



WCAG 2.2 inspectie niveau AA

Mijn omgeving Zilveren Kruis - zilverenkruis.nl/consumenten/mijn

Opdrachtgever: Zilveren Kruis Achmea

Website: Mijn omgeving Zilveren Kruis - zilverenkruis.nl/consumenten/mijn

Rapportversie: 1.0

Tilburg, 28 februari 2024

Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
Onderzoeksgegevens.....	4
Samenvatting.....	6
Beoordeling.....	8
Principe 1: Waarneembaar	12
Richtlijn 1.1: Tekstalternatieven	12
Richtlijn 1.2: Op tijd gebaseerde media	15
Richtlijn 1.3: Aanpasbaar	17
Richtlijn 1.4: Onderscheidbaar	22
Principe 2: Bedienbaar	28
Richtlijn 2.1: Toetsenbordtoegankelijk.....	28
Richtlijn 2.2: Genoeg tijd	30
Richtlijn 2.3: Toevallen.....	31
Richtlijn 2.4: Navigeerbaar.....	32
Richtlijn 2.5: Input Modaliteiten.....	37
Principe 3: Begrijpelijk.....	40
Richtlijn 3.1: Leesbaar	40
Richtlijn 3.2: Voorspelbaar.....	41
Richtlijn 3.3: Assistentie bij invoer.....	43
Principe 4: Robuust.....	47
Richtlijn 4.1: Compatibel.....	47
Bijlage 1: Pagina's in de steekproef van het onderzoek	50
Volledige steekproef.....	50

Inleiding

Op verzoek van Zilveren Kruis Achmea, aanbieder van de website Mijn omgeving Zilveren Kruis - zilverenkruis.nl/consumenten/mijn, is een handmatig onderzoek uitgevoerd waarin vastgesteld is in hoeverre de website voldoet aan WCAG 2.2, niveau AA. Dit onderzoek is gebaseerd op de Europese norm voor toegankelijkheidseisen, de EN 301 549.

Sinds 5 oktober 2023 is WCAG 2.2 de toegankelijkheidsnorm voor websites, apps en documenten. WCAG 2.2 is nog *geen* onderdeel van EN 301 549. Op dit moment is WCAG 2.1 (niveau A en AA) de wettelijke norm. Hierdoor hoeft op dit moment nog niet te worden voldaan aan de 6 nieuwe succescriteria die in WCAG 2.2 zijn toegevoegd. We adviseren om hieraan wel alvast te voldoen. Zo is de website beter toegankelijk en al klaar voor de wettelijke verplichting van WCAG 2.2. In WCAG 2.2 is succescriterium 4.1.1 vervallen. Hierdoor zijn er in WCAG 2.2 in totaal 5 succescriteria meer dan in WCAG 2.1.

WCAG staat voor Web Content Accessibility Guidelines. Dit zijn de internationale richtlijnen voor toegankelijkheid van webcontent. De WCAG 2.2 zijn opgedeeld in vier principes, namelijk: Waarneembaar, Bedienbaar, Begrijpelijk en Robuust. Elk principe bestaat uit een aantal richtlijnen. Elke richtlijn is vervolgens opgedeeld in één of meerdere meetbare succescriteria. Omdat WCAG 2.2 techniek-onafhankelijk is opgesteld, kan hiermee de toegankelijkheid van alle content op het web worden gemeten.

In dit rapport worden slechts voorbeelden gegeven van aangetroffen problemen; dit is echter geen compleet overzicht. Het onderzoek is indicatief voor de verschillende soorten problemen die gevonden zijn. Het kan dus zijn dat een soort probleem op meer plaatsen voorkomt, maar dat maar enkele voorbeelden zijn genoemd.

Omdat het onderzoek uit een steekproef bestaat, kan het zijn dat een probleem niet gesignaleerd wordt. Uiteraard proberen we de steekproef zodanig te maken dat dit geminimaliseerd wordt, maar het kan nooit uitgesloten worden. Het kan dan wel bij een volgend onderzoek worden opgemerkt.

Wanneer verbeteringen worden doorgevoerd, moet u er rekening mee houden dat hierdoor nieuwe toegankelijkheidsproblemen kunnen ontstaan.

Vragen?

Heeft u naar aanleiding van dit rapport inhoudelijke vragen, neem dan contact met ons op via technobility@cardan.com.

Onderzoeksgegevens

Algemene gegevens

Opdrachtgever:	Zilveren Kruis Achmea
Onderzochte websites:	Mijn omgeving Zilveren Kruis - zilverenkruis.nl/consumenten/mijn
Type onderzoek:	WCAG 2.2 inspectie niveau AA
Versie van rapport:	1.0
Datum rapport:	28 februari 2024
Inspectie-instelling:	Cardan Technobility
Inspecteur:	Sterre Kooijman
Senior Consultant:	Bart Pluijms

Scope van het onderzoek

- Alle pagina's op Mijn omgeving Zilveren Kruis - zilverenkruis.nl/consumenten/mijn (URI-basis, via acceptatie-omgeving)
- Niet de kantoorbestanden van vóór 23 september 2018, tenzij ze deel uitmaken van een administratief proces (wettelijke uitzondering voor de overheid)

Tussen haakjes staat de reden waarom een gedeelte wel of niet is meegenomen. Dit is conform de regels voor het bepalen van de scope in de evaluatiemethode WCAG-EM of valt onder een van de [uitzonderingen van DigiToegankelijk \(Logius\)](#).

Steekproef

Aantal pagina's: 16 (zie bijlage 1 voor de URI's in de volledige steekproef)

Inspectiemethode

Dit onderzoek (inspectie) is uitgevoerd conform de [evaluatiemethode WCAG-EM](#). Deze methode is aanbevolen door [DigiToegankelijk \(Logius\)](#).

Toegepaste norm

WCAG 2.2, niveau A en AA (<https://www.w3.org/TR/WCAG22/>)

Gebruikte technieken

Bij het uitvoeren van dit onderzoek is er vanuit gegaan dat alle technieken van het W3C ondersteund worden en dus gebruikt mogen worden. Zie: www.w3.org/WAI/WCAG22/Techniques

Basisniveau van toegankelijkheidsondersteuning

Gangbare webbrowsers en hulptechnologieën.

User agents

Bij dit onderzoek zijn de volgende user agents gebruikt:

- Google Chrome, versie 121 (primair)
- Mozilla Firefox, versie 122
- Microsoft Edge, versie 121
- Adobe Acrobat Pro DC
- VoiceOver in combinatie met Apple Safari

Afhankelijke technologie

- HTML
- CSS
- WAI-ARIA
- JavaScript
- SVG
- PDF
- DOM

Inspectie-instelling

Deze inspectie is uitgevoerd door Cardan Technobility.

Adres: Burgemeester Brokxlaan 32, 5041 SB Tilburg

Telefoon: 088-5004070

E-mailadres: technobility@cardan.com

Website: www.technobility.nl

Samenvatting

Het onderzoek naar de toegankelijkheid van de website Mijn omgeving Zilveren Kruis - zilverenkruis.nl/consumenten/mijn is afgerond op 28 februari 2024. De gebruikte norm is WCAG 2.2 niveau AA.

Op dit moment wordt nog niet voldaan aan alle succescriteria. Met behulp van de bevindingen en adviezen uit onze rapportage kunnen verbeteringen doorgevoerd worden.

Beoordeling WCAG 2.1: Voldoet niet

Op dit moment wordt voldaan aan 26 van de 50 succescriteria voor WCAG 2.1, niveau A en AA.

Beoordeling WCAG 2.2: Voldoet niet

Op dit moment wordt voldaan aan 30 van de 55 succescriteria voor WCAG 2.2, niveau A en AA.

Feedback van onderzoeker

Er is een mechanisme beschikbaar om blokken content die op meerdere webpagina's worden herhaald te omzeilen. Dit is belangrijk voor zowel slechtziende- als ziende toetsenbord gebruikers. Zij hoeven dan niet op elke pagina eerst door bijvoorbeeld het hoofdmenu te navigeren. Super! Ook is er sprake van consistente navigatie en identificatie. Dit wil zeggen dat herhalende onderdelen, zoals het menu, op elke pagina in dezelfde volgorde staan en dezelfde naam hebben. Hierdoor zijn deze onderdelen snel te herkennen en terug te vinden. Wat dit betreft wordt dus al goed met toegankelijkheid rekening gehouden. Er zijn echter ook nog toegankelijkheidsproblemen gevonden. Zo zijn niet alle tekstuele alternatieven toereikend. Bepaalde belangrijke visuele informatie is niet in deze tekstuele alternatieven opgenomen, waardoor gebruikers die de website niet (goed) kunnen zien deze informatie missen. Ook zijn er elementen aanwezig waarbij bepaalde informatie, dat wordt overgebracht door presentatie, niet programmatisch kan worden bepaald. Zo is er een visuele tabel aanwezig waarbij de structuur en onderlinge relaties niet in de code zijn vastgelegd. Ook wordt er op diverse plekken in de steekproef onterecht gebruik gemaakt van het strong-element, en ontbreekt er bij een onderzocht PDF-document de codelaag. Bovenstaande situaties vormen een probleem voor gebruikers die de website niet (goed) kunnen zien, omdat hulpsoftware deze informatie momenteel niet kan overbrengen.

Uitzonderingen

Bij dit onderzoek is uitgegaan van de internationale toegankelijkheidsnorm WCAG 2.2, niveau A en AA. Volgens de Europese standaard EN 301 549 hoeft sommige inhoud van websites echter niet te voldoen aan deze toegankelijkheidsnorm. Denk bijvoorbeeld aan oude PDF's, oude video's en online kaarten. Hiervoor gelden verschillende uitzonderingen. Let erop dat hierin dus nog wel toegankelijkheidsproblemen kunnen bestaan die niet in dit rapport zijn beschreven. Bezoekers met een beperking kunnen namelijk mogelijk verminderd gebruik maken van deze inhoud. Mensen met een visuele beperking kunnen bijvoorbeeld vaak slecht overweg met ontoegankelijke PDF's en niet-ondertitelde video's zijn nutteloos voor mensen met een gehoorbeperking.

De onderdelen die onder een wettelijke uitzondering vallen, zijn in dit onderzoek niet (geheel) onderzocht. In de scope wordt benoemd om welke onderdelen het gaat. Ga voor de volledige

uitleg en meer informatie over de specifieke situaties naar <https://www.digitoegankelijk.nl/wetgeving/specifieke-situaties>.

Beoordeling

Hieronder staat een overzicht van alle WCAG 2.2 succescriteria van niveau A en AA verdeeld over de 4 principes: Waarneembaar, Bedienbaar, Begrijpelijk en Robuust. Per succescriterium is een korte omschrijving gegeven, het niveau en of de pagina's uit de steekproef voldoen aan het succescriterium of niet. Als ze niet voldoen aan een succescriterium is in de volgende hoofdstukken een overzicht te vinden van de bevindingen die tot deze conclusie hebben geleid.

Waarneembaar

Criterium	Omschrijving	Niveau	Resultaat
1.1.1	Niet-tekstuele content	A	Voldoet niet
1.2.1	Louter-geluid en louter-videobeeld (vooraf opgenomen)	A	Voldoet
1.2.2	Ondertiteling voor doven en slechthorenden (vooraf opgenomen)	A	Voldoet
1.2.3	Audiodescriptie of media-alternatief (vooraf opgenomen)	A	Voldoet
1.2.4	Ondertitels voor doven en slechthorenden (live)	AA	Voldoet
1.2.5	Audiodescriptie (vooraf opgenomen)	AA	Voldoet
1.3.1	Info en relaties	A	Voldoet niet
1.3.2	Betekenisvolle volgorde	A	Voldoet
1.3.3	Zintuiglijke eigenschappen	A	Voldoet
1.3.4	Weergavestand	AA	Voldoet
1.3.5	Identificeer het doel van de input	AA	Voldoet niet
1.4.1	Gebruik van kleur	A	Voldoet niet
1.4.2	Geluidbediening	A	Voldoet
1.4.3	Contrast	AA	Voldoet niet
1.4.4	Herschalen van tekst	AA	Voldoet
1.4.5	Afbeeldingen van tekst	AA	Voldoet niet
1.4.10	Reflow	AA	Voldoet niet
1.4.11	Contrast van niet-tekstuele content	AA	Voldoet niet
1.4.12	Tekstafstand	AA	Voldoet niet
1.4.13	Content bij hover of focus	AA	Voldoet niet

Bedienbaar

Criterium	Omschrijving	Niveau	Resultaat
2.1.1	Toetsenbord	A	Voldoet niet
2.1.2	Geen toetsenbordval	A	Voldoet
2.1.4	Enkel teken sneltoetsen	A	Voldoet
2.2.1	Timing aanpasbaar	A	Voldoet niet
2.2.2	Pauzeren, stoppen, verbergen	A	Voldoet
2.3.1	Drie flitsen of beneden drempelwaarde	A	Voldoet
2.4.1	Blokken omzeilen	A	Voldoet
2.4.2	Paginatitel	A	Voldoet niet
2.4.3	Focus volgorde	A	Voldoet niet
2.4.4	Linkdoel (in context)	A	Voldoet niet
2.4.5	Meerdere manieren	AA	Voldoet
2.4.6	Koppen en labels	AA	Voldoet niet
2.4.7	Focus zichtbaar	AA	Voldoet niet
2.4.11	Focus niet bedekt (minimum)	AA	Voldoet niet
2.5.1	Aanwijzergebaren	A	Voldoet
2.5.2	Aanwijzerannulering	A	Voldoet
2.5.3	Label in naam	A	Voldoet niet
2.5.4	Bewegingsactivering	A	Voldoet
2.5.7	Sleepbewegingen	AA	Voldoet
2.5.8	Grootte van het aanwijsgebied (minimum)	AA	Voldoet

Begrijpelijk

Criterium	Omschrijving	Niveau	Resultaat
3.1.1	Taal van de pagina	A	Voldoet niet
3.1.2	Taal van onderdelen	AA	Voldoet
3.2.1	Bij focus	A	Voldoet
3.2.2	Bij input	A	Voldoet
3.2.3	Consistente navigatie	AA	Voldoet
3.2.4	Consistente identificatie	AA	Voldoet
3.2.6	Consistente hulp	A	Voldoet
3.3.1	Fout identificatie	A	Voldoet niet
3.3.2	Labels of instructies	A	Voldoet niet
3.3.3	Foutsuggestie	AA	Voldoet niet
3.3.4	Foutpreventie (wettelijk, financieel, gegevens)	AA	Voldoet
3.3.7	Overbodige invoer	A	Voldoet
3.3.8	Toegankelijke authenticatie (minimum)	AA	Voldoet

Robuust

Criterium	Omschrijving	Niveau	Resultaat
4.1.1	Parsen	A	Voldoet
4.1.2	Naam, rol, waarde	A	Voldoet niet
4.1.3	Statusberichten	AA	Voldoet niet

Onderzoeksscores

Omdat WCAG 2.2 nog geen onderdeel is van de wettelijke norm (EN 301 549) hebben we de onderzoeksscores gesplitst in twee handige overzichten. Hierin zijn de resultaten per principe en per niveau weergegeven. In WCAG 2.2 is succescriterium 4.1.1 vervallen. Hierdoor zijn er in WCAG 2.2 in totaal 5 succescriteria meer dan in WCAG 2.1.

WCAG 2.1 niveau A en AA

	Niveau A	Niveau AA	Totaal
Waarneembaar	6 / 9	4 / 11	10 / 20
Bedienbaar	8 / 14	1 / 3	9 / 17
Begrijpelijk	2 / 5	4 / 5	6 / 10
Robuust	1 / 2	0 / 1	1 / 3
Totaal	17 / 30	9 / 20	26 / 50

WCAG 2.2 niveau A en AA

	Niveau A	Niveau AA	Totaal
Waarneembaar	6 / 9	4 / 11	10 / 20
Bedienbaar	8 / 14	3 / 6	11 / 20
Begrijpelijk	4 / 7	5 / 6	9 / 13
Robuust	/ 1	0 / 1	0 / 2
Totaal	18 / 31	12 / 24	30 / 55

Principe 1: Waarneembaar

Informatie en componenten van de gebruikersinterface moeten toonbaar zijn aan gebruikers op voor hen waarneembare wijze.

Richtlijn 1.1: Tekstalternatieven

Lever tekstalternatieven voor alle niet-tekstuele content, zodat die veranderd kan worden in andere vormen die mensen nodig hebben, zoals grote letters, braille, spraak, symbolen of eenvoudiger taal.

niveau A

Succescriterium 1.1.1: Niet-tekstuele content

Alle niet-tekstuele content die aan de gebruiker wordt gepresenteerd, heeft een tekstalternatief dat een gelijkwaardig doel dient.

Resultaat



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

Bevindingen

Op meerdere pagina's binnen de steekproef, bijvoorbeeld op pagina <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn-zilveren-kruis>, staan `<svg>` elementen met het logo van DigiD. Deze beschikken niet over een tekstueel alternatief. Omdat het een logo betreft en deze altijd informatief zijn, is dit wel nodig. Het advies is een tekstueel alternatief toe te voegen via het `<title>` element met de tekst "Logo DigiD".

Op elke pagina binnen de steekproef staat links onderin de pagina een `<button>` element met de toegankelijkheidsnaam "Chat button". Wanneer deze geactiveerd wordt, verschijnt er een venster. Binnen dit venster kan met een chatbot worden gepraat. Wanneer de chatbot een antwoord voorbereid, verschijnt er een statusbericht van een `<svg>` element met drie bolletjes. Er is geen tekstueel alternatief aanwezig voor deze informatie. Een mogelijke oplossing kan zijn om de visueel verborgen tekst "Chatbot is aan het typen" toe te voegen. Andere oplossingen zijn ook mogelijk. Binnen dit venster staat ook een `<svg>` element met een icoon van een gezicht. Dit wordt gebruikt om aan te geven dat het bericht van de chatbot afkomstig is. Momenteel is er geen tekstueel alternatief aanwezig, waardoor niet voor iedereen duidelijk is welke berichten van de chatbot afkomstig zijn. Een mogelijke oplossing is de (visueel verborgen) tekst "Chatbot zegt:" voor elk bericht te plaatsen dat de chatbot stuurt. Eventueel kan dit ook in vergelijkbare vorm gedaan worden bij de berichten van de gebruiker, ("Gebruiker zegt:"). Binnen dit venster staat ook een `<button>` element met een icoon van een kruisje. Er is momenteel geen tekstueel alternatief aanwezig voor dit icoon. Een mogelijke oplossing is de visueel verborgen tekst "Venster sluiten" toe te voegen. Deze fungeert ook als toegankelijkheidsnaam (zie succescriterium 4.1.2). Wanneer de chatbot gesloten wordt, verschijnt de tekst "Hoe hebben wij u geholpen?" in het venster. Onder deze tekst staan twee `<button>` elementen met iconen van een duimpje omhoog en een duimpje naar beneden. Ook hier is geen tekstueel alternatief aanwezig.

<https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn>

Op pagina <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn/verzekering/wijzigen/?index=1> staat een `<img>` element met de alternatieve tekst `alt=" "`. Het lijkt erop dat er is geprobeerd de afbeelding als decoratief te markeren met het `alt=""` attribuut. Echter wordt deze afbeelding momenteel nog wel gepresenteerd door de spatie tussen de twee aanhalingstekens, zonder toereikend alternatief. Een mogelijke oplossing is de spatie te verwijderen tussen deze aanhalingstekens; zo staat er `alt=""` en kan de afbeelding worden genegeerd door hulpsoftware. Deze situatie komt bij meerdere vergelijkbare `<img>` elementen voor. Ook komt dit voor bij de `<img>` elementen onder de tekst "Een heel complete zorgverzekering". Hetzelfde advies geldt.

Op pagina <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn/verzekering/wijzigen/?index=1> staan gegevens over de 'Basis Plus Module'. Er wordt hier onderscheid gemaakt tussen deze verschillende soorten niveaus van de 'Basis Plus Module' door het aantal sterren bovenaan deze gegevens. Momenteel is hier geen tekstueel alternatief voor aanwezig. Hierdoor ontbreekt belangrijke informatie voor gebruikers die de pagina niet (goed) kunnen zien. Een mogelijke oplossing is een visueel verborgen tekst toe te voegen aan het `<h3>` element die om de `<svg>` elementen heen staan van de sterren. Hier moet in worden opgenomen welk niveau van de 'Basis Plus Module' het betreft. Deze situatie komt ook voor bij het overzicht betreft 'Aanvullend Tand Basis' op dezelfde pagina. Hetzelfde advies geldt.

Op pagina <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn/verzekering/wijzigen/?index=1> staat de tekst "Voor Aanvullend Tand * en Aanvullend Tand ** geldt een medische selectie". De sterren zijn opge maakt met `<svg>` elementen en verborgen voor hulpsoftware met het `aria-hidden="true"` attribuut. Hierdoor is de beschikbare informatie voor gebruikers van hulpsoftware momenteel "Voor Aanvullend Tand en Aanvullend Tand geldt een medische selectie". Er ontbreekt hier belangrijke informatie, namelijk over welke niveaus van 'Aanvullend Tand Basis' er gesproken wordt. Een mogelijke oplossing is een visueel verborgen tekst toe te voegen aan deze zin waar de verschillende niveaus op een alternatieve wijze worden duidelijk gemaakt. Andere oplossingen zijn ook mogelijk.

Op pagina <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn-zilveren-kruis> staan twee `<a>` elementen met het `role="button"` attribuut en afbeeldingen met de teksten "Download in de App Store" en "Ontdek het op Google Play". Er is geen tekstueel alternatief aanwezig die deze informatie bevat. Het is belangrijk dat zowel de logo's van Apple en Google Play, en de teksten hiernaast opgenomen worden in een tekstueel alternatief. Deze situatie zorgt ook voor een probleem onder succescriterium 1.4.5, 2.5.3 en 4.1.2.

Het volgende wordt niet afgekeurd, maar kan wel worden verbeterd:

Op pagina <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn-zilveren-kruis> staat een `<img>` element met de alternatieve tekst "Schermprint overzichtspagina Mijn Zilveren Kruis op computer". Omdat deze afbeelding zou kunnen worden beschouwd als decoratief, is het advies deze als decoratief aan te geven. Dit kan gedaan worden door het `alt` attribuut een lege waarde te geven, als volgt: `alt=""`. Op deze manier wordt de afbeelding genegeerd door hulpsoftware.

Het volgende wordt niet afgekeurd, maar kan wel worden verbeterd:

Op meerdere plekken binnen de steekproef, bijvoorbeeld op <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn-zilveren-kruis> in de footer bij de afbeelding met de tekst "Achmea", wordt

gebruik gemaakt van een `<svg>` element met de `role="img"`. Het tekstuele alternatief is toegevoegd met zowel een `aria-label` als een `alt` attribuut. Het `aria-label` is in deze gevallen overbodig. Het advies is deze te verwijderen.

Het volgende wordt niet afgekeurd, maar kan wel worden verbeterd:

Op pagina <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn/verzekering/wijzigen/?index=1> staat onderaan de pagina een `<img>` element met een `alt="Independer"` attribuut en een `title="Independer"` attribuut. Het `title` attribuut is hier overbodig en mag worden verwijderd.

Richtlijn 1.2: Op tijd gebaseerde media

Lever alternatieven voor op tijd gebaseerde media.

niveau A

Succescriterium 1.2.1: Louter-geluid en louter-videobeeld (vooraf opgenomen)

Voor media met vooraf opgenomen louter-geluid en vooraf opgenomen louter-videobeeld is het volgende waar, behalve als de audio of video een media-alternatief voor tekst is en duidelijk als zodanig is gelabeld:

- Vooraf opgenomen louter-geluid: Er wordt een alternatief geleverd voor op tijd gebaseerde media dat equivalente informatie geeft voor vooraf opgenomen louter-geluid content.
- Vooraf opgenomen louter-videobeeld: Er wordt een alternatief geleverd voor op tijd gebaseerde media of een geluidsspoor dat equivalente informatie geeft voor vooraf opgenomen louter-videobeeld content.

Resultaat



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

niveau A

Succescriterium 1.2.2: Ondertiteling voor doven en slechthorenden (vooraf opgenomen)

Er worden ondertitels voor doven en slechthorenden geleverd voor alle vooraf opgenomen audiocontent in gesynchroniseerde media, behalve als het mediabestand een media-alternatief is voor tekst en duidelijk als zodanig is gelabeld.

Resultaat



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

niveau A

Succescriterium 1.2.3: Audiodescriptie of media-alternatief (vooraf opgenomen)

Er wordt een alternatief voor op tijd gebaseerde media of audiodescriptie van de vooraf opgenomen videocontent geleverd voor gesynchroniseerde media, behalve als het mediabestand een media-alternatief is voor tekst en duidelijk als zodanig is gelabeld.

Resultaat



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

niveau AA**Succescriterium 1.2.4: Ondertitels voor doven en slechthorenden (live)**

Er worden ondertitels voor doven en slechthorenden geleverd voor alle live audiocontent in gesynchroniseerde media.

Resultaat

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

niveau AA**Succescriterium 1.2.5: Audiodescriptie (vooraf opgenomen)**

Er wordt een audiodescriptie geleverd voor alle vooraf opgenomen videocontent in gesynchroniseerde media.

Resultaat

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

Richtlijn 1.3: Aanpasbaar

Creëer content die op verschillende manieren gepresenteerd kan worden (bijvoorbeeld eenvoudiger lay-out) zonder verlies van informatie of structuur.

niveau A

Succescriterium 1.3.1: Info en relaties

Informatie, structuur, en relaties overgebracht door presentatie kunnen door software bepaald worden of zijn beschikbaar in tekst.

Resultaat

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

Bevindingen

Op elke pagina binnen de steekproef staat bovenaan de pagina uitklapbare `<a>` elementen met de teksten "Verzekeringen" en "Gezonder leven". Binnen de uitgeklapte menu's staan de teksten "Zilveren Kruis", "ZieZo", "Andere verzekeringen", "Magazine" en "Direct aan de slag". Deze teksten fungeren als koptekst voor de links hieronder en zien er visueel ook als dusdanig uit. Het is echter niet programmatisch te bepalen dat dit kopteksten betreffen, omdat deze teksten in de code zijn opgesteld met `<span>` elementen. Een mogelijke oplossing is hier bijvoorbeeld een `<h3>` element te gebruiken. Andere oplossingen zijn ook mogelijk.

<https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn-zilveren-kruis>

Op pagina <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn-zilveren-kruis> staat de tekst "Uw gegevens goed beschermd". Deze tekst ziet er visueel uit als koptekst, maar is in de code niet als dusdanig opgesteld. Er is hier momenteel gebruik gemaakt van een `<p>` en `<span>` element. Een mogelijke oplossing is hier een `<h1>` of `<h2>` element te gebruiken. Andere oplossingen zijn ook mogelijk. Deze situatie komt op meerdere pagina's binnen de steekproef voor, waaronder op pagina <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn/declaratie-indienen> betreft de tekst "Vervoerskosten of buitenlandse zorgkosten declareren?" en op pagina <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn/zorgkosten/maximale-vergoedingen> betreft de tekst "Misschien is je behandeling nog niet gedeclareerd". Het advies is alle pagina's binnen de steekproef hierop te controleren, gezien deze situatie vaak voorkomt en niet alle situaties in bovenstaande zijn benoemd.

Op pagina <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn/zorgkosten> staat het `<label>` element met de tekst "Naam verzekerde". Hier is een `for` attribuut aan toegevoegd met de waarde "text-". Onder dit `<label>` element staat een `<button>` element met de naam van de verzekerde, "D.K.M.C. Feskens". De relatie tussen dit `<label>` element en het `<button>` element is niet programmatisch te bepalen, omdat het `<label>` niet gekoppeld is aan dit `<button>` element. Deze situatie komt op meerdere plekken binnen de steekproef voor, waaronder bij de tekst "Behandeljaar" en het `<button>` element hieronder op dezelfde pagina en de tekst "Selecteer verzekerde" op pagina <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn/zorgkosten/maximale-vergoedingen>.

Op pagina <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn/gegevens/persoonlijke-communicatievoorkeur> staan de teksten "Alle onderwerpen", "Mijn zorg", "Betalen van zorg" en "Gezonder leven". Er is bij deze teksten onterecht gebruik gemaakt van het `<strong>` element. Het `<strong>` element is bedoeld om één of enkele woorden nadruk te geven in context van een zin. Deze woorden worden dan met benadrukking gepresenteerd door voorleessoftware. Het is niet bedoeld ter opmaak zoals hier het geval lijkt te zijn. Bovendien worden bovenstaande teksten gebruikt als kopteksten, maar is deze relatie momenteel niet programmatisch te bepalen. Een mogelijke oplossing is bijvoorbeeld een `<h4>` element te gebruiken voor deze teksten, en het `<strong>` element te verwijderen. Andere oplossingen zijn ook mogelijk. Deze situatie komt op meerdere plekken binnen de steekproef voor, waaronder op pagina <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn/gegevens/digitale-voorkeuren> en op pagina <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn/verzekering/wijzigen/?index=1> betreft de tekst "Je kunt je eigen risico niet aanpassen omdat je je eigen risico gespreid betaalt.", "Heeft je kind onder de 18 jaar een beugel nodig?" en "Orthodontie onder de 18 jaar". Ook komt dit diverse keren voor binnen de chatbot functie rechts onderin elke pagina, zoals bij de tekst "Voor alle andere vragen". Hetzelfde advies geldt. Het advies is alle pagina's binnen de steekproef hierop te controleren, gezien deze situatie vaak voorkomt en niet alle situaties in bovenstaande zijn benoemd.

Op pagina <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn/vakantieformulier-maken> staan de teksten "Je hoeft het 111-formulier niet vooraf aan te vragen" en "Het 111-formulier zelf aanmaken". Deze teksten zien er visueel uit als koptekst, maar zijn in de code opgesteld met een `<b>` element. De informatie dat het een koptekst betreft is daardoor programmatisch niet te bepalen. Een mogelijke oplossing is hier een `<h3>` element te gebruiken. Andere oplossingen zijn ook mogelijk. Deze situatie komt ook bij diverse chat berichten van de chatbot voor (te openen via het `<button>` element met de toegankelijkheidsnaam "Chat button" rechts onderin de pagina).

Op pagina <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn/vakantieformulier-maken> staat de tekst "Voor wie wil je een 111-formulier aanmaken?" met hieronder een aantal `<input>` elementen. De relatie tussen bovenstaande tekst en deze `<input>` elementen is momenteel niet programmatisch te bepalen. Een mogelijke oplossing is hier gebruik te maken van het `<fieldset>` element en het `<legend>` element. Het `<fieldset>` element mag dan overkoepelend worden geplaatst (om alle `<input>` elementen en het `<legend>` element heen), en de tekst "Voor wie wil je een 111-formulier aanmaken?" mag dan in het `<legend>` element worden geplaatst, boven alle `<input>` elementen. Zie <https://developer.mozilla.org/en-US/docs/Web/HTML/Element/fieldset> voor meer informatie. Deze situatie komt op meerdere pagina's binnen de steekproef voor, waaronder op pagina <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn/gespreid-betalen-eigen-risico> betreft de tekst "Selecteer je keuze voor de regeling gespreid betalen eigen risico:". Hetzelfde advies geldt.

Op pagina <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn/betalen-in-delen/aanvragen> staat de tekst "Welk bedrag wil je maximaal per maand betalen?" met hieronder een aantal `<input>` elementen. Er is hier gebruik gemaakt van een `<fieldset>` en `<legend>` element. Complimenten hiervoor! Echter is dit niet helemaal op de juiste manier gebruikt. De tekst die momenteel binnen het `<legend>` element staat is "Maak een keuze". Hieruit wordt niet duidelijk waar een keuze over moet worden gemaakt. Het advies is de tekst "Welk bedrag wil je maximaal

per maand betalen?" binnen dit `<legend>` element te plaatsen. Andere oplossingen zijn ook mogelijk.

Op pagina <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn/zorgkosten> staat bij de tekst "Filter zorgkosten", wanneer de `<li>` elementen worden opengeklapt, een visuele tabel. In de code is deze niet als dusdanig opgemaakt, waardoor onderlinge relaties en bepaalde structuren niet programmatisch te bepalen zijn en gebruikers van hulpsoftware de informatie niet op een logische manier gepresenteerd krijgen. Een mogelijke oplossing is hier gebruik te maken van `<dl>` elementen, zoals op pagina <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn/verzekering/wijzigen/?index=1>. Elke horizontale rij mag dan een eigen `<dl>` element krijgen. Hierbinnen worden dan `<dt>` en `<dd>` elementen gebruikt. Andere oplossingen zijn ook mogelijk.

Wanneer op pagina <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn/zorgkosten> het `<button>` element met de tekst "Download zorgkosten (pdf)" wordt geactiveerd, wordt er een PDF-document gedownload. Dit betreffende PDF-document beschikt niet over een codelaag. Omdat codes ontbreken, kan het PDF-document niet volledig onderzocht worden (alle succescriteria met betrekking tot de PDF-codelaag, zoals semantische koppen en alternatieve teksten bij afbeeldingen). Let daarom op dat bij het oplossen van dit probleem nieuwe toegankelijkheidsproblemen kunnen ontstaan. Zonder codelaag kan de voorleessoftware de PDF-documenten niet (volledig) lezen waardoor de informatie in deze documenten niet toegankelijk is voor de gebruiker van hulpsoftware.

Wanneer op pagina <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn/post> het `<button>` element met de tekst "Downloaden" naast de tekst "Ingediende declaratie" en "24-01-2024" wordt geactiveerd, wordt er een PDF-document gedownload. Dit betreffende PDF-document beschikt over een codelaag. Complimenten hiervoor! Helaas zijn de codes niet correct. Zo is het gehele document opgemaakt met een `<Figure>` tag. De visuele teksten zijn niet voorzien van een tag, waardoor er momenteel geen informatie wordt gepresenteerd door hulpsoftware.

Het volgende wordt niet afgekeurd, maar kan wel worden verbeterd:

Op diverse plekken binnen de steekproef, bijvoorbeeld op pagina <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn-zilveren-kruis> onder de tekst "Ontdek de Zilveren Kruis app", staan lege `<p>` elementen. Het advies is deze te verwijderen.

niveau A

Succescriterium 1.3.2: Betekenisvolle volgorde

Als de volgorde waarin content wordt gepresenteerd van invloed is op zijn betekenis, kan een betekenisvolle leesvolgorde door software bepaald worden.

Resultaat



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

niveau A**Succescriterium 1.3.3: Zintuiglijke eigenschappen**

Instructies die geleverd worden om content te begrijpen en te bedienen zijn niet alleen afhankelijk van zintuiglijke eigenschappen van componenten zoals vorm, omvang, visuele locatie, oriëntatie of geluid.

Resultaat

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

niveau AA**Succescriterium 1.3.4: Weergavestand**

De content beperkt de weergave en bediening niet tot een enkele presentatie-oriëntatie, zoals staand of liggend, tenzij een specifieke presentatie-oriëntatie essentieel is.

Resultaat

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

niveau AA**Succescriterium 1.3.5: Identificeer het doel van de input**

Het doel van elk invoerveld waarmee informatie van de gebruiker wordt verzameld, kan door software bepaald worden wanneer:

- Het invoerveld een doel dient dat is geïdentificeerd in de paragraaf Inputdoelen voor Componenten van de Gebruikersinterface; en
- De content wordt geïmplementeerd met behulp van technologieën die ondersteuning bieden bij het identificeren van de verwachte betekenis van formulier-invoergegevens.

Resultaat

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

Bevindingen

Op pagina <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn/gegevens> staat een `<button>` element met de tekst "Postadres wijzigen". Wanneer deze wordt geactiveerd, verschijnt er een dialoogvenster met invoervelden waar gegevens van de gebruiker moeten worden ingevuld. Niet alle invoervelden beschikken over een `autocomplete` attribuut. Dit is wel nodig, zodat hulpsoftware het formulier deels automatisch kan invullen of zodat er icoontjes getoond kunnen worden om te helpen bij het invullen. Vooral voor mensen met cognitieve- of motorische beperkingen biedt dit uitkomst. Zo kan voor het invoerveld met het label "Plaats" het `autocomplete` attribuut met de waarde "address-level2" worden gebruikt. Informatie over de velden waar het `autocomplete` attribuut voor gebruikt moet worden en de bijbehorende waarden is te vinden op pagina <https://www.w3.org/Translations/WCAG21-nl/#input-purposes>. Deze situatie komt op meerdere plekken binnen de steekproef voor, waaronder op pagina

<https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn/gegevens/digitale-voorkeuren> bij het invoerveld met het label "Jouw mailadres" en het invoerveld binnen het dialoogvenster dat verschijnt bij het voor de eerste keer openen van de website.

Richtlijn 1.4: Onderscheidbaar

Maak het voor gebruikers gemakkelijker om content te horen en te zien, waaronder scheiding van voorgrond en achtergrond.

niveau A

Succescriterium 1.4.1: Gebruik van kleur

Kleur wordt niet als het enige visuele middel gebruikt om informatie over te brengen, een actie aan te geven, tot een reactie op te roepen of een visueel element te onderscheiden.

Resultaat

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

Bevindingen

Mensen die kleurenblind of slechtziend zijn, kunnen problemen hebben met het onderscheiden van kleuren of bepaalde kleuren zelfs helemaal niet zien. Daarom is het belangrijk om bij het overdragen van informatie niet alleen kleur te gebruiken, maar bijvoorbeeld ook (naast kleur) een andere vorm of tekst.

Op pagina <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn/vakantieformulier-maken> staat een formulier met drie stappen, "Verzekerde kiezen", "Reisinformatie invullen" en "Download het 111-formulier". De actieve stap wordt aangegeven door een lichtroze achtergrond bij het bolletje boven bovengenoemde stappen. De gemeten contrastwaarde tussen deze lichtroze achtergrond en de witte achtergrond is 1,4:1. Dit is onvoldoende en moet tenminste 3,0:1 zijn. Een mogelijke oplossing is de tekst van de actieve stap dik gedrukt te maken, zoals is gedaan op pagina <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn/financieel-overzicht> bij de tekst "Openstaande rekeningen" en "Betaalde rekeningen". Andere oplossingen zijn ook mogelijk.

Het volgende wordt niet afgekeurd, maar kan wel worden verbeterd:

Op pagina <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn/betalen-in-delen/aanvragen> is sprake van een soortgelijke situatie als hierboven benoemd. Echter wordt dit niet afgekeurd, omdat ook via de tekst onder deze `<input>` elementen kan worden afgelezen welk bedrag is geselecteerd ("Met € 25 per maand kun je een rekening betalen van € 300 (12 x € 25)."). Het advies is wel om deze informatie ook op een andere manier over te brengen, zoals het geselecteerde bedrag dik gedrukt te maken. Op deze manier wordt de informatie nog duidelijker overgebracht voor iedere gebruiker.

niveau A**Succescriterium 1.4.2: Geluidbediening**

Als een geluidswaergave op een webpagina automatisch meer dan 3 seconden speelt, is er of een mechanisme beschikbaar om de geluidswaergave te pauzeren of te stoppen, of er is een mechanisme beschikbaar om het geluidsvolume onafhankelijk van het overall systeemvolume te regelen.

Resultaat

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

niveau AA**Succescriterium 1.4.3: Contrast**

De visuele waergave van tekst en afbeeldingen van tekst heeft een contrastverhouding van ten minste 4,5:1, behalve in de volgende gevallen:

- **Grote tekst:** Grote tekst en afbeeldingen van grote tekst hebben een contrastverhouding van ten minste 3:1;
- **Incidenteel:** Tekst of afbeeldingen van tekst die deel zijn van een inactieve component van de gebruikersinterface, die puur decoratief zijn, die voor niemand zichtbaar zijn, of die onderdeel zijn van een afbeelding die significant andere visuele content bevat, hebben geen contrasteis.
- **Logotypes:** Tekst die onderdeel is van een logo of merknaam heeft geen contrasteis.

Resultaat

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

Bevindingen

Op pagina <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn/gegevens/digitale-voorkeuren> staat een `<a>` element met de `role="button"` en de tekst "Voorkeur opslaan". De witte tekst heeft een gemeten contrastwaarde van 1,8:1 ten opzichte van de lichtblauwe achtergrond. Omdat niet programmatisch te bepalen is dat dit een `disabled` knop betreft, wordt dit afgekeurd. Een mogelijke oplossing is het `aria-disabled="true"` attribuut toe te voegen aan dit element, zoals ook gedaan is op pagina <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn/vakantieformulier-maken> bij het `<a>` element met het `role="button"` attribuut en de tekst "Volgende stap".

Op pagina <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn/verzekering/wijzigen/?index=1> staat de tekst "Nieuw in 2024: Gezond & Fitbundel". De witte tekst heeft een gemeten contrastwaarde van 2,6:1 ten opzichte van de oranje achtergrond. Dit is onvoldoende en moet tenminste 4,5:1 zijn.

niveau AA**Succescriterium 1.4.4: Herschalen van tekst**

Behalve voor ondertitels voor doven en slechthorenden en afbeeldingen van tekst, kan tekst zonder hulptechnologie tot 200 procent schalen zonder verlies van content of functionaliteit.

Resultaat

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

niveau AA**Succescriterium 1.4.5: Afbeeldingen van tekst**

Als de gebruikte technologieën de visuele weergave tot stand kunnen brengen, gebruik dan liever tekst in plaats van afbeeldingen van tekst om informatie over te brengen, behalve in de volgende gevallen:

- **Aanpasbaar:** De afbeelding van tekst kan visueel worden aangepast aan de eisen van de gebruiker;
- **Essentieel:** Een specifieke weergave van tekst is essentieel voor de informatie die wordt overgebracht. Logotypes (tekst die onderdeel is van een logo of merknaam) worden als essentieel beschouwd.

Resultaat

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

Bevindingen

Op pagina <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn-zilveren-kruis> staan twee `<a>` elementen met het `role="button"` attribuut en afbeeldingen met de teksten "Download in de App Store" en "Ontdek het op Google Play". Dit zijn afbeeldingen van tekst. Er is geen tekstueel alternatief aanwezig die dezelfde informatie bevat die op de afbeelding gepresenteerd wordt. Deze situatie zorgt ook voor een probleem onder succescriterium 1.1.1, 2.5.3 en 4.1.2.

niveau AA**Succescriterium 1.4.10: Reflow**

Content kan zonder verlies van informatie of functionaliteit en zonder te moeten scrollen in twee dimensies, worden weergegeven voor:

- Verticaal scrollbare content met een breedte gelijkwaardig aan 320 CSS-pixels;
- Horizontaal scrollbare content met een hoogte gelijkwaardig aan 256 CSS-pixels;

Met uitzondering van delen van de content die voor het gebruik of de betekenis een tweedimensionale lay-out vereisen.

Resultaat

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

Bevindingen

Wanneer de pagina's binnen de steekproef worden bekeken bij een resolutie van 1280x1024 en als ingezoomd wordt tot 400% (wat vergelijkbaar is met een scherm breedte van 320 pixels), treedt er een probleem op met de reflow van de content.

Op diverse pagina's binnen de steekproef, bijvoorbeeld op pagina <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn/gegevens/persoonlijke-communicatievoorkeur>, is een broodkruimelpad aanwezig. Wanneer bovenstaande instellingen worden aangehouden, verdwijnt dit broodkruimelpad gedeeltelijk. De informatie dat de gebruiker zich in het "Mijn Zilveren Kruis" gedeelte bevindt van de website gaat dan verloren. Dit is verlies van informatie en wordt afgekeurd.

Op pagina <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn/verzekering/wijzigen/?index=1> zijn diverse `<article>` elementen aanwezig onder de tekst "Een heel complete zorgverzekering". Onder deze `<article>` elementen staan twee `<button>` elementen om deze content te kunnen navigeren. Wanneer bovenstaande instellingen worden aangehouden, verdwijnen deze `<button>` elementen. Dit is verlies van content en wordt afgekeurd. Dit zorgt ook voor een probleem onder succescriterium 2.1.1 omdat, wanneer bovengenoemde elementen niet meer aanwezig zijn, de functionaliteit niet meer te navigeren is met een toetsenbord interface.

niveau AA

Succescriterium 1.4.11: Contrast van niet-tekstuele content

De visuele weergave van het volgende heeft een contrastverhouding van ten minste 3:1 ten opzichte van aangrenzende kleuren:

- **Componenten van de gebruikersinterface:** Visuele informatie die vereist is om componenten van de gebruikersinterface en statussen te identificeren, met uitzondering van inactieve componenten of componenten waarvan de weergave van de component wordt bepaald door de user agent en niet wordt aangepast door de auteur;
- **Grafische objecten:** Delen van afbeeldingen die vereist zijn om de content te begrijpen, behalve wanneer een specifieke weergave van afbeeldingen essentieel is voor de informatie die wordt overgebracht.

Resultaat



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

Bevindingen

Op pagina <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn/gegevens/digitale-voorkeuren> staat een `<a>` element met de `role="button"` en de tekst "Voorkeur opslaan". De lichtblauwe achtergrond heeft een gemeten contrastwaarde van 1,8:1 ten opzichte van de witte achtergrond. Omdat niet programmatisch te bepalen is dat dit een `disabled` knop betreft, wordt dit afgekeurd. Zie succescriterium 1.4.3 voor advies.

Op pagina <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn/gegevens/digitale-voorkeuren> staat een `<a>` element met de `role="button"` en de tekst "Voorkeur opslaan". Wanneer de toetsenbord focus op dit element staat, verschijnt er een grijze focus indicator. De gemeten contrastwaarde van deze focus indicator is 2,4:1 ten opzichte van de witte achtergrond. Dit is

onvoldoende en moet tenminste 3,0:1 zijn. Een mogelijke oplossing is de zwarte focus indicator te gebruiken die bij alle andere elementen op de website ook gebruikt wordt. Andere oplossingen zijn ook mogelijk.

niveau AA

Succescriterium 1.4.12: Tekstafstand

Bij content die wordt geïmplementeerd met opmaaktalen die de volgende stijleigenschappen voor tekst ondersteunen, is er geen sprake van verlies van content of functionaliteit door het instellen van alle volgende, en door het niet wijzigen van andere stijleigenschappen:

- Regelhoogte (regelafstand) naar ten minste 1,5 keer de lettergrootte;
- Afstand tussen alinea's naar ten minste 2 keer de lettergrootte;
- Letterafstand (spatiëren van letters) naar ten minste 0,12 keer de lettergrootte;
- Spatiëren van woorden naar ten minste 0,16 keer de lettergrootte.

Uitzondering: Menselijke talen en scripts die geen gebruik maken van een of meer van deze eigenschappen voor tekststijl in schriftelijke tekst, kunnen voldoen aan de eisen door alleen gebruik te maken van de eigenschappen die bestaan voor de betreffende combinatie van taal en script.

Resultaat



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

Bevindingen

De stijlkenmerken zoals in dit succescriterium zijn beschreven, zijn van belang voor bijvoorbeeld mensen met dyslexie. Zij kunnen hiermee de tekst beter lezen. Het toepassen van deze stijlkenmerken mag echter niet leiden tot verlies van content of functionaliteit.

Op pagina <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn/post> staan naast de teksten "Bewijs van uitschrijving" diverse namen, zoals "Mevrouw A. Feskens". Wanneer bovengenoemde instellingen worden aangehouden, is er alleen nog "Mevrouw A. Fes..." zichtbaar. Dit is verlies van content en wordt afgekeurd.

niveau AA**Succescriterium 1.4.13: Content bij hover of focus**

Wanneer aanvullende content zichtbaar wordt en daarna weer verborgen, door het gebruik van hover met de aanwijzer of focus met het toetsenbord, gelden de volgende zaken:

- **Sluiten:** Er is een mechanisme beschikbaar waarmee de aanvullende content kan worden gesloten zonder de aanwijzer hover of de toetsenbordfocus te verplaatsen, tenzij de aanvullende content een invoerfout communiceert of andere content niet verbergt of vervangt;
- **Aanwijsbaar:** Wanneer een aanwijzer hover aanvullende content kan activeren, dan kan de aanwijzer over de aanvullende content worden bewogen zonder dat deze verdwijnt;
- **Aanhouden:** De aanvullende content blijft zichtbaar totdat de oorzaak voor de hover of focus is verwijderd, de gebruiker de content sluit of de informatie niet langer geldig is.

Resultaat

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

Bevindingen

Het plotseling verschijnen en verdwijnen van extra content door de positie van de toetsenbordfocus of de muisaanwijzer leidt vaak tot toegankelijkheidsproblemen. Gebruikers met een zichtbeperking die de content flink vergroten om deze beter te bekijken kunnen moeilijkheden ervaren wanneer de content niet in het scherm past. Daarnaast hebben mensen met een visuele of cognitieve beperking voldoende tijd nodig om extra content bij een hover of focus te bekijken. Daartoe moet deze content gesloten kunnen worden zonder de focus te verplaatsen, aanwijsbaar zijn zonder dat de content verdwijnt en blijven aanhouden totdat de focus wordt verwijderd.

In de menubalk van de website staan uitklapbare menu onderdelen. Als de gebruiker met de muisaanwijzer over deze onderdelen gaat, klappen deze uit en verschijnt er aanvullende content. Deze content die onder hover verschijnt moet volgens dit succescriterium aan drie voorwaarden voldoen. Aan twee van de drie voorwaarden wordt nu voldaan. De content is 'hoverable', dit wil zeggen dat er met de muisaanwijzer over de content heen kan worden gegaan zonder dat deze verdwijnt. De content is ook 'persistent', dit wil zeggen dat de content zichtbaar blijft totdat de muisaanwijzer of toetsenbordfocus wordt verplaatst. De content is echter niet 'dismissable'. Dit betekent dat de content niet weggehaald kan worden zonder de muisaanwijzer of toetsenbordfocus te verplaatsen. Dit moet bijvoorbeeld kunnen met de Escape toets.

<https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn-zilveren-kruis>

Principe 2: Bedienbaar

Componenten van de gebruikersinterface en navigatie moeten bedienbaar zijn.

Richtlijn 2.1: Toetsenbordtoegankelijk

Maak alle functionaliteit beschikbaar vanaf een toetsenbord.

niveau A

Succescriterium 2.1.1: Toetsenbord

Alle functionaliteit van de content is bedienbaar via een toetsenbordinterface zonder dat afzonderlijke toetsaanslagen aan tijd gebonden zijn, behalve als de onderliggende functie een invoer vereist die afhangt van het pad dat de gebruiker aflegt en niet alleen van de eindpunten.

Opmerking 1: deze uitzondering is gerelateerd aan de onderliggende functie, niet aan de invoertechniek. Als we bijvoorbeeld met de hand geschreven tekst invoeren, vereist de invoertechniek (met de hand geschreven tekst) padafhankelijke invoer, maar de onderliggende functie (tekstinvoer) vereist dat niet.

Opmerking 2: dit succescriterium verbiedt geen muisinvoer of andere invoermethoden naast de toetsenbordinvoer en wil dit ook niet ontmoedigen.

Resultaat

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

Bevindingen

Op pagina <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn/verzekering/wijzigen/?index=1> zijn diverse `<article>` elementen aanwezig onder de tekst "Een heel complete zorgverzekering". Onder deze `<article>` elementen staan twee `<button>` elementen om deze content te kunnen navigeren. Wanneer de instellingen van succescriterium 1.4.10 worden aangehouden, verdwijnen deze `<button>` elementen. Er verschijnt tevens een horizontale scrollbar. Deze is niet te gebruiken met een toetsenbord interface; door het verdwijnen van bovengenoemde `<button>` elementen, is deze functionaliteit niet meer te navigeren met een toetsenbord interface.

niveau A

Succescriterium 2.1.2: Geen toetsenbordval

Als de toetsenbordfocus met de toetsenbordinterface verplaatst kan worden naar een component van de pagina, dan kan de focus ook met alleen de toetsenbordinterface weer van dat component weg worden bewogen, en, als er meer nodig is dan de standaard pijl- of tabtoetsen of andere standaard methoden om de focus te verplaatsen, dan wordt de gebruiker geïnformeerd over de manier waarop de focus kan worden verplaatst.

Resultaat

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

niveau A**Succescriterium 2.1.4: Enkel teken sneltoetsen**

Wanneer een sneltoets in content wordt geïmplementeerd door alleen letters (inclusief hoofdletters en kleine letters), leestekens, cijfers of symbolen te gebruiken, geldt ten minste één van de volgende zaken:

- **Uitzetten:** Er is een mechanisme beschikbaar waarmee de sneltoets kan worden uitgezet;
- **Opnieuw toewijzen:** Er is een mechanisme beschikbaar om de sneltoets opnieuw toe te wijzen aan één of meerdere niet-afdrukbare tekens (bijv. Ctrl, Alt, enz.);
- **Alleen actief bij focus:** De sneltoets voor een component van de gebruikersinterface is alleen actief wanneer de betreffende component de focus heeft.

Resultaat

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

Richtlijn 2.2: Genoeg tijd

Geef gebruikers genoeg tijd om content te lezen en te gebruiken.

niveau A

Succescriterium 2.2.1: Timing aanpasbaar

Voor elke tijdslimiet die door de content wordt ingesteld geldt ten minste een van de volgende zaken: uitzetten, aanpassen, verlengen, realtime uitzondering, essentiële uitzondering of 20 uur uitzondering.

Resultaat



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

Bevindingen

Op alle (ingelogde) pagina's binnen de steekproef, bijvoorbeeld pagina <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn/gegevens>, is een tijdslimiet aanwezig. Wanneer er enkele tijd geen activiteit is geweest op de pagina, en vervolgens bijvoorbeeld het **<button>** element met de tekst "Postadres wijzigen" wordt geactiveerd, verschijnt er een dialoogvenster waarin vermeld wordt dat de gebruiker is uitgelogd en opnieuw moet inloggen om verder te kunnen. Er is geen mogelijkheid aanwezig om deze tijdslimiet uit te zetten, aan te passen of te verlengen. Een mogelijke oplossing kan zijn om de gebruiker van tevoren te waarschuwen en de gebruiker de optie te geven om de sessie te verlengen met een simpele actie (en hier minstens 20 seconden de tijd voor te geven). De sessie moet dan minstens 10 keer kunnen worden verlengd.

niveau A

Succescriterium 2.2.2: Pauzeren, stoppen, verbergen

Voor alle bewegende, knipperende, scrollende of automatisch actualiserende informatie gelden alle volgende zaken:

- **Bewegen, knipperen, scrollen:** Voor bewegende, knipperende of scrollende informatie die (1) automatisch start, (2) langer dan vijf seconden duurt, en (3) parallel met andere content wordt getoond, is er een mechanisme voor de gebruiker om dit te pauzeren, te stoppen of te verbergen, tenzij de beweging, knipperring of scrolling, onderdeel is van een activiteit waar ze essentieel is en
- **Automatisch actualiserend:** Voor elke soort automatisch actualiserende informatie die (1) automatisch start en (2) parallel met andere content wordt gepresenteerd, is er een mechanisme voor de gebruiker om dit te pauzeren, te stoppen of te verbergen of de frequentie van de actualisering in te stellen tenzij de automatische actualisering onderdeel is van een activiteit waar ze essentieel is.

Resultaat



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

Richtlijn 2.3: Toevallen

Ontwerp content niet op een manier waarvan bekend is dat die toevallen veroorzaakt.

niveau A

Succescriterium 2.3.1: Drie flitsen of beneden drempelwaarde

Webpagina's bevatten niets wat meer dan drie keer flitst in enige periode van één seconde of de flits is beneden de algemene flits- en rodeflitsdrempelwaarden.

Resultaat



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

Richtlijn 2.4: Navigeerbaar

Lever manieren om gebruikers te helpen navigeren, content te vinden en te bepalen waar ze zijn.

niveau A

Succescriterium 2.4.1: Blokken omzeilen

Er is een mechanisme beschikbaar om blokken content die op meerdere webpagina's worden herhaald te omzeilen.

Resultaat



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

niveau A

Succescriterium 2.4.2: Paginatitel

Webpagina's hebben titels die het onderwerp of doel beschrijven.

Resultaat



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

Bevindingen

De pagina's <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn-zilveren-kruis> en <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn> hebben beide de paginatitel "Mijn Zilveren Kruis - Zilveren Kruis". Het is belangrijk dat een paginatitel uniek is én de pagina omschrijft. Dit is in bovenstaande situatie niet het geval.

Wanneer op pagina <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn/zorgkosten> het **<button>** element met de tekst "Download zorgkosten (pdf)" wordt geactiveerd, wordt er een PDF-document gedownload. Dit betreffende PDF-document beschikt niet over een documenttitel. Dit kan worden ingesteld in de bestandseigenschappen van de PDF of het bronbestand. Let op: de titel moet ook getoond worden in de titelbalk van de PDF-lezer (en niet de bestandsnaam).

Wanneer op pagina <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn/post> het **<button>** element met de tekst "Downloaden" naast de tekst "Ingediende declaratie" en "24-01-2024" wordt geactiveerd, wordt er een PDF-document gedownload. Dit betreffende PDF-document beschikt ook niet over een documenttitel.

niveau A**Succescriterium 2.4.3: Focus volgorde**

Als een webpagina sequentieel genavigeerd kan worden en de navigatiesequenties hebben invloed op de betekenis of het gebruik, dan krijgen focusbare componenten de focus in de juiste volgorde waardoor betekenis en bedienbaarheid behouden blijft.

Resultaat

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

Bevindingen

Op pagina <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn/verzekering/wijzigen/?index=1> staat onder de tekst "Aanvullende verzekering" een visuele tabel. Wanneer hier met een toetsenbord interface wordt genavigeerd, gaat de focus eerst langs alle cijfertjes, dan naar de **<button>** elementen met de visuele tekst "Kies" en "Verwijderen" en vervolgens nogmaals langs het hele overkoepelende element. Dit is een onlogische focus volgorde.

Op alle pagina's binnen de steekproef kan er een chatbot functionaliteit worden geopend, via het **<button>** element met de toegankelijkheidsnaam "Chat button" rechts onderin de pagina. Wanneer dit **<button>** element wordt geactiveerd, verschijnt er een venster. De focus dient binnen dit venster te blijven. Dat is momenteel niet het geval. De focus gaat na een aantal keer 'tabben' verder op de onderliggende pagina en creëert zo een onlogische focus volgorde. Deze situatie vormt ook een probleem onder succescriterium 2.4.11.

niveau A**Succescriterium 2.4.4: Linkdoel (in context)**

Het doel van elke link kan bepaald worden uit enkel de linktekst of uit de linktekst samen met zijn door software bepaalde linkcontext, behalve daar waar het doel van de link een dubbelzinnige betekenis zou kunnen hebben voor gebruikers in het algemeen.

Resultaat

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

Bevindingen

Op elke pagina binnen de steekproef staan onderaan de pagina sociale media links. De linkdoelen van deze sociale media links zijn momenteel "Volg ons op: Facebook", "Volg ons op: Twitter", etc. Deze linkdoelen zijn niet voldoende beschrijvend, omdat niet voor iedereen duidelijk is wie "ons" precies is. Een mogelijke oplossing zou kunnen zijn de linkdoelen aan te passen naar bijvoorbeeld "Facebook Zilveren Kruis" en "Twitter Zilveren Kruis". Andere oplossingen zijn ook mogelijk.

<https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn/>

Op pagina <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn-zilveren-kruis> staan verschillende blokken content, bijvoorbeeld met de tekst "Mijn declaraties", "Mijn zorgkosten" en "Mijn verzekering". Boven alle drie deze blokken content staat een **<a>** element waarbij het linkdoel

ontbreekt. Bovendien lijken deze links overbodig. Een mogelijke oplossing is deze links te verwijderen. Deze situatie zorgt ook voor een probleem onder succescriterium 4.1.2 omdat de toegankelijkheidsnaam hierdoor ontbreekt.

Op pagina <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn/verzekering/wijzigen/?index=1> staat naast de tekst "4.5 beoordeling in App Store" een `<a>` element. Hier ontbreekt momenteel een linkdoel. Deze situatie vormt ook een probleem onder succescriterium 4.1.2 omdat de toegankelijkheidsnaam hierdoor ontbreekt.

Op pagina <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn/verzekering/wijzigen/?index=1> wordt gebruik gemaakt van 'footnotes'. Hierdoor zijn er op de pagina meerdere links aanwezig die linkdoelen hebben als "1", "2", "3" en "4". Dit is ontoereikend, omdat dit onvoldoende informatie geeft over waar de link naartoe leidt. Een mogelijke oplossing is hier een visueel verborgen tekst aan de link toe te voegen, zoals "Ga naar footnote:" (en vervolgens het specifieke cijfer). Onder aan de pagina staan `<a>` elementen die een pijltje hebben als linktekst. Het aanwezige `title` attribuut wordt door deze content overschreven, waardoor het linkdoel "up-arrow" wordt. Ook dit is een ontoereikend linkdoel. Een mogelijke oplossing is, in plaats van een `title` attribuut, een `aria-label` te gebruiken zodat deze niet wordt overschreven. Andere oplossingen zijn ook mogelijk.

niveau AA

Succescriterium 2.4.5: Meerdere manieren

Er is meer dan één manier beschikbaar om een webpagina binnen een verzameling webpagina's te vinden, behalve wanneer de webpagina het resultaat is van, of een stap in, een proces.

Resultaat



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

niveau AA

Succescriterium 2.4.6: Koppen en labels

Koppen en labels beschrijven het onderwerp of doel.

Resultaat



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

Bevindingen

Op pagina <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn/verzekering/wijzigen/?index=1> staan diverse visuele tabellen. Binnen het visuele tabel met de tekst "Basis Plus Module" staan diverse `<button>` elementen met de visuele tekst "Kies" en "Verwijderen". De toegankelijkheidsnamen van deze `<button>` elementen zijn "Kies

" en "Verwijder

". Dit zijn geen duidelijke labels voor deze `<button>` elementen. Bij het meest linkse `<button>` element gaat het wel goed, hier is de toegankelijkheidsnaam "Kies Basis Plus Module". Het lijkt erop alsof, wanneer de sterren gebruikt worden als 'niveau benaming', dit problemen oplevert in het dynamisch gebruiken van deze benamingen in de bovengenoemde `<button>` elementen.

Op pagina <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn/declaratie-indienen> staat een `<label>` element met de tekst "Sleep de rekening hierheen". Visueel is de tekst "of kies een rekening" zichtbaar. Echter is dit verborgen voor hulpsoftware. Wanneer dit element wordt geactiveerd, opent er een venster om een rekening te uploaden. Deze actie komt dus niet overeen met het label van dit element; hierdoor is dit niet beschrijvend voor het doel van dit element. Een mogelijke oplossing is de tekst "of kies een rekening" beschikbaar te maken voor hulpsoftware. Andere oplossingen zijn ook mogelijk. Deze situatie vormt ook een probleem onder succescriterium 2.5.3.

niveau AA

Succescriterium 2.4.7: Focus zichtbaar

Elke gebruikersinterface die met een toetsenbord te bedienen is, heeft een bedieningswijze waarbij de indicator van de toetsenbordfocus zichtbaar is.

Resultaat



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

Bevindingen

Op elke pagina binnen de steekproef staat links onderin de pagina een `<button>` element met de toegankelijkheidsnaam "Chat button". Wanneer deze geactiveerd wordt, verschijnt er een venster. Wanneer met een resolutie van 1280x1024 wordt ingezoomd tot 200%, vult dit venster het gehele scherm. Na een aantal keer 'tabben' verdwijnt de focus echter op de achterliggende pagina, waardoor deze niet meer zichtbaar is. Het is belangrijk dat de focus binnen het venster blijft.

<https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn>

niveau AA**Succescriterium 2.4.11: Focus niet bedekt (minimum)**

Wanneer een component van de gebruikersinterface de toetsenbordfocus krijgt, wordt die component niet volledig bedekt door de content die door de auteur is gecreëerd.

Resultaat

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

Bevindingen

Op elke pagina binnen de steekproef staat bovenaan de pagina een menu. Binnen dit menu zijn uitklapbare elementen aanwezig, zoals bij het menu-item "Verzekeringen". Wanneer dit element wordt genavigeerd met een toetsenbord interface, verdwijnt de focus indicator na diverse keren 'Tabben' achter dit uitgeklapte element. Het element waar de focus op dat moment op staat, is niet zichtbaar. Ook is het niet mogelijk het uitgeklapte element te sluiten door middel van de 'Escape' toets. Een mogelijke oplossing is het mogelijk te maken dit uitgeklapte element te sluiten met de 'Escape' toets. Andere oplossingen zijn ook mogelijk. Deze situatie komt ook voor wanneer de chatbot functionaliteit is geopend (via het `<button>` element met de toegankelijkheidsnaam "Chat button" rechts onderin de pagina).

<https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn>

Het volgende wordt niet afgekeurd, maar kan wel worden verbeterd:

Op pagina <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn-zilveren-kruis> zijn boven de teksten "Mijn declaraties", "Mijn zorgkosten" en "Mijn verzekering" `<a>` elementen aanwezig zonder linktekst. Deze links kunnen wel toetsenbord focus ontvangen. Zo is de focus indicator bij deze elementen wel zichtbaar, maar het element zelf niet. Zie succescriterium 2.4.4 voor advies. Deze situatie komt ook voor op pagina <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn/verzekering/wijzigen/?index=1> bij het `<a>` element naast de tekst "4.5 beoordeling in App Store".

WCAG 2.2

Succescriterium 2.4.11 is onderdeel van WCAG 2.2. Dit succescriterium is geen *wettelijke* norm voor websites en apps van de overheid. We adviseren om wel alvast aan de vereisten van dit succescriterium te voldoen.

Richtlijn 2.5: Input Modaliteiten

Maak het eenvoudiger voor gebruikers om de functionaliteit te bedienen met andere vormen van invoer dan alleen het toetsenbord.

niveau A

Succescriterium 2.5.1: Aanwijzergebaren

Alle functionaliteit waarmee bij de bediening gebruik wordt gemaakt van meerpunts- of padgebaseerde gebaren, kan worden bediend met een enkele aanwijzer zonder een padgebaseerd gebaar, tenzij een meerpunts- of padgebaseerd gebaar essentieel is.

Resultaat

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

niveau A

Succescriterium 2.5.2: Aanwijzerannulering

Voor functionaliteit die kan worden bediend met een enkele aanwijzer, geldt ten minste één van de volgende zaken:

- **Geen down-event:** Het down-event van de aanwijzer wordt niet gebruikt om enig onderdeel van de functie uit te voeren;
- **Afbreken of ongedaan maken:** De functie wordt voltooid door het up-event en er is een mechanisme beschikbaar om de functie af te breken voordat deze wordt voltooid of om de functie ongedaan te maken als deze is voltooid;
- **Up reversal:** Met het up-event wordt elk resultaat van het voorgaande down-event ongedaan gemaakt;
- **Essentieel:** Het voltooien van de functie met het down-event is essentieel.

Resultaat

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

niveau A

Succescriterium 2.5.3: Label in naam

Bij componenten van de gebruikersinterface met labels die tekst of afbeeldingen van tekst bevatten, bevat de naam de tekst die visueel wordt weergegeven.

Resultaat

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

Bevindingen

Op elke pagina binnen de steekproef staat rechts onderin de pagina een `<button>` element

met de toegankelijkheidsnaam "Chat button". Wanneer deze geactiveerd wordt, verschijnt er een venster waarin met een chatbot kan worden gecommuniceerd. Wanneer het `<button>` element met het icoon van het kruisje wordt geactiveerd en vervolgens het `<button>` element met de toegankelijkheidsnaam "Sluit de chat" (na gecommuniceerd te hebben met de chatbot), verschijnt de tekst "Hoe hebben we u geholpen?" in beeld. Wanneer hier het `<button>` element met het icoon van een duimpje naar beneden wordt geactiveerd, verschijnt er een `<textarea>` element en een `<button>` element met de visuele tekst "Verstuur uw mening". De toegankelijkheidsnaam van dit element is echter "Ik ben niet goed geholpen". Dit gaat problemen opleveren in de bediening van dit element met spraakbesturing. Het is belangrijk dat de visueel zichtbare tekst volledig aanwezig is in de toegankelijkheidsnaam. Deze situatie komt ook voor wanneer het `<button>` element met het icoon van het duimpje omhoog wordt gekozen. Hetzelfde advies geldt.

<https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn>

Op pagina <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn-zilveren-kruis> staan twee `<a>` elementen met het `role="button"` attribuut en afbeeldingen met de teksten "Download in de App Store" en "Ontdek het op Google Play". Er ontbreekt momenteel een toegankelijkheidsnaam. Dit levert problemen op bij de bediening van dit element met spraakbesturing. Deze situatie zorgt ook voor een probleem onder succescriterium 1.1.1, 1.4.5 en 4.1.2.

Op pagina <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn/declaratie-indienen> staat een `<input>` element met de visuele tekst "Sleep de rekening hierheen, of kies een rekening". Echter is de toegankelijkheidsnaam van het bijbehorende `<label>` element alleen "Sleep de rekening hierheen". Dit vormt een probleem bij de bediening van dit element met spraakbesturing. Deze situatie vormt ook een probleem onder succescriterium 2.4.6.

niveau A

Succescriterium 2.5.4: Bewegingsactivering

Functionaliteit die kan worden bediend door de beweging van een apparaat of beweging van een gebruiker, kan ook worden bediend met componenten van de gebruikersinterface. De reactie op de beweging kan worden uitgeschakeld om onbedoelde activering te voorkomen, behalve wanneer:

- **Ondersteunde interface:** De beweging wordt gebruikt om de functionaliteit te bedienen via een door toegankelijkheid ondersteunde interface;
- **Essentieel:** De beweging is essentieel voor de functie en wanneer de reactie op de beweging wordt uitgeschakeld, wordt de activiteit ongeldig gemaakt.

Resultaat



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

niveau AA**Succescriterium 2.5.7: Sleepbewegingen**

Alle functionaliteit die voor de bediening gebruik maakt van een sleepbeweging kan worden bereikt door een enkele aanwijzer zonder slepen, tenzij slepen essentieel is of de functionaliteit wordt bepaald door de user-agent en niet wordt aangepast door de auteur.

Resultaat

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

WCAG 2.2

Succescriterium 2.5.7 is onderdeel van WCAG 2.2. Dit succescriterium is geen *wettelijke* norm voor websites en apps van de overheid. We adviseren om wel alvast aan de vereisten van dit succescriterium te voldoen.

niveau AA**Succescriterium 2.5.8: Grootte van het aanwijsgebied (minimum)**

De grootte van het aanwijsgebied voor aanwijzerinvoer is ten minste 24 bij 24 CSS-pixels, behalve in de volgende gevallen:

- **Afstand:** Te kleine aanwijsgebieden (minder dan 24 bij 24 CSS-pixels) zijn gepositioneerd zodat als een cirkel met een diameter van 24 CSS-pixels wordt gecentreerd op het begrenzingskader van elk aanwijsgebied, de cirkels geen ander aanwijsgebied of de cirkel voor een ander te klein aanwijsgebied overlappen;
- **Gelijkwaardig:** De functie kan worden bereikt via een ander bedieningselement op dezelfde pagina dat aan dit criterium voldoet;
- **Inline:** Het aanwijsgebied bevindt zich in een zin of de grootte ervan wordt op een andere manier beperkt door de regelhoogte van tekst die geen deel uitmaakt van het aanwijsgebied;
- **Bepaald door user-agent:** De grootte van het aanwijsgebied wordt bepaald door de user-agent en wordt niet aangepast door de auteur;
- **Essentieel:** Een specifieke weergave van het aanwijsgebied is essentieel of is wettelijk vereist voor de betreffende informatie.

Resultaat

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

WCAG 2.2

Succescriterium 2.5.8 is onderdeel van WCAG 2.2. Dit succescriterium is geen *wettelijke* norm voor websites en apps van de overheid. We adviseren om wel alvast aan de vereisten van dit succescriterium te voldoen.

Principe 3: Begrijpelijk

Informatie en de bediening van de gebruikersinterface moeten begrijpelijk zijn.

Richtlijn 3.1: Leesbaar

Maak tekstcontent leesbaar en begrijpelijk.

niveau A

Succescriterium 3.1.1: Taal van de pagina

De standaard menselijke taal van elke webpagina kan door software bepaald worden.

Resultaat



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

Bevindingen

Wanneer op pagina <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn/zorgkosten> het `<button>` element met de tekst "Download zorgkosten (pdf)" wordt geactiveerd, wordt er een PDF-document gedownload. Dit betreffende PDF-document heeft geen taal ingesteld en dit is wel nodig. Dit betekent dat hulpsoftware niet automatisch kan bepalen in welke taal het document is geschreven, wat diverse problemen kan opleveren in de interpretatie en het correct overdragen van de informatie. Hulpsoftware moet weten in welke taal deze informatie moet worden doorgegeven aan een gebruiker. Dit kan worden aangepast in de documenteigenschappen.

niveau AA

Succescriterium 3.1.2: Taal van onderdelen

De menselijke taal van elke passage of zin in de content kan door software bepaald worden, behalve waar het gaat om eigennamen, technische termen, woorden van onbepaalde taal en woorden of zinnen die deel zijn gaan uitmaken van het jargon van de onmiddellijk omringende tekst.

Resultaat



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

Bevindingen

Het volgende wordt niet afgekeurd, maar kan wel worden verbeterd:

Op elke pagina binnen de steekproef, behalve de homepagina, staat onderaan de pagina een `<button>` element met de toegankelijkheidsnaam "Chat button". Dit is Engelse tekst, zonder dat hier een taalwisseling aan is toegevoegd. Omdat dit maar twee woorden zijn, wordt dit niet afgekeurd. Het advies is echter wel dit aan te passen naar Nederlandse tekst zodat dit op de juiste manier wordt voorgelezen door hulpsoftware.

Richtlijn 3.2: Voorspelbaar

Maak het uiterlijk en de bediening van webpagina's voorspelbaar.

niveau A

Succescriterium 3.2.1: Bij focus

Als een component de focus krijgt, dan veroorzaakt dat geen contextwijziging.

Resultaat

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

niveau A

Succescriterium 3.2.2: Bij input

Verandering van de instelling van een component van de gebruikersinterface veroorzaakt niet automatisch een contextwijziging tenzij de gebruiker geïnformeerd is over het gedrag vóór het gebruik van dit component.

Resultaat

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

niveau AA

Succescriterium 3.2.3: Consistente navigatie

Navigatiemechanismen, die op meerdere webpagina's binnen een verzameling webpagina's herhaald worden, komen elke keer dat ze worden herhaald in dezelfde relatieve volgorde voor, tenzij een verandering wordt geïnitieerd door de gebruiker.

Resultaat

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

niveau AA

Succescriterium 3.2.4: Consistente identificatie

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

Resultaat

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

niveau A**Succescriterium 3.2.6: Consistente hulp**

Als een webpagina een van de volgende hulpmechanismes bevat, en die mechanismes op meerdere webpagina's binnen een verzameling webpagina's worden herhaald, dan komen ze in dezelfde relatieve volgorde voor ten opzichte van andere paginacontent, tenzij een wijziging wordt geïnitieerd door de gebruiker:

- Menselijke contactgegevens;
- Menselijk contactmechanisme;
- Zelfhulpoptie;
- Een volledig geautomatiseerd contactmechanisme.

Resultaat

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

WCAG 2.2

Succescriterium 3.2.6 is onderdeel van WCAG 2.2. Dit succescriterium is geen *wettelijke* norm voor websites en apps van de overheid. We adviseren om wel alvast aan de vereisten van dit succescriterium te voldoen.

Richtlijn 3.3: Assistentie bij invoer

Help gebruikers om fouten te vermijden en ze te verbeteren.

niveau A

Succescriterium 3.3.1: Fout identificatie

Als een invoerfout automatisch ontdekt wordt, dan wordt het onderdeel waar de fout zit geïdentificeerd en de fout wordt tekstueel aan de gebruiker meegedeeld.

Resultaat

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

Bevindingen

Op pagina <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn/gegevens> wanneer het **<button>** element met de tekst "Contactgegevens wijzigen" wordt geactiveerd, verschijnt er een dialoogvenster met invoervelden. Wanneer er bij het invoerveld met het label "Mobiel nummer" een foutieve waarde wordt ingevuld, verschijnt de melding "Vul een geldig mobiel telefoonnummer in". Dit is geen toereikende foutmelding, omdat er niet wordt gecommuniceerd dat er iets verkeerd gaat. Momenteel is het een instructie, geen foutmelding. Een mogelijke oplossing zou kunnen zijn deze melding aan te passen naar, "Je hebt geen geldig mobiel telefoonnummer ingevoerd.". Andere oplossingen zijn ook mogelijk. Dit geldt voor alle vergelijkbare meldingen binnen dit dialoogvenster, zoals "Vul een geldig emailadres in" en "Vul een geldig vast telefoonnummer in". Deze situatie komt op meerdere plekken binnen de steekproef voor, waaronder bij de invoervelden binnen het dialoogvenster dat verschijnt wanneer het **<button>** element met de tekst "Postadres wijzigen" wordt geactiveerd. Hetzelfde advies geldt.

niveau A

Succescriterium 3.3.2: Labels of instructies

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

Resultaat

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

Bevindingen

Op pagina <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn/gegevens> staat een **<button>** element met de tekst "Postadres wijzigen". Wanneer deze wordt geactiveerd, verschijnt er een dialoogvenster met diverse invoervelden. Binnen deze invoervelden staan placeholder teksten, zoals "bijv. 1234AB". Zodra een gebruiker hier iets typt, verdwijnt deze tekst. Om deze reden is dit niet geschikt als label of instructie. Een mogelijke oplossing is de instructie buiten het invoerveld te plaatsen, zodat deze ten alle tijden beschikbaar blijft. Deze situatie komt bij meerdere invoervelden binnen dit dialoogvenster voor.

niveau AA**Succescriterium 3.3.3: Foutsuggestie**

Als een invoerfout automatisch ontdekt wordt en suggesties voor verbetering bekend zijn, dan worden de suggesties aan de gebruiker geleverd, tenzij dit de beveiliging of het doel van de content in gevaar zou brengen.

Resultaat

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

Bevindingen

Op pagina <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn/gegevens> wanneer het **<button>** element met de tekst "Contactgegevens wijzigen" wordt geactiveerd, verschijnt er een dialoogvenster met invoervelden. Wanneer er bij het invoerveld met het label "Mobiel nummer" een foutieve waarde wordt ingevuld, verschijnt de melding "Vul een geldig mobiel telefoonnummer in". Er wordt echter niet gecommuniceerd wat een geldig telefoonnummer inhoudt. Een foutsuggestie zou kunnen zijn "Gebruik het formaat 06 25022334". Dit mag ook vooraf als instructie worden gegeven, dan is een foutsuggestie niet nodig. Het is echter wel belangrijk dat deze boven het invoerveld worden geplaatst en niet als placeholder in het invoerveld. Dit geldt voor diverse vergelijkbare meldingen binnen dit dialoogvenster, zoals "Vul een geldig vast telefoonnummer in". Deze situatie komt op meerdere plekken binnen de steekproef voor, waaronder bij de invoervelden binnen het dialoogvenster dat verschijnt wanneer het **<button>** element met de tekst "Postadres wijzigen" wordt geactiveerd. Hetzelfde advies geldt.

niveau AA**Succescriterium 3.3.4: Foutpreventie (wettelijk, financieel, gegevens)**

Voor webpagina's die wettelijke verplichtingen of financiële transacties voor de gebruiker uitvoeren, die, door de gebruiker te beheren gegevens in gegevensopslagplaatsen verwijderen of wijzigen, of die antwoorden van de gebruiker verzenden, geldt ten minste één van de volgende zaken: verzendingen kunnen ongedaan gemaakt worden, de gegevens zijn te controleren of de gegevens kunnen worden bevestigd.

Resultaat

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

niveau A**Succescriterium 3.3.7: Overbodige invoer**

Informatie die eerder is ingevoerd door of aangeboden aan de gebruiker en opnieuw moet worden ingevoerd tijdens hetzelfde proces, is ofwel:

- automatisch ingevuld, of
- beschikbaar voor de gebruiker om te selecteren.

Behalve wanneer:

- opnieuw invoeren van de informatie essentieel is,
- de informatie nodig is om de security van de content te waarborgen, of
- eerder ingevoerde informatie niet langer geldig is.

Resultaat

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

WCAG 2.2

Succescriterium 3.3.7 is onderdeel van WCAG 2.2. Dit succescriterium is geen *wettelijke* norm voor websites en apps van de overheid. We adviseren om wel alvast aan de vereisten van dit succescriterium te voldoen.

niveau AA**Succescriterium 3.3.8: Toegankelijke authenticatie (minimum)**

Een cognitieve functietest (zoals het onthouden van een wachtwoord of het oplossen van een puzzel) is bij geen enkele stap van een authenticatie proces verplicht, tenzij die stap ten minste een van de volgende opties biedt:

Alternatief

Een andere authenticatiemethode die niet afhankelijk is van een cognitieve functietest.

Mechanisme

Er is een mechanisme beschikbaar om de gebruiker te helpen bij het voltooien van de cognitieve functietest.

Objectherkenning

De cognitieve functietest is gericht op het herkennen van objecten.

Persoonlijke content

De cognitieve functietest is gericht op het identificeren van niet-tekstuele content die de gebruiker aan de website heeft verstrekt.

Resultaat

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

WCAG 2.2

Succescriterium 3.3.8 is onderdeel van WCAG 2.2. Dit succescriterium is geen *wettelijke* norm

voor websites en apps van de overheid. We adviseren om wel alvast aan de vereisten van dit succescriterium te voldoen.

Principe 4: Robuust

Content moet voldoende robuust zijn om betrouwbaar geïnterpreteerd te kunnen worden door een breed scala van user agents, met inbegrip van hulptechnologieën.

Richtlijn 4.1: Compatibel

Maximaliseer compatibiliteit met huidige en toekomstige user agents, met inbegrip van hulptechnologieën.

niveau A

Succescriterium 4.1.1: Parsen

In content die geïmplementeerd is met opmaaktalen hebben elementen volledige begin- en eindtags, zijn elementen genest volgens hun specificatie, bevatten elementen geen dubbele attributen en zijn alle ID's uniek, behalve waar de specificatie deze eigenschappen toelaat.

Resultaat



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

WCAG 2.2

Succescriterium 4.1.1 is vervallen in WCAG 2.2. Dit succescriterium is daarom niet onderzocht. Voor WCAG 2.1 wordt automatisch voldaan aan dit succescriterium.

niveau A

Succescriterium 4.1.2: Naam, rol, waarde

Voor alle componenten van de gebruikersinterface (inclusief, maar niet uitsluitend voor formulierelementen, links en door scripts gegenereerde componenten), kunnen de naam (name) en rol (role), door software bepaald worden; toestanden (states), eigenschappen (properties) en waarden (values) die door de gebruiker ingesteld kunnen worden kunnen door software bepaald worden; en kennisgeving van veranderingen in deze items is beschikbaar voor user agents, met inbegrip van hulptechnologieën.

Resultaat



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

Bevindingen

Op elke pagina binnen de steekproef staat rechts onderin de pagina een `<button>` element met de toegankelijkheidsnaam "Chat button". Wanneer deze geactiveerd wordt, verschijnt er een venster. Dit venster beschikt niet over de juiste rol. Momenteel wordt `role="generic"` gebruikt. Een mogelijke oplossing is `role="dialog"` te gebruiken voor dit venster. Ook beschikt het venster niet over een toegankelijkheidsnaam. Het is belangrijk dat deze wel wordt toegevoegd. Binnen het venster staat een `<button>` element en een icoon van een kruisje. Dit `<button>`

element beschikt ook niet over een toegankelijkheidsnaam. Een mogelijke oplossing is de visueel verborgen tekst "Venster sluiten" toe te voegen. Deze dient dan als toegankelijkheidsnaam. Wanneer de chatbot gesloten wordt, verschijnt de tekst "Hoe hebben wij u geholpen?" in het venster. Onder deze tekst staan twee `<button>` elementen met iconen van een duimpje omhoog en een duimpje naar beneden. Deze `<button>` elementen beschikken ook niet over een toegankelijkheidsnaam. Ten slotte beschikt het `<textarea>` element waarin de chat berichten kunnen worden getypt en het `<button>` element waarmee de chat berichten kunnen worden verzonden, ook niet over een toegankelijkheidsnaam. Dit komt bij alle `<textarea>` elementen voor binnen deze chatbot functionaliteit.

<https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn>

Op pagina <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn-zilveren-kruis> staan twee `<a>` elementen met het `role="button"` attribuut en afbeeldingen met de teksten "Download in de App Store" en "Ontdek het op Google Play". Er ontbreekt momenteel een toegankelijkheidsnaam. Deze situatie zorgt ook voor een probleem onder succescriterium 1.1.1, 1.4.5 en 2.5.3.

Op pagina <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn-zilveren-kruis> staan verschillende blokken content, bijvoorbeeld met de tekst "Mijn declaraties", "Mijn zorgkosten" en "Mijn verzekering". Boven alle drie deze blokken content staat een `<a>` element waarbij de toegankelijkheidsnaam ontbreekt. Bovendien lijken deze links overbodig. Zie succescriterium 2.4.4 voor advies.

Op pagina <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn/verzekering/wijzigen/?index=1> staat naast de tekst "4.5 beoordeling in App Store" een `<a>` element. Hier ontbreekt momenteel de toegankelijkheidsnaam. Zie succescriterium 2.4.4 voor advies.

niveau AA

Succescriterium 4.1.3: Statusberichten

In content die is geïmplementeerd met opmaaktalen kunnen statusberichten door software bepaald worden met behulp van rol (role) of eigenschappen (properties), zodat hulptechnologieën de berichten aan de gebruiker kunnen presenteren zonder dat ze de focus krijgen.

Resultaat



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

Bevindingen

Op elke pagina binnen de steekproef staat rechts onderin de pagina een `<button>` element met de toegankelijkheidsnaam "Chat button". Wanneer deze geactiveerd wordt, verschijnt er een venster waarin met een chatbot kan worden gecommuniceerd. Onder het `<textarea>` element staat een teller waarin gecommuniceerd wordt hoeveel karakters door de gebruiker zijn getypt. Wanneer de gebruiker het maximale aantal letters heeft getypt, worden deze letters rood en dikgedrukt. Omdat dit een statusbericht betreft, is het belangrijk dat de gebruiker op de hoogte wordt gesteld wanneer het maximaal aantal karakters is bereikt en er niet verder getypt kan worden.

<https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn>

Op pagina <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn/declaratie-indienen> wanneer er een bestand wordt geupload bij het `<input>` element met de visuele tekst "Sleep de rekening hierheen, of kies een rekening", verschijnt er een melding met de tekst "Sorry, het is op dit moment niet mogelijk om een declaratie in te dienen. Wil je het later nog eens proberen?". Dit is een statusbericht; dit is echter niet programmatisch te bepalen. Hierdoor presenteert hulpsoftware deze tekst niet op de juiste manier, waardoor gebruikers die de website niet (goed) kunnen zien informatie missen. Een mogelijke oplossing is het `aria-live="polite"` attribuut toe te voegen aan het element dat de melding bevat. Andere oplossingen zijn ook mogelijk.

Bijlage 1: Pagina's in de steekproef van het onderzoek

Dit onderzoek is uitgevoerd op basis van een steekproef. De wijze waarop de steekproef is bepaald staat voorgeschreven in het evaluatiedocument WCAG-EM. Als een proces is meegenomen in het onderzoek staan ook alle procespagina's in de steekproef vermeld.

Zie: <https://www.digitoegankelijk.nl/aanpak/toegankelijkheidsonderzoek>.

Volledige steekproef

- <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn>
- <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn-zilveren-kruis>
- <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn/zorgkosten>
- <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn/financieel-overzicht>
- <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn/declaratie-indienen>
- <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn/gegevens>
- <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn/documenten/>
- <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn/zorgkosten/maximale-vergoedingen>
- <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn/gegevens/persoonlijke-communicatievoorkeur>
- <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn/gegevens/digitale-voorkeuren>
- <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn/vakantieformulier-maken>
- <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn/betalen-in-delen>
- <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn/betalen-in-delen/aanvragen>
- <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn/gespreid-betalen-eigen-risico>
- <https://acc.www.zilverenkruis.nl/consumenten/mijn/verzekering/wijzigen/?index=1>
- Diverse automatisch gegenereerde PDF-documenten

Het onderzoek is uitgevoerd op een acceptatie-omgeving. Hierdoor wijken de URL's in de steekproef af via de URI-basis benoemd in de scope van dit onderzoek.