Dit is een doorgaand proces. Deze bevindingen zijn doorgegeven aan de teams die ervoor verantwoordelijk zijn, zij zullen hier verder in duiken op zoek naar oplossingen.

Wat is jullie visie wat betreft toegankelijkheid?

Onze ambitie is om “de winkel van ons allemaal” te zijn, dus wij willen er ook zijn voor iedereen die tijdelijk of permanent moeite heeft met het lezen, begrijpen of gebruiken van onze website en app. Daarnaast geloven wij erin dat een toegankelijke webshop een betere ervaring biedt voor al onze klanten.

Staan er verbeteringen op de planning? Zo ja, wat zijn die en wanneer? Zo nee, waarom niet?

Wij werken continu aan het verbeteren van onze gebruikservaring en toegankelijkheid is de afgelopen 2 jaar een steeds belangrijker geworden bij de ontwerpkeuzes die we maken en de code die we schrijven. Met regelmaat werken we samen met externen om de toegankelijk van onze winkel te verbeteren.

Zo hebben we bijvoorbeeld in 2020 onze check-out herbouwd met digitale toegankelijkheid als een van de belangrijkste uitgangspunten. In dit traject hebben we samen gewerkt met experts aan de check-out. Ons design-system team is dit jaar gestart met het ontwerpen, bouwen en standaardiseren van onze UI componenten volgens de WCAG 2.1 richtlijnen. Het komende jaar verwachten we daarom veel verbetering te zien op dit vlak. Ook wordt onze chatbot Billie naar het leesniveau ‘B1’ niveau gebracht.

We starten bij aanvang van het nieuwe jaar met een aantal kennisdeling sessies op dit onderwerp om de bewustwording te vergroten. Daarnaast zijn we aan het onderzoeken welke processen en tools we kunnen inzetten om onze designers en engineers hier in hun dagelijks werk bij te helpen. We denken hierbij onder andere aan het uitnodigen van mensen met een beperking bij onze

gebruiksonderzoeken en tools die helpen met het checken op WCAG-richtlijnen bij de implementatie van nieuwe features.

Denken jullie de toegankelijkheid op orde te hebben wanneer de nieuwe regelgeving ingaat in 2025?

Zie de antwoorden op bovenstaande, we doen er alles aan om zo snel mogelijk al de verbeteringen door te voeren.

Coolblue

URL voorpagina: <https://www.coolblue.nl/>

Datum van testen: 21-26 Juli 2021

Er is duidelijk aandacht besteed aan webtoegankelijkheid en codekwaliteit. De toetsenbord toegankelijkheid werkt redelijk goed.

De formulieren voor het aanmaken van een account en het bestellen zijn echter een stuk minder toegankelijk. Bestellen lukt wel, maar het is soms een tijdrovende puzzel.

De grootste problemen die wij tegenkwamen:

- het is met een toetsenbord onmogelijk een optie te kiezen bij een product (bijvoorbeeld de maat van het product);
- de toegankelijkheid voor schermlezers is niet goed genoeg. Informatie ontbreekt of wordt niet goed voorgelezen. De website is waarschijnlijk niet goed doorgetest met gebruik van een schermlezer;
- de blauwe kleur van Coolblue is te licht om voor normale tekst te gebruiken tegen een witte achtergrond;
- de toetsenbordfocus en gebruiksvriendelijkheid voor pop-up modals en tooltips kunnen verbeterd worden.

Problemen per stap bij Coolblue

Stap 3. kan ik de zoekfunctie op de voorpagina gebruiken:

De knop met het bestelwagentje, om een product direct toe te voegen, wordt alleen voorgelezen als 'knop'. En is daarmee dus niet te onderscheiden van andere knoppen zonder naam. De link naar het product zelf wordt wel goed voorgelezen.



Coolblue: Weergave van een knoppenlijst in VoiceOver op de zoekresultatenpagina.

Stap 7. kan ik opties wijzigen/ingeven: kleur, maat, aantal:

De maat is niet te wijzigen met enkel een toetsenbord, omdat de keuze voor de maat geen toetsenbordfocus krijgt.

Stap 11. kan ik een account aanmaken:

Het inlogformulier is goed, de formulieren voor het aanmaken van een nieuw account kunnen beter.

Toetsenbord: Bij versturen van foutmeldingen blijft de toetsenbordfocus op de 'doorgaan' knop staan. in plaats van weer naar bovenaan in het formulier te gaan. De lijst met foutmeldingen staat helemaal onderaan het formulier. Dit is verwarrend en onverwacht, je zou deze lijst boven het formulier verwachten.

De tooltips bij de invoervelden krijgen geen toetsenbordfocus en zijn dus niet uit te lezen.

VoiceOver: De toetsenbordfocus gaat meteen naar het eerste formulierelement, waardoor de blinde bezoeker in eerste instantie alle bovenstaande informatie mist. De beschrijvingen bij de velden (zoals bijvoorbeeld veiligheid van een wachtwoord) worden niet voorgelezen.

Er wordt niet uitgesproken dat er foutmeldingen zijn na het versturen van het formulier.

The screenshot shows a web form titled "Account aanmaken" (Create account). It contains three input fields: "E-mailadres", "Wachtwoord", and "Wachtwoord bevestigen". Each field has a red border and a red error message below it: "Er is geen e-mailadres ingevuld.", "Er is geen wachtwoord ingevuld.", and "Er is geen bevestigingswachtwoord ingevuld." respectively. The "Wachtwoord" and "Wachtwoord bevestigen" fields also have a "Toon" (Show) button. Below the input fields are two checkboxes: "Ja, ik wil per e-mail aanbiedingen en tips op basis van mijn aankopen" and "Ja, ik wil de Coolblue-nieuwsbrief". At the bottom, there is a green button labeled "Account aanmaken" and a link "Heb je al een account? Inloggen dan maar.".

Account aanmaken

E-mailadres

Er is geen e-mailadres ingevuld.

Wachtwoord

Minimaal 8 karakters [Toon](#)

Er is geen wachtwoord ingevuld.

Wachtwoord bevestigen

[Toon](#)

Er is geen bevestigingswachtwoord ingevuld.

☐ Ja, ik wil per e-mail aanbiedingen en tips op basis van mijn aankopen

☐ Ja, ik wil de Coolblue-nieuwsbrief

Een paar velden zijn niet goed ingevuld.

[Er is geen e-mailadres ingevuld.](#)

[Er is geen wachtwoord ingevuld.](#)

[Er is geen bevestigingswachtwoord ingevuld.](#)

Account aanmaken

Heb je al een account? [Inloggen](#) dan maar.

Coolblue: Weergave van de foutmeldingen bij het account-aanmaken formulier.

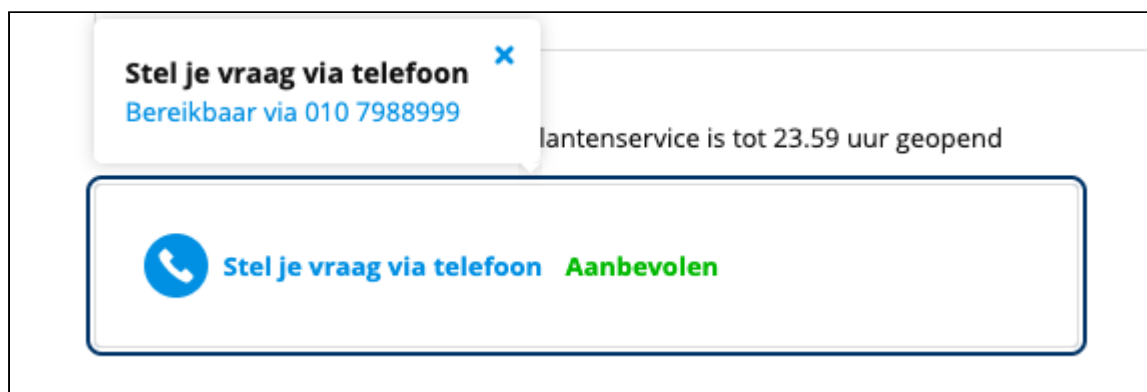
Stap 14. kan ik een bezorgmoment kiezen:

De toetsenbordnavigatie bij de pagina bezorging en betaalwijze is lastig. Er zijn keuzerondjes binnen keuzerondjes, waardoor het onlogisch wisselen is van een tabtoets naar de pijltjestoetsen. Het vergt wat uitproberen en trial-and-error om de opties goed te krijgen.

Stap 18. kan ik om hulp vragen:

De link naar de klantenservice opent een menu aan de linkerkant. De veelgestelde vragen krijgen geen visuele toetsenbordfocus, dus bij het tabben door de vragen is het maar gokken waar je bent. Openen van een vraag kan met de spatiebalk, het zijn keuzevakjes gestyled als knoppen. Dat is verwarrend.

Op de pagina klantenservice zelf is veel informatie beschikbaar, er zijn veel verschillende manieren van contact opnemen, de informatie over het telefoonnummer is niet te openen en uit te lezen met een toetsenbord.



Coolblue: Weergave van het met de muis uitklappen van het telefoonnummer.

Codekwaliteit Coolblue

Totaal 39 van de 100 punten.

De ernstigste fouten die wij tegenkwamen:

- onvoldoende kleurcontrast voor sommige teksten;
- geneste interactieve elementen;
- knoppen zonder toegankelijke naam;
- links zonder toegankelijke naam;
- formulervelden zonder gekoppelde labels;
- formulervelden met dubbele labels.

Reactie van Coolblue

We brengen continu verbeteringen toe aan onze website, ook op het gebied van toegankelijkheid. We gaan deze input zeker meenemen!

Albert Heijn

URL voorpagina: <https://www.ah.nl/>

Datum van testen: 26-28 Juli 2021, herkeuring op 13 september 2021

Er is enige aandacht besteed aan de toegankelijkheid van de website en bij het bestelproces.

De grootste problemen die wij tegenkwamen:

- kleurcontrast. De AH huisstijl kleur blauw heeft een te laag contrast ten opzichte van een witte achtergronden;
- het menu geeft een onlogische tabvolgorde en het submenu onder de inlogknop is onbereikbaar;
- niet alles wordt duidelijk voorgelezen voor schermlezers er is weinig feedback over wat er precies gebeurt;
- de combinatie aantal ingeven en toevoegen aan de winkelwagen in een component is moeilijk te begrijpen voor blinde gebruikers.

Problemen per stap bij Albert Heijn

Stap 1: kan ik cookies accepteren, en daarna de website gebruiken:

Het cookie modal krijgt pas focus als je het menu doorgetabt bent. Na verder tabben valt de focus uit het modal en tab je weer door op de website erachter.

Het vervolg modal voor de cookie instellingen krijgt pas focus als je de gehele pagina bent doorgetabt met het toetsenbord.

Het is niet mogelijk met het toetsenbord een keuze te maken bij de opties van de cookie instellingen wijzigen.

Rechtstreeks accepteren in het eerste modal werkt wel.

Stap 2. kan ik het hoofdmenu gebruiken:

De toetsenbord volgorde is niet hetzelfde als de visuele volgorde. Submenu onder 'inloggen/mijn profiel' klap niet open op toetsenbordfocus.

Voor een schermlezer: Het submenu onder 'inloggen/mijn profiel' is onbereikbaar en het winkelwagentje wordt voorgelezen met alleen de totaalprijs.

Stap 4. kan ik het filter bij de zoekresultaten gebruiken:

Het filter aan de zijkant is te gebruiken en wordt goed voorgelezen maar de sorteeroptie mist een gekoppeld label.

Stap 7. kan ik opties wijzigen/ingeven: kleur, maat, aantal:

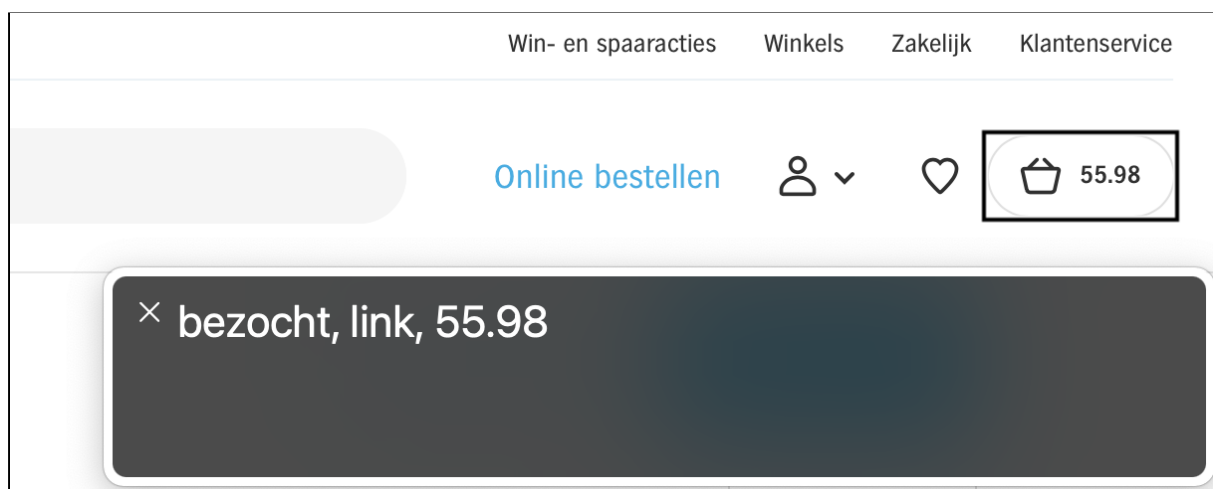
De automatische aanpassing van het aantal is wat verwarrend, moet je nu wel of niet op het plusje drukken. Er is geen feedback of een item aan het winkelwagentje is toegevoegd. Het is een puzzeltje als je niet kunt zien. De combinatie van het aantal ingeven en toevoegen aan het winkelmandje is verwarrend voor als je niet ziet wat er gebeurt.

Stap 8. kan ik een artikel in het winkelwagentje stoppen

Er wordt niet gemeld wanneer een product is toegevoegd aan de winkelwagen. De knop 'Voeg toe' wordt voorgelezen als alleen 'Plus'. Dit is onvoldoende informatie om te weten dat je met deze knop een product kunt toevoegen. De zichtbare tekst is 'Voeg toe', dat is veel duidelijker.

Stap 9. kan ik het winkelwagentje openen en uitlezen wat ik heb besteld:

De link naar het winkelwagentje wordt alleen voorgelezen als het totaalbedrag; nergens in de link of knoppenlijst komt het woord 'winkelwagentje' voor. Het is onduidelijk en gokken. Via Online bestellen kan de bezoeker wel verder het bestelproces in.



Albert Heijn: Weergave hoe VoiceOver de link naar het winkelwagentje uitspreekt: link, 55.98

Stap 12. kan ik inloggen:

Foutmeldingen in het formulier worden niet voorgelezen.

Stap 13. kan ik een bezorgadres ingeven:

Bij de postcodecheck wordt niet voorgelezen welke velden verplicht zijn om in te vullen en de zichtbare foutmeldingen worden niet voorgelezen.

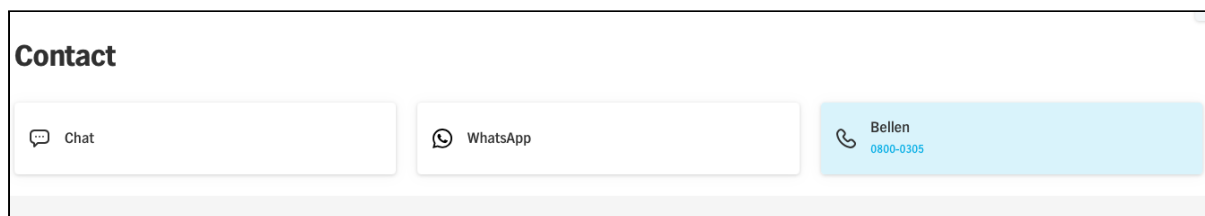
Stap 14. kan ik een bezorgmoment kiezen:

De knopen met de bezorgdagen krijgen geen visuele focus, dus het is tellen waar je bent en welke knop je moet hebben. De tijden krijgen wel visuele focus. Bij het kiezen van het bezorgmoment wordt het formulier automatisch verstuurd. Dit kan verwarrend zijn als je niet kunt zien.

Stap 18. kan ik om hulp vragen:

Onder het kopje Contact op de pagina klantenservice staan 3 opties: Chat, WhatsApp en bellen. Deze knoppen krijgen geen visuele focus.

De chatbox werkt met het toetsenbord, ook kunnen WhatsApp en de optie om het telefoonnummer te bekijken gebruikt worden. De grootte van het telefoonnummer is erg klein en kleur van het telefoonnummer is wel heel erg licht.



Albert Heijn: Weergave van het telefoonnummer.

Voor een schermlezer: Omdat het telefoonnummer in eerste instantie verborgen is, is het moeilijk te ontdekken wat het telefoonnummer is.

De knop voor het telefoonnummer kan worden aangeklikt, maar er wordt niet voorgelezen. Het telefoonnummer kan alleen worden uitgelezen als je de focus van de knop haalt en er weer opzet. Dit maakt het wel erg lastig om het telefoonnummer uit te lezen.

De chatbox leest geen vragen en antwoorden voor en is dus niet te gebruiken voor een blinde bezoeker. Alleen als de bezoeker WhatsApp kan gebruiken is contact makkelijk.

Codekwaliteit Albert Heijn

Totaal 13 van de 100 punten.

De ernstigste fouten die wij tegenkwamen:

- knoppen zonder toegankelijke naam;
- links zonder toegankelijke naam;
- select elementen zonder toegankelijke naam;
- afbeeldingen zonder alternatieve tekst;
- onvoldoende kleurcontrast voor sommige teksten;
- geneste interactieve elementen;
- formulervelden zonder gekoppelde labels;
- ARIA formulervelden zonder toegankelijke naam.

Reactie van Albert Heijn

Wij vinden het belangrijk dat iedereen zonder obstakels gebruik kan maken van onze website. De gebruiksvriendelijkheid van onze site, waaronder een goede toegankelijkheid voor iedereen, heeft onze aandacht en is een continu proces. We nemen de bevindingen van het onderzoek dan ook mee als onderdeel van dit continue verbeterproces.

Voor wat betreft jouw laatste vraag: wij zullen voldoen aan de nieuwe regelgeving.

Zalando

URL voorpagina: <https://www.zalando.nl/>

Datum van testen: 28 Juli 2021

De toegankelijkheid van de website lijkt wel in tweeën gedeeld.

Er is veel aandacht besteed aan toegankelijkheid in de webshop zelf. Het kleurcontrast van de tekst en de toetsenbord toegankelijkheid zijn over het algemeen goed. Er is aan schermlezer gebruikers gedacht, door het geven van extra informatie en context, al is dit niet overal op de juiste manier gedaan.

De functionaliteit om een account aan te maken en het ingeven van de informatie voor de bestelling geven veel problemen. Dit komt hoofdzakelijk door het verkeerd gebruik van HTML elementen, niet benoemen van aanklikbare afbeeldingen en het ontbreken van feedback voor schermlezers. Geen adres kunnen ingeven via het toetsenbord alleen, is de blocker om verder een betaling af te handelen.

De grootste problemen die wij tegenkwamen:

- de skiplink werkt niet overal consequent;
- het is soms puzzelen hoe een control werkt, omdat de visuele presentatie niet overeenkomt met het verwachte gedrag;
- er is er niet overal een duidelijk toetsenbordfocus ;
- de bestelflow is ontoegankelijk voor toetsenbord gebruikers en schermlezers omdat er geen bezorgadres kan worden ingegeven.

Problemen per stap bij Zalando

Stap 1: kan ik cookies accepteren, en daarna de website gebruiken:

De links hebben geen visuele focus. De knoppen 'Voorkeuren instellen' en 'OK'

zijn niet te bereiken met het toetsenbord. Na de link privacybeleid springt de focus weer naar de bovenkant van de banner.

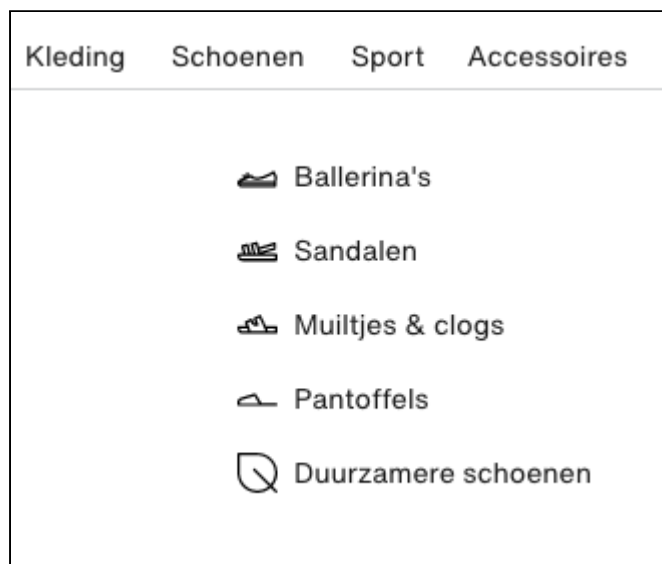
Met VoiceOver zijn de knoppen 'Voorkeuren instellen' en 'OK' echter wel te bereiken. Er wordt veel dubbel voorgelezen.

Stap 2. kan ik het hoofdmenu gebruiken:

Het is onverwacht dat je met de pijltjestoetsen het submenu moet doorlopen.

VoiceOver: Er wordt niet uitgesproken dat er submenu onderdelen zijn.

Bij het eerste item van een submenu wordt alleen de titel van het SVG-plaatje (het icoontje) voorgelezen op focus. Met de pijltjestoetsen is het submenu verder uit te lezen. Dit is onverwacht gedrag. Je zou verwachten met de tabtoets door de links te kunnen gaan.



Zalando: Weergave van het submenu, elk item heeft een icoontje dat voorgelezen wordt in plaats van het submenu-item.

Stap 4. kan ik het filter bij de zoekresultaten gebruiken:

De zogenaamde skiplink naar de hoofdinhoud werkt hier niet. Dit betekent dat men alle links boven en van het menu weer door moet tabben.

Gebruik van het filter 'Sorteren' werkt niet goed met het toetsenbord, je kunt een select openklappen maar daarna niet binnen de opties een keuze maken. De overige selecties, voor bijvoorbeeld de maat, kun je wel gebruiken en doortabben. Na doortabben zonder kiezen gaat de focus terug naar de bovenkant van de pagina zonder dat men wat gekozen heeft. Omdat het niet altijd duidelijk is of het een keuzerondje of een aankruisvak betreft, is het soms puzzelen wat je hebt

geselecteerd en hoe een select werkt.

Stap 5. kan ik een item kiezen uit de zoekresultaten:

De prijs van een product is wel te zien, maar wordt niet voorgelezen. Dat is toch wel belangrijke informatie bij het maken van een keuze.

Stap 6. kan ik een product bekijken: titel, prijs, omschrijving:

Er is geen onderscheid tussen de sales prijs en de oude prijs. Er worden twee prijzen achter elkaar voorgelezen.



Zalando: Weergave van de prijs, de eerste in rood, de prijs ernaast doorgestreept.

Stap 7. kan ik opties wijzigen/ingeven: kleur, maat, aantal:

De selectie voor de maat ziet eruit als een dropdown select, maar het zijn keuzerondjes. Bij de keuze voor een andere kleur springt de toetsenbordfocus weer naar de bovenkant van de pagina. Dit is verwarrend bij de bediening met toetsenbord. De keuze voor de maat heeft geen gekoppeld label.

Stap 8. kan ik een artikel in het winkelwagentje stoppen:

Na klikken op de knop 'Bestel Nu' is er is geen feedback over dat het item in het mandje c.q. winkelwagentje is gestopt.

Stap 11 en 12. kan ik een account aanmaken en inloggen:

De toetsenbordfocus gaat direct naar het eerste invulveld. Er is nergens aangegeven wat verplichte velden zijn en foutmeldingen worden niet uitgesproken.

Stap 13. kan ik een bezorgadres ingeven:

Bij het invullen van het adres lopen de toetsenbord- en schermlezer gebruiker vast. De manier van een adres opgeven kan niet worden gedaan met het toetsenbord. Het is onmogelijk om na het invullen van de postcode een adres te

selecteren. De link 'Om uw adres handmatig toe te voegen, klik hier' werkt niet met het toetsenbord.

Adres toevoegen

Mevrouw

Meneer

Voornaam*

Johanna

Achternaam*

van Egmond

Postcode*

3024 BN

ZOEK ADRES

Kies je adres

Willem Buytewechstraat, Rotterdam 3024 BN

Nederland

Om uw adres handmatig in te vullen, klik hier

*Verplicht veld

VOLGENDE

Zalando: Weergave van het invullen van een bezorgadres, "Kies je adres" kan niet bereikt worden met het toetsenbord.

Stap 14. kan ik een bezorgmoment kiezen:

De keuzerondjes om een verzendmethode c.q. bezorgmoment te kiezen krijgen geen visuele focus.

Stap 16. kan ik een wijze van betalen kiezen:

De wijze van combineren van een keuzerondje met extra informatie onder het keuzerondje is lastig te begrijpen en te bedienen als je deze constructie niet kunt zien.

Stap 18. kan ik om hulp vragen:

In het contactformulier wordt de vraag bij de keuzerondje 'Ga je vraag over een geplaatste bestelling' niet voorgelezen. Bij de foutmeldingen wordt niet goed voorgelezen welke velden niet goed zijn ingevuld.

Codekwaliteit Zalando

Totaal 43 van de 100 punten.

De ernstigste fouten die wij tegenkwamen:

- onvoldoende kleurcontrast voor sommige teksten;
- SVG elementen zonder alternatieve tekst;
- knoppen zonder toegankelijke naam;
- frames zonder toegankelijke naam;
- formulervelden zonder gekoppelde labels.

Wehkamp

URL voorpagina: <https://www.wehkamp.nl/>

Datum van testen: 2 augustus 2021, hertest op 8 september

De kwaliteit van de webtoegankelijkheid wisselt sterk per stap. Maar over het algemeen blijkt dat er niet wordt getest met een toetsenbord of schermlezer. Het is voor een toetsenbord- of schermlezer gebruiker onmogelijk om een account aan te maken.

Opvallend is dat een schermlezer gebruiker een iets betere ervaring heeft dan een toetsenbord gebruiker. Dit komt hoofdzakelijk omdat je met een schermlezer op meerdere manieren kunt navigeren en daardoor delen kunt overslaan. Ook is het ontbreken van een visuele focus voor een schermlezer geen probleem.

De grootste problemen die wij tegenkwamen:

- bij veel componenten ontbreekt de visuele focus;
- de productpagina bevat een toetsenbord-val bij de afbeeldingen-carroussel, waardoor de toetsenbord gebruiker niet bij de optie kan komen om een product in het winkelwagentje te stoppen;
- het is onmogelijk een account aan te maken met alleen het toetsenbord of schermlezer;
- veel functionaliteit werkt wel met een muis, maar niet met een toetsenbord. Dit blokkeert ook schermlezer gebruikers om in te loggen en te bestellen.

Problemen per stap bij Wehkamp

Stap 1: kan ik cookies accepteren, en daarna de website gebruiken:

Er is geen zichtbare toetsenbordfocus, wat het navigeren moeilijk maakt. Het is niet duidelijk wanneer het cookie modal focus krijgt. Als de snel link 'Navigatie overslaan' niet wordt gebruikt kom je in een toetsenbord val terecht. Je kunt niet meer uit de navigatie-loop komen.

Met een hulpmiddel om de focus wel te zien blijkt dat het modal na het hoofdmenu focus krijgt. De links accepteren, weigeren en cookieverklaring staan

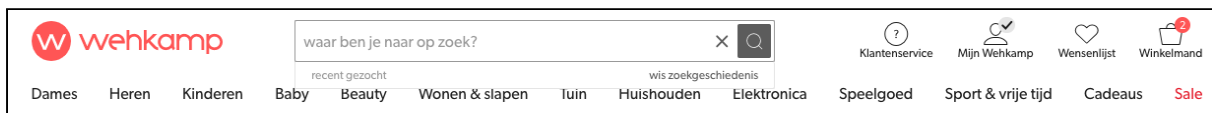
in lichtgrijs op een witte achtergrond en zijn moeilijk te lezen. De knop 'Alles accepteren' kan gekozen worden. Al met al een hele puzzel.

Stap 2. kan ik het hoofdmenu gebruiken:

Er is gedeeltelijk geen visuele focus en de submenu's klappen niet uit bij toetsenbordfocus.

Stap 3. kan ik de zoekfunctie op de voorpagina gebruiken

Je kunt met het toetsenbord de zoekfunctie bereiken. Ook suggesties zijn te selecteren. Wat onverwacht is, is dat het lijkt alsof de loep een verzendknop is, maar er is geen verzend knop. Omdat de visuele focus ontbreekt, ga je dan ongewild naar de klantenservice pagina.



Wehkamp: Weergave van het hoofdmenu met de zoekfunctie uitgeklapt.

Stap 4. kan ik het filter bij de zoekresultaten gebruiken:

Door het ontbreken van de visuele focus is het een hele puzzel om bij het filter de juiste opties voor de maat, kleur en mouwlengte te kiezen. Het is jammer dat er geen speciale skiplink is om meteen het filter over te slaan en naar de resultaten te springen.

VoiceOver: Er is een kopje 'filters', zodat je daar meteen kunt starten met lezen, dat is fijn. De filters worden niet goed voorgelezen. Soms is de relatie tot wat je kiest weg. Dan worden alleen de keuzes voorgelezen en niet wat je kiest (bijvoorbeeld herenmaten).

Stap 5. kan ik een item kiezen uit de zoekresultaten:

De afbeeldingen en naam van een product krijgen visuele focus. Wel moet je eerst het gehele filter doortabben. En omdat het filter geen visuele focus krijgt is het een heel karwei om bij de product links te komen.

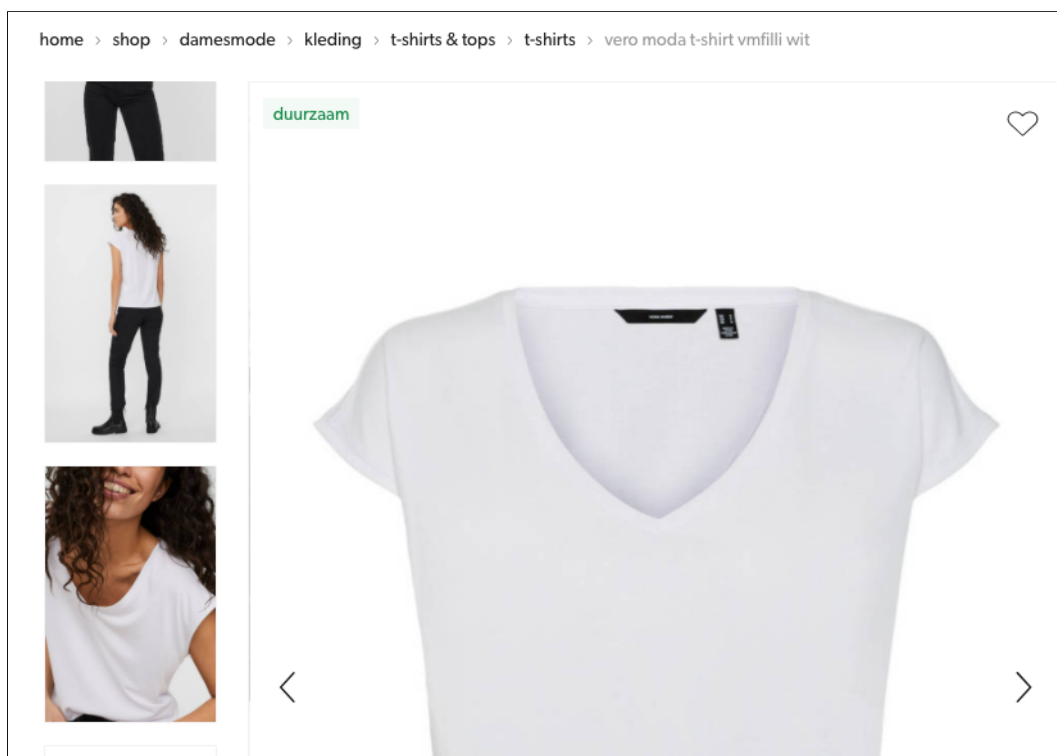
VoiceOver: met wat zoeken in de links- en koppenlijst zijn de producten te bereiken. Wat was het fijn geweest als er een duidelijk kopje boven de producten had gestaan.

Stap 6. kan ik een product bekijken: titel, prijs, omschrijving:

Er is voor een schermlezer geen onderscheid tussen het uitspreken van de prijs en de kortingsprijs.

Stap 7. kan ik opties wijzigen/ingeven: kleur, maat, aantal:

De carroussel voor de afbeeldingen van het product is een toetsenbord-val, je kunt er niet langs verder tabben noch in Chrome, noch in FireFox of Safari. Hierdoor is de rest van de pagina onbereikbaar. Met de muis zijn we verder gegaan om over de carroussel heen te komen. Pas toen was het mogelijk een maat te kiezen.



Wehkamp: Weergave van de afbeeldingen-carroussel bij een product.

Omdat de schermlezer makkelijk delen van de webpagina kan overslaan is de carroussel hier geen probleem. De opties voor het wijzigen van kleur en maat zijn toegankelijk. De modals om een maat te kiezen en voor het maatadvies worden goed voorgelezen.

Opmerking: Na het kiezen van een maat gaat de toetsenbordfocus weer naar bovenaan de pagina, dit is hinderlijk.

Stap 8. kan ik een artikel in het winkelwagentje stoppen:

Niet met het toetsenbord. Vanwege de toetsenbord-val bij de carroussel is de knop in winkelwagen onbereikbaar.

Stap 9. kan ik het winkelwagentje openen en uitlezen wat ik heb besteld:

De knop om een product te verwijderen wordt alleen voorgelezen als 'knop' en de optie om het aantal te wijzigen heeft geen gekoppeld label, zodat niet voorgelezen wordt wat hier aan te passen.

Account aanmaken: De knop 'Maak een account' reageert niet op het toetsenbord. Het aanmaken van een nieuw account is dus onmogelijk. Foutmeldingen worden niet voorgelezen bij het formulier met de persoonsgegevens.

Stap 11. kan ik een account aanmaken:

Bij het inloggen op een bestaand account wordt het label van het wachtwoord niet voorgelezen.

Stap 13. kan ik een bezorgadres ingeven:

Vanwege het ontbreken van visuele focus is het lastig te zien hoe je de bezorgwijze kunt selecteren. Met tabs tellen lukt het selecteren van de optie thuisbezorgen.

VoiceOver: Er wordt niet uitgesproken welk keuzerondje voor de bezorgwijze is geselecteerd.

Stap 16. kan ik een wijze van betalen kiezen:

Het selecteren van een betalingsmethode is een enorme puzzel vanwege de opzet en het ontbreken van de visuele focus. De combinatie van een keuzerondje (dat eigenlijk een knop is) en een accordeon, (de opties klappen open als je een keuze maakt). Het is het tevens onmogelijk een andere betaalwijze te kiezen als je eenmaal een keuze hebt gemaakt.

2. betalen

kies hoe je deze bestelling wilt betalen

☒ **iDEAL**
gratis


welke bank gebruik je?

ABN AMRO

▼

plaats bestelling

bij het plaatsen van een bestelling ga je akkoord met de [algemene voorwaarden](#).

☐ **achteraf betalen**
gratis - betaal na ontvangst met iDeal
[meer informatie](#)


☐ **creditcard**
gratis


☐ **gespreid betalen**
betalen in termijnen met krediet
[meer informatie](#)


Wehkamp: Weergave van het kiezen van de betalingswijze.

Met VoiceOver: De knop naar Betaal met Apple Pay wordt alleen voorgelezen als 'knop'. Ook hier zijn de bezorg- en betaalopties niet te wijzigen met het toetsenbord, de interactie is onverwacht omdat je niet van keuzerondje naar keuzerondje kunt gaan. alleen met de muis.

Stap 17. kan ik op de bestelknop drukken om te betalen of te bestellen:

Als een keuze voor een bezorg- en betaalwijze is gemaakt is de 'Naar betaling' knop actief. Aangezien de voorgaande stappen niet te doen zijn, is ook deze optie niet bereikbaar. Maar als bezorg- en betaalwijze met de muis wordt gekozen, is de knop 'Plaats bestelling' zelf uit te lezen en bereikbaar. Al staat deze wel ingebed bij de betalingswijze.

Stap 18. kan ik om hulp vragen:

Alleen via de telefoon, Facebook of Twitter. Niet via e-mail. Vragen stellen via de chatbox is alleen te bereiken na inloggen. Opties voor facebook en twitter zijn niet open te klappen met een toetsenbord op de contactpagina. De links staan echter wel in de footer.

De chatbox is te bedienen met een toetsenbord, antwoorden worden echter niet uitgesproken voor VoiceOver.

Codekwaliteit Wehkamp

Totaal 14 van de 100 punten.

- knoppen zonder toegankelijke naam;
- links zonder toegankelijke naam;
- ARIA formulervelden zonder toegankelijke naam;
- formulervelden zonder gekoppelde labels;
- select elementen zonder toegankelijke naam;
- geneste interactieve elementen;
- afbeeldingen zonder alternatieve tekst;
- onvoldoende kleurcontrast voor sommige teksten.

Reactie van Wehkamp

De laatste jaren hebben wij ons sterk gefocust op het verder optimaliseren van onze website en app, met als doel onze klanten de meest inspirerende, zorgvuldig samengestelde en relevante online shop voor mode en wonen te bieden.

We erkennen de mogelijkheid om ook de benoemde doelgroep met een beperking beter te servicen. We nemen de suggesties dan ook ter harte en gaan bekijken hoe we de toegankelijkheid voor deze doelgroep kunnen verbeteren.

Amazon

URL voorpagina: <https://www.amazon.nl/>

Datum van testen: 3 -10 augustus 2021, hertest op 7 september 2021

Amazon heeft aandacht besteed aan webtoegankelijkheid. Al is de bestelprocedure van mindere kwaliteit dan de webshop zelf. Er zijn skiplinks en belangrijke elementen voor de bestelprocedure hebben allemaal een toegankelijke naam.

De grootste problemen die wij tegenkwamen:

- opvallend is dat de wijze van contact opnemen via telefoon of chat ontoegankelijk is, zelfs op de pagina speciaal voor hulp bij de toegankelijkheid. Voor schermlezers is er in het hoofdmenu een link naar de help voor toegankelijkheid verstopt, maar hier zijn de opties om contact op te nemen niet te bereiken met het toetsenbord;
- slechte gebruiksvriendelijkheid van het filter bij de zoekresultaten en de wijze van bezorgadres ingeven.

Problemen per stap bij Amazon

Stap 4. kan ik het filter bij de zoekresultaten gebruiken:

De toetsenbord gebruiker moet door alle producten navigeren voordat het filter bereikt is. Als je meer filters wilt aanzetten moet je per keuze weer door alle producten heen tabben.

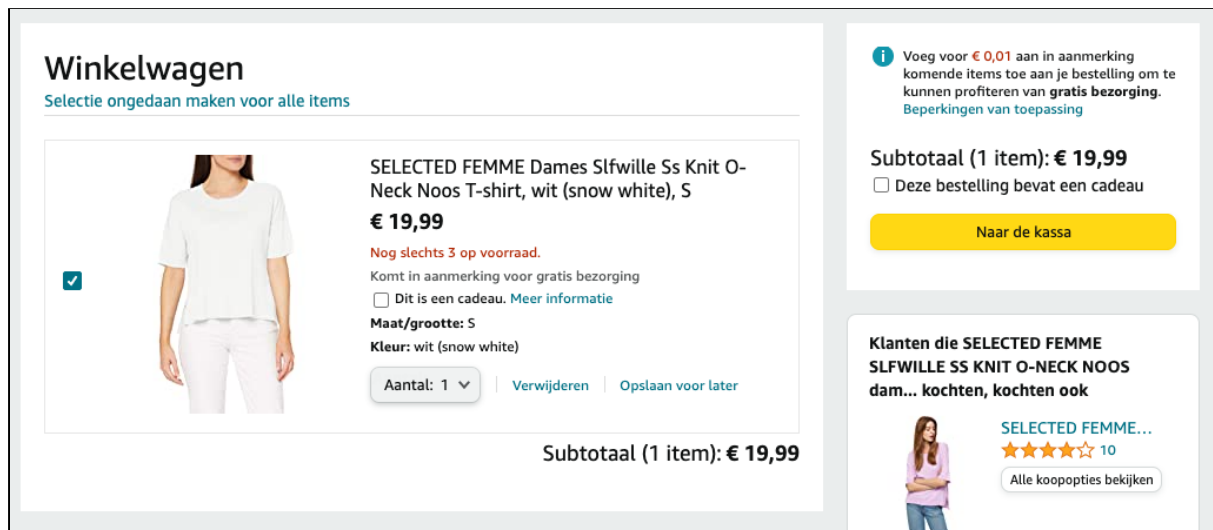
Voor VoiceOver: Het filter kan niet gemakkelijk worden bereikt via navigatie op koppen of links, er is geen kopje 'filter'. Omdat het filter onderaan de code van de pagina staat, zal het waarschijnlijk niet makkelijk worden ontdekt door een schermlezer gebruiker.

Stap 7. kan ik opties wijzigen/ingeven: kleur, maat, aantal:

Met VoiceOver: De select optie voor de maat heeft geen gekoppeld label.

Stap 10. kan ik naar bestellen:

Met VoiceOver is het puzzelen omdat de leesvolgorde anders is dan verwacht. Als je direct naar het H1-kopje 'Winkelwagen' springt, sla je de knop 'Naar de kassa' over. De schermlezer verwacht dat onder het H1-kopje alle relevante informatie op een pagina staat. 'Naar de kassa' staat echter boven het H1-kopje.



Amazon: Weergave van het winkelmandje.

Stap 11. kan ik een account aanmaken:

De toetsenbordfocus wordt op het eerste invulveld gezet. Hierdoor slaat de screenreader de informatie hierboven over. Foutmeldingen zijn niet gekoppeld aan de invoervelden. Na registreren wordt een code via de email naar het opgegeven e-mailadres gestuurd. Het invoerveld voor deze code heeft geen gekoppeld label, zodat onduidelijk is hoe dit in te vullen.

Alle juridische informatie staat onder de 'amazon-account maken' knop en kan zo makkelijk worden gemist door een schermlezer gebruiker.

Stap 13. kan ik een bezorgadres ingeven:

Nergens staat welke velden verplicht zijn en foutmeldingen worden niet uitgesproken.

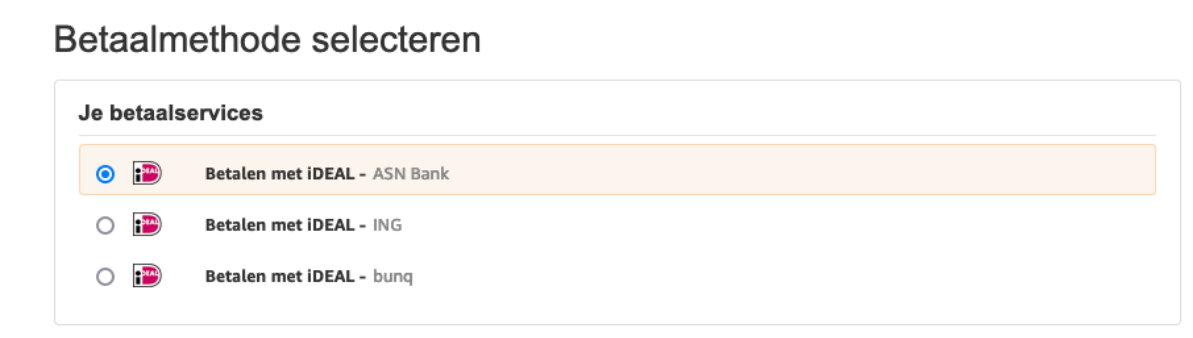
Stap 16. kan ik een wijze van betalen kiezen:

In Firefox zijn de opties om een bank te kiezen bij iDEAL en de optie voor 'Bancontact' onbereikbaar omdat het uitklap gedeelte met de keuzemogelijkheden steeds weer dichtklapt. In Chrome en Safari werkt dit wel.

De visuele focus op knoppen is een heel klein rood randje, dat moeilijk zichtbaar is ten opzichte van de gele knop.

Bij kiezen van een andere verzendwijze springt de focus weer helemaal naar bovenaan de pagina.

Bij 'Je betaalservices' wordt de bank niet voorgelezen bij iDEAL. Dit is lastig als je meer dan één bank voor iDEAL hebt geselecteerd.



Betaalmethode selecteren

Je betaalservices

- ☒  Betalen met iDEAL - ASN Bank
- ☐  Betalen met iDEAL - ING
- ☐  Betalen met iDEAL - bunq

Amazon: Weergave van betaalmethode, meerdere iDEAL banken worden allemaal als iDEAL uitgesproken met VoiceOver.

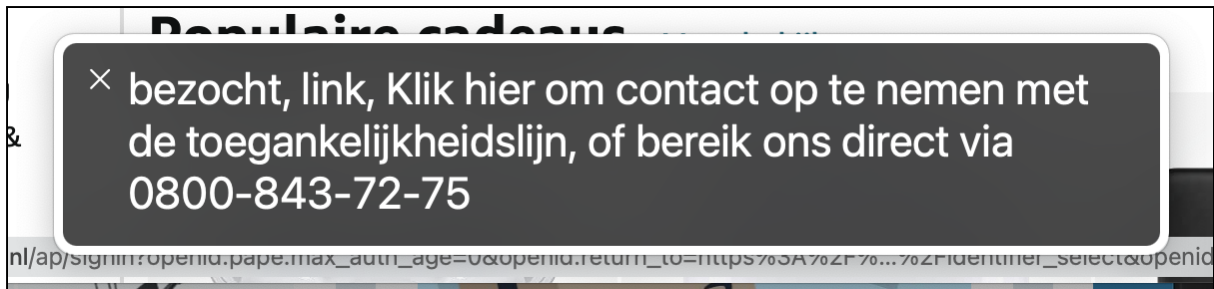
Stap 18. kan ik om hulp vragen:

Er zijn veel verschillende hulppagina's, deze zijn allen gerelateerd aan bestellingen en problemen met bestellingen. Direct contact over problemen met de website is moeilijk te ontdekken of onmogelijk te bereiken.

Op de [contactpagina](#) werken de opties bij 'Waar kunnen we u bij helpen' niet met het toetsenbord. De deze opties zijn wel te uit te lezen voor schermlezer gebruikers .

Verstopt (lees: onzichtbaar) in het hoofdmenu zit een link naar een [pagina voor hulp betreffende toegankelijkheid](#). Je moet dan eerst inloggen om op deze pagina te komen.

Deze hulp is dus alleen beschikbaar voor schermlezer gebruikers die al klant zijn. In de link wordt ook het telefoonnummer voorgelezen. Het staat alleen in de link en niet in de tekst van een pagina. Niet alle mensen met een beperking zijn blind of gebruiken een schermlezer.



Amazon: Weergave van de voor het zicht verborgen link in het hoofdmenu die informatie voor hulp bij toegankelijkheid geeft.

Op deze speciale pagina voor hulp bij de toegankelijkheid werken de knoppen voor weergave van telefoon en chat niet met het toetsenbord of schermlezer.

Codekwaliteit Amazon

Totaal 20 van de 100 punten.

De ernstigste fouten die wij tegenkwamen:

- select elementen zonder toegankelijke naam;
- links zonder toegankelijke naam;
- onvoldoende kleurcontrast voor sommige teksten;
- frames zonder toegankelijke naam;
- afbeeldingen zonder alternatieve tekst;
- formulervelden zonder gekoppelde labels;
- geneste interactieve elementen.

Reactie van Amazon

Ensuring that Amazon.nl is accessible for all customers is very important to us and we have been constantly making improvements. We are committed to investing in our customer experience here in the Netherlands and accessibility will be central to that. We recently collaborated with an organisation called BlindLook in Turkey to enhance accessibility for customers who are visually impaired and it is this type of activity that we will look to introduce in the Netherlands.

Vertaling: Ervoor zorgen dat Amazon.nl toegankelijk is voor alle klanten is erg belangrijk voor ons en we zijn voortdurend bezig met het doorvoeren van

verbeteringen. We zijn vastbesloten om te investeren in de klantervaring in Nederland en toegankelijkheid zal daarbij centraal staan. Onlangs hebben we in Turkije samengewerkt met de organisatie BlindLook om de toegankelijkheid voor visueel gehandicapte klanten te verbeteren en dit soort activiteiten willen we ook in Nederland introduceren.

Jumbo

URL voorpagina: <https://www.jumbo.com/>

Datum van testen: 10 augustus 2021

Toegankelijkheid is geen onderdeel van de website. Bestellen met een toetsenbord of schermlezer is bij Jumbo onmogelijk. Veel functies worden in een popup modal afgehandeld die moeilijk te bedienen of te begrijpen zijn als je niet kunt zien.

De grootste problemen die wij tegenkwamen:

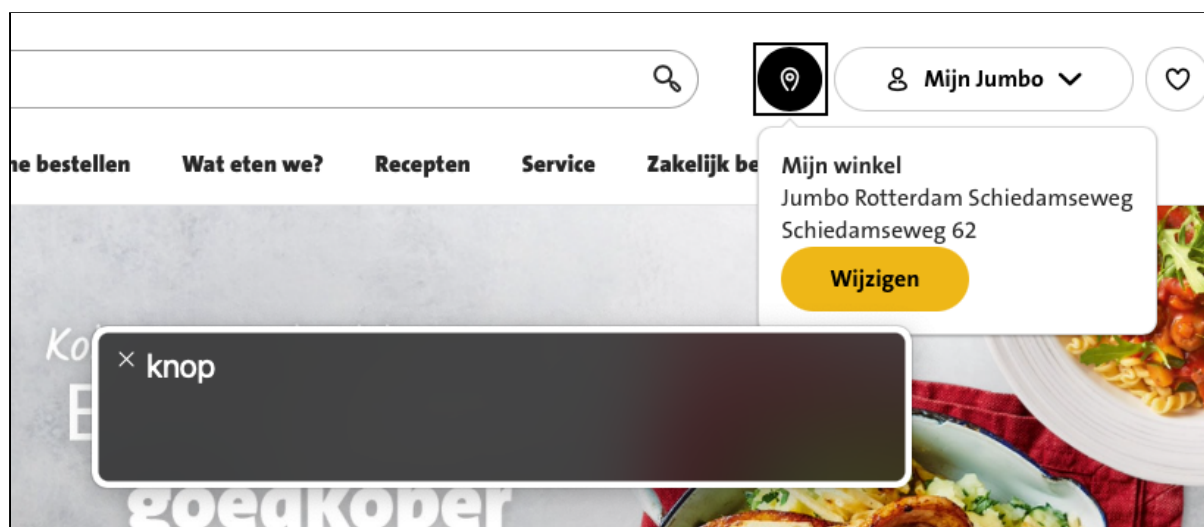
- er zijn veel essentiële knoppen en links zonder een toegankelijke naam;
- de uitschuif- en pop-up schermen zijn moeilijk te begrijpen als je het scherm niet kunt zien, omdat ook de toetsenbordfocus niet goed is afgehandeld en er geen goede kopjes worden gebruikt;
- het kiezen van een bezorgmoment is onmogelijk vanwege de manier waarop de code is geschreven.

Problemen per stap bij Jumbo

Stap 2. kan ik het hoofdmenu gebruiken:

Het uitklapmenu Mijn Jumbo werkt goed, alleen openen de submenu's hiervan niet op toetsenbordfocus.

Met VoiceOver: 'Mijn Winkel' knop is een afbeelding zonder alternatieve tekst en de submenu's zijn onbereikbaar.



Jumbo: Het icoontje 'Mijn winkel' wordt voorgelezen als knop en is niet uit te lezen via toetsenbord of schermlezer.

Stap 3. kan ik de zoekfunctie op de voorpagina gebruiken:

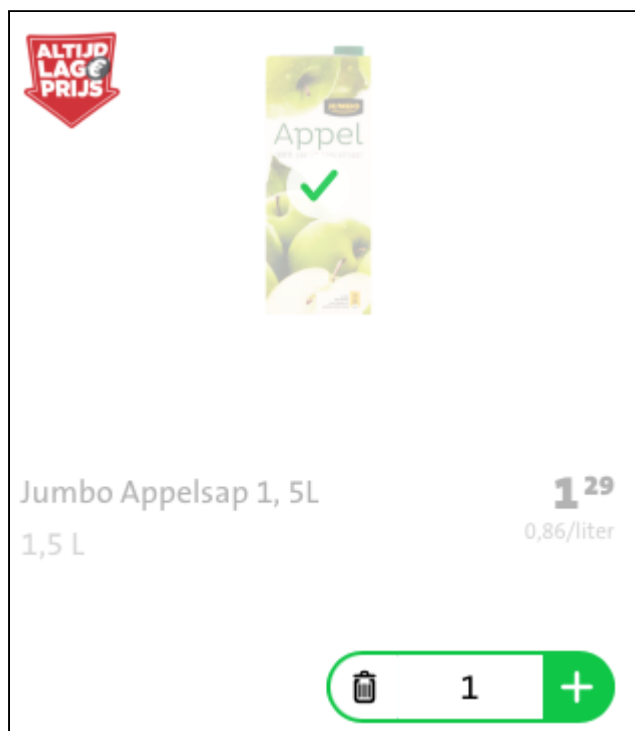
Met VoiceOver: Het zoekveld wordt goed voorgelezen omdat er een placeholder is ondanks het ontbreken van het label. De knop om de selectie te wissen heeft geen naam en wordt voorlezen als link. Dit is verwarrend. De zoekknop zelf krijgt daarna focus en wordt goed voorgelezen.

Stap 4. kan ik het filter bij de zoekresultaten gebruiken:

Nee, de items van het filter krijgen geen toetsenbordfocus. Reden is dat de HTML-code bestaat uit divs en spans en niet uit echte formulierelementen zoals links en keuzevakjes. Als alternatief moet je alle getoonde producten doortabben.

De opties bij 'sorteren' boven de zoekresultaten zijn niet te bereiken met het toetsenbord.

Opties: De optie om een item toe te voegen is gecombineerd met het aantal ingeven. Dit wordt niet voorgelezen met VoiceOver en de schermlezer gebruiker krijgt geen informatie dat hier het aantal kan worden aangepast. Als er geen actie is wordt automatisch 1 item aan de winkelmand toegevoegd. Het is niet duidelijk hoe dit aantal te wijzigen op deze pagina.



Jumbo: Weergave van toevoegen van een item en het wijzigen van het aantal.

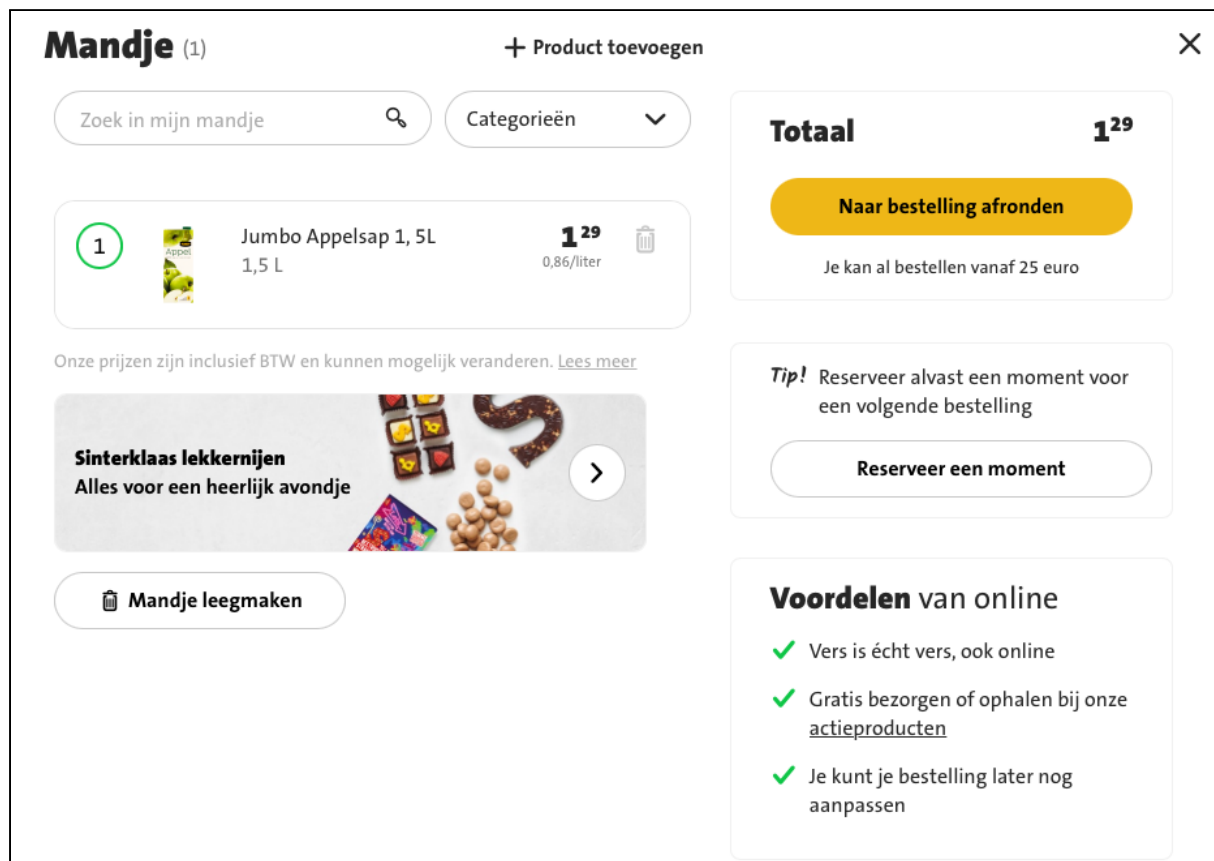
Stap 9. kan ik het winkelwagentje openen en uitlezen wat ik heb besteld?

Toetsenbord: tab terug naar het winkelmandje in het menu, klik op de knop. Er verschijnt een popup modal dat geen directe toetsenbordfocus krijgt. Pas na het doortabben van alle links op de pagina krijgt het modal focus.

Met VoiceOver: Het winkelmandje wordt voorgelezen als 'Basket'. Na het aanklikken van de optie 'Basket' komt er een popup 'Mandje'. Dit wordt niet uitgesproken. Ook is er geen kopje 'Winkelmandje' of iets dergelijks om naartoe te springen. Dit alles maakt het zo ingewikkeld dat het praktisch onmogelijk is te begrijpen als je het scherm niet kunt zien.

Stap 10. kan ik naar bestellen:

Met het toetsenbord: Ja, als je eenmaal in het uitschuif venster van het winkelmandje bent, is er een duidelijk knop: 'Naar bestelling afronden'. Daarna volgt een tweede modal met 'Heb je alles kunnen vinden'. Je moet door alle 20 aanbevelingen heen tabben (40 tabs) om bij de tweede 'Naar bestelling afronden' knop te gaan. Niet handig, maar het is mogelijk.



Jumbo: Weergave van het eerste uitschuifvenster om te gaan bestellen.

VoiceOver: De manier van aantal wijzigen is onbegrijpelijk. Er komt geen feedback over wat je aan het doen bent.

Ook hier krijgt het modal met de bestelknop geen focus. De knop om te bestellen komt echter wel bij de knoppenlijst. Dus in theorie kan iemand met een schermlezer verder, zolang het aantal niet hoeft te worden aangepast.

< Mandje

Heb je alles kunnen vinden?

In deze lijst staan boodschappen die je misschien vergeten bent.

		Van Wijngaarden's Zaanse Mayonaise XL 210ml 210 ml	0⁹⁸
		Calvé Smeuïge Pindakaas Regular 350g 350 g	2⁵⁵
		sophiegreen® Spring Garden Allesreiniger Sopje 100 g voor 25 Emmers Sop 100 g	3⁷⁹
		Jumbo Kaneel 29g 29 g	1⁵³
		Johnny Doodle Milk Chocolate Fudge & Brownie 150g 150 GRAM	2⁷⁶
		Jumbo Hagelslag Puur 600g 600 g	1⁹⁹

Naar bestelling afronden

Jumbo: Weergave van het tweede uitschuifvenster om te gaan bestellen.

Stap 11 en 12. kan ik een account aanmaken en inloggen:

VoiceOver: Er is geen feedback over foutmeldingen in de formulieren.

Stap 13. kan ik een bezorgadres ingeven:

Ja, zolang je het eigen huisadres kiest.

Stap 14. kan ik een bezorgmoment kiezen:

De opties om een bezorgtijd te kiezen zijn niet bereikbaar via het toetsenbord, alleen via de muis. Ik kies een tijd met de muis. Er verschijnt een modal met de 'Kies een Jumbo die jouw boodschappen bezorgt'. De focus blijft daar hangen, doortabben gaat niet (noch in Chrome noch in FireFox)

VoiceOver: De opties om een bezorgtijd te kiezen zijn niet bereikbaar via het toetsenbord en worden niet in de goede volgorde en relatie (tijd/beschikbaarheid/bedrag) voorgelezen. Ik kies een tijd met de muis.

Er verschijnt een modal met de ‘Kies een Jumbo die jouw boodschappen bezorgt’. De focus blijft daar ook hangen, doortabben gaat niet in Safari. Wel kan ik met de pijltjestoetsen in VoiceOver verder lezen en een winkel kiezen. Daarna kan ik de bestelling afronden.

Stap 18. kan ik om hulp vragen:

Opvallend is dat de pagina met het contactformulier als Engelstalig staat gedefinieerd in het HTML, wat resulteert in een Engelse stem die de Nederlandse tekst voorleest.

Codekwaliteit Jumbo

Totaal 35 van de 100 punten.

- knoppen zonder toegankelijke naam;
- links zonder toegankelijke naam;
- afbeeldingen zonder alternatieve tekst;
- frames zonder toegankelijke naam;
- onvoldoende kleurcontrast voor sommige teksten;
- formulervelden zonder gekoppelde labels.

Reactie van Jumbo

Bij Jumbo willen we lekker en gezond eten makkelijk bereikbaar maken voor iedereen. Daarom werken we continu aan het optimaliseren van Jumbo.com zodat onze klanten ook online makkelijk en snel hun boodschappen kunnen doen. Hierbij kijken we ook naar het verbeteren van de toegankelijkheid van Jumbo.com.

We zijn ons ervan bewust dat we hierin nog wat stappen hebben te zetten. Door de online klantreis stap voor stap te optimaliseren, hebben we er vertrouwen in dat we met deze inzichten ook de toegankelijkheid kunnen verbeteren. Waarbij we uiteraard ook rekening houden met de regelgeving. Wij staan altijd open voor suggesties en feedback en zien dit onderzoek ook als waardevolle input voor het optimaliseren van onze website.

About You

URL voorpagina: <https://www.aboutyou.nl/>

Datum van testen: 12-17 augustus 2021

Er is bij About You geen rekening gehouden met webtoegankelijkheid. Blokkades om te bestellen zijn: een account aanmaken, inloggen, een bezorgadres ingeven en een wijze van betalen kiezen.

De grootste problemen die wij tegenkwamen:

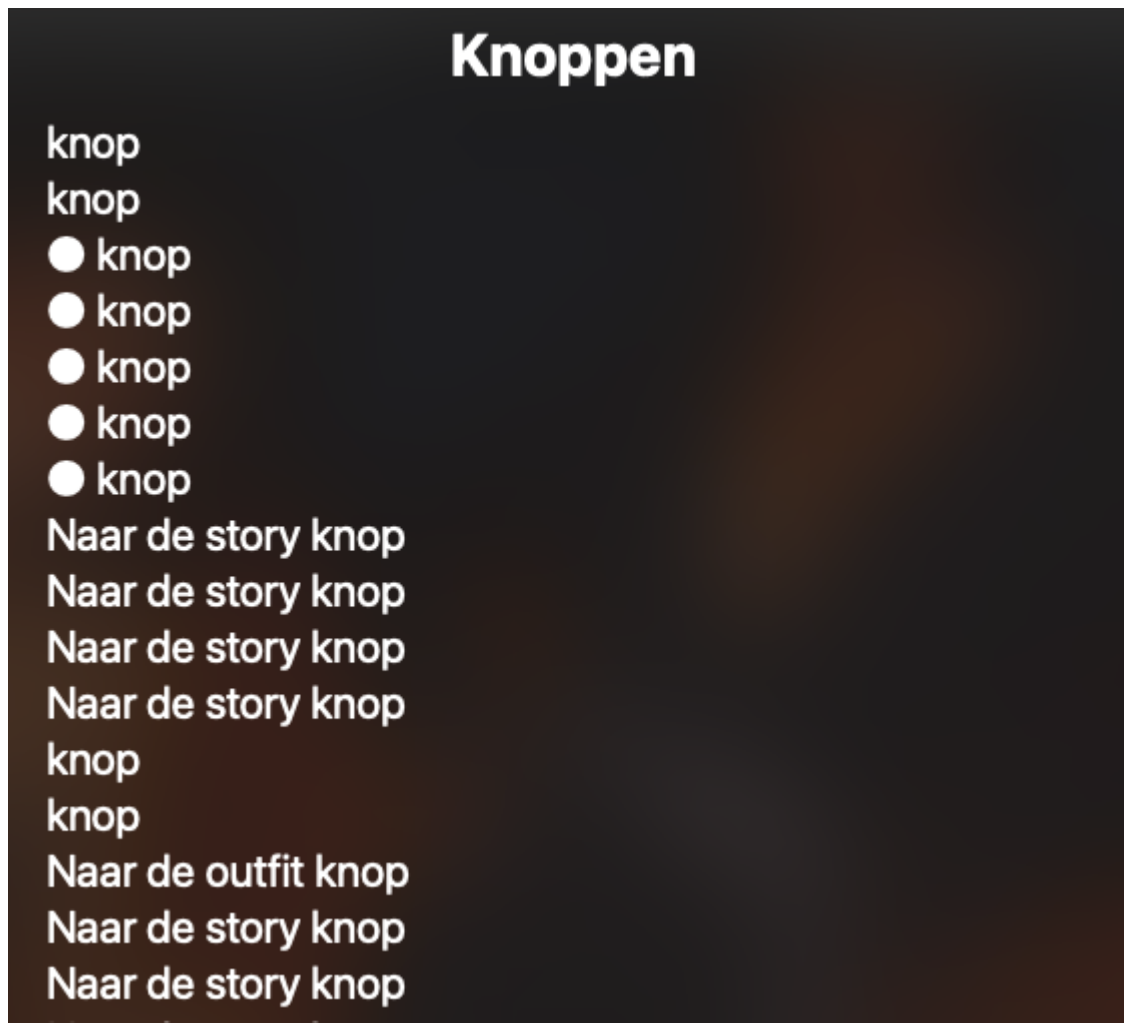
- veel knoppen en links hebben geen toegankelijke naam, veel afbeeldingen hebben geen alternatieve teksten;
- de website mist een goede koppenstructuur;
- grote delen van het inlog- en bestelsysteem zijn volledig ontoegankelijk.

Problemen per stap bij About You

Stap 2. kan ik het hoofdmenu gebruiken:

Geen visuele focus op de aanbiedingen en zoekfunctie. Submenu's klappen niet open op toetsenbordfocus.

VoiceOver: de link voor de aanbiedingen is een afbeelding zonder alternatieve tekst, de zoekknop heeft geen toegankelijke naam en de submenu's zijn onbereikbaar.



About You: Weergave van de VoiceOver knoppenlijst op de voorpagina. Veel knoppen hebben geen toegankelijke naam.

Stap 3. kan ik de zoekfunctie op de voorpagina gebruiken:

Toetsenbord: Het zoek-icoon krijgt geen visuele focus, maar met tabs tellen en gokken kan de knop bereikt worden. De suggesties zijn met de pijltjestoetsen te bereiken.

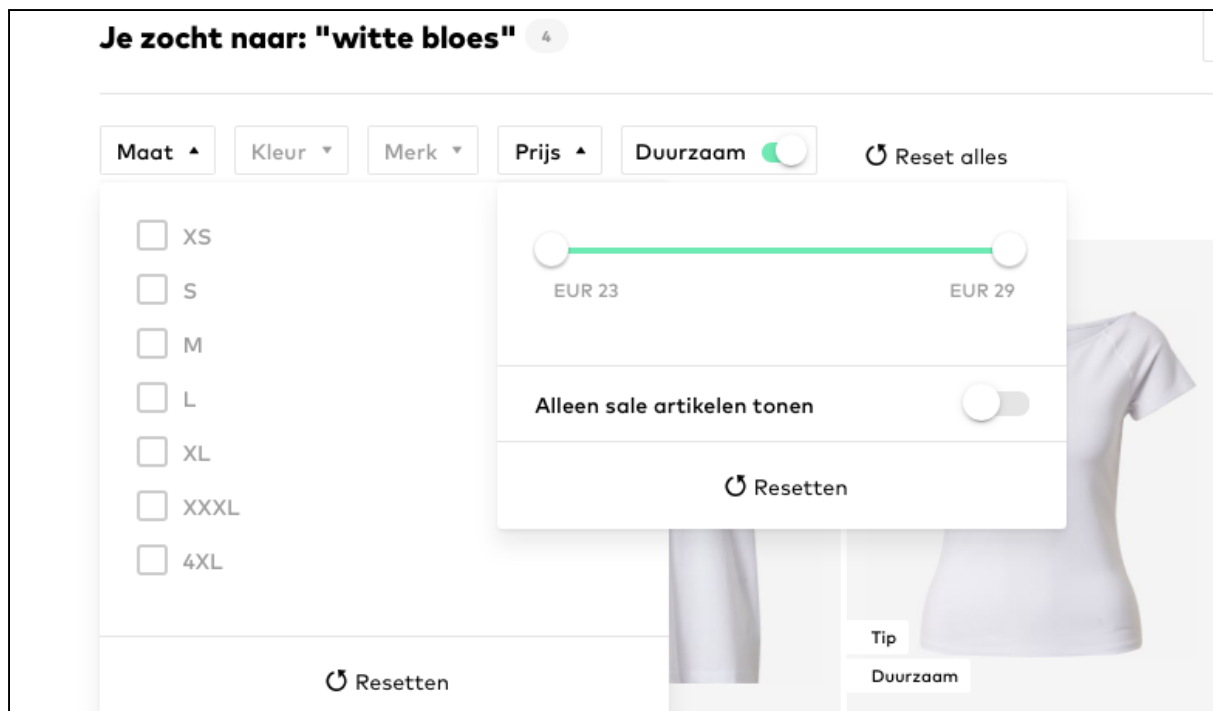
Daarna is het niet te zien hoe de zoekknop te bereiken, maar met op 'Enter' drukken lukt het ook.

VoiceOver: Het zoekicoon heeft geen naam (alleen knop), maar bij verder navigeren krijgt het invoerveld de focus. Het is zoeken en puzzelen.

Stap 4. kan ik het filter bij de zoekresultaten gebruiken:

Toetsenbord: De filters voor weergave, sortering, maat etc hebben geen visuele focus, dus dat is tellen waar je bent. Het is lastig dat de uitklapmenu's voor de opties open blijven staan, daardoor is het onzichtbaar wat er bij sommige filters

staat.



AboutYou: Weergave het filter, waar de opties uitgeklaapt blijven staan.

VoiceOver: Bij het kiezen van een item is er geen feedback over wat je precies hebt gekozen. De select weergave en sortering hebben geen label, bij het kiezen van de maat kun je niet terughoren wat je hebt gekozen.

Stap 6. kan ik een product bekijken: titel, prijs, omschrijving:

VoiceOver: Het H1-kopje staat helemaal onder het productinformatie, dit is verwarrend bij het navigeren naar de hoofdinhoud. Een schermlezer gebruiker verwacht dat onder het H1 kopje alle relevante informatie staat. Het is moeilijk om te horen welke informatie waarop betrekking heeft. Navigeren is moeilijk omdat een goede kopjesstructuur of meer context ontbreekt.

Stap 7. kan ik opties wijzigen/ingeven: kleur, maat, aantal:

VoiceOver: Het label van de kleur, de maat en de fabrikant wordt niet voorgelezen bij de keuzes. Uit wat voorgelezen wordt kan wel worden opgemaakt wat je kunt kiezen.

Stap 9. kan ik het winkelwagentje openen en uitlezen wat ik heb besteld:

Optie 1: via het modal.

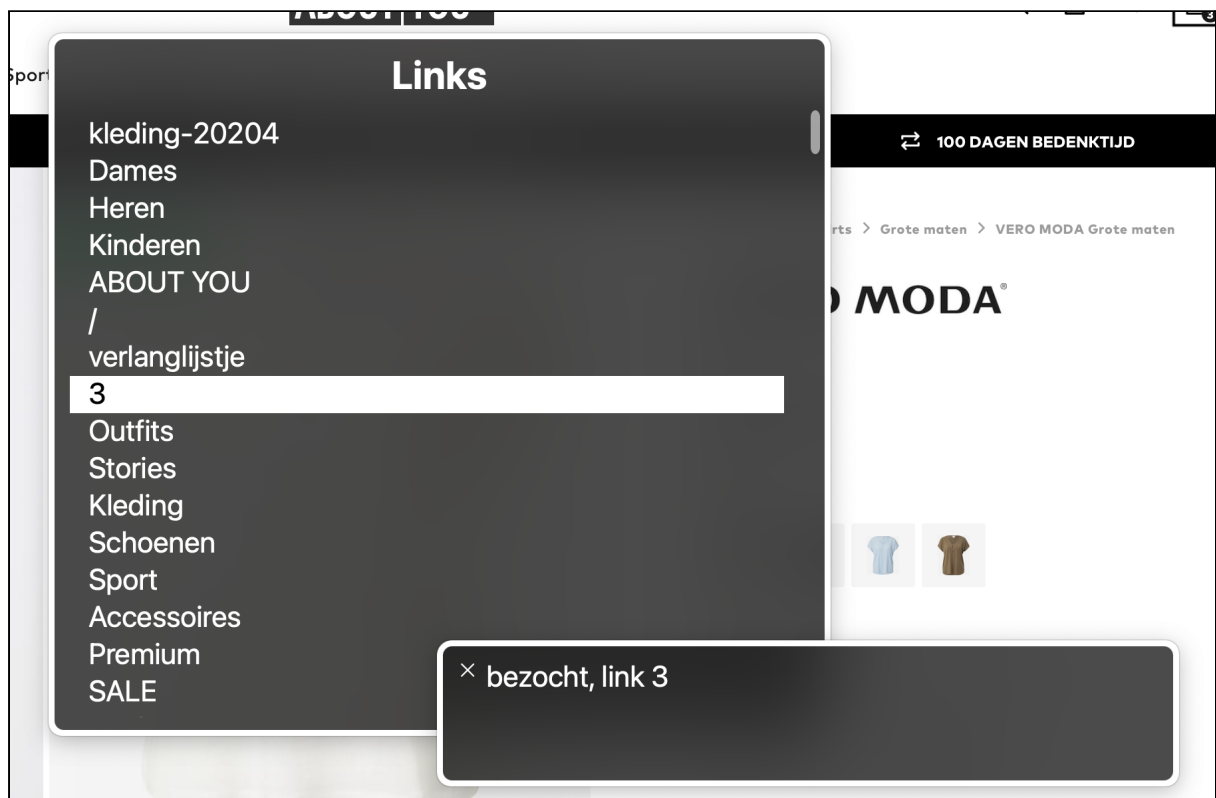
Toetsenbord: Het modal om in het winkelwagentje te kijken krijgt pas toetsenbordfocus als je de gehele pagina bent door getapt. Daarna moet je door de gehele carrousel van 'Past daarbij' heen tabben om bij de knop 'Naar de kassa' te komen. Het modal sluit niet met de Escape key.

VoiceOver:

De enige manier om nu enigszins redelijk naar het winkelmandje te gaan is via de web router en de knop 'Naar het winkelmandje' te kiezen.

Optie 2: via het hoofdmenu en dan de link naar het winkelwagentje. Maar pas na een page reload in de huidige bestel flow.

VoiceOver: De link in het menu 'naar het winkelwagentje' heeft geen goede naam, die geeft alleen het cijfer aan van hoeveel items er in het mandje zitten. De aanhoudende schermlezer gebruiker zou kunnen gokken dat dit het winkelmandje is.



About You: Weergave van de linklijst van het hoofdmenu met VoiceOver. De link naar het winkelwagentje wordt voorgelezen als "3".

Stap 10. kan ik naar bestellen:

Toetsenbord: De knop 'Nu bestellen en betalen' krijgt geen visuele focus, dus het is weer tellen en raden.

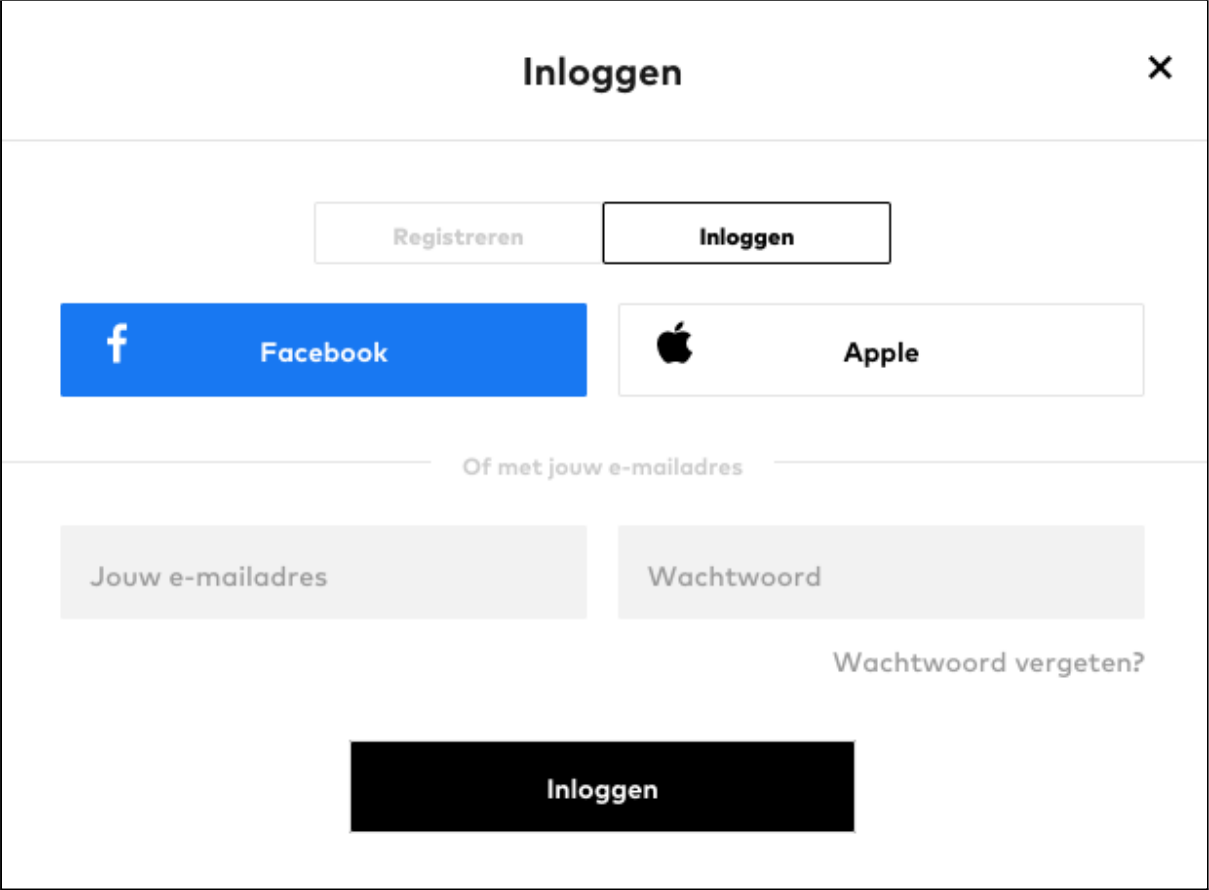
VoiceOver: Ja, met de knop uit de web rotor: 'Nu bestellen en betalen'.

Stap 11. kan ik een account aanmaken:

Toetsenbord: Na 'Nu bestellen en betalen' komt er een modal op met inloggen.

De optie registreren is grijs, het lijkt alsof je dat niet kunt gebruiken. De kleur geeft alleen aan dat deze optie niet is geselecteerd. De optie 'registreren' is onbereikbaar met het toetsenbord, alleen aanklikbaar met de muis.

Dit is een blocker om verder te bestellen met toetsenbord en schermlezer.



About You: Weergave van het inlogscherf.

Stap 12. kan ik inloggen:

Nee, inloggen kan niet omdat dit via hetzelfde modal gaat als registreren.

Stap 13. kan ik een bezorgadres ingeven:

Nee, alle visuele focus ontbreekt. Sommige formulierelementen zijn niet goed opgemaakt. Je kunt niet kiezen of je een man of een vrouw bent, je kunt geen ander land kiezen en je kunt niet kiezen of het factuuradres hetzelfde is als het bezorgadres.

Verder is het kleurcontrast van de labels is erg laag.

VoiceOver: Er is geen label/invoerveld koppeling. De verborgen invoervelden voor een ander bezorgadres worden ook voorgelezen.

Stap 16. kan ik een wijze van betalen kiezen:

Nee, je kunt de wijze van betalen niet aanpassen. De opties krijgen daardoor geen focus.

Codekwaliteit About You

Totaal 35 van de 100 punten

De ernstigste fouten die wij tegenkwamen:

- knoppen zonder toegankelijke naam;
- links zonder toegankelijke naam;
- onvoldoende kleurcontrast voor sommige teksten;
- afbeeldingen zonder alternatieve tekst;
- ARIA instructies zonder toegankelijke naam;
- ARIA formulervelden zonder toegankelijke naam.

Reactie About You

We are aware that barrier-free ordering for people with a (visual) disability is not yet possible in our fashion online shop. Due to the technical implementation, it is currently not possible for us to offer such a service. However, we are already working intensively on a solution that will enable people with visual disabilities to order in our online shop in the future.

De Bijenkorf

URL voorpagina: <https://www.debijenkorf.nl/>

Datum van testen: 6 september 2021

Op de website van de Bijenkorf valt er veel te verbeteren. De website is duidelijk niet getest met een toetsenbord alleen.

De grootste problemen die wij tegenkwamen:

- het hoofdmenu en alle uitklap modals aan de zijkant zijn slecht te bereiken met een toetsenbord of onvindbaar voor een schermlezer;
- het filter is lastig te gebruiken omdat opties open blijven staan en ook geen visuele focus krijgen;
- eens in de paar minuten wijzigt de afbeeldingen-slider onder het menu;
- als dit gebeurt verplaats de toetsenbordfocus zich weer naar de bovenkant van de pagina, wat zeer hinderlijk is tijdens het gebruik van een pagina.

Problemen per stap bij de Bijenkorf

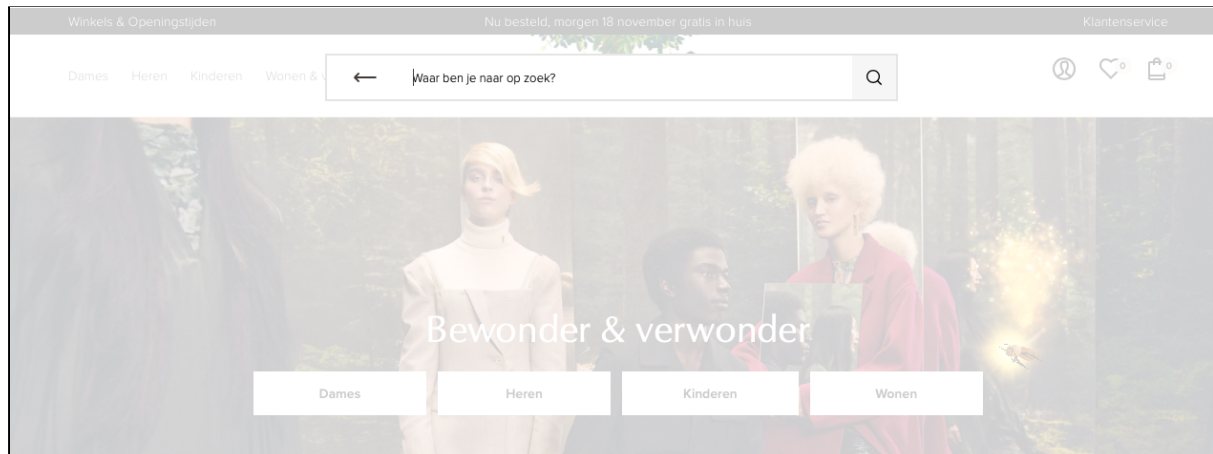
Stap 1: kan ik cookies accepteren, en daarna de website gebruiken:

De cookie banner staat helemaal onderaan de pagina in de code en heeft geen kopje. De toestembord gebruikers moeten de gehele pagina doortabben. De schermlezer gebruiker zal de cookiebanner moeilijk kunnen ontdekken.

Stap 2. kan ik het hoofdmenu gebruiken:

Toetsenbord: De eerste paar menu-items krijgen focus en hebben een duidelijke focus stijl.

Als daarna de focus naar het zoekveld gaat, opent een zoek-modal dat de gehele pagina overlapt. Bij verder navigeren blijft deze grijze overlay openstaan en het is met moeite te zien dat de opties 'mijn account', 'favorieten' en 'winkelmandje' focus krijgen. Het is mogelijk met de 'pijlje naar rechts' knop de zoekoptie te sluiten, maar het opent weer vanzelf als je verder wilt tabben. Het modal sluit wel met de escape toets.



Bijenkorf: Weergave van de grijze overlay over het scherm die opent bij toetsenbordfocus op het zoekveld, maar open blijft staan nadat je de zoekfunctie hebt verlaten.

De opties mijn account, verlanglijstje en winkelmandje openen allemaal een modal dat geen focus krijgt. Ze zijn alleen te bereiken door helemaal door de pagina heen te navigeren.

Op vervolgpagina's zijn submenu's die openen niet op toetsenbordfocus .

Stap 4. kan ik het filter bij de zoekresultaten gebruiken:

Alle opties zijn met het toetsenbord te kiezen. Lastig is wel dat de uitklap opties voor de verschillende categorieën geen visuele focus krijgen, dus het is weer tabjes tellen geblazen. Ook krijgen de keuzes twee keer focus, één keer op het keuzevakje en één keer op een link daarachter, alleen de laatste focus vinkt een optie visueel aan of uit. Dit is onverwacht gedrag.

Stap 7. kan ik opties wijzigen/ingeven: kleur, maat, aantal:

VoiceOver: Het kiezen van de maat is onbegrijpelijk omdat er geen label staat bij het keuzerondje (radiobutton). Hierdoor wordt niet uitgesproken welke maat je kunt kiezen. Ook wordt niet voorgelezen welke maten niet meer beschikbaar zijn.



NIEUW MERK

MUNTHER

Purulia maxi blousejurk van satijn met bladprint

349,-

Kleur Ivoor

Maat ☒ 34 ☐ 36 ☐ 38 ☐ 40

Bijenkorf: Weergave van de keuze van de maat.

Stap 9. kan ik het winkelwagentje openen en uitlezen wat ik heb besteld:

Toetsenbord: De handeling op zich, het openen van de winkelwagen, gaat goed. Echter de modal om verder te bestellen is slecht bereikbaar, want deze bevindt zich onderaan de pagina in de code en wordt ook niet aangekondigd. Het modal is niet weg te halen met de escape key.

VoiceOver: Het modal om verder te gaan staat helemaal onderaan de pagina in de code.

Stap 10. kan ik naar bestellen:

Toetsenbord: Met moeite, het modal staat onderaan de tabvolgorde.

Op de checkout pagina krijgt de optie voor 'verwijderen' geen visuele toetsenbord focus.

VoiceOver: Het modal staat helemaal onderaan de pagina. En dat modal bevat de enige link naar 'bestellen'.

Stap 11. kan ik een account aanmaken:

VoiceOver: Er wordt niet aangegeven wat verplichte velden zijn en er wordt geen feedback uitgesproken voor foutmeldingen.

Stap 12. kan ik inloggen:

Met moeite, het modal staat onderaan de code.

Stap 13. kan ik een bezorgadres ingeven:

VoiceOver: Er wordt niet aangegeven wat verplichte velden zijn en er wordt geen feedback uitgesproken voor foutmeldingen

Stap 14. kan ik een bezorgmoment kiezen:

Nee, de keuzeopties krijgen geen toetsenbordfocus en het is onduidelijk hoe je een ander bezorgmoment kunt kiezen. Ook is de knop opslaan en sluiten uitgeschakeld totdat je de knop met DHL aanklikt. Dit is voor alle bezoekers even een puzzeltje.

Wijzig bezorgmoment

X

ma	di	wo	tu	vr	za	zo
		vandaag 17 NOV	18 NOV	19 NOV	20 NOV	21 NOV
22 NOV	23 NOV	24 NOV	25 NOV	26 NOV	27 NOV	28 NOV
29 NOV	30 NOV	1 DEC	2 DEC	3 DEC	4 DEC	5 DEC
6 DEC	7 DEC	8 DEC	9 DEC	10 DEC	11 DEC	12 DEC
13 DEC	14 DEC	15 DEC	16 DEC	17 DEC	18 DEC	19 DEC
20 DEC	21 DEC	22 DEC	23 DEC	24 DEC	25 DEC	26 DEC
27 DEC	28 DEC	29 DEC	30 DEC	31 DEC	1 JAN	2 JAN

Standaard (gratis)

 11:00 - 21:30

 08:30 - 21:30

 17:00 - 22:00

Avondbezorging (gratis)

 18:00 - 22:00

Opslaan en sluiten

Bijenkorf: Weergave van het uitschuifvenster 'Wijzig bezorgmoment'

Stap 16. kan ik een wijze van betalen kiezen:

Toetsenbord: Kiezen voor een bank met iDEAL is een hele puzzel omdat er geen visuele focus is voor de logo's van de banken.

Codekwaliteit de Bijenkorf

Totaal 15 van de 100 punten.

- knoppen zonder toegankelijke naam;
- formulervelden zonder gekoppelde labels;
- formulervelden met dubbel gekoppelde labels;
- select elementen zonder toegankelijke naam;
- geneste interactieve elementen;
- onvoldoende kleurcontrast voor sommige teksten;
- afbeeldingen zonder alternatieve tekst;
- SVG elementen zonder alternatieve tekst.

Reactie van de Bijenkorf

De gebruikservaring van onze website staat bij ons op nr 1 en daar zijn we ook al meerdere malen goed uit reviews gekomen. Uiteraard hoort de toegankelijkheid daar ook bij en daar moeten we nog stappen maken. Er lopen momenteel verschillende initiatieven om deze te verbeteren.

De onderzoeksresultaten die je ons hebt toegestuurd gaan we meenemen als input voor de doorontwikkeling van onze site(s) komende jaren en richting 2025. In eerste instantie zullen we gaan kijken naar de layout shifts (CLS) die uit beide reviews kwam. In de aanloop naar 2025 blijven we uiteraard de technologieën en ontwikkelingen op dit gebied volgen.

H&M

URL voorpagina: https://www2.hm.com/nl_nl/

Datum van testen: 3 september 2021

Webtoegankelijkheid is duidelijk meegenomen in de website van de H&M. Er is feedback bij acties en foutmeldingen voor schermlezers.

De grootste problemen die wij tegenkwamen:

- de tabvolgorde in het hoofdmenu is niet zoals de zichtbare volgorde. De submenu-items openen niet op focus;
- niet alle invoervelden hebben een gekoppeld label;
- er kan meer aandacht worden besteed aan de foutafhandeling bij formulieren;
- niet alles is naar het Nederlands vertaald voor schermlezers: 'search results' in het kruimelpad, 'Divided' bij de filters;
- aria-labels zijn niet naar het Nederlands vertaald.

Problemen per stap bij H&M

Stap 1: kan ik cookies accepteren, en daarna de website gebruiken:

In Safari krijgt de Cookiebanner geen focus, deze staat helemaal onderaan de code, maar overlapt de linkerkant van het scherm. Je moet met het toetsenbord helemaal door alle links heen navigeren om er te komen. In Chrome krijgt de banner wel meteen focus.

Stap 2. kan ik het hoofdmenu gebruiken:

De tabvolgorde in het hoofdmenu is niet zoals de zichtbare volgorde. De submenu-items openen niet op focus.

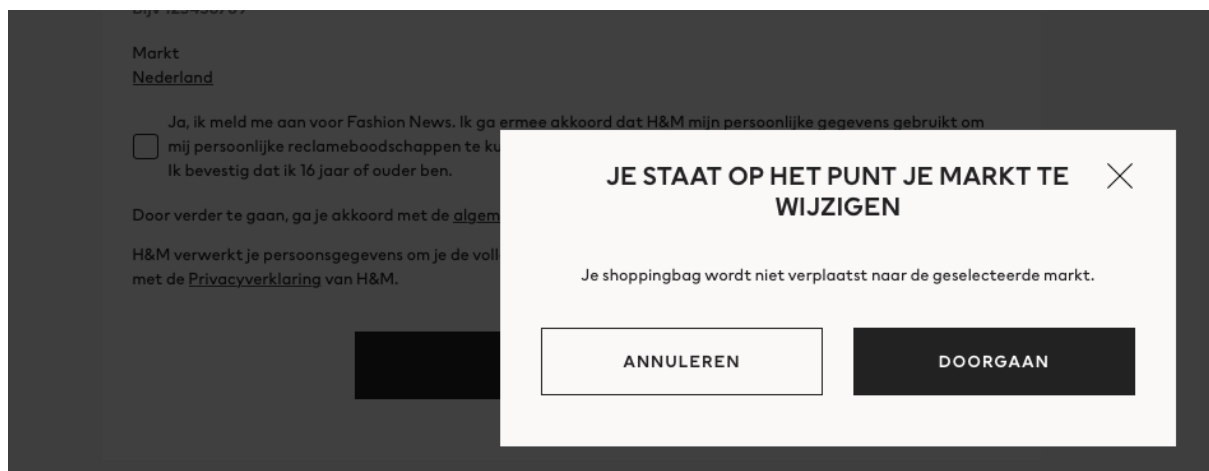
Stap 4. kan ik het filter bij de zoekresultaten gebruiken:

Boven het filter aan de linkerkant is er een skiplink 'Navigatie overslaan', als je verder navigeert krijgt alleen de SALE knop focus, de rest wordt overgeslagen. De filteropties zijn niet te bereiken met het toetsenbord. Alleen als een filter actief is

krijgt het fous. Er is geen visuele aanduiding welk filter gekozen is.
Het filter boven de resultaten is wel te gebruiken met een toetsenbord.

Stap 11. kan ik een account aanmaken:

De optie 'Markt wijzigen' is een verwarrende optie. Wat betekent dat? Voor alle bezoekers zou dat best meer uitleg verdienen zo midden in een formulier.
'Nederland' aanklikken zorgt voor een popup scherm met 'Je staat op het punt je markt te wijzigen'. Dit komt vreemd over, kun je niet gewoon een land kiezen? Wat zijn de consequenties?



H&M: Weergave van een deel van het aanmeldformulier. De optie om een land te kiezen is een link naar een popup met een waarschuwing.

VoiceOver: De velden voor woonadres hebben geen goed gekoppeld label, waardoor bij elk invoerveld 'woonadres' wordt uitgesproken. Ook is het lastig te begrijpen wat je bij het landnummer en bij 'Markt' moet invullen.

Bij het verzenden van een leeg formulier wordt uitgesproken 'bevestig je wachtwoord' en krijgt het eerste invoerveld voor een e-mailadres de focus. Dit is verwarrend. Foutmeldingen staan niet gekoppeld aan de invoervelden.

Stap 12. kan ik inloggen:

VoiceOver: Foutmeldingen worden niet goed uitgesproken.

Stap 13. kan ik een bezorgadres ingeven:

Toetsenbord: De wijze van verzenden lijken keuzerondjes maar zijn knoppen, dit is verwarrend bij de bediening. Daarnaast is de visuele focus lastig te zien.

Waar wil je je bestelling laten bezorgen?

☒  **Standaardlevering**
€ 0,00 · Thuis levering 2-3 dag(en)

☐  **Klimaatvriendelijke thuislevering de volgende dag**
€ 4,99 · 1 dag (Duurzame levering tussen 17.00 - 22.00 uur)
Member? Dan ontvang je 3 extra punten als je deze bezorgoptie kiest.
 Plaats je bestelling voor 22:00 en ontvang je pakket de volgende dag. Lees meer over de [voorwaarden](#).

☐  **Klimaatvriendelijke standaardlevering in een pakjesautomaat**
€ 0,00 · Afhalen in een pakjesautomaat 2-3 dagen. (Duurzame levering tussen 17.00 - 22.00 uur)
Member? Dan ontvang je 3 extra punten als je deze bezorgoptie kiest.

☐  **Klimaatvriendelijke standaard thuislevering**
€ 0,00 · 2-3 dagen. (Duurzame levering tussen 17.00 - 22.00 uur)
Member? Dan ontvang je 3 extra punten als je deze bezorgoptie kiest.

Meer tonen ▾

H&M: Weergave van keuze van de bezorgtijd.

Codekwaliteit H&M

Totaal 62 van de 100 punten.

De ernstigste fouten die wij tegenkwamen::

- afbeeldingen zonder alternatieve tekst;
- [role='img'] elementen zonder alternatieve tekst;
- geneste interactieve elementen.

Reactie van H&M

H&M is committed to accessibility. That commitment means H&M embraces guidelines and supports assistive technologies to insure the highest standards.

We are happy and proud that our efforts so far have led to a high digital accessibility rating. H&M wants to offer fashion fans an inspiring, relevant, and convenient shopping experience, both online and offline. Therefore, we continue to improve the customer experience both in physical stores and online for a personal and welcoming ambiance.

We will continue our work and keep improving our technical solutions making it easier for customers to navigate our online and physical stores and find their fashion favourites. To create modern and inspiring stores with improved service and assortment, tailored to the current needs of our customers and in line with our omni-channel strategy.

HelloFresh

URL voorpagina: <https://www.hellofresh.nl/>

Datum van testen: 4 oktober 2021

HelloFresh is een beetje een vreemde eend in de bijt voor dit onderzoek, de functionaliteit is veel beperkter. Zo ontbreekt de zoekfunctionaliteit en daardoor ook het filter en het kiezen van een item bij de zoekresultaten. Hierdoor scoort de website relatief iets hoger.

De grootste problemen die wij tegenkwamen:

- de volgorde of het ontbreken van de informatie op het scherm. Dit is ook voor de ziende muisgebruiker soms verwarrend. Wat is nu gekozen, hoe kan ik verder;
- bij formulieren ontbreekt feedback op foutmeldingen voor schermlezers en worden soms de verkeerde elementen gebruikt, waardoor invullen lastig is voor een toetsenbord- en schermlezer gebruiker;
- op de pagina tevredenheid staan een e-mailadres en postadres. Dit is de enige manier om hulp te vragen als je blind bent, al is het eigenlijk een klacht indienen.

Problemen per stap bij Hello Fresh

Stap 6. kan ik een product bekijken: titel, prijs, omschrijving:

Pas bij de tekst 'Besteloverzicht' is uit te lezen welke opties gekozen zijn maar het is onduidelijk wanneer je het type box kunt uitkiezen.

VoiceOver: Er is geen verschil in voorlezen van de prijs en de kortingsprijs.

Stel jouw box samen

Dit wordt je standaardvoorkeur, maar je kunt je box elke week aanpassen.

Aantal personen

1

2

3

4

5

6

Maaltijden per week

3

4

5

6

Besteloverzicht

3 maaltijden voor 1 personen/ week
3 porties voor €10,32 €3,65 per portie

Prijs

€30,96 €10,95

Bezorging

€4,99 GRATIS

Totaal

€35,95 €10,95

Kies deze box

HelloFresh: Weergave van het scherm na klikken op 'Bestel jouw box'. Hoe kan ik een andere vegetarische box kiezen vraag ik me in deze stap af.

Stap 7. kan ik opties wijzigen/ingeven: kleur, maat, aantal:

Pas bij de tekst 'Besteloverzicht' is uit te lezen welke opties zijn gekozen. Heel verwarrend is dat je de soort box kunt kiezen, maar dat je pas ziet dat je voor vegetarisch hebt gekozen bij het besteloverzicht. Dit is onverwacht en makkelijk te missen voor alle gebruikers.

Toetsenbord: De opties om het aantal personen en het aantal maaltijden per week te kiezen zijn knoppen. Je zou hier keuzerondjes verwachten. Maar er is wel een keuze te maken met het toetsenbord.

Voiceover: De opties om het aantal personen en het aantal maaltijden per week te kiezen zijn knoppen en die geven geen informatie over welke optie gekozen is. Pas bij de tekst 'Besteloverzicht' is uit te lezen welke opties er zijn gekozen.

Stap 11. kan ik een account aanmaken:

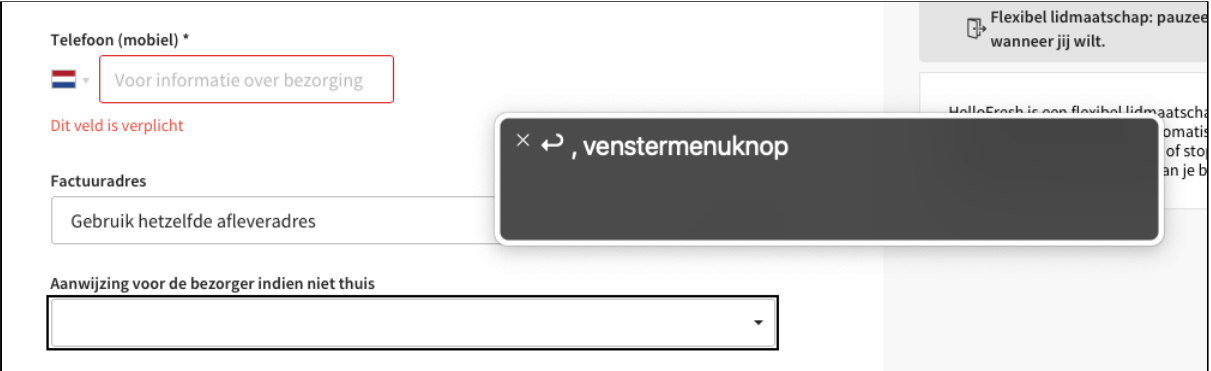
VoiceOver: Geen feedback voor schermlezers bij foutmeldingen. Geen goede labels bij het selecteren van telefoon, bezorgmoment en aanwijzingen voor de bezorger.

Stap 12. kan ik inloggen:

VoiceOver: Geen feedback voor schermlezers bij foutmeldingen.

Stap 14. kan ik een bezorgmoment kiezen:

VoiceOver: Met moeite, Geen feedback voor schermlezers bij foutmeldingen. Geen goede labels bij het selecteren van telefoon, bezorgmoment en aanwijzingen voor de bezorger



The screenshot shows a web form for HelloFresh delivery. It includes fields for 'Telefoon (mobiel) *' with a red border and a placeholder 'Voor informatie over bezorging', a red error message 'Dit veld is verplicht', a 'Factuuradres' field with the placeholder 'Gebruik hetzelfde afleveradres', and a dropdown menu for 'Aanwijzing voor de bezorger indien niet thuis'. A dark grey window menu overlay is present in the center-right, containing a close button (X), a refresh button (circular arrow), and the text ', venstermenuknop'. In the top right corner, there is a grey box with the text 'Flexibel lidmaatschap: pauzeer wanneer jij wilt.' and a partially visible message 'HalloFresh is een flexibel lidmaatschap...'.

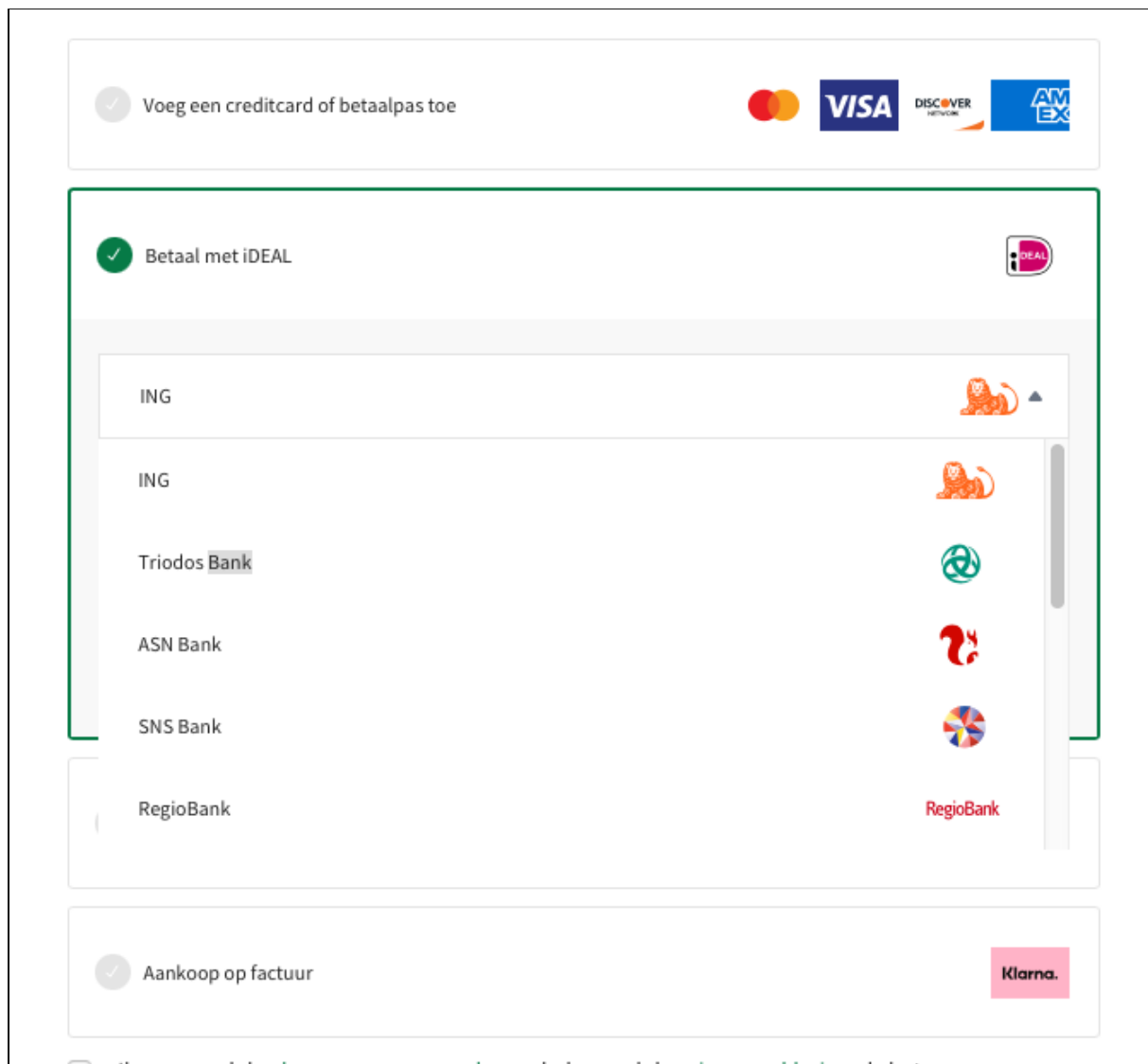
HelloFresh: Weergave een deel van het formulier voor de bezorging. VoiceOver leest de tekst 'Aanwijzingen voor de bezorger indien niet thuis' niet voor.

Stap 16. kan ik een wijze van betalen kiezen

Toetsenbord: met moeite, het is lastig te zien hoe te kiezen, geen visuele focus en combinatie keuzerondjes en uitklap informatie. Bovendien zijn de knoppen die eruit zien als keuzerondjes lichtgrijs, waardoor het lijkt dat ze niet te selecteren zijn.

VoiceOver: Dezelfde moeilijkheden als bij toetsenbord. Bovendien is de keuze

voor een bank lastig te begrijpen omdat de semantiek van de code niet klopt. Dit zou een select met opties moeten zijn of keuzerondjes, maar geen link.



HelloFresh: Weergave van het kiezen van de betaalwijze.

Stap 18. kan ik om hulp vragen:

VoiceOver: Chatbox werkt wel met toetsenbord, er is alleen geen audio feedback voor screenreaders.

Eigenlijk kun je alleen klagen. Op de pagina 'tevredenheid' staan een e-mail- en postadres. Dit is de enige manier om om hulp te vragen, al is het eigenlijk een klacht indienen.

Codekwaliteit HelloFresh

Totaal 32 van de 100 punten.

De ernstigste fouten die wij tegenkwamen:

- knoppen zonder toegankelijke naam;
- select elementen zonder toegankelijke naam;
- ARIA instructies zonder toegankelijke naam;
- ARIA formulervelden zonder toegankelijke naam;
- onvoldoende kleurcontrast voor sommige teksten;
- afbeeldingen zonder alternatieve tekst.

MediaMarkt

URL voorpagina: <https://www.mediamarkt.nl/>

Datum van testen: 5 oktober 2021

De webshop van MediaMarkt kan een grote verbetering gebruiken. De bestelflow is heel lastig te begrijpen en uit te voeren als je niet kunt zien. Het is theoretisch mogelijk om te bestellen als je blind bent, maar het vereist een ongelofelijke vasthoudendheid en begrip over hoe de betaling is opgezet in de code.

De grootste problemen die wij tegenkwamen:

- onverwachte tabvolgorde voor het toetsenbord;
- geen goede foutafhandeling of feedback bij formulieren;
- ontbreken van toegankelijke namen voor belangrijke knoppen zoals het winkelwagentje.

Problemen per stap bij de MediaMarkt

Stap 1. kan ik cookies accepteren, en daarna de website gebruiken.:

Het modal krijgt geen toetsenbordfocus. Het is te bereiken door de gehele site door te tabben. In het modal krijgen de knoppen 'Huidige instelling opslaan' en 'Alles Accepteren' geen visuele focus.

Stap 2. kan ik het hoofdmenu gebruiken:

Toetsenbord: De tabvolgorde is onverwacht. Eerst krijgt het service menu focus, daarna het logo, de zoekfunctie, inloggen in het winkelmandje, daarna pas de link 'Kies categorie'.

Omdat alleen het service menu een visuele focus heeft is het lastig uit te vinden waar je bent.

VoiceOver: Het winkelmandje en de zoekknop en het uitklap V-tje bij zoek winkel hebben geen toegankelijke naam, alleen een icoon.

Knoppen

v knop

 knop

 Mijn MediaMarkt v knop

BEKIJK DEALS knop

knop

knop

knop

knop

knop

knop

MediaMarkt: Weergave van de VoiceOver knoppenlijst op de voorpagina.

Stap 3. kan ik de zoekfunctie op de voorpagina gebruiken:

Al krijgt het zoek icoontje geen visuele focus, blijkbaar is het op 'return' drukken het starten van de zoekactie.

Ook wordt het zoek-icoontje niet goed voorgelezen.

Stap 4. kan ik het filter bij de zoekresultaten gebruiken:

Om het filter te bereiken moet je eerst alle resultaten doortabben. Lastig is dat de focus niet op het filter blijft, om meerdere dingen aan te klikken moet steeds weer de gehele pagina doorgetabt worden.

Voice Over: Er is geen kopje naar filter, dat is jammer. Hierdoor is het lastig ontdekken en navigeren. De keuzevakjes staan in een fieldset, helaas ontbreekt de legend, die is vervangen door een link. De select 'Sorteren op' heeft geen label.

Stap 5. kan ik een item kiezen uit de zoekresultaten:

De volgorde van de informatie bij een product is verwarrend. Eerst wordt de afbeelding voorgelezen, dan de prijs en daarna de titel (het kopje). Voor een schermlezer gebruiker is het moeilijk om te ontdekken wat bij elkaar hoort,

omdat men verwacht dat wat onder een kopje wordt voorgelezen bij dat kopje hoort. Nu is dat onduidelijk en kan tot een verkeerde keuze leiden.

Resultaten (453)

Sorteren op Meest gekocht



hama.
HAMA Koptelefoonhoes groot
★★★★★ (12)

De koptelefoonhoes van Hama is een stevige beschermhoes voor jouw waardevolle oordopjes.

Type apparaat:	Beschermhoes
Geschikt voor:	Beschermen en opbergen van een on-ear/over-ear-koptelefoon
Overige kenmerken:	LET OP: Maten zijn binnenmaten van de hoes
Breedte:	17 cm
Hoogte:	16.5 cm

Verlanglijst Vergelijking

12.99

✓ Online op voorraad

Voor 23:59 besteld, **morgen** in huis

Bekijk winkelvoorraad

BESTEL NU >>

MediaMarkt: Weergave van een zoekresultaat.

Stap 6. kan ik een product bekijken: titel, prijs, omschrijving:

De prijs wordt cijfer per cijfer voorgelezen. Dit komt omdat de code voor het bedrag cijfer per per cijfer is opgemaakt (in een aparte span). Zo is het onduidelijk dat het de prijs is, mede omdat een valutateken ontbreekt.

Stap 7. kan ik opties wijzigen/ingeven: kleur, maat, aantal:

Het is onmogelijk om met het toetsenbord een andere kleur te kiezen, de code is hiervoor niet juist opgemaakt. Ook de tooltips werken niet met een toetsenbord.

Stap 9. kan ik het winkelwagentje openen en uitlezen wat ik heb besteld:

VoiceOver: De knop 'winkelwagentje' heeft geen toegankelijke naam in het menu, maar via de pop-up na het drukken op de bestelknop kun je wel naar het winkelwagentje. Dus alleen in de bestelflow is het winkelwagentje te bereiken.

Het logo in het winkelwagentje heeft geen alternatieve tekst dus de link naar de voorpagina wordt niet goed voorgelezen.

Stap 11. kan ik een account aanmaken:

Toetsenbord: De toetsenbord volgorde is niet van boven naar beneden, eerst

krijgen de items in de card focus, dan gaat de focus naar beneden naar de 'verder' knop. Hierbij wordt het formulier met de persoonlijke gegevens overgeslagen. Daarna krijgt het formulier de focus. Dit is extra lastig omdat niet alle elementen de visuele focus krijgen.

Na het invullen van het formulier wordt de 'verder' knop overgeslagen. Dus moet de bezoeker weer naar boven om deze te kiezen.

VoiceOver: Dezelfde problemen als bij toetsenbord.

Extra: De labels bij het adres worden niet goed voorgelezen.

Het telefoonnummer wordt voorgelezen als 'Voornaam'

Stap 12. kan ik inloggen:

VoiceOver: Met moeite, foutmeldingen worden niet voorgelezen bij de invoervelden.

De tekst 'ik ga akkoord met het privacy statement' staat in de code tussen het 'inloggen' formulier, terwijl het visueel bij het 'bestellen zonder account' staat. Dit is verwarrend omdat de info in het inlogformulier nergens gekozen kan worden. Het staat in de code bij het verkeerde formulier.

Stap 13. kan ik een bezorgadres ingeven:

Het is mogelijk om het bezorgadres te wijzigen, al is het lastig verder te gaan omdat de 'verder' zo onlogisch in de tabvolgorde staat.

Stap 14. kan ik een bezorgmoment kiezen:

Het is niet mogelijk te kiezen tussen bezorgen, bezorgen op afspraak of ophalen in de winkel. Deze keuzes zijn niet met het toetsenbord te bereiken. Omdat 'bezorgen' het al vooraf ingevulde antwoord is kan men wel verder.

2. Bezorgen of ophalen



MediaMarkt: Weergave van het selecteren van een bezorgoptie.

Stap 16. kan ik een wijze van betalen kiezen:

Toetsenbord: Als je de betaalmethode niet goed kiest is er geen feedback over wat je nog moet invullen (kies bank bijvoorbeeld bij iDEAL). De knop 'verder' werkt dan niet. Dit is ook een probleem voor ziende muis gebruikers.

VoiceOver: De keuzerondjes voor het kiezen van de betaalwijze hebben geen labels. Als je de tekst naast het keuzerondje leest heeft de afbeelding van het logo geen alternatieve tekst, gelukkig staat in tekst de naam van de betaalwijze ernaast.

Het keuzerondje wordt gebruikt als uitklap voor extra keuzes. De keuze voor de betaalwijze staat in een tabel. Dit is een extra complicatie omdat navigeren in een tabel anders gaat.

Al met al is dit verschrikkelijk complex om in te vullen.

Stap 18. kan ik om hulp vragen:

Er is een telefoonnummer dat alleen via de zoekfunctie te vinden is. Hierdoor is het mogelijk contact op te nemen als je kunt horen.

Contactformulier: Het is het mogelijk hulp te vragen via een contactformulier. Het is hier verplicht een vestiging of ordernummer te kiezen, wat onlogisch is als je moeite hebt om een bestelling online te doen.

De foutafhandeling is lastig, er is alleen een waarschuwing als je het ordernummer niet hebt ingevuld. Anders reageert de 'verstuur' knop niet.

Voor de selectie van de categorie is een alternatieve constructie gemaakt, alleen hoorbaar voor schermlezers. Dit is gedaan omdat het design van de select knoppen deze onbruikbaar maakt voor schermlezers. Dit is moeilijk en onverwacht gedrag.

Codekwaliteit MediaMarkt

Totaal 3 van de 100 punten.

De ernstigste fouten die wij tegenkwamen:

- onvoldoende kleurcontrast voor sommige teksten;
- afbeeldingen zonder alternatieve tekst;
- links zonder toegankelijke naam;
- geneste interactieve elementen;
- knoppen zonder toegankelijke naam;
- formulervelden zonder gekoppelde labels;
- formulervelden met dubbel gekoppelde labels;
- frames zonder toegankelijke naam;
- select elementen zonder toegankelijke naam.

Reactie MediaMarkt

Herkennen jullie je in deze beoordeling?

Wij zijn ons bewust van het feit dat er verbetermogelijkheden liggen voor onze website op het gebied van toegankelijkheid voor mensen met een (visuele) beperking, maar wij zullen deze beoordeling meenemen in onze eigen lokale ontwikkelingen en in die van ons hoofdkantoor in Duitsland. Het nieuwe web platform waar wij in maart '22 op over gaan, zal deze toegankelijkheid bij overgang direct verbeteren.

Wat is jullie visie wat betreft toegankelijkheid?

Wij willen benadrukken dat wij iedere consument/bezoeker aan onze website een prettige gebruikservaring bieden. Dit betekent dat wij van mening zijn dat onze website voor een ieder goed toegankelijk moet zijn.

Staan er verbeteringen op de planning? Zo ja, wat zijn die en wanneer? Zo nee, waarom niet?

Zoals aangegeven zal het nieuwe web platform per maart '22 al verbetering bieden. Daarnaast hebben wij een dedicated team op ons Duitse hoofdkantoor wat zich enkel bezighoudt met de toegankelijkheid van onze (nieuwe) website. Zij zijn op dit moment een toegankelijkheidsonderzoek aan het doen in Duitsland en zijn o.b.v. dit onderzoek een eigen styleguide aan het opstellen die op alle MediaMarkt websites zullen worden toegepast.

Denken jullie de toegankelijkheid op orde te hebben wanneer de nieuwe regelgeving ingaat in 2025?

Wij kunnen garanderen dat onze website voldoet aan de door de nieuwe regelgeving gestelde toegankelijkheidseisen per 2025.

De Hema

URL voorpagina: <https://www.hema.nl/>

Datum van testen: 18-19 oktober 2021

Er is bij de website van de Hema geen rekening gehouden met webtoegankelijkheid.

Omdat alle focusable elementen geen visuele focus krijgen is de site voor toetsenbord gebruikers volkomen onbruikbaar. De gehele site krijgt hierdoor een score van 'nee, je kunt niet met toetsenbord bestellen'. De rest van de functionaliteit is beoordeeld alsof er visuele focus is.

Om de site toch te kunnen testen gebruiken we de addon Focus finder in FireFox. Een pluspunt: de chatbox is goed toegankelijk met een toetsenbord en schermlezer.

De grootste problemen die wij tegenkwamen:

- het ontbreken van een visuele focus bij de gehele website;
- kleurcontrast: het lichtblauw, oranje en geel en lichtgrijs zijn te licht om te gebruiken voor tekst;
- gebrek aan kennis over hoe te navigeren met een toetsenbord en hoe HTML moet worden toegepast in formulieren.
- keuzerondjes en keuzevakjes zijn onbereikbaar met het een toetsenbord waardoor bestellen niet mogelijk is. Dit is heel makkelijk te verhelpen in de code.



Cookie statement

HEMA maakt gebruik van cookies (en daarmee vergelijkbare technieken). Voor sommige cookies hebben we jouw toestemming nodig, met name cookies om jou een optimale bezoekerservaring te bieden, om jou relevante advertenties aan te bieden en om jouw surfgedrag te meten

Met deze cookies kunnen HEMA en met HEMA samenwerkende derden jouw internetgedrag binnen en mogelijk ook buiten deze website volgen en informatie over jou verzamelen. Zodoende kunnen HEMA en deze derden advertenties aanpassen aan jouw interesses en kun je informatie delen via sociale media. Meer informatie over de toepassing van cookies en het gebruik van jouw gegevens lees je in ons [cookiestatement](#) en [privacystatement](#).

Door op "accepteren" te klikken geef je HEMA toestemming om cookies voor social media en gepersonaliseerde advertenties te plaatsen. Klik je op "weigeren", dan plaatsen wij deze niet. Je kunt op elk moment je cookie-instellingen [hier](#) aanpassen.

[instellingen aanpassen](#)

accepteren

Hema: Weergave van de cookiebanner. Het lichtblauw is laag van contrast en moeilijk te lezen als je slechtziend of wat ouder bent.

Problemen per stap bij de Hema

Stap 1: kan ik cookies accepteren, en daarna de website gebruiken:

Het modal met de cookiebanner krijgt geen toetsenbordfocus en staat onderaan de pagina in de code. De items in het modal hebben geen visuele focus, dus het is heel lastig uit te vinden wanneer je op accepteren moet drukken.

VoiceOver: Het modal is te bereiken via doortabben en via de knoppenlijst want er is een H2 kopje Cookiestatement.

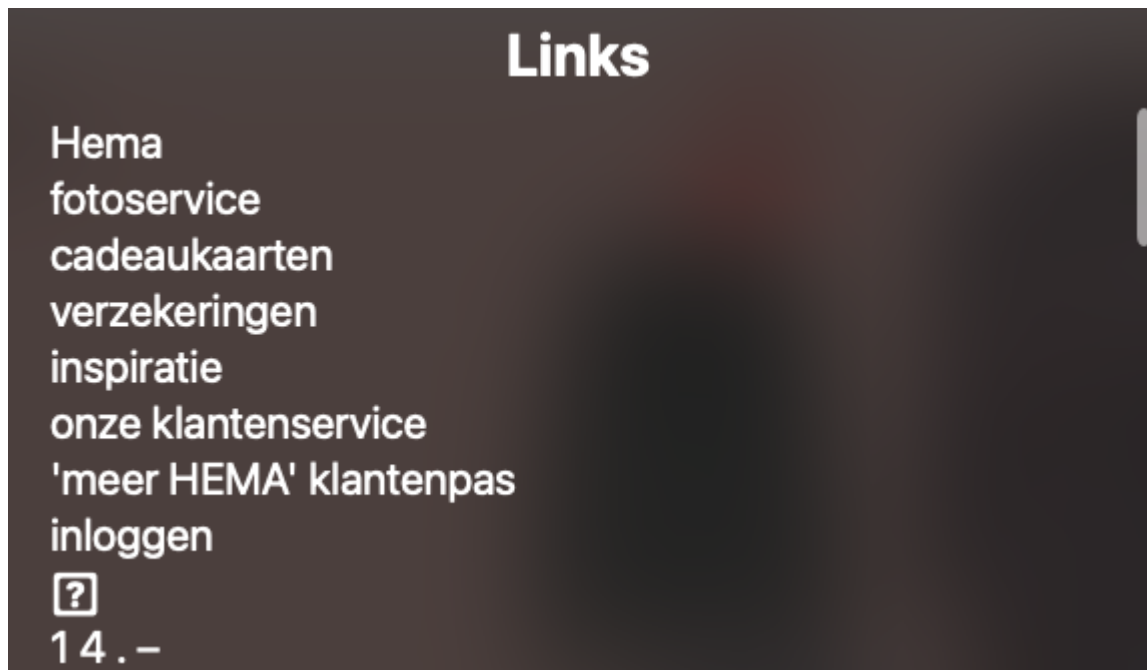
Stap 2. kan ik het hoofdmenu gebruiken:

De select knop voor de categorieën werkt alleen met een muis. Lastig is dat de keuzes in het zoekveld open blijven staan nadat je er doorheen bent getabt.

VoiceOver: Met moeite. Sommige knoppen hebben geen naam, zoals de zoekknop; de link naar favorieten en het winkelwagentje vermeldt alleen de prijs in de linklijst. De select knop voor de categorieën is ook niet te gebruiken.

Het winkelmandje in het hoofdmenu heeft geen toegankelijke naam, alleen een title attribuut 'bekijk je winkelmandje'. Voorgelezen wordt nu in de linklijst: 1 4. Hierbij is 1 het aantal en 4 de prijs.

De tekst 'bekijk je winkelmandje' staat niet in de linklijst maar wordt alleen voorgelezen als de link focus krijgt.



Hema: Weergave van de linklijst in VoiceOver van het hoofdmenu.

Stap 3. kan ik de zoekfunctie op de voorpagina gebruiken:

'Suggesties' in de zoekfunctie klappt niet dicht na verlaten focus, waardoor de filters eronder onzichtbaar blijven.

Stap 4. kan ik het filter bij de zoekresultaten gebruiken:

De categorieën zijn links, dat is verwacht gedrag. Echter, de filters boven de producten zijn opgesteld als keuzevakjes, maar het blijken links te zijn. Dit is onverwacht omdat deze twee verschillend bediend worden met een toetsenbord. Elke selectie brengt weer een verversing van de pagina, wat het selecteren van meerdere keuzes lastig en bewerkelijk maakt.

De keuze van de prijsrange is niet in te vullen met een toetsenbord, ook de slider werkt niet.

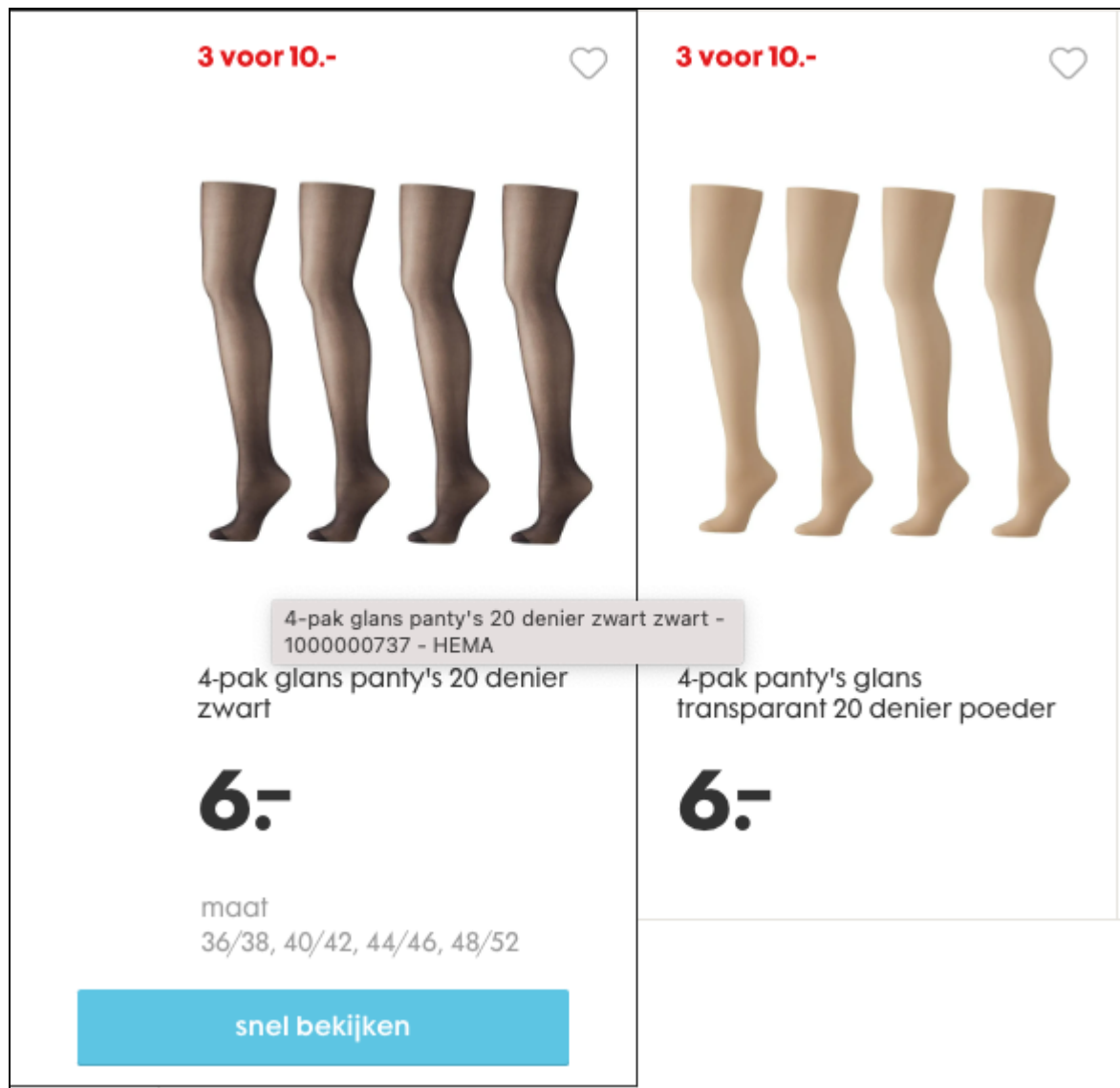
De keuzerondjes bij 'voorraad' zijn in de HTML niet goed opgezet en daardoor niet aan te passen met een toetsenbord.

De optie 'sorteer op' is niet te gebruiken op toetsenbordfocus.

Stap 5. kan ik een item kiezen uit de zoekresultaten:

Je kunt een item selecteren. Al zijn er veel onzichtbare tabstops. De extra

informatie die de muis gebruiker krijgt als zij 'hoovert' over de maten komt niet tevoorschijn op toetsenbordfocus.



Hema: Weergave van de twee producten uit de zoekresultaten, de linker is de weergave als je er met de muis overheen gaat. Er komt informatie over de beschikbare maten tevoorschijn.

VoiceOver: De prijs wordt in stukjes voorgelezen. Dit maakt het moeilijker een keuze te maken. De extra informatie voor muis gebruikers ontbreekt hier ook.

Stap 7. kan ik opties wijzigen/ingeven: kleur, maat, aantal:

De maat keuzes zijn links, terwijl ze er niet zo uitzien.

Het aantal is heel lastig wijzigen met een toetsenbord. De link reageert traag en de keuze is moeilijk te zien.

VoiceOver: Het is onmogelijk met VoiceOver het aantal aan te passen omdat hier

niet het juiste HTML element wordt gebruikt en er geen auditieve feedback is over wat je aan het doen bent.

Stap 9. kan ik het winkelwagentje openen en uitlezen wat ik heb besteld:

Na het drukken op de knop 'In winkelmandje' in het hoofdmenu opent een modal aan de zijkant om direct naar bestellen te gaan. Dit modal krijgt geen toetsenbordfocus. Het is te bereiken door over de pagina heen te navigeren en vanaf boven weer opnieuw te beginnen. Hier komt de focus op de bestelknop. Het venster is niet te sluiten met het toetsenbord.

De knop 'verwijder' krijgt geen toetsenbordfocus. Na het aanpassen van de maat en het aantal laadt de pagina opnieuw, zodat de gebruiker weer van bovenaf aan moet gaan navigeren met het toetsenbord. De knop om een kortingscode in te voeren krijgt geen toetsenbordfocus. De tooltips bij de bezorgopties krijgen geen toetsenbordfocus en kunnen niet worden uitgelezen.

winkelmandje

< verder winkelen

de producten in je winkelmandje zijn niet gereserveerd, tot je hebt afgerekend



4-pak glans panty's 20 denier - zwart - 36/38

zwart

36/38

1x

per stuk 6,-

6,-

♥

🗑

kortingscode invoeren

bezorgopties kies je in stap 2

0,-

totaal

6,-

< verder winkelen

ga verder

Hema: Weergave van het winkelmandje.

VoiceOver: Het winkelmandje in het hoofdmenu heeft geen toegankelijke naam, alleen een title attribuut 'bekijk je winkelmandje'. Voorgelezen wordt nu: 1 4 bekijk je winkelmandje . 1 is het aantal, 4 is de prijs.

De tekst 'bekijk je winkelmandje' staat niet in de linklijst maar wordt alleen voorgelezen als de link toetsenbordfocus krijgt.

Na het drukken op de knop 'in winkelmandje' en in het hoofdmenu opent een modal aan de zijkant om direct naar bestellen te gaan.

Na drukken op de knop 'In winkelmandje' is het lastig om te ontdekken of er wat gebeurd. Het modal krijgt toetsenbordfocus en heeft ook geen echt kopje. Het is voor een schermlezer gebruiker heel lastig om binnen de bestelflow te ontdekken hoe te bestellen. Dit kan alleen door in de linklijst de link 'Bestellen' te vinden. Je moet dan wel weten naar welk woord je moet zoeken.

Op elke pagina wordt de inhoud van het winkelwagentje uitgelezen, ook al is deze niet te zien. Dit is verwarrend bij het navigeren en begrijpen van de inhoud van de pagina.

Bij het drukken op de link in het menu opent het venster ook en krijgt het gelukkig meteen de focus. Dan is het te doen om naar de knop 'bestellen' te gaan en die te kiezen.

Stap 11. kan ik een account aanmaken:

Nee, zie bij het ingeven van het bezorgadres.

Stap 13. kan ik een bezorgadres ingeven:

Toetsenbord: De keuze voor afhalen en bezorgen is onbereikbaar voor een toetsenbord. Ook de keuzes voor aanhef, land en keuze nieuwsbrief of ander factuuradres krijgen geen toetsenbordfocus.

Hema: Weergave van popup voor het wijzigen van het bezorgadres.

Omdat 'hoe wil je aangesproken worden?' een verplicht veld is, is dit een blocker om te bestellen. Een toetsenbord gebruiker kan geen bezorgadres ingeven. Er staat nergens aangegeven welke velden verplicht zijn.

VoiceOver: Dezelfde problemen als toetsenbord, plus: er is geen feedback over welke velden verplicht zijn of niet goed ingevoerd zijn.

Stap 14. kan ik een bezorgmoment kiezen:

VoiceOver: Nee, de optie om de bezorgdatum te selecteren geeft geen feedback over wat in te vullen en wat is gekozen.

Stap 16. kan ik een wijze van betalen kiezen:

Nee, de keuzerondjes om een betalingswijze te kiezen krijgen geen toetsenbordfocus.

Stap 18. kan ik om hulp vragen:

Ja, via telefoon en ook de chatbox is goed toegankelijk.

De afbeeldingen onder het kopje 'Waar ben je naar op zoek' hebben echter geen alternatieve tekst dus als linktekst wordt de naam van het plaatje voorgelezen.

De vraag-en antwoord accordeons op de pagina's en subpagina's van de klantenservice zijn ontoegankelijk. Ze zijn niet te openen met een toetsenbord.

Heb je een vraag? We helpen je graag! De meest gestelde vragen hebben we al voor je beantwoord. Kun je het antwoord niet vinden? Neem dan contact met ons op!

hoe kan ik een HEMA account aanmaken, gegevens wijzigen of mijn account verwijderen?

▼

hoe gaat HEMA om met mijn privacy?

▼

account verwijderen bij overlijden

▼

Hema: Weergave van de accordeons op pagina klantenservice.

Codekwaliteit Hema

Totaal 48 van de 100 punten.

De ernstigste problemen die wij tegenkwamen:

- knoppen zonder toegankelijke naam;
- onvoldoende kleurcontrast voor sommige teksten;
- links zonder toegankelijke naam;
- formulervelden zonder gekoppelde labels;
- afbeeldingen zonder alternatieve tekst.

Reactie van de Hema

De afgelopen jaren zijn voor HEMA uitdagend geweest. Daarom is er minder geïnvesteerd dan we hadden gewild in de onze webshop en dat zien we helaas nog steeds terug. Met nieuwe eigenaren, een nieuwe directie en een kraakheldere strategie is de toegankelijkheid van hema.nl een prioriteit.

Inmiddels is een grote inhaalslag ingezet, met als doel om in 2025 volledig te kunnen voldoen aan de nieuwe regelgeving.

Inclusiviteit is een belangrijk thema voor HEMA. Wij zeggen elke dag dat HEMA voor iedereen is en dat willen we op alle vlakken waar maken. Daarom nemen we jullie rapport heel serieus. Het laat ons zien waar we te kort schieten en dat is waardevol als je jezelf wilt verbeteren.

IKEA

URL voorpagina: <https://www.ikea.com/nl/nl/>

Datum van testen: 19-22 oktober 2021

Er is duidelijk aandacht besteed aan webtoegankelijkheid, maar zonder echt goed te testen. Op cruciale momenten werkt de site gewoon niet goed. Ook zijn de constructies met popup- en uitschuifvensters zo complex, dat het moeilijk te begrijpen is als je niet ziet wat er gebeurt op het scherm.

Blockers zijn het aanmaken van een account en het kiezen van een betaalwijze.

De ernstigste problemen die wij tegenkwamen:

- het account aanmaken is enorm ingewikkeld, ook voor de ziende muisgebruiker;
- veel popup- en uitschuifvensters staan aan het einde van de code, waardoor de toetsenbord gebruiker veel tijd kwijt is om daar te komen;
- de opties in het filter werken onverwacht en het is alleen mogelijk een optie te sluiten met de Escape toets.

Problemen per stap bij IKEA

Stap 2. kan ik het hoofdmenu gebruiken:

De drie links bovenin naar bezorging, bestellen en ophalen en de klantenservice krijgen geen visuele focus. Het responsive 'hamburger' menu werkt goed, alleen sluit het niet als je uit het menu tabt. Het zou beter zijn als je binnen het submenu weer naar de terugknop tabt aan het einde. Dat gaat wel goed bij de optie 'Zoek met behulp van een foto'.

Het modal voor inloggen krijgt geen toetsenbordfocus en staat helemaal aan het einde van de code.

VoiceOver: Je kunt met de 'Terug' knop het menu wel sluiten, maar als je het scherm niet kunt zien is die knop waarschijnlijk moeilijk te ontdekken.



IKEA: Weergave van een submenu van het hoofdmenu.

Stap 4. kan ik het filter bij de zoekresultaten gebruiken:

Toetsenbord: Lastig, het is een puzzeltje. Het sluiten van de dropdowns kan alleen met de escape toets, wat onverwacht is.

'Sorteren op'- opties zijn keuzerondjes, je kunt met de pijltjes een keuze maken, maar dan kun je er via een tab niet uit.

'Kleur', de opties lijken keuzerondjes maar zijn knoppen, dus met enter of spatiebalk te activeren in plaats van met de pijltjes.

'Categorie' opent een extra modal met subcategorieën, het is even zoeken hoe dat werkt.

'Best beoordeeld' zijn weer keuzevakjes, die goed werken.

VoiceOver: Het kopje 'filter search results' is niet in het Nederlands vertaald. Maar heel fijn dat deze er is.

Bij elke bewerking wordt steeds uitgesproken wat de zoekresultaten zijn.

Dit is heel veel informatie, alleen het aantal zoekresultaten zou fijner geweest zijn.

Door de auditieve overload is het lastig navigeren. Ook is de constructie van een categorie kiezen alleen duidelijk als je kunt zien.

Stap 7. kan ik opties wijzigen/ingeven: kleur, maat, aantal:

VoiceOver: De keuze select voor het aantal heeft geen label (ook visueel niet)

Voor de rest wordt alles goed voorgelezen

Stap 8. kan ik een artikel in het winkelwagentje stoppen:

VoiceOver: Het kan als je de leesvolgorde volgt. Maar er zijn veel links met dezelfde naam, waardoor deze met VoiceOver niet, buiten individuele context, te begrijpen zijn. Zoals 'Voeg toe aan winkelwagen' en 'Bewaar op boodschappenlijstje'. Je kunt aan de knop niet aflezen wat je in het winkelwagentje stopt.

Knoppen

Menu knop

Zoek IKEA producten met behulp van een foto k...

Bekijk meer afbeeldingen knop

Productinformatie knop

Formaat product knop

Reviews Review: 5 van 5 sterren. knop

Skip listing knop

See previous items knop

Bewaar op boodschappenlijstje aan-/uitknop

Voeg toe aan winkelwagen knop

Bewaar op boodschappenlijstje aan-/uitknop

Voeg toe aan winkelwagen knop

Bewaar op boodschappenlijstje aan-/uitknop

Voeg toe aan winkelwagen knop

Bewaar op boodschappenlijstje aan-/uitknop

Bewaar op boodschappenlijstje aan-/uitknop

IKEA: Weergave van de VoiceOver knoppenlijst op een productpagina.

Stap 11. kan ik een account aanmaken:

Bestellen met een account hoeft niet, maar we maken er één aan om de vergelijking goed te kunnen maken.

Toetsenbord: Op deze pagina is er geen visuele focus.

Je navigeert eerst door het inlogformulier (inclusief foutmeldingen) om bij de link voor het aanmaken van het account te komen. Het is tellen wanneer die link toetsenbordfocus krijgt.

Het keuzerondje voor de keuze voor IKEA family en het land zijn niet te bereiken met toetsenbord. De gebruiker is dus 'verplicht' lid te worden.

Het invullen van de landcode bij het mobiele telefoonnummer kan niet met het toetsenbord.

‘Voorkeurswinkel’ staat als niet verplicht, maar verhindert wel het versturen. Ook heeft dit veld een onduidelijke foutmelding.



The image shows a rectangular form field. Inside the field, the text 'Voorkeurswinkel' is displayed in a dark font. To the right of this text is a small downward-pointing chevron icon. Below the text, there is a horizontal red line. Underneath the red line, the text 'validation.mandatoryPreferredStore' is written in a red font.

IKEA: Weergave van de foutmelding bij het niet kiezen van een voorkeurswinkel.

Alleen bezoekers uit Nederland die IKEA family lid willen worden kunnen een account aanmaken.

Eenmaal op het modal voor het invoeren staat de keyboard focus vast, je kunt alleen het venster verlaten met de Escape toets. Het venster is dan gesloten. Als je de verificatiecode wilt invoeren die per e-mail is gekomen, is het venster dus weg en je zult weer op de knop verificatiecode moeten drukken. Er wordt dan weer een nieuwe code verzonden. Al met al een heel onoverzichtelijke klus voor een toetsenbord gebruiker. En je hebt maar 5 minuten voordat de verificatiecode verloopt. Bij het invoeren van een foute code komt de foutmelding: error: OPE expired.

Dit alles vereist zoveel uitzoekwerk dat dit voor een gemiddelde gebruiker bijzonder moeilijk is.

VoiceOver: Het is niet echt duidelijk of je op een formulier ben om een account aan te maken of om in te loggen.

De optie om een account aan te maken staat helemaal onderaan de pagina en is een knop: 'Ik koop voor mijn huis'. Dat had duidelijker van structuur kunnen zijn. De velden om de code in te voeren die bij de e-mail zijn opgegeven hebben geen goed label:

Formulierregelaars

knop

jvegmond1970@gmail.com E-mailadres (gebrui...
email-verification-single-otp-input-0 bewerk te...
email-verification-single-otp-input-1 bewerk tekst
email-verification-single-otp-input-2 bewerk tek...
email-verification-single-otp-input-3 bewerk te...
email-verification-single-otp-input-4 bewerk te...
email-verification-single-otp-input-5 bewerk te...
Stuur een nieuwe code knop
Afronden aanmelding knop

IKEA: Weergave van de labels bij de formulervelden bij het invullen van een code om het account aan te maken.

De manier om een verificatiecode in te voeren is niet te begrijpen of uit te voeren zonder hulp. Dit alles vereist zoveel uitzoekwerk dat dit voor een schermlezer bijzonder moeilijk is om dit zelfstandig uit te voeren.

Stap 12. kan ik inloggen:

Toetsenbord: Via het hoofdmenu. Het modal krijgt geen toetsenbordfocus en staat helemaal onderaan in de code.

VoiceOver: Er staat gelukkig een link in de footer met 'Log in'. Verder hetzelfde verhaal als bij toetsenbord. Al is het veel lastiger te ontdekken hoe bij het inlog-modal te komen.

Stap 13. kan ik een bezorgadres ingeven:

Toetsenbord: ja, maar alleen in Nederland (zie account aanmaken).

Hoe de postcode te wijzigen met het toetsenbord is onduidelijk. Maar we gaan uit van het eigen huisadres.

VoiceOver: Nergens wordt aangegeven of een veld verplicht is. De labels bij de adresgegevens zijn niet vertaald. Je hoort nu bijvoorbeeld: 'address_firstname' in

plaats van 'Voornaam'.

De knop 'bewerken' slaat op de postcode bewerken, dat is niet duidelijk.

Er is geen feedback over foutmeldingen.

The screenshot shows a form titled '2 Waar zullen we je bestelling naartoe sturen?' with a small icon of a shelf. The form fields are: Voornaam*, Achternaam*, E-mailadres*, Mobiele nummer* (with a note 'Via dit nummer ontvang je een SMS met...'), Straatnaam en huisnummer*, Verdieping* (with a dropdown menu 'Selecteer een verdieping' and a note 'We bezorgen tot net voorbij je voordeur, verdieping.'), Postcode* (with the value '3024BN' and a 'Bewerken' link), and Plaats*. A dark grey overlay box titled 'Formulierregelaars' lists the following elements: 'Bewerken knop', '+ -2 knop', 'Bewerken knop', 'address_firstname bewerk tekst', 'address_lastname bewerk tekst', 'address_email bewerk tekst', 'address_phone bewerk tekst', 'address_address1 bewerk tekst', 'Selecteer een verdieping shippingaddress_floor...', 'Bewerken knop', 'address_city bewerk tekst', 'Voer een ander factuuradres in uitgeschakeld aa...', 'Wat is dit? knop', 'Volgende knop', and 'Nederlands Selecteer je voorkeurstaal vensterm...'.

IKEA: Weergave van de labels bij de formulervelden in VoiceOver bij het invullen van een bezorgadres.

Stap 14. kan ik een bezorgmoment kiezen:

VoiceOver: ja, al wordt er niet goed voorgelezen hoe het gekozen moment ook echt te kiezen. De knop zegt alleen de datum en de tijd maar niet de actie: 'kies dit bestelmoment'.

Stap 16. kan ik een wijze van betalen kiezen:

Toetsenbord: Nee, de keuzerondjes voor de betaalwijze krijgen geen toetsenbordfocus. Er staat tabindex=-1 in de code, wat toetsenbordfocus verhinderd. Dit is een blocker om verder te bestellen.

Stap 18. kan ik om hulp vragen:

De chatbox krijgt geen toetsenbordfocus. Het telefoonnummer is moeilijk vindbaar.

Codekwaliteit IKEA

Totaal 63 van de 100 punten.

De ernstigste fouten die wij tegenkwamen:

- select elementen zonder toegankelijke naam;
- links zonder toegankelijke naam;
- knoppen zonder toegankelijke naam.

Reactie van IKEA

Bij IKEA geloven we sterk in inclusiviteit, diversiteit en gelijkheid. Iedereen is welkom. Dit geldt voor zowel onze klanten als onze medewerkers. Het uitgangspunt is een diverse en inclusieve werkplek die de maatschappij weerspiegelt én een inclusieve werk- en winkelomgeving waarborgen waar iedereen zich welkom, geaccepteerd en gerespecteerd voelt. In onze winkels besteden we hier aandacht aan, maar de website is net zo belangrijk. Jullie onderzoek naar de toegankelijkheid van webwinkels en de bijbehorende resultaten vinden we dan ook zeker waardevol.

Naar aanleiding van de nieuwe Europese richtlijnen staat dit onderwerp op wereldwijd niveau al bij IKEA op de agenda en we ondersteunen de geplande wetgeving. In Nederland gaan we naar aanleiding van de resultaten van jullie onderzoek kijken waar lokaal de mogelijkheden liggen om de toegankelijkheid te verbeteren. Indien zaken op landelijk niveau niet verbeterd kunnen worden, bijvoorbeeld vanwege technische beperkingen, gaan we graag in gesprek met onze global collega's om de mogelijkheden te bespreken. Dit onderzoek gaan we ook delen met onze global collega's.

Apple

URL voorpagina: <https://www.apple.com/nl/>

Datum van testen: 25 oktober 2021

Online bestellen bij Apple.nl is het meest toegankelijk van de 15 onderzochte webwinkels.

Alles werkt met het toetsenbord en schermlezers krijgen meestal voldoende informatie, er is nagedacht over de gebruiksvriendelijkheid. Er zijn nog wel een paar aandachtspunten.

De ernstigste problemen die wij tegenkwamen:

- de veelgebruikte kleur lichtgrijs: (#888888) heeft een te laag kleurcontrast voor tekst;
- op de zoekresultaten zijn de links naar de producten onduidelijk;
- en ook hier : de combinatie tussen keuzerondjes en uitklapfuncties voor de betaalmethode is niet ideaal voor gebruikers die het scherm niet kunnen zien;
- bug bij het kiezen van de betaalwijze: als je factuuradres aan- of uitvinkt wordt de selectie van de bank voor iDEAL ongedaan gemaakt.

Problemen per stap bij Apple

Stap 5: Kan ik een item uitkiezen uit de zoekresultaten

VoiceOver: In de Ontdek-view staat er geen echte link op de titel van de zoekresultaten. Wel op de uitgeschreven URL. Dit kan voor schermlezer gebruikers nogal een heel verhaal zijn om aan te horen. Spreek dit bijvoorbeeld eens uit:

<https://www.apple.com/nl/newsroom/2021/10/introducing-m1-pro-and-m1-max-the-most-powerful-chips-apple-has-ever-built/>.

Alleen uit de context is op te maken waar de link naartoe gaat.



Apple: Weergave van de linklijst in VoiceOver van de zoekresultatenpagina.

Stap 16. kan ik een wijze van betalen kiezen:

De combinatie tussen keuzerondjes en uitklapfuncties voor de betaalmethode is niet ideaal voor gebruikers die het scherm niet kunnen zien.

Betaal direct.



Betalen met iDEAL

- Kies je bank, vul je gegevens in en klik op 'Ga door'.
- Voltooi de betaling op de website van je bank.
- Zodra de betaling rond is, ga je automatisch terug naar de Apple Store.

Selecteer je bank:

Selecteer de naam van je bank



Apple: Weergave van het kiezen van de betalingswijze.

Codekwaliteit Apple

Totaal 64 van de 100 punten.

De ernstigste problemen die wij tegenkwamen:

- onvoldoende kleurcontrast voor sommige teksten;
- knoppen zonder toegankelijke naam;
- select elementen zonder toegankelijke naam.

Bijlage

Bijlage 1: Spreadsheet met de berekeningen

De beoordelingen en alle gevonden fouten met Axe staan in het spreadsheet [Data onderzoek toegankelijkheid webwinkels 2021](#), op te vragen via mail@level-level.com.

Bijlage 2: Vakjargon

- **skiplink**: een link waarmee een toetsenbord gebruiker snel delen van de pagina kan overslaan, zoals het hoofdmenu;
- **toegankelijkheidsverklaring**: een verantwoording over de webtoegankelijkheid van een website, met de mogelijkheid om problemen te melden;
- **toetsenbordfocus**: Je kunt een website navigeren met een toetsenbord. Met de tabtoets kun je springen van link, naar knop naar invoerveld. Als je op die manier een element de focus geeft, kun je het bedienen;
- **visuele focus**: een lijntje rondom een knop, link en formulierelementen, om te zien welk element op dat moment focus heeft en bediend kan worden;
- **schermlezer** (screen reader): een hulpmiddel voor het voorgelezen krijgen, maar ook bedienen van een website. Veel gebruikte schermlezers zijn VoiceOver voor MacOS en iOS, NVDA en JAWS voor Windows;
- **web rotor**: VoiceOver kan via de web rotor een lijst met links of knoppen of kopjes of formulier regelaars oproepen. Hiermee kan de gebruiker snel door de webpagina navigeren;
- **toegankelijke naam**: De browser geeft een element een naam dat door de schermlezer wordt uitgesproken. Voor een link is dat bijvoorbeeld een linktekst. Als een knop alleen een icoontje bevat, heeft de knop geen toegankelijke naam en wordt deze op focus uitgesproken als 'knop'.



Vragen? Mail of bel ons.

Willem Buytewechstraat 42 | 3024 BN Rotterdam
+31(0)10 842 92 59 | mail@level-level.com