

CARDAN Technobility

WCAG 2.1 inspectie niveau AA

www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor

Opdrachtgever: Zilveren Kruis

Website: www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor

Rapportversie: 1.0

Tilburg, 22 oktober 2020

INHOUDSOPGAVE

Inleiding.....	3
Onderzoeksgegevens.....	4
Algemene gegevens.....	4
Scope van het onderzoek.....	4
Steekproef.....	4
Inspectiemethode.....	4
Toegepaste norm.....	4
Gebruikte technieken.....	4
Basisniveau van toegankelijkheidsondersteuning.....	4
User agents.....	5
Afhankelijke technologie.....	5
Samenvatting.....	6
Uitzonderingen.....	7
PDF.....	7
Video.....	7
Kaarten en karteringsdiensten.....	7
Beoordeling	8
Waarneembaar.....	8
Bedienbaar.....	9
Begrijpelijk.....	10
Robuust.....	10
Onderzoeksscores.....	10
Onderzoeksresultaten.....	11
Principe 1: Waarneembaar.....	11
Richtlijn 1.1: Tekstalternatieven.....	11
Richtlijn 1.2: Op tijd gebaseerde media.....	14
Richtlijn 1.3: Aanpasbaar.....	16
Richtlijn 1.4: Onderscheidbaar.....	20
Principe 2: Bedienbaar	27
Richtlijn 2.1: Toetsenbordtoegankelijk.....	27
Richtlijn 2.2: Genoeg tijd.....	29
Richtlijn 2.3: Toevallen.....	30
Richtlijn 2.4: Navigeerbaar.....	31
Richtlijn 2.5: Input Modaliteiten.....	38
Principe 3: Begrijpelijk.....	41
Richtlijn 3.1: Leesbaar.....	41
Richtlijn 3.2: Voorspelbaar.....	43
Richtlijn 3.3: Assistentie bij invoer.....	44
Principe 4: Robuust.....	47
Richtlijn 4.1: Compatibel.....	47
Bijlage 1: Pagina's in de steekproef van het onderzoek.....	52
Steekproef.....	52

INLEIDING

Op verzoek van Zilveren Kruis, aanbieder van de website www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor, is een handmatig onderzoek uitgevoerd waarin vastgesteld is in hoeverre de website voldoet aan WCAG 2.1, niveau AA. Het onderzoek is uitgevoerd volgens de richtlijnen van het Waarmerk drempelvrij.nl, het Nederlandse kwaliteitsmerk voor toegankelijke websites.

WCAG staat voor Web Content Accessibility Guidelines. Dit zijn de internationale richtlijnen voor toegankelijkheid van webcontent. De WCAG 2.1 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 2.1 techniek-onafhankelijk is opgesteld, kan hiermee de toegankelijkheid van alle content op het web worden gemeten.

Toepassing van WCAG 2.1 is sinds 23 december 2018 verplicht volgens de Europese richtlijnen voor digitale toegankelijkheid (EN 301 549). De Nederlandse richtlijnen voor digitale toegankelijkheid staan in het [Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid](#) en volgen net als het Waarmerk drempelvrij.nl deze Europese richtlijn (EN 301 549). Een website die voldoet aan WCAG 2.1 voldoet daarmee dus zowel aan de Nederlandse als de Europese richtlijnen voor digitale toegankelijkheid.

Dit rapport beschrijft per succescriterium in hoeverre de website al dan niet voldoet.

Heeft u naar aanleiding van dit rapport inhoudelijke vragen, dan kunt u contact met ons opnemen om deze te bespreken. Onze voorkeur gaat uit naar contact via e-mail: technobility@cardan.com. Vermeldt u hierbij alstublieft de naam van uw organisatie (Zilveren Kruis) en de datum van het rapport (22 oktober 2020).

ONDERZOEKSGEGEVENS

Algemene gegevens

Opdrachtgever	: Zilveren Kruis
Onderzochte website	: www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor
Type onderzoek	: WCAG 2.1 inspectie niveau AA
Versie van rapport	: 1.0
Datum rapport	: 22 oktober 2020
Inspectie instelling	: Cardan Technobility
Inspecteur	: Marijn Brillman
Senior Consultant	: Gerard Copinga

Scope van het onderzoek

- Alle pagina's op www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor (URI-basis)
- De pagina op vind-uw-zorgkantoor.nl (verzoek opdrachtgever)
- Niet de pagina's op www.regelhulp.nl, www.zorgatlaswlz.nl en dergelijke (andere URI, andere stijkenmerken)

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](#).

Steekproef

Aantal pagina's: 19 (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 volgens digitoegankelijk. Een overzicht van de gebruikte methode is te vinden op de pagina: <https://www.w3.org/WAI/test-evaluate/conformance/wcag-em/>.

Toegepaste norm

WCAG 2.1 (www.w3.org/Translations/WCAG21-nl/).

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/TR/WCAG20-TECHS en www.w3.org/WAI/WCAG21/Techniques

Basisniveau van toegankelijkheidsondersteuning

Gangbare webbrowsers en hulpapparatuur.

User agents

Bij dit onderzoek zijn de volgende user agents gebruikt:

- Google Chrome, versie 86 (primair)
- Mozilla Firefox, versie 81
- Internet Explorer 11
- Microsoft Edge 86
- Adobe Acrobat Pro DC

Afhankelijke technologie

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

SAMENVATTING

Het onderzoek naar de toegankelijkheid van de website www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor is afgerond op 22 oktober 2020. Dit onderzoek is uitgevoerd volgens de richtlijnen van het Waarmerk drempelvrij.nl. De gebruikte norm is WCAG 2.1 niveau AA.

Uit het onderzoek is gebleken dat de website helaas nog niet volledig voldoet aan alle succescriteria. Op dit moment voldoet de website aan 24 van de 50 succescriteria.

Op een aantal punten zijn de onderzochte pagina's al goed toegankelijk. Zo is er geen bewegende content die afleidend kan zijn, bijvoorbeeld voor mensen met een cognitieve beperking. Als er bepaalde stijlfuncties worden toegepast, zoals een grotere regelafstand, is er geen verlies van content en functionaliteit. Dit is van belang voor mensen die hun eigen stylesheet willen toepassen, bijvoorbeeld om de tekst beter te kunnen lezen. Er treedt ook geen toetsenbordval op, dit is belangrijk voor mensen die het toetsenbord gebruiken om te navigeren. Wat dit betreft wordt dus al goed met toegankelijkheid rekening gehouden.

Er zijn echter toegankelijkheidsproblemen gevonden. Zo zijn er problemen met alternatieve teksten van afbeeldingen. Deze zijn nodig voor blinden, hulpsoftware kan dan voorlezen wat er op de afbeelding staat. Software kan niet van alle elementen de naam bepalen. Er zijn bijvoorbeeld links zonder naam en in het contactformulier zijn de labels niet aan de invoervelden gekoppeld. Hulpsoftware kan dan niet voorlezen wat voor soort elementen het zijn. Ook zijn er wat problemen met het contrast. Hoog genoeg contrast is van belang voor slechtzienden. Zie de rapportage voor een volledig overzicht van de gevonden problemen.

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 binnen de website 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.

Uitzonderingen

Bij dit onderzoek is uitgegaan van de Europese standaard voor toegankelijkheidseisen, de EN 301 549-norm, waarin wordt verwezen naar de internationale toegankelijkheidsrichtlijn WCAG 2.1. Sommige inhoud van websites hoeft op dit moment (nog) niet te voldoen aan de toegankelijkheidseisen. Denk bijvoorbeeld aan oude PDF's en video's. Hiervoor geldt vanuit de Europese richtlijn voor de toegankelijkheid van overheidswebsites en -apps een (tijdelijke) uitzondering. Het is natuurlijk wel aan te raden om de gevonden problemen op te lossen. Bezoekers met een beperking kunnen namelijk verminderd gebruik maken van deze inhoud. Blinden en slechtzienden kunnen bijvoorbeeld vaak slecht overweg met ontoegankelijke PDF's en niet-ondertitelde video's zijn nutteloos voor doven en slechthorenden.

Organisaties die zich beroepen op deze uitzonderingen, moeten in de toegankelijkheidsverklaring aangeven welke maatregelen ter verbetering zijn genomen, welke alternatieven worden geboden en wanneer wel aan de verplichting zal worden voldaan.

Ga voor de volledige uitleg naar

<https://www.digitoegankelijk.nl/wetgeving/specifieke-situaties>.

PDF

Alle kantoorbestanden die na 23 september 2018 op een digitaal kanaal worden geplaatst, moeten toegankelijk zijn.

Let op: documenten voor actieve administratieve processen moeten altijd toegankelijk zijn. Denk bijvoorbeeld aan een PDF-formulier voor het aanvragen van een paspoort of vergunning.

In dit onderzoek worden alleen PDF's onderzocht die toegankelijk moeten zijn.

Video

Alle video's die vanaf 23 september 2020 worden gepubliceerd, moeten volledig toegankelijk zijn.

Voor video's die tijdens dit onderzoek online staan, wordt ervan uitgegaan dat deze toegankelijk moeten zijn.

Kaarten en karteringsdiensten

Online kaarten en karteringsdiensten hoeven niet toegankelijk te zijn.

Let op: essentiële informatie voor navigatie moet wel een digitaal, toegankelijk alternatief hebben. Aangeraden wordt om deze kaarten en karteringsdiensten wel zoveel mogelijk toegankelijk te maken.

BEOORDELING

Hieronder staat een overzicht van alle WCAG 2.1 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 het volgende hoofdstuk een overzicht te vinden van de bevindingen die tot deze conclusie hebben geleid.

Waarneembaar

Criterion	Criterionomschrijving	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 niet
1.2.4	Ondertitels voor doven en slechthorenden (live)	AA	Voldoet
1.2.5	Audiodescriptie (vooraf opgenomen)	AA	Voldoet niet
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	Geluidsbediening	A	Voldoet
1.4.3	Contrast (minimum)	AA	Voldoet niet
1.4.4	Herschalen van tekst	AA	Voldoet niet
1.4.5	Afbeeldingen van tekst	AA	Voldoet
1.4.10	Reflow	AA	Voldoet

criterium	criteriumomschrijving	Niveau	Resultaat
1.4.11	Contrast van niet-tekstuele content	AA	Voldoet niet
1.4.12	Tekstafstand	AA	Voldoet
1.4.13	Content bij hover of focus	AA	Voldoet niet

Bedienbaar

criterium	criteriumomschrijving	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
2.3.1	Drie flitsen of beneden drempelwaarde	A	Voldoet
2.4.1	Blokken omzeilen	A	Voldoet niet
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 niet
2.4.6	Koppen en labels	AA	Voldoet
2.4.7	Focus zichtbaar	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

Begrijpelijk

criterium	criteriumomschrijving	Niveau	Resultaat
3.1.1	Taal van de pagina	A	Voldoet niet
3.1.2	Taal van onderdelen	AA	Voldoet
3.2.1	Bij focus	A	Voldoet
3.2.2	Bij input	A	Voldoet niet
3.2.3	Consistente navigatie	AA	Voldoet
3.2.4	Consistente identificatie	AA	Voldoet
3.3.1	Fout identificatie	A	Voldoet niet
3.3.2	Labels of instructies	A	Voldoet niet
3.3.3	Foutsuggesties	AA	Voldoet
3.3.4	Foutpreventie (wettelijk, financieel, gegevens)	AA	Voldoet

Robuust

criterium	criteriumomschrijving	Niveau	Resultaat
4.1.1	Parsen	A	Voldoet niet
4.1.2	Naam, rol, waarde	A	Voldoet niet
4.1.3	Statusberichten	AA	Voldoet niet

Onderzoeksscores

Principe	Niveau A		Niveau AA		Totaal	
	Behaalde score	Maximale score	Behaalde score	Maximale score	Behaalde score	Maximale score
Waarneembaar	5	9	5	11	10	20
Bedienbaar	7	14	1	3	8	17
Begrijpelijk	1	5	5	5	6	10
Robuust	0	2	0	1	0	3
Totaal	13	30	11	20	24	50

ONDERZOEKSRESULTATEN

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.

Succescriterium 1.1.1: Niet-tekstuele content (niveau A)

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

Resultaat

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

Opmerkingen

Op meerdere pagina's staat het logo van Zilveren Kruis Zorgkantoor. De alternatieve tekst van de afbeelding wordt overschreven door de tekst waar het aria-labelledby attribuut naar verwijst ('Ga naar de homepage'). De alternatieve tekst beschrijft de logo's nu niet. Dit zou opgelost kunnen worden door in plaats van 'aria-labelledby', 'aria-describedby' te gebruiken. Dan is de tekst aanvullend in plaats van vervangend. Ook is de alt-tekst van het img-element niet volledig. Deze is nu 'Zilveren Kruis raad en daad logo', dit beschrijft het logo van het Zorgkantoor niet. Zie bijvoorbeeld pagina <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/klanten>.

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/formulieren/Paginas/contactformulier-zorgkantoor.aspx> heeft het logo van Zilveren Kruis Zorgkantoor geen alternatieve tekst. Deze moet er komen, het logo is een informatieve afbeelding.

Op meerdere pagina's staat de knop 'Geef uw mening'. Deze knop heeft als aria-label 'Usabilla Feedback Button'. Dit is geen goed tekstalternatief. Het bevat namelijk niet de tekst van de afbeelding. Zie bijvoorbeeld pagina <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/klanten>. (Zie ook succescriterium 2.5.3).

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/zorgaanbieders> staat boven aan een grote afbeelding. Nu is de alternatieve tekst van de afbeelding 'Man lacht'. Deze afbeelding is decoratief. Decoratieve afbeeldingen mogen genegeerd worden door hulpsoftware. De alternatieve tekst moet daarom worden leeg gelaten. Er moet wel een leeg alt-attribuut aanwezig zijn in het img-element (alt=""). Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/zorgaanbieders/kennisdeling> heeft de grote decoratieve afbeelding boven aan als alternatieve tekst 'Header'. Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/zorgaanbieders/nieuwsoverzicht> is het 'Header nieuwsoverzicht'. Dit komt op meerdere plekken voor.

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/zorgaanbieders/zorginkoop/inkoopstrategie-en-beleid-2021-2023> staan meerdere decoratieve afbeeldingen (bijvoorbeeld naast de kop 'Meer Wlz-zorg in een eigen passende woning'). Deze img-elementen hebben geen alt-attribuut. Er moet een leeg alt-attribuut (alt="") aanwezig zijn zodat software de afbeelding kan negeren. Dit komt op meerdere plekken voor. Zie bijvoorbeeld ook de afbeelding naast 'Wat doet een zorgkantoor' op de homepage (<https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/klanten>).

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/zorgaanbieders> staan een aantal afbeeldingen bij de verschillende items ('Ons inkoopbeleid', 'Declareren' etc). Deze afbeeldingen zijn links naar pagina's. Als een afbeelding als link werkt, moet de alternatieve tekst het doel van de link beschrijven. Dat is nu niet het geval. De afbeelding boven de kop 'Ggz in de Wlz' heeft bijvoorbeeld als alternatieve tekst 'Jongen zit in de vensterbank'. Dit beschrijft het doel van de afbeelding niet (namelijk: een link naar een pagina met informatie over ggz in de Wlz). Er onder staat ook de link 'Meer over ggz in de Wlz'. Deze verwijst naar dezelfde pagina als de afbeelding. Het kan een oplossing zijn om alleen deze tekstuele link te behouden, dan hoeven mensen die het toetsenbord gebruiken ook niet langs dubbele links te gaan. Het klikbare gebied kan dan eventueel worden uitgebreid met JavaScript.

De afbeelding boven 'Monitoren zorgkosten' (werkt als link) heeft geen alternatieve tekst. Dit komt ook voor op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/klanten>. Dit kan op meer plekken voorkomen.

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/klanten> kan met de link 'Start chat' een chatbox worden geopend. In deze chatbox staan twee iconen voor sluiten en minimaliseren. Deze symbolen hebben geen tekstalternatief.

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/klanten/regelen/zorg-in-een-instelling/aanvragen-langdurige-zorg>, en andere stappen in dit proces, staat met een afbeelding aangegeven welke stappen er voltooid zijn en hoeveel stappen er nog zijn. Er is geen tekstalternatief.

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/zorgaanbieders/kennisdeling/wat-spiegelinformatie-u-kan-bieden> staat een afbeelding van een diagram ('Ontwikkeling van het aantal klanten'). Deze afbeelding heeft een kort tekstalternatief, dat is goed. Er is ook een langer tekstalternatief nodig die dezelfde informatie overbrengt als de afbeelding, deze is nu niet aanwezig. Dit kan bijvoorbeeld door middel van een tabel. Deze tabel kan ook verborgen zijn of er kan met een link naar de tabel verwezen worden.

Op pagina <https://www.vind-uw-zorgkantoor.nl/> staan de logo's van het Zilveren Kruis en van het Zorgkantoor. De alternatieve tekst is 'Zilveren Kruis raad en daad logo'. Dit beschrijft het logo van het Zorgkantoor niet.

Bij de knop 'Zoeken' staat het symbool van een loep. Deze afbeelding is met CSS als content geplaatst. Er wordt daardoor voorgelezen 'ongelabelde afbeelding'. Deze afbeelding kan verborgen worden met aria-hidden. Dan kan hulpsoftware deze afbeelding negeren. De betekenis van de knop is immers duidelijk door de tekst 'Zoeken'.

Er kunnen meer vergelijkbare problemen voorkomen.

Uitzondering

Er zijn toegankelijkheidsproblemen gevonden ten aanzien van online kaarten of karteringsdiensten, maar hiervoor geldt een uitzondering. Raadpleeg de samenvatting voor meer informatie.

Op pagina <https://www.vind-uw-zorgkantoor.nl/> staat een interactieve kaart. De geografische informatie die door deze afbeelding wordt overgebracht valt onder een uitzondering voor kaarten. Informatie die voor navigatie bestemd is, moet wel een alternatief hebben zoals bijvoorbeeld een adres. Deze kaart is niet bedoeld voor navigatie, maar om te tonen welke regio's van zorgkantoren onder het Zilveren Kruis vallen. Als er op een regio wordt geklikt, zijn er soms adresgegevens van een zorgkantoor te zien. Deze kunnen ook gevonden worden door op postcode te zoeken (de kaart is hier niet voor nodig). Dit is dus in orde.

Als er op een regio wordt geklikt, staat er een kaart van de regio met plaatsnamen. Dit img element heeft geen alt-attribuut. Het alt-attribuut kan hier de regio die getoond wordt beschrijven.

Richtlijn 1.2: Op tijd gebaseerde media

Lever alternatieven voor op tijd gebaseerde media.

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

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.

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

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 webpagina's voldoet aan dit succescriterium.

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

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

Opmerkingen

Op pagina

<https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/zorgaanbieders/zorginkoop/inkoopstrategie-en-beleid-2021-2023> staat een video. In deze video is geen media-alternatief of audiodescriptie aanwezig. Dit is nodig voor blinden, zodat zij de informatie die in beeld komt in de video ook meekrijgen. Een media-alternatief kan een transcript zijn, dit is een uitgeschreven tekst die de gesproken tekst bevat en de belangrijke informatie die in beeld verschijnt. Audiodescriptie is een (extra) audiospoor waarin wordt beschreven wat er in beeld te zien is. In deze video geldt dit bijvoorbeeld voor de logo's en titel die aan het begin en aan het einde van de video in beeld komen. Ook komen er namen van sprekers in beeld en staat er soms tekst in beeld op slides.

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

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.

Succescriterium 1.2.5: Audiodescriptie (vooraf opgenomen) (Niveau AA)

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

Resultaat



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

Opmerkingen

Op pagina

<https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/zorgaanbieders/zorginkoop/inkoopstrategie-en-beleid-2021-2023> staat een video. In deze video is geen audiodescriptie aanwezig. Dit is nodig voor blinden, zodat zij de informatie die in beeld komt in de video ook meekrijgen. Audiodescriptie is een (extra) audiospoor waarin wordt beschreven wat er in beeld te zien is. Voor succescriterium 1.2.3 was het ook voldoende om een media-alternatief te bieden. Voor dit succescriterium moet er audiodescriptie zijn (niveau AA). In deze video geldt dit bijvoorbeeld voor de logo's en titel die aan het begin en aan het einde van de video in beeld komen. Ook komen er namen van sprekers in beeld en staat er soms tekst in beeld op slides.

Richtlijn 1.3: Aanpasbaar

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

Succescriterium 1.3.1: Info en relaties (Niveau A)

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

Resultaat

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

Opmerkingen

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/formulieren/Paginas/contactformulier-zorgkantoor.aspx> staat een formulier. In dit formulier zijn de labels niet aan de invoervelden gekoppeld. Er zijn wel label-elementen aanwezig in de code. De for-attributen van deze labels verwijzen echter niet naar de bijbehorende invoervelden. Dit geldt voor alle velden in dit formulier.

Het label 'Geboortedatum' hoort bij drie velden. Dit label moet aan deze drie velden gekoppeld worden. Dit kan door een fieldset en een legend te gebruiken. De drie velden voor de dag, de maand en het jaar hebben ook elk apart een naam nodig die software kan bepalen. Dit kan door verborgen labels te gebruiken.

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/zorgaanbieders> staan een aantal afbeeldingen, telkens boven de kop (bijvoorbeeld boven 'Ons inkoopbeleid'). Deze afbeeldingen zijn links naar pagina's. Software kan de juiste relatie van de afbeelding met de kop niet bepalen. Visueel is het duidelijk dat de afbeelding bij de kop eronder hoort. Software gaat de broncode af, het lijkt dan alsof bijvoorbeeld de afbeelding 'Jongen zit in de vensterbank' bij de kop 'Declareren' hoort, terwijl deze bij 'Ggz in de Wlz hoort'.

Onderaan pagina <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/klanten/corona> staat de vraag 'Was deze informatie nuttig voor u?'. Deze tekst is opgemaakt als koptekst en is niet geassocieerd met de keuzerondjes 'Ja' en 'Nee'. Een optie is om voor deze keuzerondjes een fieldset met legend 'Was deze informatie nuttig voor u?' te gebruiken. Dit probleem komt ook voor op andere pagina's.

Op de homepage (<https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/klanten>) kan de chat worden geopend ('Start de chat'). Als deze is geopend, verschijnt er een venster van de chatapplicatie. Boven aan staat de kop 'Chat met Zilveren Kruis'. Deze is niet opgemaakt als kop in de code.

Op pagina <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten/search> heeft elk zoekresultaat een kop met daaronder tekst. Deze koppen zijn niet opgemaakt als koppen. Ook de kop 'Zoeken naar...' boven aan de pagina is niet opgemaakt als kop.

Als de pagina's voor het eerst bezocht worden, is er een cookiemelding in beeld. Er kan op 'Instellingen' worden geklikt. Er staan dan twee koppen: 'Wat doen we wel:' en 'Wat doen we niet:'. Deze zijn niet opgemaakt als koppen in de code. Zie bijvoorbeeld pagina <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/klanten>.

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/klanten/over-zilveren-kruis-zorgkantoor> staan onder 'Heeft u een vraag?' meerdere blokken. In twee van deze blokken staan de koppen 'Of mail ons'. Deze zijn niet opgemaakt als koppen, maar als paragrafen in een strong element.

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/zorgaanbieders/zorginkoop/inkoopstrategie-en-beleid-2021-2023> worden twee h1-koppen gebruikt. Het is best practice om niet meerdere h1-koppen op een pagina te gebruiken.

Op pagina <https://www.vind-uw-zorgkantoor.nl/> staat een invoerveld voor de postcode. Er boven staat een label. Dit label is niet aan het veld gekoppeld. Software kan de relatie niet bepalen. Dit kan worden opgelost door het for-attribuut van het label-element te laten verwijzen naar de waarde van het id-attribuut van het input element.

Als er op deze pagina op een regio wordt geklikt, verschijnt er informatie. De kop boven deze informatie is een h1-kop. Deze staat echter in een tabelcel. Hierdoor kan software de relatie niet bepalen. Dit kan worden opgelost door de kop buiten de tabel te plaatsen. Ook is het beter om geen h1-kop te gebruiken, maar een kop van een lager niveau. Er staat al een h1-kop op de pagina (de hoofdkop 'Bij welk zorgkantoor kunt u terecht?'). Het is best practice om maar één h1-kop te gebruiken. Een kop als 'U kunt bij ons terecht' valt onder de hoofdkop, deze moet dan van een lager niveau zijn.

Er kunnen meer vergelijkbare problemen voorkomen.

De volgende PDF-bestanden zijn niet getagd. Deze bestanden bevatten geen informatie die beschikbaar is voor hulpsoftware. Hierdoor is het niet mogelijk om deze bestanden volledig te onderzoeken. Bijvoorbeeld het gebruik van tekstalternatieven en koppen kan niet gecontroleerd worden.

Zie: <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/-/media/files/zorgkantoor-zilverenkruis/zorgaanbieders/downloadpagina/inkoopbeleid-vv-en-gz-en-ggz/betalen-en-tarieven/betaalbeleid/betaalbeleid-wlz-2020.pdf> en <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/-/media/files/zorgkantoor-zilverenkruis/klanten/brochures-en-formulieren/algemeen/veilig-en-zelfstandig-wonen-in-uw-eigen-huis.pdf>.

Uitzondering

Er zijn toegankelijkheidsproblemen gevonden ten aanzien van online kaarten of karteringsdiensten, maar hiervoor geldt een uitzondering. Raadpleeg de samenvatting voor meer informatie.

Op pagina <https://www.vind-uw-zorgkantoor.nl/> staat een interactieve kaart. Door de visuele presentatie is duidelijk welke regio's bij het Zilveren Kruis horen. Er is een alternatief. De regio's zijn links, als een link gevolgd wordt, is het duidelijk of deze regio bij Zilveren Kruis hoort of niet door de tekst die dan in beeld komt. Er zou ook alvast in de link aangegeven kunnen worden of deze regio bij Zilveren Kruis hoort of niet. Dan is dit al duidelijk (dit kan dan al voorgelezen worden door hulpsoftware) voordat de link gevolgd hoeft te worden.

Als er op een regio wordt geklikt, staat er een kaart van de regio met plaatsnamen. Deze visuele informatie kan niet door software bepaald worden. De plaatsnamen zouden in de code in een lijst geplaatst kunnen worden met een kop erboven die duidelijk maakt waar het over gaat. Een voordeel is ook dat er met hulpsoftware voor gekozen kan worden om de lijst in zijn geheel kan overslaan en dat niet alles voorgelezen hoeft te worden.

Succescriterium 1.3.2: Betekenisvolle volgorde (Niveau A)

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 webpagina's voldoet aan dit succescriterium.

Succescriterium 1.3.3: Zintuiglijke eigenschappen (Niveau A)

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 webpagina's voldoet aan dit succescriterium.

Succescriterium 1.3.4: Weergavestand (Niveau AA)

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 webpagina's voldoet aan dit succescriterium.

Succescriterium 1.3.5: Identificeer het doel van de input (Niveau AA)

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 webpagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Opmerkingen

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/formulieren/Paginas/contactformulier-zorgkantoor.aspx> staat een formulier. In dit formulier staan invoervelden waar informatie over de gebruiker ingevuld moet worden. Het doel van deze velden kan niet programmatisch bepaald worden. Dit is nodig, zodat hulpsoftware het formulier deels automatisch kan invullen of zodat er icoontjes getoond kunnen worden om te helpen bij het invullen. Dit kan opgelost worden door het autocomplete-attribuut te gebruiken in de invoervelden met de juiste waarden. Voor het veld voor de naam is dit bijvoorbeeld autocomplete="name" en voor het e-mailadres bijvoorbeeld autocomplete="email". Voor sommige velden is geen autocomplete-waarde beschikbaar (bijvoorbeeld voor 'Huisnummer' en 'Relatienummer'). Informatie over de velden waar het autocomplete-attribuut voor gebruikt kan worden en de bijbehorende waarden staat op pagina <https://www.w3.org/TR/WCAG21/#input-purposes>.

Op pagina <https://www.vind-uw-zorgkantoor.nl/> staat een veld voor de postcode. Het invoerdoel kan niet programmatisch bepaald worden. Hier kan autocomplete="postal-code" gebruikt worden.

Richtlijn 1.4: Onderscheidbaar

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

Succescriterium 1.4.1: Gebruik van kleur (Niveau A)

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 webpagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Opmerkingen

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/zorgaanbieders/downloads> kan bij 'Downloads' uit vijf onderwerpen worden gekozen ('Inkoopbeleid VV en GZ en GGZ', 'Inkoopbeleid voorgaande jaren' etc.). Het gekozen onderwerp heeft een roze achtergrondkleur. Deze informatie (welk onderdeel actief is) is alleen afhankelijk van deze kleur. Dit kan een probleem zijn voor kleurenblinden en slechtzienden. Het verschil in kleurcontrast tussen roze en wit is 1,4:1. Er zijn meerdere oplossingen mogelijk.

Uitzondering

Er zijn toegankelijkheidsproblemen gevonden ten aanzien van online kaarten of karteringsdiensten, maar hiervoor geldt een uitzondering. Raadpleeg de samenvatting voor meer informatie.

Op pagina <https://www.vind-uw-zorgkantoor.nl/> staat een interactieve kaart. De informatie of een zorgkantoor bij het Zilveren Kruis hoort, is afhankelijk van de kleur. Er is een alternatief, als er op de regio geklikt wordt, staat er in de tekst of de regio bij het Zilveren Kruis hoort of niet. Dit zou nog beter kunnen door in het overzicht van de regio's naast kleur ook bijvoorbeeld een vorm te gebruiken (bijvoorbeeld lijnen) of om het contrastverschil tussen de kleuren minstens 3:1 te maken. Dan is het ook voor kleurenblinden of slechtzienden in een opslag duidelijk welke regio's erbij horen zonder er op te hoeven klikken.

Succescriterium 1.4.2: Geluidsbediening (Niveau A)

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

Resultaat

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

Succescriterium 1.4.3: Contrast (minimum) (Niveau AA)

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 webpagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Opmerkingen

Op meerdere pagina's staat onderaan de vraag 'Was deze informatie nuttig voor u?' met daaronder de keuzes 'Ja' en 'Nee'. Als er op 'Nee' wordt geklikt, verschijnt er een invoerveld met tekst eronder. In deze tekst staat de blauwe link 'klantenservice'. Het contrast van deze tekst is te laag (2,9:1). Het contrast van kleine tekst zoals deze moet minstens 3:1 zijn. Zie onder andere pagina

<https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/klanten/over-zilveren-kruis-zorgkantoor>.

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/formulieren/Paginas/contactformulier-zorgkantoor.aspx> staat een formulier. Bij enkele velden staat het woord 'optioneel'. Het contrast is hier te laag (2,5:1). Als er in dit formulier fouten worden gemaakt en het wordt verzonden, dan verschijnen er meldingen. Het contrast van deze rode tekst op de lichtrode achtergrond is te laag (2,7:1).

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/zorgaanbieders> staat boven aan een afbeelding, hier staat witte tekst op. Het contrast is niet overal hetzelfde, dit ligt eraan wat de kleur van de afbeelding rondom de letter is. Het contrast van de witte paragraaf is niet overal minstens 4,5:1. Op sommige plekken is de achtergrond lichter, daar is het contrast rond de 3,5:1. Zie ook pagina

<https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/zorgaanbieders/zorginkoop/inkoopstrategie-en-beleid-2021-2023> en <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/klanten>.

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/zorgaanbieders/kennisdeling/wat-spiegelinformatie-u-kan-bieden> staat een afbeelding ('Ontwikkeling van het aantal klanten'). Hierin staat witte tekst (het aantal procenten) op een blauwe, oranje en groene ovaal. Het contrast is hier te laag (respectievelijk 3,1:1, 2,8:1 en 2,6:1).

Op de homepage kan een chatapplicatie worden geopend. In deze applicatie kan worden getypt. Het contrast van de getypte tekst is 3,9:1.

In het volgende PDF-bestand staat op pagina 1 witte tekst op een blauwe achtergrond ('Antwoorden, tips...'). Het contrast is te laag (2,9:1). Op pagina 2 staat witte tekst op een blauwgroene achtergrond, het contrast is te laag (2,6:1). Op pagina 4 staat onder aan de pagina een stuk tekst met hiervoor 'Jan (78)'. Het contrast van deze tekst is te laag (3,5:1). Dit zijn enkele voorbeelden.

Zie: <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/-/media/files/zorgkantoor-zilverenkruis/klanten/brochures-en-formulieren/algemeen/veilig-en-zelfstandig-wonen-in-uw-eigen-huis.pdf>.

Er zijn mogelijk meer problemen met het contrast.

Succescriterium 1.4.4: Herschalen van tekst (Niveau AA)

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 webpagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Opmerkingen

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/formulieren/Paginas/contactformulier-zorgkantoor.aspx> staat rechts boven in de header de link 'Over Zilveren Kruis Zorgkantoor'. Als er wordt ingezoomd met 200% bij een resolutie van 1024x768, is deze link niet meer aanwezig. Dit is een verlies van content en functionaliteit.

Als er is ingezoomd, is er op deze pagina een knop om het menu te openen. Dit werkt met de muis, dit werkt echter niet met het toetsenbord. Als er met het toetsenbord wordt genavigeerd, gaat de toetsenbordfocus langs de links van het menu, deze zijn echter niet zichtbaar. Dit is niet de bedoeling. Het menu moet met het toetsenbord geopend kunnen worden en het moet dan zichtbaar zijn waar de focus zich bevindt.

Ook is na het inzoomen het broodkruimelpad niet meer aanwezig op de pagina.

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/zorgaanbieders/kennisdeling/wat-spiegelinformatie-u-kan-bieden> staat een broodkruimelpad. Als er is ingezoomd, is er nog maar een gedeelte van het broodkruimelpad aanwezig. Dit komt op meer pagina's voor, zie bijvoorbeeld pagina <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/klanten/regelen/zorg-in-een-instelling/aanvragen-langdurige-zorg>.

Succescriterium 1.4.5: Afbeeldingen van tekst (Niveau AA)

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: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium.

Succescriterium 1.4.10: Reflow (Niveau AA)

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: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium.

Succescriterium 1.4.11: Contrast van niet-tekstuele content (Niveau AA)

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 webpagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Opmerkingen

Op meerdere pagina's staat rechts boven aan een zoekveld. Dit grijze veld heeft een contrast van 1,1:1 ten opzichte van de achtergrond. Dit is te laag. Het contrast moet minstens 3:1 zijn. Dit kan bijvoorbeeld opgelost worden door donkere randen om het veld te zetten. Dit is van belang voor slechtzienden, zij moeten het veld kunnen onderscheiden. Zie bijvoorbeeld pagina <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/klanten>. Dit geldt ook voor het lichtgroene zoekveld op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/formulieren/Paginas/contactformulier-zorgkantoor.aspx>.

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/formulieren/Paginas/contactformulier-zorgkantoor.aspx> staan meerdere invoervelden. Deze invoervelden hebben onvoldoende contrast ten opzichte van de groene achtergrond (1,1:1). De velden hebben alleen een rand aan de bovenkant, dit is onvoldoende om het veld aan te geven. Een rand aan de onderkant is het minimum, het is duidelijker om de velden vier randen te geven. Ook heeft deze rand een te laag contrast met het veld (1,6:1).

Op meerdere pagina's staat de knop 'Geef uw mening'. Als hierop wordt geklikt, opent er een lightbox. Er kan gekozen worden uit vijf smileys. Als er een smiley is gekozen, is deze donkerder dan de andere smileys. Het contrastverschil is 2,6:1. Dit is te laag, het verschil moet minstens 3:1 zijn. Andere oplossingen zijn mogelijk, bijvoorbeeld een kader met voldoende contrast om de gekozen smiley te zetten. Het kan nu voor slechtzienden moeilijk te zien zijn welke smiley gekozen is. Zie bijvoorbeeld pagina <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/klanten>.

Op meerdere pagina's staat boven aan de tekst 'Consumenten' of 'Zorgaanbieders'. De toetsenbordfocus is zichtbaar door een lichtblauw kader. Dit is een aangepaste focusindicator. Het contrast is 1,4:1. Het contrast moet minstens 3:1 zijn voor dit succescriterium. Als de standaard focusindicator van de browser wordt gebruikt (zoals op veel plekken het geval is), wordt er automatisch aan dit succescriterium voldaan. Zie bijvoorbeeld pagina <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/klanten>. Deze lichtblauwe focusindicator komt op meer plekken voor, zie bijvoorbeeld de uitklapbare onderdelen voor de downloads op pagina

<https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/zorgaanbieders/downloads>.

Een ander voorbeeld van dit probleem is de link 'Start chat' onderaan de homepage (<https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/klanten>). Het contrast van de lichtroze focusindicator ten opzichte van de witte achtergrond is 1,3:1.

Dit zijn enkele voorbeelden, dit komt op meer plekken voor.

Uitzondering

Er zijn toegankelijkheidsproblemen gevonden ten aanzien van online kaarten of karteringsdiensten, maar hiervoor geldt een uitzondering. Raadpleeg de samenvatting voor meer informatie.

Op pagina <https://www.vind-uw-zorgkantoor.nl/> staat een interactieve kaart. De informatie of een zorgkantoor bij het Zilveren Kruis hoort, is afhankelijk van de roze kleur. Deze kleur heeft een contrast van 1,4:1 met de achtergrond. Dit kan een probleem zijn voor slechtzienden. Er kan beter een kleur met een contrast van minstens 3:1 gebruikt worden. Er is een alternatief. Als er op een regio geklikt wordt, is de informatie ook beschikbaar. Het zou echter handiger zijn als dit in een opslag duidelijk is in de kaart.

Succescriterium 1.4.12: Tekstafstand (Niveau AA)

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: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium.

Succescriterium 1.4.13: Content bij hover of focus (Niveau AA)

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 webpagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Opmerkingen

Op meerdere pagina's staat de knop 'Geef uw mening'. Als hierop wordt geklikt, opent er een lightbox. Er kan gekozen worden uit vijf smileys. Als er met de muis over een smiley wordt gegaan, verschijnt er een tooltip. Deze valt over de vraag heen. Er moet een mogelijkheid zijn om deze content die verschijnt onder hover te sluiten, zonder de muis of focus te verplaatsen. Dit moet bijvoorbeeld kunnen met Escape. Nu zorgt Escape ervoor dat de hele lightbox sluit. Zie bijvoorbeeld pagina <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/klanten>.

Principe 2: Bedienbaar

Componenten van de gebruikersinterface en navigatie moeten bedienbaar zijn.

Richtlijn 2.1: Toetsenbordtoegankelijk

Maak alle functionaliteit beschikbaar vanaf een toetsenbord.

Succescriterium 2.1.1: Toetsenbord (Niveau A)

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 webpagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Opmerkingen

Op de homepage (<https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/klanten>) kan de chat worden geopend ('Start de chat'). Als deze is geopend, verschijnt er een venster van de chatapplicatie. Rechtsboven staan twee knoppen om de chat te minimaliseren of te sluiten. Deze knoppen zijn niet met het toetsenbord te bedienen.

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/klanten/search#q=pgb> staat onderaan de lijst met zoekresultaten een lijst met paginanummers. Rechts daarvan staat 'volgende'. Deze link kan niet met het toetsenbord bediend worden. Er is een alternatieve methode om op de volgende pagina te komen (de link met het volgende paginanummer volgen). Het wordt aangeraden om de link 'volgende' ook met het toetsenbord bedienbaar te maken. De rol van de link kan niet bepaald worden, dit wordt afgekeurd onder succescriterium 4.1.2. Als dit wordt opgelost door een href-attribuut toe te voegen, kan de link ook bedienbaar worden gemaakt voor het toetsenbord. Dit geldt ook voor de link 'vorige'.

Succescriterium 2.1.2: Geen toetsenbordval (Niveau A)

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 webpagina's voldoet aan dit succescriterium.

Succescriterium 2.1.4: Enkel teken sneltoetsen (Niveau A)

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 webpagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Opmerkingen

Op pagina

<https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/zorgaanbieders/zorginkoop/inkoopstrategie-en-beleid-2021-2023> staat een video van Vimeo ('Webinar inkoopbeleid 2021-2023'). In deze mediaspeler is het mogelijk om tekentoetsen te gebruiken voor de bediening. Er kan bijvoorbeeld 's' gebruikt worden om de video te delen of 'f' voor volledig scherm. Dit kan problemen opleveren met spraaksoftware. Voor deze videospeler is helaas geen mechanisme bekend om deze sneltoetsen uit te schakelen. Voor de videospeler van YouTube is er wel een mechanisme bekend (het gebruik van de parameter 'disablekb=1').


Richtlijn 2.2: Genoeg tijd

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

Succescriterium 2.2.1: Timing aanpasbaar (Niveau A)

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

Succescriterium 2.2.2: Pauzeren, stoppen, verbergen (Niveau A)

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

Richtlijn 2.3: Toevallen

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

Succescriterium 2.3.1: Drie flitsen of beneden drempelwaarde (Niveau A)

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 webpagina'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.

Succescriterium 2.4.1: Blokken omzeilen (Niveau A)

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

Resultaat

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

Opmerkingen

Er is een mechanisme beschikbaar om blokken content die op meerdere webpagina's worden herhaald te omzeilen, maar dit mechanisme is niet zichtbaar als deze toetsenbordfocus heeft. Het gevolg is dat de link 'Navigatie overslaan' niet beschikbaar is voor ziende toetsenbord gebruikers. Het gaat hier bijvoorbeeld om gebruikers met een motorische beperking. Deze skiplink hoeft alleen zichtbaar te zijn als deze toetsenbordfocus heeft (en moet dus voldoen aan succescriterium 2.4.7: Focus zichtbaar) Zie bijvoorbeeld <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/klanten>, <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/klanten/contact> en <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/zorgaanbieders>.

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/formulieren/Paginas/contactformulier-zorgkantoor.aspx> is geen mechanisme aanwezig om herhalende blokken content (het logo, het menu en de zoekmachine) over te slaan.

Op pagina <https://www.vind-uw-zorgkantoor.nl/> is de herhalende content het logo van Zilveren Kruis Zorgkantoor (link naar de homepage). De link 'Terug naar Zilveren Kruis' is uniek voor deze pagina. Er is dus geen skiplink nodig. Deze links verwijzen naar dezelfde pagina. Er kan voor gekozen worden om deze tot één link te combineren. Dan hoeven mensen die het toetsenbord gebruiken niet langs deze dubbele links te tabben.

Succescriterium 2.4.2: Paginatitel (Niveau A)

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

Resultaat

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

Opmerkingen

Pagina <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/klanten/contact> en <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/zorgaanbieders/contact> hebben beiden als paginatitel 'Contact - Zorgkantoor Zilveren Kruis'. Deze paginatitels zijn niet onderscheidend. De contactpagina's bevatten een andere inhoud; voor klanten of voor zorgaanbieders. De paginatitels moeten onderscheidend zijn. Dit kan bij meerdere pagina's voorkomen. Dit kan makkelijk opgelost worden door in de titel aan te geven of de pagina bij het deel 'klanten' of bij het deel 'zorgaanbieders' hoort. Het zou het beste zijn om dit dan consistent in de paginatitel aan te geven.

Pagina <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/formulieren/Paginas/contactformulier-zorgkantoor.aspx> heeft als paginatitel 'formulieren - Zilveren Kruis'. Deze titel beschrijft het onderwerp of doel van de pagina niet goed genoeg. Het is uit de titel niet duidelijk dat het om een contactformulier van het Zorgkantoor Zilveren Kruis gaat.

Op meerdere pagina's staat onderaan de vraag 'Was deze informatie nuttig voor u?' met daaronder de keuzes 'Ja' en 'Nee'. Deze informatie staat in een iframe element. De html pagina in het iframe element heeft geen paginatitel. Dit kan door een title element toe te voegen binnen de head-sectie van het html element in het iframe. Zie bijvoorbeeld pagina <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/klanten/corona>, <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/formulieren/Paginas/contactformulier-zorgkantoor.aspx> en <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/zorgaanbieders/kennisdeling>.

Pagina <https://www.vind-uw-zorgkantoor.nl/> heeft als titel 'Zilveren Kruis Achmea | zorgkantoren'. Dit beschrijft het onderwerp van de pagina. Het zou nog beter zijn als de paginatitel iets specifieker is. Dus in plaats van 'zorgkantoren' bijvoorbeeld 'Bij welk zorgkantoor kunt u terecht?'.

Het volgende PDF-bestand heeft als titel 'Microsoft Word – Betaalbeleid Wlz 2020'. Het gedeelte 'Microsoft Word' klopt hier niet, aangezien het een PDF-bestand is.

Zie: <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/-/media/files/zorgkantoor-zilverenkruis/zorgaanbieders/downloadpagina/inkoopbeleid-vv-en-gz-en-ggz/betalen-entarieven/betaalbeleid/betaalbeleid-wlz-2020.pdf>

Het volgende PDF-bestand heeft geen titel. Deze kan worden toegevoegd in de bestandseigenschappen.

Zie: <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/-/media/files/zorgkantoor-zilverenkruis/klanten/brochures-en-formulieren/algemeen/veilig-en-zelfstandig-wonen-in-uw-eigen-huis.pdf>.

Succescriterium 2.4.3: Focus volgorde (Niveau A)

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 webpagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Opmerkingen

Op de homepage (<https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/klanten>) kan de chat worden geopend ('Start de chat'). Als deze is geopend, verschijnt er een venster van de chatapplicatie. Als er met het toetsenbord wordt genavigeerd, moet er eerst langs andere links op de pagina worden gegaan, voordat de focus in de chatapplicatie komt. Dit is geen logische focusvolgorde. De toetsenbordfocus moet meteen naar de chatapplicatie gaan.

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/zorgaanbieders/downloads> kan bij 'Downloads' uit vijf onderwerpen worden gekozen (de elementen met role="tab": 'Inkoopbeleid VV en GZ en GGZ', 'Inkoopbeleid voorgaande jaren' etc.). Als er een onderwerp is geselecteerd en er met het toetsenbord verder wordt genavigeerd, moet de focus naar de onderdelen van dat onderwerp (met role="tabpanel") gaan. Nu gaat de focus verder langs de andere elementen met role="tab". Dit is niet de bedoeling.

Op meerdere pagina's staat de knop 'Geef uw mening'. Als hierop wordt geklikt, opent er een lightbox. Bij het sluiten van de lightbox moet de focus landen op het element dat deze lightbox activeerde. Nu is het na het sluiten niet duidelijk waar de focus op staat. Zie bijvoorbeeld pagina <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/klanten>.

In het formulier op pagina

<https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/formulieren/Paginas/contactformulier-zorgkantoor.aspx> staan velden voor de geboortedatum. Er staat een knop naast voor een datumprikker. Als deze knop is geopend, moet de focus naar de onderdelen van de uitgeklapte datumprikker gaan. Dat is nu niet het geval. De focus gaat eerst over andere onderdelen van de pagina, pas later komt de focus in de datumprikker. De datumprikker is een alternatief voor de invoervelden. Als de invoervelden toegankelijk zijn, is er een manier om de datum in te voeren. Dan hoeft de datumprikker niet te voldoen. Het wordt wel aangeraden om beide opties toegankelijk te maken. Er zijn nu ook problemen aanwezig met de invoervelden (zie onder andere succescriterium 3.3.2).

Als er op pagina <https://www.vind-uw-zorgkantoor.nl> een postcode wordt ingevoerd, verschijnt er informatie. Als er met het toetsenbord wordt genavigeerd, gaat deze langs de link 'Terug naar het regio overzicht'. Daarna gaat de toetsenbordfocus langs alle mogelijke regio's (die op de achtergrond nog vaag in beeld zijn). Dit is niet de bedoeling, dit is geen logische focusvolgorde. De huidige regio staat over de kaart van Nederland heen. De overige regio's zijn niet in beeld. Het is niet de bedoeling dat de focus dan op deze onderdelen komt. Pas als er op 'Terug naar het regio overzicht' wordt geklikt, komen de regio's weer in beeld. Dan mag de focus ook weer langs deze links gaan. Dit gebeurt ook als er bijvoorbeeld een ongeldige postcode wordt ingevoerd en er een foutmelding in beeld is.

Succescriterium 2.4.4: Linkdoel (in context) (Niveau A)

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 webpagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Opmerkingen

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/formulieren/Paginas/contactformulier-zorgkantoor.aspx> heeft het logo van Zilveren Kruis Zorgkantoor geen alternatieve tekst. Er is ook geen andere linktekst. Software kan het doel van deze link niet bepalen.

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/zorgaanbieders> staan een aantal decoratieve afbeeldingen. Deze afbeeldingen zijn links naar pagina's. Als een afbeelding als link werkt, moet de alternatieve tekst het doel van de link beschrijven. Dat is nu niet het geval. De afbeelding boven de kop 'Ggz in de Wlz' heeft bijvoorbeeld als alternatieve tekst 'Jongen zit in de vensterbank'. Het juiste linkdoel kan nu niet door software worden bepaald (namelijk: een link naar een pagina met informatie over ggz in de Wlz). Er onder staat ook de link 'Meer over ggz in de Wlz'. Deze verwijst naar dezelfde pagina als de afbeelding. Het kan een oplossing zijn om alleen deze link te behouden, dan hoeven mensen die het toetsenbord gebruiken ook niet langs dubbele links te gaan. Het klikbare gebied kan dan eventueel worden uitgebreid met JavaScript.

De afbeelding boven 'Monitoren zorgkosten' (werkt als link) heeft geen alternatieve tekst. Het linkdoel van deze link kan niet bepaald worden. Dit komt bij meer afbeeldingen die als link werken voor, zie bijvoorbeeld de afbeeldingen op de homepage (<https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/klanten>), bijvoorbeeld boven 'Wilt u zorg regelen?'.

Op de homepage (<https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/klanten>) kan de chat worden geopend ('Start de chat'). Als deze is geopend, verschijnt er een venster van de chatapplicatie. Als de chat wordt gesloten, verschijnt de vraag 'Zeker weten?' met een paragraaf eronder. Daaronder staan twee links: 'Ja' en 'Nee'. Het linkdoel van deze links is niet duidelijk genoeg. Er zijn meerdere oplossingen mogelijk. Er kan bijvoorbeeld een verborgen linktekst worden gegeven met meer toelichting.

Op meerdere pagina's staat het logo van Zilveren Kruis Zorgkantoor en een link 'Home' (het blauwe huisje). Afhankelijk van de subsite waar de gebruiker zich bevindt verwijzen deze links naar andere pagina's (naar het gedeelte voor klanten of naar het gedeelte voor zorgaanbieders). Dit geldt ook voor de link 'contact' in de verschillende varianten van het hoofdmenu. Het juiste linkdoel is niet te bepalen. Zie onder andere <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/klanten> en <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/zorgaanbieders>.

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/klanten/search#q=pgb> staan onderaan paginanummers. De linkteksten als '2', '3' etc. zijn niet duidelijk genoeg. Er kan een verborgen tekst toegevoegd worden als 'Ga naar pagina'. In combinatie met het cijfer is het dan een duidelijke linktekst. (De rol van deze links is niet door software te bepalen, zie succescriterium 4.1.2).

Op pagina <https://www.vind-uw-zorgkantoor.nl/> kan gezocht worden op postcode, dan verschijnt er informatie. Soms staat er dan onder de gegevens de link 'Ga naar de website'. Het linkdoel van deze link is niet duidelijk genoeg. De context van deze link met de andere gegevens kan niet door software worden bepaald. Dit kan opgelost worden door een verborgen aanvullende tekst te plaatsen die aangeeft naar welke website de link gaat.

Op deze pagina staat rechtsboven de link 'Terug naar Zilveren Kruis'. Deze link gaat naar de homepage van Zilveren Kruis Zorgkantoor. De linktekst geeft het idee dat de link naar de homepage van Zilveren Kruis gaat. Dit geldt ook voor de link met de logo's links boven, omdat de alternatieve tekst van de afbeelding het logo van het Zorgkantoor niet beschrijft.

Er kunnen meer vergelijkbare problemen voorkomen.

Het viel op dat veel links juist een duidelijke linktekst hebben. Er staat bijvoorbeeld niet alleen 'Lees meer', maar er staat meer uitleg in de linktekst. Dat is goed gedaan.

Succescriterium 2.4.5: Meerdere manieren (Niveau AA)

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

Opmerkingen

Alle pagina's zijn te vinden door het volgen van links. Er is ook een zoekmachine aanwezig. Goed dat hier rekening mee is gehouden, veel pagina's kunnen gevonden worden door middel van de zoekmachine. De zoekfunctie op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/klanten/search> is echter niet in staat om de pagina's binnen het gedeelte 'Zorgaanbieders' te vinden (bijvoorbeeld <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/zorgaanbieders>, <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/zorgaanbieders/downloads> en <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/zorgaanbieders/kennisdeling>). Het moet mogelijk zijn om alle pagina's te vinden via een centrale zoekfunctie (pagina's in een andere taal zijn uitgezonderd.)

Succescriterium 2.4.6: Koppen en labels (Niveau AA)

Koppen en labels beschrijven het onderwerp of doel.

Resultaat

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

Succescriterium 2.4.7: Focus zichtbaar (Niveau AA)

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

Resultaat

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

Opmerkingen

Op meerdere pagina's staat boven aan de knop 'Klanten'. Als hierop wordt geklikt, klapt de optie 'Zorgaanbieders' open. Als er met het toetsenbord naar deze optie wordt genavigeerd, is het niet zichtbaar waar de toetsenbordfocus is. Het moet altijd zichtbaar zijn waar de toetsenbordfocus zich bevindt. Zie bijvoorbeeld pagina <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/klanten/contact>.

Op meerdere pagina's staat onderaan de vraag 'Was deze informatie nuttig voor u?' met de opties 'Ja' en 'Nee'. De toetsenbordfocus op deze keuzerondjes is niet zichtbaar. Dit type probleem komt ook voor op andere pagina's. Zie bijvoorbeeld pagina <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/klanten/over-zilveren-kruis-zorgkantoor>.

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/klanten/search#q=pgb> staan zoekresultaten. De focus is bij sommige links alleen zichtbaar door een streep aan de rechterkant van de link. Dit is niet erg duidelijk.

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/formulieren/Paginas/contactformulier-zorgkantoor.aspx> is het niet zichtbaar als de focus op de links in de footer staat ('disclaimer', 'privacy' etc.).

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/klanten/corona> staat de focus een aantal keer op onzichtbare links. Dit komt voor bij elke link naar een nieuwsbericht.

Op meerdere pagina's staat de knop 'Geef uw mening'. Deze ontvangt als laatste knop op de pagina de toetsenbordfocus. Deze is zichtbaar. Als er verder wordt genavigeerd, staat de focus waarschijnlijk nog een keer op deze knop. Deze keer is dat niet zichtbaar.

Zoals beschreven bij succescriterium 2.4.3, kan de focus op pagina <https://www.vind-uw-zorgkantoor.nl> op de regio's komen terwijl deze vaag op de achtergrond in beeld zijn. Het is daarbij niet (of slecht) zichtbaar waar de focus is gebleven. Zoals eerder beschreven is het niet de bedoeling dat de focus op deze links komt in deze situatie.

Het kan op meerdere plekken voorkomen dat de focus niet zichtbaar is.


Richtlijn 2.5: Input Modaliteiten

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

Succescriterium 2.5.1: Aanwijzergebaren (Niveau A)

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.

Succescriterium 2.5.2: Aanwijzerannulering (Niveau A)

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 voltooiën van de functie met het down-event is essentieel.

Resultaat

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

Succescriterium 2.5.3: Label in naam (Niveau A)

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 webpagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Opmerkingen

Op meerdere pagina's staat het logo van Zilveren Kruis Zorgkantoor. De alternatieve tekst van de afbeelding wordt overschreven door de tekst waar het aria-labelledby attribuut naar verwijst ('Ga naar de homepage'). Dit is nu de naam van de link. Deze komt niet overeen met de zichtbare tekst. Dit zou opgelost kunnen worden door in plaats van 'aria-labelledby', 'aria-describedby' te gebruiken. Dan is de tekst aanvullend in plaats van vervangend. Ook is de alt-tekst van het img-element niet volledig. Deze is nu 'Zilveren Kruis raad en daad logo', dit beschrijft het logo van het Zorgkantoor niet en bevat dus niet alle zichtbare tekst. Zie bijvoorbeeld pagina

<https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/klanten>. Dit is van belang voor mensen die spraaksoftware gebruiken. Zij moeten de zichtbare tekst kunnen inspreken om een element te bedienen.

Een soortgelijk probleem: op meerdere pagina's staat boven aan de tekst 'Klanten' (<https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/klanten>) of 'Zorgaanbieders' (<https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/zorgaanbieders>). Deze knop heeft een aria-labelledby attribuut die verwijst naar de tekst 'Kies een andere doelgroep'. Dit overschrijft de andere tekst binnen dit button-element. De naam van de knop is nu dus 'Kies een andere doelgroep'. Dit komt niet overeen met de zichtbare tekst.

Op meerdere pagina's staat aan de rechterkant van de pagina een feedback knop. Deze heeft de zichtbare tekst 'Geef uw mening'. Het aria-label heeft de tekst 'Usabilla Feedback Button'. Dit is de naam van deze knop. Deze naam bevat de zichtbare tekst niet. Zie bijvoorbeeld pagina <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/klanten>.

De velden op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/formulieren/Paginas/contactformulier-zorgkantoor.aspx> zijn niet aan de labels gekoppeld. De namen van de velden bevatten dus niet het zichtbare label. Dit kan opgelost worden door de labels aan de velden te koppelen. Zie ook succescriterium 1.3.1 en 4.1.2.

Het invoerveld voor de postcode op pagina <https://www.vind-uw-zorgkantoor.nl/> heeft geen naam. De naam moet de zichtbare tekst bevatten (het label). Dit kan door het label aan het veld te koppelen, zie succescriterium 1.3.1.

Links boven staan de logo's van Zilveren Kruis Zorgkantoor. Dit is een link. De naam van de link is nu 'Zilveren Kruis raad en daad logo'. Deze naam bevat niet alle zichtbare tekst.

Er kunnen meer problemen voorkomen.

Succescriterium 2.5.4: Bewegingsactivering (Niveau A)

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.

Principe 3: Begrijpelijk

Informatie en de bediening van de gebruikersinterface moeten begrijpelijk zijn.

Richtlijn 3.1: Leesbaar

Maak tekstcontent leesbaar en begrijpelijk.

Succescriterium 3.1.1: Taal van de pagina (Niveau A)

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

Resultaat



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

Opmerkingen

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/formulieren/Paginas/contactformulier-zorgkantoor.aspx> is de taal van de pagina niet aangegeven in de code. Dit kan door lang="nl" toe te voegen in het html element van de pagina. Voorleessoftware kan de tekst op de pagina dan op de juiste manier voorlezen.

Op meerdere pagina's staat onderaan de vraag 'Was deze informatie nuttig voor u?' met daaronder de keuzes 'Ja' en 'Nee'. Deze informatie staat in een iframe element. In de html pagina in dit iframe element is geen taal aangegeven. Dit kan door een lang-attribuut toe te voegen aan het html element in het iframe.

Zie bijvoorbeeld pagina <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/klanten/corona>, <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/formulieren/Paginas/contactformulier-zorgkantoor.aspx> en <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/zorgaanbieders/kennisdeling>.

Op pagina <https://www.vind-uw-zorgkantoor.nl/> is de taal van de pagina niet aangegeven in de code.

In het volgende PDF-bestand is geen taal aangegeven.

Zie: <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/-/media/files/zorgkantoor-zilverenkruis/zorgaanbieders/downloadpagina/inkoopbeleid-vv-en-gz-en-ggz/betalen-en-tarieven/betaalbeleid/betaalbeleid-wlz-2020.pdf>

Succescriterium 3.1.2: Taal van onderdelen (Niveau AA)

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

Richtlijn 3.2: Voorspelbaar

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

Succescriterium 3.2.1: Bij focus (Niveau A)

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

Resultaat

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

Succescriterium 3.2.2: Bij input (Niveau A)

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

Opmerkingen

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/formulieren/Paginas/contactformulier-zorgkantoor.aspx> staat een formulier. Bij 'Geboortedatum' staan velden voor de dag, de maand en het jaar. Als hier twee tekens worden ingevuld in het veld voor de dag of de maand, verplaatst de focus zich automatisch naar het volgende veld. Deze verandering van focus is een contextwijziging en dit kan desoriënterend zijn voor (blinde) gebruikers.

Succescriterium 3.2.3: Consistente navigatie (Niveau AA)

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 webpagina's voldoet aan dit succescriterium.

Succescriterium 3.2.4: Consistente identificatie (Niveau AA)

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

Resultaat

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

Richtlijn 3.3: Assistentie bij invoer

Help gebruikers om fouten te vermijden en ze te verbeteren.

Succescriterium 3.3.1: Fout identificatie (Niveau A)

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 webpagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Opmerkingen

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/formulieren/Paginas/contactformulier-zorgkantoor.aspx> staat een formulier met een aantal verplichte velden. Als deze worden leeg gelaten en het formulier wordt verzonden, verschijnen er foutmeldingen. Over het algemeen zijn dit goede foutmeldingen, ze beschrijven namelijk wat er fout is gegaan. Een goed voorbeeld 'U heeft nog geen postcode ingevuld'. Het is duidelijk dat er een fout is gemaakt en in welk veld. Alleen bij het veld 'Uw vraag of bericht' verschijnt de melding 'Vul hier een toelichting in' als er niets wordt ingevuld. Dit is geen foutmelding, maar een instructie. Er blijkt namelijk niet uit dat er een fout is gemaakt. Ook wordt er niet duidelijk naar de naam van het veld verwezen. Een goede foutmelding zou zijn 'U heeft het veld "uw vraag of bericht" niet ingevuld'.

Er zijn drie velden voor de geboortedatum. Als er een onjuiste waarde wordt ingevuld (bijvoorbeeld '13' voor de maand), verschijnt er een melding 'Er wordt een waarde tussen 1 en 12 verwacht'. Deze melding is alleen zichtbaar als de focus in het veld staat, daarna verdwijnt deze. De melding moet blijven staan. Ook is dit geen foutmelding, maar een instructie, en er wordt niet vermeld over welk veld deze melding gaat. Als het formulier wordt verzonden, wordt de waarde in het veld automatisch aangepast, zonder dat er een foutmelding wordt getoond. Hierdoor is het niet duidelijk dat er een fout is gemaakt en staat er een andere waarde dan de gebruiker heeft ingevuld. Dit treedt ook op bij het veld voor de dag bij 'Geboortedatum'.

Als er bij het geboortjaar een ongeldige waarde wordt ingevuld (bijvoorbeeld '2030'), verschijnt er een melding ('Een geboortedatum kan niet in de toekomst liggen'). Dit is een instructie en geen foutmelding. Als het formulier wordt verzonden met deze ongeldige waarde, verschijnt er geen melding bij het veld. De waarde voor het geboortjaar wordt automatisch veranderd. Dit is niet de bedoeling. Er moet worden beschreven wat er fout is gegaan en waar.

Als er bij het veld 'Relatienummer' een ongeldige waarde wordt ingevuld, verschijnt de melding 'Vul hier minimaal 7 en maximaal 9 getallen in'. Dit is geen foutmelding, maar een instructie.

Succescriterium 3.3.2: Labels of instructies (Niveau A)

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

Resultaat

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

Opmerkingen

In het formulier op pagina

<https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/formulieren/Paginas/contactformulier-zorgkantoor.aspx> staan drie velden voor de geboortedatum. De vereiste invoer volgorde is 'dd-mm-jjjj'. Er zijn verschillende vormen waarop een datum ingevoerd kan worden. Er moet daarom een instructie zijn die aangeeft welke vorm hier gebruikt wordt. Een placeholder tekst die niet zichtbaar is tijdens en na het invullen van een invoerveld is geen geldig alternatief voor het gebruik van zichtbare labels bij invoervelden.

Bij het veld 'Relatienummer' moeten minimaal 7 en maximaal 9 getallen worden ingevuld. Deze instructie moet van tevoren worden gegeven. Er staat een voorbeeld relatienummer in placeholder tekst in het veld. Deze verdwijnt echter tijdens het typen. Dit kan een probleem zijn voor sommige gebruikers. De instructie moet dus buiten het veld komen te staan.

Bij het veld voor het telefoonnummer is het gebruik van een spatie niet geldig. Ook is het niet geldig om een telefoonnummer van bijvoorbeeld zes cijfers in te voeren. Deze instructies voor het format moeten van tevoren geleverd worden bij het veld. Dit is nodig zodat een gebruiker het veld foutloos kan invullen.

Op pagina <https://www.vind-uw-zorgkantoor.nl/> staat een invoerveld voor de postcode. Er kunnen maar 6 tekens worden ingevoerd in dit veld. Er kan dus geen spatie gebruikt worden in de postcode (bijvoorbeeld 1111 AA). De instructies voor dit format moeten van tevoren worden gegeven.

Succescriterium 3.3.3: Foutsuggestie (Niveau AA)

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: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium.

Opmerkingen

Het is niet verplicht, maar het geven van foutsuggesties kan de toegankelijkheid nog verbeteren. Als er op pagina


<https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/formulieren/Paginas/contactformulier-zorgkantoor.aspx> bijvoorbeeld een ongeldig e-mailadres wordt ingevuld, kan een foutsuggestie zijn: 'Een e-mailadres ziet er uit als naam@domein.nl'. Dit kan ook worden gedaan bij velden zoals de postcode, telefoonnummer etc. Een goede instructie maakt een foutsuggestie overbodig.

Op pagina <https://www.vind-uw-zorgkantoor.nl/> zou een foutsuggestie gegeven kunnen worden voor een postcode.

Succescriterium 3.3.4: Foutpreventie (wettelijk, financieel, gegevens) (Niveau AA)

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

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.

Succescriterium 4.1.1: Parsen (Niveau A)

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

Opmerkingen

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/klanten/> komt een dubbele id-waarde voor. Het gaat om de waarde 'shape-divider-2'. Dit kan parser errors veroorzaken. Parser errors kunnen problemen opleveren met hulpsoftware. Id-waarden moeten uniek zijn op een pagina. Dit komt ook voor op pagina

<https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/klanten/contact>,
<https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/klanten/search#q=pgb> en meer.

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/klanten/contact> staat een 'stray end tag' van een paragraaf (</p>) op regel 456 van de code. Dit komt waarschijnlijk doordat er een address-element in de paragraaf is genest. Dit komt op voor op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/klanten/search#q=pgb>.

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/klanten/regelen/zorg-in-een-instelling/het-zorgkantoor-helpt-u-verder> komt een dubbel attribuut voor, het gaat om het attribuut 'rel'. Dit komt ook voor op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/klanten/regelen/zorg-in-een-instelling/aanvragen-langdurige-zorg> en <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/klanten/corona>.

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/klanten/regelen/zorg-in-een-instelling/eigen-bijdrage-betalen> staat ook een 'stray end tag' van een paragraaf (op regel 386 van de code). Hier is een paragraaf in een paragraaf genest, dit veroorzaakt de parser error.

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/formulieren/Paginas/contactformulier-zorgkantoor.aspx> staat op regel 696 een dubbel aanhalingsteken te veel achter de waarde van het attribuut 'type'.

Op pagina <https://www.vind-uw-zorgkantoor.nl/> komt een parser error voor door een dubbel attribuut 'stroke' op regel 959 van de code.

Op regel 948 van de code staat de waarde "mmf-zoek-knop". Er staat geen =-teken voor. Deze waarde wordt nu gezien als een attribuut.

Vergelijkbare parser errors komen ook voor op andere pagina's.

Succescriterium 4.1.2: Naam, rol, waarde (Niveau A)

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 webpagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Opmerkingen

Op meerdere pagina's staat onderaan de vraag 'Was deze informatie nuttig voor u?' met daaronder de keuzes 'Ja' en 'Nee'. Deze informatie staat in een iframe element. Dit iframe element heeft geen naam. Dit kan opgelost worden door een title-attribuut toe te voegen aan het iframe element met daarin een beschrijving.

Zie bijvoorbeeld pagina <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/klanten/corona>, <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/formulieren/Paginas/contactformulier-zorgkantoor.aspx> en <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/zorgaanbieders/kennisdeling>.

Dit geldt ook voor het iframe element met de video op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/zorgaanbieders/zorginkoop/inkoopstrategie-en-beleid-2021-2023>. Een title-attribuut kan hier bijvoorbeeld de waarde bevatten: 'Video van de webinar inkoopbeleid Wlz 2021-2023 van Zilveren Kruis'.

Op de homepage (<https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/klanten>) kan de chat worden geopend ('Start de chat'). Als deze is geopend, verschijnt er een venster van de chatapplicatie. Rechtsboven staan twee knoppen om de chat te minimaliseren of te sluiten. Deze elementen hebben geen rol en geen naam. Software kan niet bepalen wat dit voor elementen zijn.

Op meerdere pagina's staan links zonder naam. Dit zijn afbeeldingen die als link gebruikt worden. Zie bijvoorbeeld op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/klanten> de afbeelding die als link werkt boven de kop 'Wilt u zorg regelen?'.

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/klanten/search#q=pgb> staat onderaan de lijst met zoekresultaten een lijst met paginanummers. Dit zijn links zonder href-attribuut. De focus komt op de lijstitems. De rol 'link' kan niet door software bepaald worden. Op deze pagina staat onder 'Zoeken naar...' een zoekveld. Dit veld heeft geen naam die door software bepaald kan worden.

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/formulieren/Paginas/contactformulier-zorgkantoor.aspx> staat een formulier. In dit formulier zijn de labels niet aan de invoervelden gekoppeld. Er zijn wel label-elementen aanwezig in de code. De for-attributen van deze labels verwijzen echter niet naar de bijbehorende invoervelden. Deze velden hebben geen naam die door software bepaald kan worden.

Het label 'Geboortedatum' hoort bij drie velden. Deze velden hebben elk apart een naam nodig die software kan bepalen. Dit kan door verborgen labels te gebruiken.

Bij de onderdelen van het hoofdmenu wordt het attribuut aria-expanded gebruikt. Dit is hier niet van toepassing. Deze elementen kunnen niet in-of uitgeklaapt worden. Nu wordt door voorleessoftware voorgelezen dat deze links zijn ingeklaapt (door aria-expanded="false"), dit geeft het idee dat de links uitklapbaar zijn terwijl dit niet het geval is. Zie <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/klanten>.

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/klanten/veelgestelde-vragen> staan items 'Alle tonen' en 'Minder tonen'. De status is hier al duidelijk door de tekst. Deze items hebben een aria-expanded attribuut dat op 'false' blijft staan. Dit maakt het onduidelijk.

In het formulier op pagina

<https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/formulieren/Paginas/contactformulier-zorgkantoor.aspx> staan velden voor de geboortedatum. Er staat een knop naast voor een datumprikker. Deze knop heeft geen naam die software kan bepalen. Ook de status (in- of uitgekapt) is niet te bepalen. Als de invoervelden toegankelijk zijn, is er een manier om de datum in te voeren. Dan hoeft de datumprikker niet te voldoen. Het wordt wel aangeraden om beide opties toegankelijk te maken. Er zijn nu ook problemen aanwezig met de invoervelden (zie onder andere succescriterium 3.3.2).

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/klanten/regelen/zorg-in-een-instelling/aanvragen-langdurige-zorg> (en andere stappen in dit proces) wordt voor de knoppen onderaan `role="toolbar"` gebruikt. Als er een WAI-ARIA rol wordt gebruikt, moet er aan de (strengere) eisen voor WAI-ARIA worden voldaan. Voor deze rol zijn er eisen aan de toetsenbordbediening waar niet aan wordt voldaan. Met de tabtoets moet de focus in en uit de toolbar kunnen gaan. De pijltjestoetsen naar links en rechts moeten vervolgens gebruikt worden om naar de verschillende knoppen in de toolbar te gaan. Aangezien er hier maar twee knoppen zijn, wordt het aangeraden om deze WAI-ARIA rol hier weg te halen. De knoppen kunnen dan gewoon in de tabvolgorde blijven.

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/zorgaanbieders/downloads> staan uitklapbare items. De naam, rol en status van deze items zijn goed te bepalen, dat is goed gedaan. Bij deze items is het attribuut `aria-controls` gebruikt. Deze verwijst echter niet naar het gedeelte wat erbij hoort. Er wordt verwezen naar 'collapse-accordion-0' bij meerdere items.

Deze uitklapbare items zijn onderdeel van een WAI-ARIA tablist. Als er een WAI-ARIA rol wordt gebruikt, moet er worden voldaan aan de eisen. Op pagina

<https://www.w3.org/TR/wai-aria-practices-1.2/#tabpanel> staat meer informatie over het correct toepassen van tablist, tab en tabpanel elementen. Er wordt nu niet aan alle eisen voldaan. Het tablist element heeft geen naam. Bij het laden van de pagina's klopt de status van het `aria-selected` attribuut op de tab 'Inkoopbeleid VV en GZ en GGZ' niet. De items met `role="tab"` hebben het attribuut `aria-controls`. De waarde hierin verwijst echter niet naar de id-waarde van het bijbehorende element met `role="tabpanel"`. Hiernaast komt de bediening niet overeen met de eisen van succescriterium 2.4.3: Focus volgorde. Het is niet noodzakelijk om hier een tablist te gebruiken, maar eventueel wel een passende oplossing.

Op pagina <https://www.vind-uw-zorgkantoor.nl/> staat een veld voor de postcode. Dit veld heeft geen naam. Dit kan opgelost worden door het label aan het veld te koppelen (zie succescriterium 1.3.1).

Er kunnen meer (vergelijkbare) problemen voorkomen.

Succescriterium 4.1.3: Statusberichten (Niveau AA)

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 webpagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

Opmerkingen

Op de homepage (<https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/klanten>) kan de chat worden geopend ('Start de chat'). Als deze is geopend, verschijnt er een venster van de chatapplicatie. Er kunnen nieuwe berichten verschijnen van de chatbot. Software moet kunnen bepalen dat deze nieuwe informatie op de pagina is verschenen. Hulpsoftware kan hier dan de aandacht naar toe brengen en het nieuwe bericht voorlezen. Dit kan door `role="log"` te gebruiken. Zie voor meer informatie <https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Techniques/aria/ARIA23>.

Op pagina <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/klanten/search#q=pgb> staat een zoekbalk. Als er in deze zoekbalk een waarde wordt getypt en er wordt gezocht, verschijnen er nieuwe zoekresultaten. De pagina wordt hierbij niet herladen, en de focus blijft in het zoekveld staan. De tekst 'Resultaten 1-10 van 20' (of andere getallen) is een statusbericht. Software moet kunnen bepalen dat deze nieuwe content op de pagina is verschenen. Dit kan dan bijvoorbeeld worden voorgelezen aan blinden. Dit kan door `role="status"` te gebruiken in het element dat het statusbericht bevat. Zie voor meer informatie <https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Techniques/aria/ARIA22>.

Op meerdere pagina's staat de knop 'Geef uw mening'. Als hierop wordt geklikt, verschijnt er een lightbox. Voordat deze in beeld komt is er een wachtanimatie zichtbaar. Het was niet mogelijk om deze te controleren in de code, omdat deze te kort in beeld was. De animatie moet een tekstalternatief hebben en worden opgemaakt als statusbericht. Hulpsoftware kan dan bijvoorbeeld 'Laden' voorlezen. Zie bijvoorbeeld pagina <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/klanten>.

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>.

Steekproef

- <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/klanten>
- <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/klanten/contact>
- <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/klanten/search#q=pgb>
- <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/klanten/regelen>
- <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/klanten/regelen/heb-ik-recht-op-langdurige-zorg>
- <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/klanten/over-zilveren-kruis-zorgkantoor>
- <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/formulieren/Paginas/contactformulier-zorgkantoor.aspx>
- <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/klanten/corona>
- <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/klanten/veelgestelde-vragen>
- <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/-/media/files/zorgkantoor-zilverenkruis/klanten/brochures-en-formulieren/algemeen/veilig-en-zelfstandig-wonen-in-uw-eigen-huis.pdf> (PDF)
- <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/zorgaanbieders>
- <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/zorgaanbieders/contact>
- <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/zorgaanbieders/downloads>
- <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/zorgaanbieders/kennisdeling>
- <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/zorgaanbieders/kennisdeling/wat-spiegelinformatie-u-kan-bieden>
- <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/zorgaanbieders/zorginkoop/inkoopstrategie-en-beleid-2021-2023>
- <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/zorgaanbieders/nieuwsoverzicht>
- <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/-/media/files/zorgkantoor-zilverenkruis/zorgaanbieders/downloadpagina/inkoopbeleid-vv-en-gz-en-ggz/betalen-entarieven/betaalbeleid/betaalbeleid-wlz-2020.pdf> (PDF)
- <https://vind-uw-zorgkantoor.nl/>