

Geen makkelijke weg

Van intentie naar eigenaarschap

Hoe digitale toegankelijkheid onderdeel
werd van onze organisatie

DUIT Connect, editie 2

bol.



Niels-Peter Foppen

Design Manager

- bol (2012 – huidig)
- Technical Shop Foundation
 - Design System
 - EAA Lead workstream: Shop

in nielspeterfoppen

A diagram illustrating the 'bol.' brand's customer journeys. It features a large dark blue circle in the background. Inside this circle are three smaller, bright blue circles. The top-left circle is labeled 'Consumer Journey' and 'Shop Web & Apps'. The top-right circle is labeled 'Partner Journey'. The bottom circle is labeled 'Core Journey' and 'Ondersteund journeys.'. The 'bol.' logo is positioned in the center, between the three circles.

**Consumer
Journey**

Shop
Web & Apps

**Partner
Journey**

bol.

**Core
Journey**

Ondersteund
journeys.

Herken je?

Herken je?

Dat je wat moet doen.

Maar niet begint?

Niet omdat ...

Niet omdat...

- **Je niet weet wat je moet doen**

Niet omdat...

- **Je niet weet wat je moet doen**
- **Je het niet belangrijk vindt**

Niet omdat...

- **Je niet weet wat je moet doen**
- **Je het niet belangrijk vindt**
- **Je er geen aandacht voor hebt**

Maar omdat ...

Maar omdat...

- **Het nooit het juiste moment lijkt**

Maar omdat...

- **Het nooit het juiste moment lijkt**
- **Je denkt: “ben ik hier wel klaar voor?”**

Maar omdat...

- **Het nooit het juiste moment lijkt**
- **Je denkt: “ben ik hier wel klaar voor?”**
- **Je denkt: “wat vinden anderen hiervan?”**

Maar omdat...

- **Het nooit het juiste moment lijkt**
- **Je denkt: “ben ik hier wel klaar voor?”**
- **Je denkt: “wat vinden anderen hiervan?”**
- **Het voelt als iets groots om te beginnen**

**Ik loop
hard**



“

Wil je hardlopen? Loop!
Zoek geen gezelschap.
Gelijkgestemden vinden jou
vanzelf.

”

Toegankelijkheid begint met één stap

Actie creëert verandering

- Wacht niet op het perfecte moment.
- Wacht niet op toestemming.
- Begin klein, wees nieuwsgierig.
- De gelijkgestemden vinden jou onderweg.



Zo zijn wij begonnen

- Project: nieuwe checkout (2018–2019).
- Beperkte kennis, geen expliciet doel, geen expliciete toestemming gevraagd.
- Geen perfect plan. Wel open houding.
- Leren door te doen.
- Op eigen initiatief: WCAG audit



Feiten & cijfers

(referentie datum: 30-09-2025)

56 miljoen

Artikelen te koop via ons platform

44.200

Verkooppartners*

27 miljoen

Actieve gebruikers per maand**

14.282

Afhaalpunten in NL en BE

14 miljoen

Klanten in NL en BE***

* Ten minste één aankoop in het afgelopen jaar

** Klanten, partners en anonieme gebruikers; website en app gecombineerd voor Nederland en België, gemiddeld per maand over de laatste 12 maanden

*** Ten minste één aankoop in het afgelopen jaar

“We verbeteren ons platform continu, voor een betere toekomst voor ons allemaal.”

We streven ernaar een afspiegeling van de samenleving te zijn. We staan voor gelijkheid en gelijke kansen. We zetten ons in om barrières weg te nemen, zodat iedereen mee kan doen. Uiteindelijk willen we ‘de winkel voor ons allemaal’ zijn.



Verdere stappen en eerste successen

- Start shop design system (2020)
 - Schone lei voor foundation en componenten
 - Toegankelijk in de basis
- Eerste UX research gebruikers visuele functiebeperking (2021)
- Bewustwording groeit binnen teams
- Eerste trainingen voor designers (2021)



Dit werkte niet

- We losten het verkeerde op
 - Problemen bleven terugkomen
 - We losten symptomen op, niet de oorzaak
 - Geen structurele verbetering
- Dit schaalde niet
 - Het bleef afhankelijk van kleine groep aanjagers
 - Teams pakten het zelf niet op
 - Digitale toegankelijkheid voelde als 'extra werk'

We moesten veranderen

- Van oplossen → faciliteren
- Van enkel centraal oplossen → meer decentraal oplossen
- Van bewustzijn → eigenaarschap
- Van losse oplossingen → oplossingsvermogen in organisatie

Hoe we nu werken

Eigenaarschap

Eigenaarschap ligt bij de teams en zij rapporteren hierop

Werkproces

Digitale toegankelijkheid is geïntegreerd in het werkproces

Gedeeld begrip

Er is een gedeeld begrip van toegankelijkheid binnen teams

Samen leren

We bouwen dit samen op met teams via co-creatie, bewustwording en training

Gebruikers sturen

Gebruikers sturen beslissingen via research en co-creatie

Eigenaarschap ligt bij teams

- Teams beheren toegankelijkheidsbugs in hun eigen backlog (Jira).
- Digitale toegankelijkheid is onderdeel van hun doelstellingen.
- Teams rapporteren maandelijks op voortgang.
- Voortgang is inzichtelijk via een gezamenlijk dashboard.

Integratie in het werkproces

- Onderdeel van team backlog, product development proces.
- Design checklists ondersteunen teams.
- Automatische tests op design system componenten.
- Onderdeel van reviews en overdracht binnen teams.

Accessibility checklist

This checklist lists important things product designers need to check and document, to build more accessible products. This is not a full [WCAG](#) checklist. You will need to go beyond this checklist to make fully compliant products.

Working on apps? Appt has guides for each WCAG principle, guideline, and success criterion. Visit [Appt](#) for app specific accessibility.

Visual Design

- ☐ **Colour** is not the only visual way to convey information.
- ☐ **Texts** have a sufficient contrast ratio with their backgrounds:
 - **4.5:1** for text (strictly) **smaller than 24px**, or 19px bold
 - **3:1** for text **larger or equal to 24px**, or 19px bold.
- ☐ **Non-text elements** (UI components, graphic objects) have a **3:1** contrast ratio against **adjacent colours**.
- ☐ **Text can be enlarged to 200%** without hiding elements and missing functionalities.

[WC](#) [1.4.1: Use of Color](#), [1.4.3 Contrast \(Minimum\)](#),
[1.4.4 Resize text](#)

Interactions & Interactivity

Provide ways to help users navigate

- ☐ **Focus order** follows the **logic and flow of the page** (check + document for devs if complex).
- ☐ **Focus order is logical in components** and doesn't trap users. (check + document for devs if complex).
- ☐ Users can **navigate and interact** with all **components using only keyboard navigation**.

[WC](#) [2.1.1 Keyboard](#) , [2.1.2 No Keyboard Trap](#) , [2.4.7: Focus Visible](#)

Links and buttons

- ☐ If the link is not underlined, it has a **3:1** contrast ratio with **non link adjacent text**.

Gedeeld begrip in teams

- Bewustwording sessies en webinars.
- Inzichten uit UX-research worden gedeeld.
- Teams nemen deel aan co-creatie sessies.
- Toegankelijkheid wordt onderdeel van gesprekken.



Samen leren in teams

- Co-creatie met gemixte teams.
- Designers, engineers én product rollen betrokken.
- Gericht op praktijk en samenwerking.



Gebruikers sturen beslissingen

- Samenwerking teams met ervaringsdeskundigen.
- Inbreng in co-creatie en design oplossingen.
- UX-research met echte gebruikers.
- Beslissingen gebaseerd op echte ervaringen.



Onze* rol vandaag

- We lossen het niet meer zelf op.
- We ondersteunen teams in hun werk.
- We maken mogelijk in plaats van te sturen.
- Bouwen aan het oplossingsvermogen in de organisatie.

* initiële aanjagers



Wat heb ik geleerd?

- Begin. Ook zonder draagvlak.
- Maak het concreet (echte gebruikers, research).
- Bouw bewustwording in teams.
- Verleg eigenaarschap naar teams.
- Integreer het in het werkproces.
- Ondersteun in plaats van overnemen.





in nielspeterfoppen

Waar schuurt het bij jullie
nog tussen ambitie en
realiteit?

**Vragen of
reflecties?**