



# WCAG 2.2 inspectie niveau AA

zilverenkruis.nl

**Opdrachtgever:** Zilveren Kruis Achmea  
**Website:** zilverenkruis.nl  
**Rapportversie:** 1.0  
Tilburg, 20 maart 2024

# Inhoudsopgave

|                                                                     |           |
|---------------------------------------------------------------------|-----------|
| Inleiding.....                                                      | 3         |
| Onderzoeksgegevens.....                                             | 4         |
| Samenvatting.....                                                   | 6         |
| Beoordeling.....                                                    | 8         |
| <b>Principe 1: Waarneembaar .....</b>                               | <b>12</b> |
| Richtlijn 1.1: Tekstalternatieven .....                             | 12        |
| Richtlijn 1.2: Op tijd gebaseerde media .....                       | 15        |
| Richtlijn 1.3: Aanpasbaar .....                                     | 17        |
| Richtlijn 1.4: Onderscheidbaar .....                                | 21        |
| <b>Principe 2: Bedienbaar .....</b>                                 | <b>28</b> |
| 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.....                              | 38        |
| <b>Principe 3: Begrijpelijk.....</b>                                | <b>41</b> |
| Richtlijn 3.1: Leesbaar .....                                       | 41        |
| Richtlijn 3.2: Voorspelbaar.....                                    | 43        |
| Richtlijn 3.3: Assistentie bij invoer.....                          | 45        |
| <b>Principe 4: Robuust.....</b>                                     | <b>49</b> |
| Richtlijn 4.1: Compatibel.....                                      | 49        |
| <b>Bijlage 1: Pagina's in de steekproef van het onderzoek .....</b> | <b>52</b> |
| Volledige steekproef.....                                           | 52        |

# Inleiding

Op verzoek van Zilveren Kruis Achmea, aanbieder van de website [zilverenkruis.nl](https://zilverenkruis.nl), 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](mailto:technobility@cardan.com).

# Onderzoeksgegevens

## Algemene gegevens

|                       |                              |
|-----------------------|------------------------------|
| Opdrachtgever:        | Zilveren Kruis Achmea        |
| Onderzochte websites: | zilverenkruis.nl             |
| Type onderzoek:       | WCAG 2.2 inspectie niveau AA |
| Versie van rapport:   | 1.0                          |
| Datum rapport:        | 20 maart 2024                |
| Inspectie-instelling: | Cardan Technobility          |
| Inspecteur:           | Sterre Kooijman              |
| Senior Consultant:    | Bart Pluijms                 |

## Scope van het onderzoek

- Alle pagina's op zilverenkruis.nl (URI-basis)
- De pagina kraampakket.zilverenkruis.nl (op verzoek opdrachtgever)
- Niet de kantoorbestanden van vóór 23 september 2018, tenzij ze deel uitmaken van een administratief proces (wettelijke uitzondering voor de overheid)
- Niet de audio- en videobestanden die vóór 23 september 2020 op het digitale kanaal zijn geplaatst (wettelijke uitzondering voor de overheid)
- Niet de inhoud van archieven (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: 17 (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](http://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 122 (primair)
- Mozilla Firefox, versie 123
- Microsoft Edge, versie 122
- 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](mailto:technobility@cardan.com)

Website: [www.technobility.nl](http://www.technobility.nl)

# Samenvatting

Het onderzoek naar de toegankelijkheid van de website zilverenkruis.nl is afgerond op 20 maart 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 24 van de 50 succescriteria voor WCAG 2.1, niveau A en AA.

## Beoordeling WCAG 2.2: Voldoet niet

Op dit moment wordt voldaan aan 27 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 welke 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 binnen de steekproef onterecht gebruik gemaakt van het strong-element, en ontbreekt er bij de onderzochte PDF-documenten 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 niet |
| 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 niet |
| 2.2.1     | Timing aanpasbaar                       | A      | Voldoet      |
| 2.2.2     | Pauzeren, stoppen, verbergen            | A      | Voldoet niet |
| 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      |
| 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 niet |

## Begrijpelijk

| Criterium | Omschrijving                                    | Niveau | Resultaat    |
|-----------|-------------------------------------------------|--------|--------------|
| 3.1.1     | Taal van de pagina                              | A      | Voldoet niet |
| 3.1.2     | Taal van onderdelen                             | AA     | Voldoet niet |
| 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 + AA

|               | Niveau A       | Niveau AA     | Totaal         |
|---------------|----------------|---------------|----------------|
| Waarneembaar  | 6 / 9          | 3 / 11        | 9 / 20         |
| Bedienbaar    | 7 / 14         | 2 / 3         | 9 / 17         |
| Begrijpelijk  | 2 / 5          | 3 / 5         | 5 / 10         |
| Robuust       | 1 / 2          | 0 / 1         | 1 / 3          |
| <b>Totaal</b> | <b>16 / 30</b> | <b>8 / 20</b> | <b>24 / 50</b> |

### WCAG 2.2 niveau A + AA

|               | Niveau A       | Niveau AA      | Totaal         |
|---------------|----------------|----------------|----------------|
| Waarneembaar  | 6 / 9          | 3 / 11         | 9 / 20         |
| Bedienbaar    | 7 / 14         | 3 / 6          | 10 / 20        |
| Begrijpelijk  | 4 / 7          | 4 / 6          | 8 / 13         |
| Robuust       | / 1            | 0 / 1          | 0 / 2          |
| <b>Totaal</b> | <b>17 / 31</b> | <b>10 / 24</b> | <b>27 / 55</b> |

# 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

Als iemand het proces op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten/zorgverzekering/premie-berekenen/?hv=1> begint en dit niet afmaakt (door naar een willekeurige andere pagina te gaan), dan verschijnt rechtsonderin elke pagina een klein popup venstertje. Deze kan gesloten worden met een "X". Dit is een button element waarbij deze "X" geen tekstalternatief heeft gekregen. Een mogelijke oplossing is de visueel verborgen tekst "Venster sluiten" toe te voegen aan het button-element. Andere oplossingen zijn ook mogelijk. Deze situatie vormt ook een probleem onder succescriterium 4.1.2.2.1.4

Op meerdere pagina's binnen de steekproef, bijvoorbeeld op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten/service/betalen>, staat een svg-element met het logo van DigiD. Momenteel is deze verborgen voor hulpsoftware door middel van het `aria-hidden="true"` attribuut. Omdat logo's ten alle tijden informatief zijn, is het belangrijk dat dit svg-element beschikbaar is voor hulpsoftware en een toereikend tekstueel alternatief krijgt. Een mogelijke oplossing is een tekstueel alternatief toe te voegen via een title-element met de tekst "Logo DigiD". Het `aria-hidden="true"` attribuut mag vervolgens worden verwijderd. Andere oplossingen zijn ook mogelijk. Deze situatie komt op meerdere pagina's binnen de steekproef voor, waaronder bovenaan elke pagina wanneer het button-element met de tekst "Mijn Zilveren Kruis" wordt geactiveerd en op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten/service/betalen/check-je-betaalopties>. Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten/vergoedingen/downloads> komt een soortgelijke situatie voor. Ook hier beschikt het svg-element van het logo van DigiD niet over een tekstueel alternatief. Echter is het svg-element hier niet verborgen voor hulpsoftware. Hetzelfde advies geldt.

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten> staat boven de tekst "Volop voordeel bij Zilveren Kruis" een img-element binnen een a-element, met de alternatieve tekst "". Het lijkt erop dat er geprobeerd is de afbeelding als decoratief te markeren door het `alt=""` attribuut.

Een mogelijke oplossing is het huidige `alt=""` attribuut aan te passen naar `alt=""`. Zo wordt deze afbeelding genegeerd door hulpsoftware. Bij de afbeeldingen boven de teksten "#ohzitdatzo!" en "Aan de slag met je gezondheid?" is wel het `alt=""` attribuut op de juiste manier gebruikt. Let op: het is belangrijk dat de omliggende a-elementen ook wordt verwijderd. Zie succescriterium 2.4.4 voor toelichting. Als de links niet verwijderd worden, dan mogen ook de alternatieve teksten niet leeg gelaten worden, maar moeten gevuld worden met het doel van de link.

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten/vergoedingen> staat rechts onderin de pagina een a-element met de visuele tekst "Chat met ons" wanneer hier met een muisaanwijzer overheen wordt gegaan. Wanneer deze link geactiveerd wordt, verschijnt er een venster. Binnen dit venster kan met een chatbot worden gecommuniceerd. Binnen dit venster staan twee span-elementen met een "-" en "x" icoon. Momenteel zijn deze iconen opge maakt als `: :pseudo` elementen en zijn er geen tekstuele alternatieven aanwezig. Een mogelijke oplossing is de tekstuele alternatieven "Minimaliseer chatvenster" en "Sluit chatvenster" toe te voegen. Andere oplossingen zijn ook mogelijk.

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten/service/betalen> staat een video. De video kan bekeken worden doordat een afbeelding (img-element) interactief is gemaakt met Javascript. De afbeelding heeft het tekstuele alternatief "Play video" gekregen. Ten eerste is "Play" Engelse tekst, zonder dat hier een taalaanduiding aan is toegevoegd. Gebruik hier liever gewoon Nederlandse tekst. Daarbij is het belangrijk dat de visueel zichtbare tekst in deze afbeelding, "Zorgkosten. Wat betaal ik zelf en wat betaalt Zilveren Kruis?" Klik hier om het te zien", op een alternatieve wijze wordt aangeboden. Oftewel, de zichtbare tekst moet terugkomen in een tekstalternatief, zodat ook duidelijk is waar de video over gaat die gestart kan worden voor mensen die blind zijn en hulpsoftware gebruiken.

Deze situatie vormt ook een probleem onder succescriterium 1.4.5, 2.1.1, 2.2.2 en 4.1.2. Omdat de opmaak van bovengenoemd element voor meerdere toegankelijkheidsproblemen zorgt, is een mogelijke oplossing deze aan te passen. Zo zou de tekst "Zorgkosten. Wat betaal ik zelf en wat betaalt Zilveren Kruis?" Klik hier om het te zien" als daadwerkelijke tekst op de pagina kunnen staan. De vrouw in de rolstoel kan dan als aparte afbeelding worden geplaatst. Deze mag vervolgens een leeg alt-attribuut (`alt=""`) krijgen zodat deze kan worden genegeerd voor hulpsoftware. De "play" knop mag dan opge maakt worden als a-element met een duidelijk linkdoel, bijvoorbeeld, "Speel de video 'Zorgkosten: wat betaal ik zelf en wat betaalt Zilveren Kruis?' af". Deze situatie doet zich ook voor op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten/vergoedingen/niet-gecontracteerde-zorg>. Hetzelfde advies geldt.

Op pagina <https://kraampakket.zilverenkruis.nl/> staat een img-element van het logo van Zilveren Kruis. Er ontbreekt momenteel een `alt` attribuut. Omdat het een informatieve afbeelding betreft, is het belangrijk dat er een toereikend tekstueel alternatief wordt toegevoegd. Een mogelijke oplossing is een tekstueel alternatief toe te voegen middels het `alt` attribuut, met de tekst "Logo Zilveren Kruis".

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten/zorgverzekering> staan diverse aanvullende verzekeringen. Er wordt onderscheid gemaakt tussen deze modules door het gebruik van sterren. Deze zijn momenteel opge maakt als li-elementen met een pseudo-element. Er is momenteel geen tekstueel alternatief aanwezig voor deze informatie. Het aantal sterren komt wel terug in de a-elementen onderaan deze aanvullende modules. Dit alleen is echter niet

voldoende; het is belangrijk dat de sterren onder het h3-element ook een tekstueel alternatief krijgen. Een mogelijke oplossing is een visueel verborgen tekst toe te voegen aan het h3-element waarin duidelijk wordt welk niveau het betreft, bijvoorbeeld "1 ster", "2 sterren" en "3 sterren". Andere oplossingen zijn ook mogelijk. Deze situatie komt op meerdere plekken binnen deze pagina voor, bijvoorbeeld bij de tandartsverzekeringen.

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten/zorgverzekering/premie-berekenen/pakket-kiezen> staan gegevens over de 'Basis Plus Module'. Ook hier wordt onderscheid gemaakt tussen de verschillende soorten niveaus door het aantal sterren bovenaan deze gegevens. Deze zijn opgemaakt met svg-elementen. 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://www.zilverenkruis.nl/consumenten/doe-de-totaalcheck> staat een img-element met het logo van Actify. Er is momenteel geen tekstueel alternatief aanwezig voor deze informatie. Logo's zijn ten alle tijden informatief en dienen van een tekstueel alternatief te zijn voorzien.

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

Op meerdere plekken binnen de steekproef, bijvoorbeeld op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten> in de footer bij de afbeelding met de tekst "Achmea", wordt gebruik gemaakt van een svg-element met het `role="img"` attribuut. 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 meerdere plekken binnen de steekproef, bijvoorbeeld op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten> in de footer staat een img-element. Het tekstuele alternatief is toegevoegd met zowel een `alt` attribuut en een `title` attribuut. Het `title` attribuut is hier overbodig en mag worden verwijderd.

Ook onderstaande wordt niet afgekeurd, maar kan ook beter:

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten/zorgverzekering/premie-berekenen/pakket-kiezen> 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. De spatie tussen de twee dubbele aanhalingstekens geeft nu een fout in de code, doordat er binnen het img element nu een los `""` staat. Deze extra aanhalingstekens lost dit probleem op. Dit wordt niet afgekeurd, omdat de afbeelding wel gewoon genegeerd wordt. Het kan alleen wel onverwachte gevolgen hebben, dus is het wel beter om dit op te lossen. 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.

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

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

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

## 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 staan bovenaan de pagina uitklapbare a-elementen 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://www.zilverenkruis.nl/consumenten>

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten/zorgverzekering/premie-berekenen/pakket-kiezen> staat de tekst "Orthodontie onder de 18 jaar". Er is bij deze tekst onterecht gebruik gemaakt van het strong-element. Het is niet bedoeld ter opmaak, zoals hier het geval lijkt te zijn. Bovendien wordt bovenstaande tekst gebruikt als koptekst, maar is deze relatie momenteel niet programmatisch te bepalen. Een mogelijke oplossing is een h4-element te gebruiken voor deze tekst, 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://www.zilverenkruis.nl/consumenten/service/declareren/declareren-reiskosten-vervoer> bij de foutmelding "Niet gelukt, probeer het opnieuw" wanneer de sessie is verlopen, op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten/zorgverzekering> en op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten/vergoedingen/niet-gecontracteerde-zorg>. Hetzelfde advies geldt.

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten/zorgverzekering> staat onder de tekst "Onze aanvullende verzekeringen" een visuele tabel. De tekst "Alternatieve geneeswijzen: geen vergoeding" is opgesteld met een li-element, een p-element en een strong-element. Dit is geen passende opmaak voor de informatie die overgebracht moet worden. Hierdoor krijgen gebruikers van hulpsoftware de informatie niet op een logische manier gepresenteerd. Een mogelijke oplossing is hier gebruik te maken van dl, dt en dd-elementen. Zie bijvoorbeeld de visuele tabel onder de tekst "Basisverzekering" op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten/zorgverzekering/premie-berekenen/pakket-kiezen>; deze is op bovengenoemde manier opgesteld. Andere oplossingen zijn ook mogelijk. Dit geldt voor alle vergelijkbare visuele

tabellen op deze pagina.

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten/service/declareren/declareren-reiskosten-vervoer> staat de tekst "Heeft u toestemming gekregen voor deze reiskosten?". Deze tekst is opgesteld met een legend-element. Het is niet programmatisch te bepalen dat deze tekst bij de input-elementen hieronder hoort. Dit komt omdat het legend-element en deze input-elementen niet in een fieldset-element zijn gezet. Voeg dus alsnog een fieldset element toe om de groep mee aan te duiden.

Deze situatie komt meerdere keren binnen dit formulier voor, zoals bij de tekst "Vragen wij u in onze brief om de afsprakenoverzichten?" en "In welk jaar zijn de kosten gemaakt?". Hetzelfde advies geldt.

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten/vergoedingen> staat de tekst "Log in met DigiD". Deze tekst is opgesteld met een div-element. De tekst ziet er visueel uit als koptekst, maar is in de code niet als dusdanig opgesteld. Een mogelijke oplossing is hier een h3-element of h4-element voor te gebruiken. Andere oplossingen zijn ook mogelijk.

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten/service/betalen/check-je-betaalopties> staat de tekst "Wil je iets regelen voor premie of een rekening voor zorgkosten (bijvoorbeeld eigen risico)?" Deze tekst is opgesteld met een label-element, maar is momenteel niet programmatisch geassocieerd met de twee input-elementen die verderop staan. Hier zijn een aantal oplossingen mogelijk.

Allereerst kan een fieldset element gebruikt worden waarbinnen de vraag en beide radio-buttons dan moeten staan. De vraag moet dan niet met een label element opgesteld worden, maar met een legend element.

Een andere oplossing is om wel een label element te blijven gebruiken voor de vraag. Deze moet dan echter ook een id attribuut krijgen met een unieke waarde. Bij beide input elementen voor de radio-buttons moet dan een aria-describedby attribuut worden toegevoegd die verwijst naar de waarde van het id attribuut bij de vraag. Andere oplossingen zijn ook mogelijk.

Deze situatie komt bij alle vragen met een label-element voor binnen dit formulier. Deze situatie komt ook meerdere keren voor binnen het formulier op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten/service/declareren/declareren-reiskosten-vervoer>. Hetzelfde advies geldt.

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten/contact> staan onder de tekst "Zelf online regelen" diverse a-elementen. Deze hebben kenmerken van een lijst, maar zijn in de code niet als dusdanig opgesteld. Een mogelijke oplossing is hier een ul-element en li-elementen voor te gebruiken. Andere oplossingen zijn ook mogelijk. Deze situatie komt op meerdere pagina's binnen de steekproef voor.

Op pagina <https://kraampakket.zilverenkruis.nl/> staat een formulier met diverse invoervelden. Het is programmatisch niet te bepalen dat de teksten "Relatienummer ", "Geboortedatum " en vergelijkbare teksten bij de input-elementen hiernaast horen. Een mogelijke oplossing is gebruik te maken van label-elementen. Deze mogen dan aan de input-elementen worden gekoppeld middels het **for** en **id** attribuut. Andere oplossingen zijn ook mogelijk. Dit geldt voor alle vergelijkbare teksten binnen dit formulier.

Het PDF-document <https://www.zilverenkruis.nl/-/media/zilverenkruis/files/consumenten/veelgestelde vragen/niet-gecontracteerde zorg/tarieven niet gecontracteerde zorg/tarieven niet-gecontracteerde zorg-2024/tarieven niet-gecontracteerde extramurale->

<farmacie-2024.pdf?rev=b27ec5260d794ee3b4ee02350f3129be> 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. Deze situatie komt ook voor bij het PDF-document <https://www.zilverenkruis.nl/-/media/zilverenkruis/files/consumenten/service/buitenland/brochure-medische-zorg-in-het-buitenland.pdf?rev=1fcb1289c244ad9b0a299dc3fbc6d4a&hash=ED7467E162609694B8A93C6ED69F657D>.

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

Op diverse plekken binnen de steekproef, bijvoorbeeld op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten> onder de tekst "Ontdek de Zilveren Kruis app", staan lege p-elementen. Het advies is deze te verwijderen. Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten/service/betalen> staat boven de video een leeg h2-element. Dit komt meerdere keren op deze pagina voor. Hetzelfde advies geldt.

#### 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://kraampakket.zilverenkruis.nl/> staan diverse invoervelden waar gegevens van de gebruiker moeten worden ingevuld. Een aantal van deze invoervelden beschikken niet over een **autocomplete** attribuut waar deze wel nodig is. Dit is 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 "Postcode" het autocomplete-attribuut met de waarde "postal-code" 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 ook voor bij stap "Uw gegevens" binnen het formulier op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten/service/declareren/declareren-reiskosten-vervoer>. Hetzelfde advies geldt.

## 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

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten/service/declareren/declareren-reiskosten-vervoer> staat een formulier met meerdere stappen, zoals "Uw zorgkosten" en "Bestemming". De actieve stap wordt aangegeven door een lichtroze achtergrond bij het bolletje van 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 gedaan is bij de actieve link op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten/search>. Zo is deze informatie voor iedereen beschikbaar. Andere oplossingen zijn ook mogelijk. Deze situatie komt op meerdere pagina's binnen de steekproef voor, waaronder op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten/zorgverzekering/premie-berekenen/pakket-kiezen>.

### niveau A

#### Succescriterium 1.4.2: Geluidbediening

Als een geluidswaarschuwing op een webpagina automatisch meer dan 3 seconden speelt, is er of een mechanisme beschikbaar om de geluidswaarschuwing 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 weergave 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://www.zilverenkruis.nl/consumenten/zorgverzekering/premie-berekenen/pakket-kiezen> 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.

Op pagina <https://kraampakket.zilverenkruis.nl/index.php> staat een formulier. Wanneer zonder de invoervelden in te vullen het input-element met de tekst "Controleer recht op kraampakket" wordt geactiveerd, verschijnt er een melding en veranderen diverse woorden van een zwarte naar een rode kleur. Deze rode teksten hebben een gemeten contrastwaarde van 3,4:1 ten opzichte van de witte achtergrond. Dit is onvoldoende en moet tenminste 4,5:1 zijn.

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten/vergoedingen/niet-gecontracteerde-zorg> staat de tekst "TIP!". Deze tekst heeft een gemeten contrastwaarde van 3,0:1 ten opzichte van de groene achtergrond. Omdat de lettergrootte 16px is, en de letterdikte 400 is, is dit onvoldoende en moet dit tenminste 4,5:1 zijn.

In het PDF-document <https://www.zilverenkruis.nl/-/media/zilverenkruis/files/consumenten/service/buitenland/brochure-medische-zorg-in-het-buitenland.pdf?rev=1fcb1289c244ad9b0a299dc3fbc6d4a&hash=ED7467E162609694B8A93C6ED69F657D> staat de tekst "In deze brochure ... aan toe bent." en "Wat leest u in deze brochure?". Deze teksten hebben een gemeten contrastwaarde van 2,7:1 ten opzichte van de lichtblauwe achtergrond. Dit is onvoldoende en moet tenminste 3,0:1 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 niet: De onderzochte set pagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

## Bevindingen

Als de website wordt bekeken bij een schermresolutie van 1280x1024 pixels en als ingezoomd wordt, moeten teksten tot 200% vergroot kunnen worden en mag geen content of functionaliteit verloren gaan.

Op elke pagina binnen de steekproef staat bovenaan de pagina een button-element met de visuele tekst "Mijn Zilveren Kruis". Wanneer bovenstaande instellingen worden aangehouden, is alleen "Mijn Zilveren..." nog leesbaar. Dit is verlies van content en wordt afgekeurd. Dit vormt ook een probleem onder succescriterium 1.4.10, maar is daar niet nogmaals benoemd.

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten/zorgverzekering/premie-berekenen/pakket-kiezen> staan bovenaan de pagina diverse stappen, zoals "Je geboortedatum", "Kies je pakket", "Je gegevens" en "Controleer". Wanneer bovenstaande instellingen worden aangehouden, is alleen de tekst van de actieve stap nog zichtbaar, "Kies je pakket". Dit is verlies van informatie. Deze situatie komt ook voor op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten/service/declareren/declareren-reiskosten-vervoer>. Dit vormt ook een probleem onder succescriterium 1.4.10, maar is daar niet nogmaals benoemd.

Op diverse pagina's binnen de steekproef, bijvoorbeeld op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten/service/betalen>, is een broodkruimelpad aanwezig. Wanneer bovenstaande instellingen worden aangehouden, is nog maar een gedeelte van dit broodkruimelpad zichtbaar. De informatie dat de gebruiker zich in het "Consumenten" gedeelte van de website bevindt, gaat hierdoor verloren. Dit is verlies van informatie en wordt afgekeurd. Dit vormt ook een probleem onder succescriterium 1.4.10, maar is daar niet nogmaals benoemd.

### 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://www.zilverenkruis.nl/consumenten/service/betalen> staat een video. Om de video te kunnen starten is een interactieve afbeelding gebruikt. Binnen deze afbeelding staat de tekst "Zorgkosten. Wat betaal ik zelf en wat betaalt Zilveren Kruis?" Klik hier om het te zien". Dit is

een afbeelding van tekst. Zorg er dus voor dat deze teksten als gewone teksten op de pagina komen te staan, zodat mensen die slechtziend zijn de teksteigenschappen naar eigen voorkeur kunnen aanpassen.

Deze situatie doet zich ook voor op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten/vergoedingen/niet-gecontracteerde-zorg>. Hetzelfde advies geldt.

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten/doe-de-totaalcheck> staat een img-element met de visuele tekst "Word jij ongerust wakker?". Ook deze tekst moet niet in de afbeelding staan, maar als normale tekst op de pagina. Met CSS kan het geheel er dan wel hetzelfde uitzien, maar kan iemand die slechtziend is wel de teksteigenschappen aanpassen.

Op elke pagina in de steekproef staat helemaal rechts een knop met de tekst "Geef uw mening". Deze tekst staat in een afbeelding. Hier moet de tekst als normale tekst geplaatst worden door middel van HTML. De opmaak kan vervolgens via CSS geregeld worden.

#### 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), treed er een probleem op met de reflow van de content.

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten/zorgverzekering/premie-berekenen/pakket-kiezen> 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.

Op pagina <https://kraampakket.zilverenkruis.nl/index.php> staat een formulier. Wanneer bovenstaande instellingen worden aangehouden, valt een gedeelte van dit formulier buiten beeld en moet er horizontaal gescrold worden om alle content te kunnen bekijken. Dit is niet de bedoeling en wordt afgekeurd.

**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://www.zilverenkruis.nl/consumenten/vergoedingen> staan diverse button-elementen, bijvoorbeeld met de teksten "Alternatief" en "Buitenland". Wanneer de focus op deze elementen staat, verschijnt er een lichtblauwe focus indicator. De gemeten contrastwaarde van deze lichtblauwe focus indicator is 1,4:1 ten opzichte van de witte achtergrond. Dit is onvoldoende en moet tenminste 3,0:1 zijn. Deze situatie komt bij alle vergelijkbare elementen op deze pagina voor.

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

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten/vergoedingen/niet-gecontracteerde-zorg> staat een video. Wanneer de focus op het volumebalkje staat, verschijnt er een blauwe focus indicator om dit element. Deze heeft voldoende contrast, maar is alsnog slecht zichtbaar. Het advies is deze aan te passen. Deze situatie komt ook voor bij de video op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten/service/betalen>.

**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 stijkenmerken 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 stijkenmerken mag echter niet leiden tot verlies van content of functionaliteit.

Op elke pagina binnen de steekproef staat bovenaan de pagina een button-element met de visuele tekst "Mijn Zilveren Kruis". Wanneer bovenstaande instellingen worden aangehouden, is alleen "Mijn Zilveren ..." nog leesbaar. Dit is verlies van content en wordt afgekeurd. Het probleem is dat deze 'knop' een vaste breedte heeft en niet flexibel meegroeit met de tekst als de tekst meer ruimte nodig heeft.

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

**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' (Aanwijsbaar), dit wil zeggen dat er met de muisaanwijzer over de content heen kan worden gegaan zonder dat deze verdwijnt. De content is ook 'persistent' (Aanhouden), dit wil zeggen dat de content zichtbaar blijft totdat de muisaanwijzer of toetsenbordfocus wordt verplaatst. De content is echter niet 'dismissable' (Sluiten). 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://www.zilverenkruis.nl/consumenten>

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten/service/declareren/declareren-reiskosten-vervoer> staat naast de tekst "Prestatiecode uit de toestemmingsbrief" een span-element. Wanneer hier met de muisaanwijzer overheen wordt gegaan, verschijnt de tekst "Vul hier de zescijferige prestatiecode in. Deze code vindt u in de toestemmingsbrief die u van ons ontvangen heeft en begint met 000...". Deze content die onder hover verschijnt moet volgens dit succescriterium aan drie voorwaarden voldoen. Aan één van de drie voorwaarden wordt nu voldaan. De content is 'persistent'. De content is echter niet 'dismissable'. De content is ook niet 'hoverable'.

## 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://www.zilverenkruis.nl/consumenten/service/betalen> staat een video. De video kan gestart worden door een interactieve afbeelding. Het img element is nu interactief gemaakt met JavaScript. Deze interactieve component is nu niet te bedienen met het toetsenbord.

Gebruik bij voorkeur gewoon een link of een button element voor de interactie.

Deze situatie vormt ook een probleem onder succescriterium 1.1.1, 1.4.5, 2.2.2 en 4.1.2. Zie succescriterium 1.1.1 voor advies. Deze situatie doet zich ook voor op pagina

<https://www.zilverenkruis.nl/consumenten/vergoedingen/niet-gecontracteerde-zorg>. Hetzelfde advies geldt.

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten/zorgverzekering/premie-berekenen/pakket-kiezen> staan diverse article-elementen 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 bedienen met een toetsenbord interface; door het verdwijnen van bovengenoemde button-elementen is deze functionaliteit niet meer te navigeren met een toetsenbord interface.

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten/service/declareren/declareren-reiskosten-vervoer> staat naast de tekst "Prestatiecode uit de toestemmingsbrief" een span-element. Wanneer hier met de muisaanwijzer overheen wordt gegaan, verschijnt de tekst "Vul hier de zescijferige prestatiecode in. Deze code vindt u in de toestemmingsbrief die u van ons ontvangen

heeft en begint met 000...". Dit element is niet bereikbaar met een toetsenbord interface. Hierdoor is bovenstaande tekst niet beschikbaar voor gebruikers die geen muisaanwijzer kunnen gebruiken.

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

#### Bevindingen

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten/service/betalen> staat een video waarbij sneltoetsen actief zijn. Met bijvoorbeeld de "M" kan het geluid uitgezet worden en met de "C" kunnen de captions aan- en uitgezet worden (als de video afgespeeld wordt). Dit kan een probleem opleveren voor mensen die spraakbediening gebruiken. Deze sneltoetsen moeten dus uitgezet of aangepast kunnen worden. Dat kan op dit moment niet. Deze situatie komt ook voor bij de video op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten/vergoedingen/niet-gecontracteerde-zorg>.

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

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

#### Bevindingen

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten/service/betalen> staat een video. De video kan gestart worden door een interactieve afbeelding. Op de afbeelding is ook een knipperend afspeel icoon aanwezig in de vorm van een cirkel en een "play" icoon. Het is niet mogelijk om dit knipperen te pauzeren, stoppen of verbergen. Dit moet wel mogelijk zijn, of het knipperen moet helemaal uitgezet worden.

Deze situatie doet zich ook voor op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten/vergoedingen/niet-gecontracteerde-zorg>. Hetzelfde advies geldt.

## 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

Het PDF-document <https://www.zilverenkruis.nl/-/media/zilverenkruis/files/consumenten/veelgestelde vragen/niet-gecontracteerde zorg/tarieven niet gecontracteerde zorg/tarieven niet-gecontracteerde zorg-2024/tarieven niet-gecontracteerde extramurale-farmacie-2024.pdf?rev=b27ec5260d794ee3b4ee02350f3129be> beschikt over een documenttitel. Complimenten hiervoor! Helaas is de documenttitel niet toereikend. Momenteel is de documenttitel "2024 Template TNGZ v20231005 - Extramurale Farmacie.xlsx". Een mogelijke oplossing is deze aan te passen naar een documenttitel die het PDF-document beter omschrijft, zoals "Vergoedingen niet-gecontracteerde zorg Apotheek 2024".

Het PDF-document <https://www.zilverenkruis.nl/-/media/zilverenkruis/files/consumenten/service/buitenland/brochure-medische-zorg-in-het-buitenland.pdf?rev=1fcb1289c244ad9b0a299dc3fbc6d4a&hash=ED7467E162609694B8A93C6ED69F657D> 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).

**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://www.zilverenkruis.nl/consumenten/zorgverzekering/premie-berekenen/pakket-kiezen> 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 vervolgens nogmaals langs het hele overkoepelende element. Dit is een onlogische focus volgorde.

Wanneer de website herschaald wordt bekeken staat er op elke pagina binnen de steekproef een menu, te herkennen aan drie liggende streepjes. Wanneer dit menu wordt geactiveerd, verschijnt er een venster. De focus dient binnen dit venster te blijven. Dit 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.

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

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten/vergoedingen> kan er een chatbot functionaliteit worden geopend via het a-element rechts onderin de pagina met de visuele tekst "Chat met ons". Wanneer dit a-element wordt geactiveerd, verschijnt er een venster. De focus dient binnen dit venster te blijven. Dit 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 alle pagina's binnen de steekproef staan in de footer diverse sociale media links. De linkdoelen zijn momenteel "Volg ons op: Facebook" en "Volg ons op: Twitter". Deze linkdoelen zijn niet toereikend, omdat niet voor iedereen duidelijk is wie "ons" is in bovenstaande context. Een

mogelijke oplossing zou zijn de linkdoelen aan te passen naar "Facebookpagina van Zilveren Kruis" en "Twitterpagina van Zilveren Kruis". Andere oplossingen zijn ook mogelijk.

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

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten> staat boven de tekst "Volop voordeel bij Zilveren Kruis" een a-element met een img-element. Het img-element heeft de alternatieve tekst "" (leeg dus). Dit is ontoereikend (1.1.1) en zorgt er mede voor dat dit element niet over een toereikend linkdoel beschikt. Het a-element lijkt hier geen functie te hebben. Een mogelijke oplossing is deze link te verwijderen. Andere oplossingen zijn ook mogelijk. Ook de a-elementen boven de teksten "Aan de slag met je gezondheid?" en "#ohzitdatzo?" beschikken niet over een toereikend linkdoel. Hetzelfde advies geldt.

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten/vergoedingen> staat rechts onderin de pagina een a-element met de visuele tekst "Chat met ons" wanneer hier met een muisaanwijzer overheen wordt gegaan. Wanneer dit element met een toetsenbord interface wordt bediend, verschijnt deze tekst niet. Momenteel is er geen linkdoel aanwezig. Dit komt omdat de visueel verborgen tekst "Chat met ons" verborgen is met `display:none;`. Hierdoor is deze tekst niet beschikbaar voor hulpsoftware. Een mogelijke oplossing is de `display:none;` styling te verwijderen en deze tekst op een alternatieve wijze te verbergen. Lees hier meer over toegankelijk verbergen: <https://www.tpgi.com/the-anatomy-of-visually-hidden/>.

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten/zorgverzekering/premie-berekenen/pakket-kiezen> wordt gebruik gemaakt van 'voetnoten'. 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 voetnoot: " (en vervolgens het specifieke cijfer).

Onderaan de pagina (bij de voetnoten zelf) staat afbeelding van een pijltje omhoog waarmee iemand vanuit de voetnoot terug kan naar de plek waar de verwijzing staat. Dit pijltje wordt in de linktekst voorgelezen als "arrow-up". Het title attribuut wordt niet door alle voorleessoftware voorgelezen. Een betere oplossing is om hier in plaats van een title attribuut een aria-label te gebruiken. Dan wordt het 'pijltje' niet voorgelezen, maar alleen de tekst van het aria-label. Die kan dan dezelfde tekst hebben als het title attribuut. Andere oplossingen zijn ook mogelijk.

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten/zorgverzekering> staan een aantal 'lege' links. Onder het kopje "Meer over de basisverzekering" staan nu twee zichtbare links. Namelijk "Bekijk de polisvoorwaarden" en "Vergelijkbare basisverzekeringen van Achmea". In de HTML code staan voor beide links nog een andere link die naar een andere pagina gaat, maar geen linktekst heeft. Een beetje een 'spook' of verdwaalde link dus. Dit probleem komt op veel pagina's voor waar dus dit soort links staan zonder linktekst. Visueel geen probleem, maar mensen die met het toetsenbord navigeren en die hulpsoftware gebruiken 'zien' deze links wel, maar weten dan niet wat ze er mee moeten.

Op deze pagina staan dit soort lege links ook nog onder het kopje "Bekijk de kenmerken van jouw verzekering". Bij de tweede en derde link onder dat kopje staat nog een tweede lege link. Dit probleem komt op best veel pagina's voor. Zie bijvoorbeeld ook pagina <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten/service/betalen>. Boven de koptekst "Betaalgegevens wijzigen" staat in de HTML code een link naar "/consumenten/service/betalen/betaalgegevens-wijzigen", maar ook hier zonder linktekst binnen het a-element. Het lijkt wel of deze link eigenlijk

om de koptekst heen zou moeten staan en dat dit dus een technische oorzaak heeft vanuit de backend van de website. Ook boven de koptekst "Betaalopties bekijken" staat zo'n lege link. Zo zijn veel meer voorbeelden gevonden. Ze zijn 'eenvoudig' te vinden op elke pagina door met de Tab-toets door elke pagina te navigeren en kijken waar de focusindicator zichtbaar is zonder inhoud. Daar zit dan zo'n lege link.

#### 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://www.zilverenkruis.nl/consumenten/zorgverzekering> staan button-elementen met de toegankelijkheidsnamen "extra informatie bellen". Dit zijn ontoereikende labels, omdat het woord "bellen" verwarring brengt en dit onvoldoende het doel beschrijft van dit button-element.

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten/zorgverzekering/premie-berekenen/pakket-kiezen> staan diverse visuele tabellen. Binnen het visuele tabel met de tekst "Basis Plus Module" staan diverse **<buttons>** met de visuele tekst "Kies". De toegankelijkheidsnamen van deze button-elementen zijn volledige elementen in code, en daardoor geen duidelijke labels voor deze 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. Dit geldt op alle plekken waar deze sterren dynamisch worden gebruikt in de toegankelijkheidsnamen van de button-elementen.

Op elke pagina binnen de steekproef staat rechts op de pagina een knop met de tekst "Geef uw mening". Wanneer deze knop geactiveerd wordt verschijnt een dialoogvenster. Binnen dit dialoogvenster staan diverse input-elementen in de vormen van smileys. De toegankelijkheidsnamen van deze smileys zijn bijvoorbeeld "1", "2", "3" en "4" (de inhoud van de title attributen worden niet meegenomen in de toegankelijkheidsnaam als er al andere content

is voor die toegankelijkheidsnaam). Dit zijn geen toereikende labels. Een mogelijke oplossing is deze aan te passen naar bijvoorbeeld "Slecht", "Neutraal", "Goed", enz. Hier kan in plaats van een title attribuut ook een aria-label attribuut voor worden gebruikt. Die bepaald de toegankelijkheidsnaam. Andere oplossingen zijn ook mogelijk.

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

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

#### 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 a-element met de visuele tekst "Chat met ons" rechts onderin pagina <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten/vergoedingen>).

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

Wanneer de website herschaald wordt bekeken staat er op elke pagina binnen de steekproef een menu, te herkennen aan drie liggende streepjes. Wanneer dit menu wordt geactiveerd, verschijnt er een venster. De focus dient binnen dit venster te blijven. Dit is momenteel niet het geval. Na een aantal keer 'tabben' verdwijnt de focus op de achterliggende pagina. Het element waar de focus op dat moment op staat, is niet zichtbaar.

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

#### 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 pagina <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten> staat een link met een afbeelding met de

tekst "Ontdek het op Google Play". De toegankelijkheidsnaam van deze link is echter "Download in de Play Store". Dit levert problemen op bij de bediening van dit element met spraakbesturing. De visueel zichtbare tekst moet terugkomen in de toegankelijkheidsnaam. Een mogelijke oplossing is de toegankelijkheidsnaam aan te passen naar "Ontdek het op Google Play". Andere oplossingen zijn ook mogelijk.

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

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

**Bevindingen**

Op elke pagina staan bovenaan twee linkjes met de letter "A" naast elkaar. Deze zijn kleiner dan 24x24 CSS pixels en hebben ook voldoende tussenruimte. Iemand kan hier dus per ongeluk de verkeerde "A" aantikken. Zorg er dus voor dat de tussenruimte groter wordt.

**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

Op elke pagina binnen de steekproef is rechts van de pagina een iframe-element zichtbaar met het tekstuele alternatief "Geef uw mening". Wanneer dit element geactiveerd wordt middels het button-element, verschijnt er een dialoogvenster. Dit dialoogvenster beschikt wel over een taalaanduiding. Echter is dit momenteel `lang="nl-NL#U"`. Dit is een onjuiste waarde.

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

Het PDF-document <https://www.zilverenkruis.nl/-/media/zilverenkruis/files/consumenten/veelgestelde vragen/niet-gecontracteerde zorg/tarieven niet gecontracteerde zorg/tarieven niet gecontracteerde zorg-2024/tarieven niet gecontracteerde extramurale-farmacie-2024.pdf?rev=b27ec5260d794ee3b4ee02350f3129be> heeft geen taal ingesteld. 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 niet: De onderzochte set pagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

#### Bevindingen

Op elke pagina binnen de steekproef is rechts van de pagina een iframe-element zichtbaar met het tekstuele alternatief "Geef uw mening". Wanneer dit element geactiveerd wordt middels het

button-element, verschijnt er een dialoogvenster. Hierbinnen staat een a-element met een 'x' icoon. Het tekstuele alternatief is "Close feedback form". Dit is Engelse tekst, zonder dat hier een taalaanduiding is toegevoegd. Een mogelijke oplossing is hier Nederlandse tekst te gebruiken. Andere oplossingen zijn ook mogelijk.

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

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten/service/betalen> staat een video. Deze is (onderanderen) opgesteld met een img-element en beschikt over het tekstuele alternatief "Play video". Het woord "Play" is Engelse tekst, zonder dat hier een taalaanduiding aan is toegevoegd. Ook alle bedienbare elementen binnen deze video hebben Engelse toegankelijkheidsnamen, zoals "Open subtitle menu" en "5 seconds back". Omdat er geen taalaanduiding aanwezig is, worden deze teksten onjuist gepresenteerd door hulpsoftware. Een mogelijke oplossing is deze teksten aan te passen naar Nederlandse teksten. Andere oplossingen zijn ook mogelijk.

## 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://www.zilverenkruis.nl/consumenten/service/declareren/declareren-reiskosten-vervoer> staat een formulier. Bij de stap "Uw gegevens" staat een invoerveld waar de postcode van de gebruiker moet worden ingevuld. Wanneer hier een foutieve waarde wordt ingevuld, verschijnt de melding "U heeft nog geen postcode ingevuld". Deze melding klopt niet; er is wel een postcode ingevuld. Deze is echter ongeldig. Een mogelijke oplossing is deze melding aan te passen naar "U heeft nog geen (geldige) postcode ingevuld. Het correcte formaat is: 1111 AA". Andere oplossingen zijn ook mogelijk. Deze situatie komt ook voor bij de stap "Bestemming".

### 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://www.zilverenkruis.nl/consumenten/service/declareren/declareren-reiskosten-vervoer> staat een formulier met meerdere stappen. Bij stap "Uw ritten" staat het invoerveld "Datum van rit". De placeholder tekst van dit invoerveld is "DD-MM-JJJJ". Deze tekst verdwijnt zodra de gebruiker iets in dit invoerveld typt. Omdat dit invoerveld om een specifieke invoerwijze vraagt, is het van belang dat deze tekst ten alle tijden beschikbaar blijft. Een mogelijke oplossing is de instructie buiten het invoerveld te plaatsen. Deze situatie komt diverse keren voor binnen hetzelfde proces, bijvoorbeeld bij het invoerveld "Postcode" en "Prestatiecode uit de toestemmingsbrief" bij de stap "Uw zorgkosten". Hetzelfde advies geldt.

**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://www.zilverenkruis.nl/consumenten/service/declareren/declareren-reiskosten-vervoer> staat een formulier. Bij de stap "Uw gegevens" staat een invoerveld waar het telefoonnummer van de gebruiker moet worden ingevuld. Wanneer hier een ongeldige waarde wordt ingevoerd, verschijnt de foutmelding "U heeft nog geen (geldig) telefoonnummer ingevuld". Er wordt echter niet gecommuniceerd wat een geldig telefoonnummer inhoudt. Een foutsuggestie zou kunnen zijn, "Gebruik het formaat 06 123456789". 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. Deze situatie komt meerdere keren binnen hetzelfde proces voor, zoals bij het invoerveld "Postcode" en "Prestatiecode uit de toestemmingsbrief" bij de stap "Uw zorgkosten". 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

Wanneer de website voor het eerst geladen wordt, verschijnt er een dialoogvenster met informatie over het gebruik van cookies. Deze beschikt over de juiste rol ( `role="dialog"` ), maar niet over een toegankelijkheidsnaam. Het is belangrijk dat deze wel wordt toegevoegd.

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

Op elke pagina binnen de steekproef is rechts van de pagina een knop zichtbaar met de tekst "Geef uw mening". Wanneer deze knop geactiveerd wordt, verschijnt een dialoogvenster. De

elementen waaruit dit dialoogvenster is opgemaakt beschikken niet over een toegankelijkheidsnaam. Het div-element met de `role="dialog"` attribuut heeft geen toegankelijkheidsnaam. Dat kan worden opgelost door het toevoegen van een aria-label attribuut.

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

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten/service/betalen> staat een video. De video kan gestart worden doordat een img element interactief is gemaakt met JavaScript. Hulpsoftware kan hier de interactieve rol niet bepalen. Een img element heeft namelijk geen interactieve rol. Dit kan opgelost worden door het img element binnen een button of link te plaatsen en dus de interactie door één van die beide elementen af te laten handelen. Deze situatie doet zich ook voor op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten/vergoedingen/niet-gecontracteerde-zorg>. Hetzelfde advies geldt.

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten/service/betalen> staat een video. Binnen deze video is de mogelijkheid aanwezig door te klikken naar diverse video's over bepaalde situaties; het is een interactieve video. Aan het einde van de video zijn diverse klikbare elementen te zien met de visuele teksten "Terug naar het begin", "Speel af", "Nogmaals afspelen" en "Ga naar het einde". Deze elementen zijn opgemaakt met een div-element, hebben een `tabindex="0"` attribuut gekregen en beschikken over een alt-attribuut met tekstuele alternatieven. Deze elementen zorgen voor meerdere toegankelijkheidsproblemen. Zo beschikt geen van deze elementen over een toegankelijkheidsnaam. Dit komt omdat een alt-attribuut niet geschikt is in combinatie met de huidige opmaak van het element. Ook ontbreekt de juiste rol bij deze elementen. Een mogelijke oplossing is hier button-elementen of a-elementen (met href attribuut) te gebruiken. Het is vervolgens belangrijk dat de visuele tekst terugkomt in de toegankelijkheidsnaam of het linkdoel (bijvoorbeeld "Situatie 1, je hoeft niets te betalen: Speel video af", en dat ze over de juiste rol beschikken. Andere oplossingen zijn ook mogelijk. Deze situatie doet zich ook voor op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten/vergoedingen/niet-gecontracteerde-zorg>. Hetzelfde advies geldt.

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten/vergoedingen> staat rechts onderin de pagina een knop met de visuele tekst "Chat met ons". Wanneer deze geactiveerd wordt, verschijnt er een venster. Dit venster is opgemaakt met een div-element. Er ontbreekt momenteel de juiste rol. Ook ontbreekt er een toegankelijkheidsnaam. Een mogelijke oplossing is het `role="dialog"` attribuut toe te voegen aan het div-element. De tekst "Chat met Zilveren Kruis" kan worden opgenomen als toegankelijkheidsnaam (bijvoorbeeld door middel van een aria-label attribuut).

#### 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 pagina <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten/service/declareren/declareren-reiskosten-vervoer> staat een formulier met diverse stappen. Wanneer de sessie verlopen is, verschijnt de melding "Niet gelukt, probeer ... een nieuwe sessie.". Dit is een statusbericht, maar is in de code niet als dusdanig opgemaakt. Hierdoor worden gebruikers van hulpsoftware niet op de hoogte gebracht van deze informatie wanneer deze verschijnt. Een mogelijke oplossing is het `aria-live="polite"` attribuut toe te voegen aan het element dat het statusbericht bevat. Andere oplossingen zijn ook mogelijk. Deze situatie komt bij alle foutmeldingen binnen dit formulier voor, zoals "U heeft nog geen keuze gemaakt". Hetzelfde advies geldt.

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

Op pagina <https://kraampakket.zilverenkruis.nl/index.php> staat een formulier. Wanneer geen van de invoervelden wordt ingevuld en het input-element met de tekst "Controleer recht op kraampakket" wordt geactiveerd, verschijnen er diverse meldingen. Omdat de focus verplaatst en dit een context wijziging is, vallen deze meldingen niet onder 'statusmeldingen'. Echter is het advies nog steeds het `aria-live="polite"` attribuut toe te voegen aan het element dat de meldingen bevat. Zo worden deze meldingen door hulpsoftware gepresenteerd aan de gebruiker.

## 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://www.zilverenkruis.nl/consumenten>
- <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten/zorgverzekering/premie-berekenen/>
- <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten/service/declareren/declareren-reiskosten-vervoer>
- <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten/service/betalen>
- <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten/vergoedingen>
- <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten/doe-de-totaalcheck>
- <https://kraampakket.zilverenkruis.nl/>
- <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten/service/betalen/check-je-betaalopties>
- <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten/zorgverzekering>
- <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten/search#q=pdf>
- <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten/vergoedingen/downloads>
- <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten/contact>
- <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten/zorgverzekering/premie-berekenen/pakket-kiezen>
- <https://www.zilverenkruis.nl/-/media/zilverenkruis/files/consumenten/veelgestelde vragen/niet-gecontracteerde zorg/tarieven niet gecontracteerde zorg/tarieven niet gecontracteerde zorg-2024/tarieven niet gecontracteerde extramurale-farmacie-2024.pdf?rev=b27ec5260d794ee3b4ee02350f3129be>
- <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten/vergoedingen/niet-gecontracteerde-zorg>
- <https://www.zilverenkruis.nl/consumenten/service/buitenland/wonen-werken-studeren>
- <https://www.zilverenkruis.nl/-/media/zilverenkruis/files/consumenten/service/buitenland/brochure-medische-zorg-in-het-buitenland.pdf?rev=1fcbb1289c244ad9b0a299dc3fbc6d4a&hash=ED7467E162609694B8A93C6ED69F657D>