

Toegankelijkheidsverklaring – App – European Accessibility Act (EAA)

Etos B.V.

Dienst(en) waarop de conformiteitsverklaring betrekking heeft: Online drogisterij bezorgplatform genaamd “Etos” beschikbaar via de Android en iOS app.

Datum van uitgifte van de verklaring: 26-06-2025

Digitale toegankelijkheid bij Etos

Bij Etos geloven we dat mooi zijn en je goed voelen bereikbaar moet zijn voor iedereen. Dat betekent niet alleen een breed assortiment en voordelige prijzen, maar ook een website en app die voor iedereen toegankelijk is. Of je nu online je favorieten producten koopt, op zoek bent naar inspiratie en advies of je bestelling beheert, we willen dat al onze klanten dit zelfstandig en zonder drempels kunnen doen.

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

Met deze verklaring laten we zien hoe de Etos app voldoet aan de EAA en wat we doen om onze app nog toegankelijker te maken. Zo zorgen we ervoor dat je goed voelen en mooi zijn bereikbaar is voor iedereen.

Samenhang met andere wetgeving

Naast de EAA houden we ons ook aan andere belangrijke wetten, zoals:

- **De Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)** – voor de bescherming van persoonsgegevens.
- **De Telecommunicatiewet** – voor digitale communicatie en consumentenbescherming.

Deze wetten sluiten goed op elkaar aan, zonder tegenstrijdigheden.

Beschrijving van de diensten

Etos biedt via de Etos app een digitale besteldienst aan die valt onder de categorie 'e-commerce diensten' zoals benoemd in de EAA, bijlage V 1b. Klanten kunnen via de app onze producten bestellen, deze thuis laten bezorgen of zelf ophalen bij een Etos winkel.

Wat je als klant kunt doen

In de Etos app kun je:

- Producten zoeken en bekijken en laten bezorgen aan huis of ophalen bij een afhaalpunt.
- Aanbiedingen bekijken, door de digitale folder bladeren en informatie over producten opzoeken
- Via je persoonlijke gebruikersaccount oude bestellingen terugvinden, je digitale spaarkarten inzien en favoriete producten opslaan

Op deze diensten zijn de [algemene voorwaarden van Etos](#) van toepassing.

Digitale toegankelijkheid en klantcontact

We zorgen ervoor dat onze dienst voor iedereen goed te gebruiken is. Dat begint bij een digitaal toegankelijke app en loopt door in elk contactmoment met de klant.

Digitale toegankelijkheidsopties

- **Contrast:** Kleurcontrast is aanpasbaar door middel van een hoog contrast optie
- **Oriëntatie:** De app past zich aan op de houding van het scherm. Zowel de staande “portret” als de liggende “landschap” oriëntatie zijn mogelijk
- **Schermlerzer:** De app is aangepast om gebruikt te kunnen worden met een schermlezer, waaronder VoiceOver (iOS) en TalkBack (Android)
- **Lettergrootte:** De app neemt de lettergrootte instelling van het toestel over
- **Toetsenbord:** Navigatie is ook mogelijk met een (extern) toetsenbord

Klantcontactmomenten en -vormen

Tijdens het gebruik van onze dienst heb je als klant contact met Etos op verschillende momenten:

1. **Oriëntatie** – Je bekijkt aanbiedingen en producten in de app (digitaal).
2. **Bestellen en betalen** – Je stelt je bestelling samen, kiest een moment en betaalt (digitaal).
3. **Bezorging of afhaling** – Je ontvangt je bestelling thuis of haalt ze op (fysiek contactmoment).
4. **Nazorg** – Je kunt contact opnemen met de klantenservice (1-op-1 contact via telefoon of chat).

Toegankelijk klantcontact

- **Telefonisch en via Whatsapp** bereikbaar, met medewerkers die ondersteuning kunnen bieden bij gebruik van de dienst.
- **Taalgebruik en navigatie** zijn helder en eenvoudig, zodat ook klanten met een beperking of lage digitale vaardigheden onze dienst kunnen gebruiken.
- **Flexibele leveropties** zorgen ervoor dat klanten zelf bepalen hoe en wanneer zij hun boodschappen ontvangen.

Toegepaste normen en voorschriften

We houden ons aan verschillende richtlijnen en standaarden, waaronder:

- **WCAG 2.2 AA (Web Content Accessibility Guidelines A & AA)** – Wereldwijde richtlijnen voor gebruiksvriendelijke websites en apps
- **B1-taalniveau** – We zorgen ervoor dat onze communicatie helder en begrijpelijk is voor iedereen. Waar mogelijk hanteren we B1-taalniveau, al is dat bij sommige productinformatie niet altijd haalbaar vanwege de complexiteit van de inhoud. Als iets niet duidelijk is, kunnen klanten uiteraard contact opnemen met onze klantenservice voor uitleg of toelichting.

Conformiteitsbeoordeling

Om te controleren of we voldoen aan de toegankelijkheidseisen, hanteren we een gestructureerde aanpak van zelfbeoordeling, interne- en externe toetsing en gebruikersonderzoek. Deze werkwijze is onderdeel van onze bredere kwaliteitsborging.

Methode van conformiteitsbeoordeling

- **Zelfbeoordeling** – onze product teams onderzoeken hun werk continue op toegankelijkheid
- **Externe audits** – onafhankelijke experts testen de app periodiek en geven advies
- **Gebruikerstests** – we vragen klanten met verschillende beperkingen om de app te testen en te adviseren over verbeteringen
- **Klantmeldingen** – we vragen klanten om toegankelijkheidsproblemen te melden zodat deze snel kunnen worden verholpen

Proces en verantwoordelijkheden

Binnen AH zijn verschillende teams verantwoordelijk voor het uitvoeren van zelfbeoordelingen en het periodiek controleren van de naleving van de EAA. Zo borgen we dat digitale toegankelijkheid structureel is verankerd binnen de organisatie.

Onze technische specialisten en UX-ontwerpers vertalen testresultaten en externe auditrapportages naar concrete verbeteracties. De technische teams zorgen voor veilige en stabiele digitale systemen, terwijl de ontwerpers zorgen voor een logische, gebruiksvriendelijke en toegankelijke gebruikerservaring.

Deze integrale aanpak maakt digitale toegankelijkheid tot een blijvend en vast onderdeel van de manier waarop wij onze diensten ontwerpen, aanbieden en doorlopend verbeteren.

Testresultaten en beoordeling

Wij laten onze app periodiek beoordelen door externe experts. Uit het meest recente onderzoek blijkt dat de Etos app gedeeltelijk voldoet aan de toegankelijkheidsnormen van EN 301 549 en WCAG 2.2 AA.

De laatste toetsing vond plaats op 12 juni 2025 en is uitgevoerd door DEPT. Hierbij zijn alle relevante e-dienst pagina's in de app gecontroleerd op basis van de WCAG2.2 AA toegankelijkheidsnorm criteria. Hierbij is voldaan aan 20 van de 55 succes criteria. 13 succes criteria zijn niet van toepassing.

Bevindingen en concrete verbetermaatregelen

1. Waarneembaar

- **Tekstalternatieven** – Wij leveren tekstalternatieven aan voor alle niet-tekstuele content door middel van handmatige en automatische acties en systemen.
- **Info en relaties** – Visuele content is ook technisch aangepast voor ondersteunende technologieën
- **Oriëntatie** - De app past zich aan op de houding van het scherm. Zowel de staande “portret” als de liggende “landschap” orientatie zijn mogelijk
- **Kleurcontrast** – Wij bieden een hoog contrast optie aan om te voldoen aan de gestelde eisen op het gebied van kleurcontrast
- **Lettergrootte**: De app neemt de lettergrootte instelling van het toestel over zonder verlies van content of functionaliteit

2. Bedienbaar

- **Toetsenbord** – Alle functionaliteiten zijn ook volledig te gebruiken met alleen een (extern) toetsenbord
- **Focus** – Er zijn aanpassingen gedaan om de focus duidelijk zichtbaar te maken, niet te verbergen en deze in een logische volgorde te laten verlopen
- **Koppen, Links en labels** – alle Koppen, Links en Labels zijn als zodanig aangegeven en hebben een toegankelijke naam gekregen

3. Begrijpelijk

- Geen problemen gevonden voor dit criteria

4. Robuust

- **Naam, rol, waarde** – Alle interactieve elementen zijn voorzien van de juiste naam, rol en waarde
- **Statusmeldingen** – De statusmeldingen worden doorgegeven aan ondersteunende technologieën

Actieplan en maatregelen

We werken aan verbeteringen om volledig te voldoen aan de EAA. Concreet zijn de volgende acties ingezet:

- **Waarneembaar** – Uit de audit blijkt dat een aantal punten uit deze criteria niet voldoet. Dit gaat onder andere over de juiste informatie toevoegen voor

schermlezers en ervoor dat alle velden met behulp van keyboard goed te gebruiken zijn.

- **Bedienbaar** - We zorgen dat navigatie met een hardwaretoetsenbord soepel verloopt, zodat gebruikers gemakkelijk door lijsten en carrousels kunnen scrollen zonder dat de focus naar verkeerde elementen gaat. Daarnaast gaan we alle knoppen en elementen correct labelen, zodat ze goed herkenbaar zijn voor schermlezers. Tot slot passen we foutmeldingen en selectors aan, zodat ze niet automatisch verdwijnen en gebruikers de controle hebben over hun interactie.
- **Robuust** – We zorgen dat schermlezers niet alleen waarden voorlezen, maar ook de bijbehorende veldnamen en statusinformatie, zoals bij zoekopdrachten en radio-opties. Daarnaast maken we de knoppen voor het toevoegen of verwijderen van producten en statusberichten toegankelijk, zodat gebruikers altijd op de hoogte zijn van hun acties en resultaten.

Borging toegankelijkheidsbeleid

Toegankelijkheid is een vast onderdeel geworden van hoe we werken. We zien het niet als een eenmalig project, maar als een continu proces dat geborgd is in beleid, processen en samenwerking met interne én externe partijen.

Integratie in de organisatie

- Digitale toegankelijkheid is opgenomen in **richtlijnen** voor ontwerp, ontwikkeling en communicatie.
- Bij het **ontwerpen, ontwikkelen en onderhouden** van de Etos app wordt **standaard getoetst** op toegankelijkheid aan de hand van de WCAG 2.2-richtlijnen (niveau AA).
- Er wordt onderzoek gedaan naar **structurele trainingsmogelijkheden** voor medewerkers in relevante functies, zoals ontwerp, softwareontwikkeling, contentbeheer en klantenservice, **op het gebied van digitale toegankelijkheid en klantvriendelijkheid**.
- Tijdens ontwikkeltrajecten worden **interne toegankelijkheidschecks** uitgevoerd vóór publicatie van functionaliteiten.

Verantwoordelijkheden en monitoring

- De teams die de website beheren zijn eindverantwoordelijk voor toegankelijkheid. Zij monitoren de naleving, signaleren knelpunten en voeren verbeteringen door.
- Digitale toegankelijkheid wordt regelmatig getest, zowel intern als extern. De resultaten worden gebruikt om onze digitale diensten continu te verbeteren.

Heb je vragen?

Heb je een vraag over toegankelijkheid in onze app of wil je een probleem melden?

Neem gerust contact met ons op via een van de onderstaande manieren;

- Je kan ons bellen op (088)-6594245, maandag t/m vrijdag van 09:00 tot 17:00 uur.
Reactietijd +/- 5 minuten
- Via Whatsapp op 06-10020040, maandag t/m zaterdag van 09:00 tot 20:00 uur.
Reactietijd +/- 1 uur

Verantwoording en verklaring van conformiteit

Etos B.V. verklaart dat de Etos app voldoet aan de toegankelijkheidseisen – met uitzondering van de in deze verklaring genoemde punten -zoals gesteld in de European Accessibility Act (EAA).

Deze verklaring is voor het laatst bijgewerkt op 26-06-2025. We blijven werken aan verbeteringen en zullen deze verklaring bijwerken als er wijzigingen zijn.