Versie Juli 2026

Toegankelijkheidsverklaring - Website – Albert Heijn

Albert Heijn B.V.

Dienst(en) waarop de conformiteitsverklaring betrekking heeft: Online supermarkt en boodschappen bezorgplatform genaamd “Albert Heijn” en abonnementsvormen ‘Bezorgbundel’ en ‘Premium’ beschikbaar via de websites ah.nl en ah.be.

Datum van uitgifte van de verklaring: 09-07-2026

Digitale toegankelijkheid bij Albert Heijn

Bij Albert Heijn geloven we in samen beter eten bereikbaar maken. Voor iedereen. Dat betekent niet alleen een breed assortiment en voordelige prijzen, maar ook een website die voor iedereen toegankelijk is. Of je nu online boodschappen doet, inspiratie zoekt voor een recept 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 supermarkten, 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 ah.nl en ah.be voldoen aan de EAA en wat we doen om onze website nog toegankelijker te maken. Zo zorgen we ervoor dat beter eten écht bereikbaar is voor iedereen. De inhoud van deze verklaring kan mondeling worden voorgelezen via het telefoonnummer van onze klantenservice.

Digitale toegankelijkheidsopties

Albert Heijn wil bereikbaar zijn voor iedereen, daarom is de website aangepast om instellingen van de browser over te nemen en is er een toegankelijkheidsoptie toegevoegd aan de website. Bekijk alle opties door op de knop ‘Toegankelijkheid’ te klikken in de navigatiebalk bovenaan de pagina.

- **Contrast:** De kleuren van de website zijn aanpasbaar door een hoog contrast optie. Deze kan aangepast worden door op de knop ‘Toegankelijkheid’ te klikken bovenaan de pagina in de navigatiebalk.
- **Lettergrootte:** De website neemt aanpassingen van de browser over op het gebied van lettergrootte en regelafstand.
- **Toetsenbord:** Het gebruik van de website is mogelijk met alleen het toetsenbord.

- **Schermlezer:** De website is aangepast om gebruikt te kunnen worden met een schermlezer, waaronder VoiceOver (iOS) en NVDA (Windows).

Beschrijving van de diensten

Albert Heijn biedt via ah.nl en ah.be een digitale boodschappendienst aan die valt onder de categorie 'e-commerce diensten' zoals benoemd in de EAA, bijlage V 1b. Klanten kunnen via de website boodschappen doen, deze thuis laten bezorgen of zelf ophalen bij een afhaalpunt. De dienst is beschikbaar voor zowel incidenteel gebruik als via abonnementsvormen zoals ‘Bezorgbundel’ en ‘Premium’.

Wat je als klant kunt doen

Op ah.nl en ah.be kun je:

- Boodschappen doen en deze laten bezorgen aan huis of ophalen bij een afhaalpunt.
- Aanbiedingen en recepten bekijken, afgestemd op je voorkeuren.
- Via je persoonlijke account eerdere bestellingen terugvinden, voorkeuren beheren, je bonuskaart koppelen en persoonlijke aanbiedingen activeren via je Bonus Box.

Op de dienst zijn de algemene voorwaarden van Albert Heijn van toepassing.

Toegankelijk klantcontact

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

Klantcontactmomenten en -vormen

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

1. **Oriëntatie** – Je bekijkt aanbiedingen en recepten op de website (digitaal).
2. **Bestellen en betalen** – Je stelt je bestelling samen, kiest een moment en betaalt (digitaal).
3. **Bezorging of afhaling** – Je ontvangt je boodschappen 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 chat** 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.

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.

Toegepaste normen en voorschriften

We houden ons aan verschillende richtlijnen en standaarden, waaronder:

- **WCAG 2.2 A & AA (Web Content Accessibility Guidelines)** – richtlijnen voor gebruiksvriendelijke websites.
- **B1-taalniveau** – We zorgen ervoor dat onze communicatie helder en begrijpelijk is voor iedereen.

Methode van conformiteitsbeoordeling

- **Zelfbeoordeling** – onze product teams onderzoeken hun werk continue op toegankelijkheid.
- **Interne beoordeling –** interne specialisten ondersteunen de product teams en testen de website periodiek.
- **Externe audits** – onafhankelijke experts testen de website periodiek en geven advies.
- **Gebruikerstests** – we vragen klanten met verschillende beperkingen om de website 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 website periodiek beoordelen door interne experts. Uit het meest recente onderzoek blijkt dat de Albert Heijn website voor een groot deel al voldoet aan de toegankelijkheidsnormen van EN 301 549 en WCAG 2.2 A en AA.

De laatste toetsing vond plaats op 1 maart 2026. Er is een steekproef gehouden over 11 pagina's van ah.nl, waarbij is voldaan aan 32 van de 55 succes criteria. In 2026 wil Albert Heijn alle gevonden problemen oplossen en opnieuw een intern onderzoek uitvoeren.

Hieronder bevindt zich een overzicht van de bevindingen waar nog aan wordt gewerkt.

Bevindingen en concrete verbetermaatregelen

1. **Waarneembaar**
   - **Niet tekstuele content** 1.1.1 - Afbeeldingen worden voorzien van een alt attribuut indien gewenst
   - **Informatie en relaties** 1.3.1 - Visuele content wordt ook technisch aangepast voor ondersteunende technologieën
   - **Contrast** (minimum) 1.4.3 - niet alle tekst heeft genoeg contrast
   - **Tekstafstand** 1.4.12 - Niet alles is zichtbaar en werkbaar met aangepaste tekstafstand.

2. **Bedienbaar**
   - **Skip blokken** 2.4.1 - niet alle skip blokken werken volledig.
   - **Paginatitel** 2.4.2 - Een paginatitel ontbreekt op sommige pagina's.
   - **Focus volgorde** 2.4.3 - sommige elementen worden niet weergegeven in de correcte volgorde. Dit wordt aangepast.
   - **Koppen en labels** 2.4.6 - Sommige koppen en labels zijn niet duidelijk.
   - **Focus zichtbaar** 2.4.7 - De focusrand is niet altijd, volledig, zichtbaar.
   - **Focus niet bedekt** (minimum) 2.4.11 - Het focusobject is niet altijd, volledig, zichtbaar.
   - **Label in naam** 2.5.3 - Sommige namen en labels wijken te veel van elkaar af.

3. **Begrijpelijk**

- **Bij focus** 3.2.1 - Enkele onderdelen veranderen bij het verkrijgen van Focus. Dit wordt aangepast.
- **Fout identificatie** 3.3.1 - Niet alle foutmeldingen zijn volledig.
- **Labels of instructies** 3.3.2 - Een visueel label ontbreekt bij sommige invoervelden
- **Foutsuggestie** 3.3.3 - Er wordt niet altijd een suggestie voor verbetering gegeven

4. **Robuust**
   - **Naam, rol, waarde** 4.1.2 - Niet alle interactieve elementen beschikken over een correcte naam, rol en waarde.

Maatregelen naast de website

We werken aan meerdere verbeteringen om volledig te voldoen aan de EAA. De volgende acties lopen naast de wijzigingen aan de website:

- **Pdf-bestanden** – Nog niet alle pdf-bestanden zijn volledig toegankelijk. Zowel de handmatig als automatisch geproduceerde bestanden worden aangepast. Wij verwachten dat deze werkzaamheden in 2026 volledig worden afgerond.

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 Albert Heijn website wordt **standaard getoetst** op toegankelijkheid aan de hand van de WCAG 2.2-richtlijnen (niveau A & 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.**
- Tijdens ontwikkeltrajecten worden **interne toegankelijkheidschecks** uitgevoerd voor 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 op onze websites of wil je een probleem melden? Neem gerust contact met ons op via een van de onderstaande manieren;

- Klantenservice formulier Nederland
- Klantenservice formulier België
- Je kan ons bellen op 0800-0305, maandag t/m zaterdag van 08:00 tot 20:00 uur en zondag van 10:00 tot 20:00 uur.

Verantwoording en verklaring van conformiteit

Albert Heijn B.V. verklaren dat onze websites, met uitzondering van de in deze genoemde verklaring genoemde punten, voldoen aan de toegankelijkheidseisen zoals gesteld in de European Accessibility Act (EAA).

Deze verklaring is voor het laatst bijgewerkt op 09-07-2026. We blijven werken aan verbeteringen en zullen deze verklaring bijwerken als er wijzigingen zijn.