

# CARDAN Technobility

WCAG 2.1 inspectie niveau AA

[www.zorgkantoor.dsw.nl](http://www.zorgkantoor.dsw.nl)

**Opdrachtgever:** DSW Zorgverzekeraar / Zorgkantoor DSW

**Website:** [www.zorgkantoor.dsw.nl](http://www.zorgkantoor.dsw.nl)

**Rapportversie:** 1.0

Tilburg, 18 augustus 2022

# Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b> .....	<b>3</b>
<b>Onderzoeksgegevens</b> .....	<b>4</b>
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
Inspectie-instelling.....	5
<b>Samenvatting</b> .....	<b>6</b>
Uitzonderingen.....	7
<b>Beoordeling</b> .....	<b>8</b>
Waarneembaar.....	8
Bedienbaar.....	9
Begrijpelijk.....	9
Robuust.....	10
<b>Principe 1: Waarneembaar</b> .....	<b>11</b>
Privé: Richtlijn 1.1: Tekstalternatieven.....	11
Privé: Richtlijn 1.2: Op tijd gebaseerde media.....	13
Privé: Richtlijn 1.3: Aanpasbaar.....	16
Privé: Richtlijn 1.4: Onderscheidbaar.....	21
<b>Principe 2: Bedienbaar</b> .....	<b>27</b>
Privé: Richtlijn 2.1: Toetsenbordtoegankelijk.....	27
Privé: Richtlijn 2.2: Genoeg tijd.....	29
Privé: Richtlijn 2.3: Toevallen.....	30
Privé: Richtlijn 2.4: Navigeerbaar.....	31
Privé: Richtlijn 2.5: Input Modaliteiten.....	35
<b>Principe 3: Begrijpelijk</b> .....	<b>37</b>
Privé: Richtlijn 3.1: Leesbaar.....	37
Privé: Richtlijn 3.2: Voorspelbaar.....	38
Privé: Richtlijn 3.3: Assistentie bij invoer.....	40
<b>Principe 4: Robuust</b> .....	<b>42</b>
Privé: Richtlijn 4.1: Compatibel.....	42
<b>Bijlage 1: Pagina's in de steekproef van het onderzoek</b> .....	<b>45</b>
Volledige steekproef.....	45

# Inleiding

Op verzoek van DSW Zorgverzekeraar / Zorgkantoor DSW, aanbieder van de website [www.zorgkantoordsw.nl](http://www.zorgkantoordsw.nl), 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](mailto:technobility@cardan.com). Vermeldt u hierbij alstublieft de naam van uw organisatie (DSW Zorgverzekeraar / Zorgkantoor DSW) en de datum van het rapport (18 augustus 2022).

# Onderzoeksgegevens

## Algemene gegevens

Opdrachtgever:	DSW Zorgverzekeraar / Zorgkantoor DSW
Onderzochte website:	www.zorgkantoordsw.nl
Type onderzoek:	WCAG 2.1 inspectie niveau AA
Versie van rapport:	1.0
Datum rapport:	18 augustus 2022
Inspectie-instelling:	Cardan Technobility
Inspecteur:	Sacha Bogaers
Senior Consultant:	Teun Gielen

## Scope van het onderzoek

- Alle pagina's op [www.zorgkantoordsw.nl](http://www.zorgkantoordsw.nl) (URI-basis)
- Niet de online kaarten en karteringsdiensten, tenzij ze bedoeld zijn voor navigatie (wettelijke uitzondering voor de overheid)
- Niet de kantoorbestanden van vóór 23 september 2018, tenzij ze deel uitmaken van een administratief proces (wettelijke uitzondering voor de overheid)

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

## Steekproef

Aantal pagina's: 21 (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 (<https://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](http://www.w3.org/TR/WCAG20-TECHS) en [www.w3.org/WAI/WCAG21/Techniques](http://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 104 (primair)
- Mozilla Firefox, versie 103
- Microsoft Edge, versie 104
- Adobe Acrobat Pro DC
- PDF Accessibility Checker (PAC)
- NVDA in combinatie met Mozilla Firefox

## Afhankelijke technologie

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

## Inspectie-instelling

Deze inspectie is uitgevoerd door Cardan Technobility.

Adres: TalentSquare 13, 5038 LX Tilburg

Telefoon: 088-5004070

E-mailadres: [technobility@cardan.com](mailto:technobility@cardan.com)

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

## Samenvatting

Het onderzoek naar de toegankelijkheid van de website [www.zorgkantoor.dsw.nl](http://www.zorgkantoor.dsw.nl) is afgerond op 18 augustus 2022. 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 29 van de 50 succescriteria.

Het is duidelijk dat DSW zich al wat heeft verdiept in digitale toegankelijkheid. De website is goed te gebruiken met het toetsenbord. Ook is de website goed te herschalen en gaat er geen informatie verloren als iemand bijvoorbeeld inzoomt of de tekstafstand aanpast. Wat dit betreft wordt dus al goed met toegankelijkheid rekening gehouden.

Er zijn echter ook nog toegankelijkheidsproblemen gevonden. Zo hebben niet alle informatieve afbeeldingen (goede) tekstalternatieven. Ook zijn er wat problemen met de video's gevonden, bijvoorbeeld met de ondertiteling, maar ook met sneltoetsen die in de video's actief zijn. Verder zijn er verschillende contrastproblemen gevonden, zowel bij tekst als bij niet-tekstuele content.

Zie de rapportage voor een volledig overzicht van de gevonden problemen. Bij een aantal van deze problemen is aangegeven hoe dit op te lossen is. Voor de meeste problemen zijn meerdere oplossingen mogelijk. De oplossing in de rapportage is daarom slechts een suggestie. Als een andere oplossing beter past, kan die eventueel ook gebruikt worden.

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 internationale toegankelijkheidsnorm WCAG 2.1, niveau A en AA. Volgens de Europese standaard EN 301 549 hoeft sommige inhoud van websites echter niet te voldoen aan deze toegankelijkheidsnorm. Denk bijvoorbeeld aan oude PDF's, oude video's en online kaarten. Hiervoor gelden verschillende uitzonderingen. Let erop dat hierin dus nog wel toegankelijkheidsproblemen kunnen bestaan die niet in dit rapport zijn beschreven. Bezoekers met een beperking kunnen namelijk mogelijk verminderd gebruik maken van deze inhoud. Mensen met een visuele beperking kunnen bijvoorbeeld vaak slecht overweg met ontoegankelijke PDF's en niet-ondertitelde video's zijn nutteloos voor mensen met een gehoorbeperking.

De onderdelen die onder een wettelijke uitzondering vallen, zijn in dit onderzoek niet (geheel) onderzocht. In de scope wordt benoemd om welke onderdelen het gaat. Ga voor de volledige uitleg en meer informatie over de specifieke situaties naar <https://www.digitoegankelijk.nl/wetgeving/specifieke-situaties>.

## Beoordeling

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

### Waarneembaar

Criterion	Omschrijving	Niveau	Resultaat
1.1.1	Niet-tekstuele content	A	Voldoet niet
1.2.1	Louter-geluid en louter-videobeeld (vooraf opgenomen)	A	Voldoet
1.2.2	Ondertiteling voor doven en slechthorenden (vooraf opgenomen)	A	Voldoet niet
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 niet
1.3.3	Zintuiglijke eigenschappen	A	Voldoet
1.3.4	Weergavestand	AA	Voldoet
1.3.5	Identificeer het doel van de input	AA	Voldoet niet
1.4.1	Gebruik van kleur	A	Voldoet niet
1.4.2	Geluidbediening	A	Voldoet
1.4.3	Contrast	AA	Voldoet niet
1.4.4	Herschalen van tekst	AA	Voldoet
1.4.5	Afbeeldingen van tekst	AA	Voldoet niet
1.4.10	Reflow	AA	Voldoet
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



## Bedienbaar

criterium	Omschrijving	Niveau	Resultaat
2.1.1	Toetsenbord	A	Voldoet
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
2.4.2	Paginatitel	A	Voldoet niet
2.4.3	Focus volgorde	A	Voldoet niet
2.4.4	Linkdoel (in context)	A	Voldoet
2.4.5	Meerdere manieren	AA	Voldoet
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	Omschrijving	Niveau	Resultaat
3.1.1	Taal van de pagina	A	Voldoet niet
3.1.2	Taal van onderdelen	AA	Voldoet
3.2.1	Bij focus	A	Voldoet
3.2.2	Bij input	A	Voldoet 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
3.3.3	Foutsuggestie	AA	Voldoet
3.3.4	Foutpreventie (wettelijk, financieel, gegevens)	AA	Voldoet

## Robuust

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

### Onderzoeksscores

	Niveau A	Niveau AA	Totaal
Waarneembaar	3 / 9	6 / 11	9 / 20
Bedienbaar	10 / 14	2 / 3	12 / 17
Begrijpbaar	2 / 5	5 / 5	7 / 10
Robuust	1 / 2	0 / 1	1 / 3
<b>Totaal</b>	<b>16 / 30</b>	<b>13 / 20</b>	<b>29 / 50</b>

# Principe 1: Waarneembaar

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

## Privé: Richtlijn 1.1: Tekstalternatieven

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

### niveau A

#### Privé: Succescriterium 1.1.1: Niet-tekstuele content

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

### Resultaat



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

### Bevindingen

Als de website wordt bekeken met een kleine schermweergave, bijvoorbeeld een breedte van 1280 pixels en 200% zoom, verschijnt het mobiele menu (te herkennen aan de drie liggende streepjes). Deze knop heeft de naam "Menu". Als het menu geopend is, heeft de knop de naam "Sluiten". Visueel is het meteen duidelijk dat het om het menu gaat. Voor gebruiker die de pagina niet (goed) visueel kan waarnemen is dit echter niet duidelijk genoeg. Er kan een (visueel verborgen) tekst worden toegevoegd aan de knop, zodat dit "Menu sluiten" wordt. Navigatiemechanismen zoals dit hamburgermenu moeten ook goed werken voor gebruikers die een combinatie van inzoomen en hulpsoftware gebruiken.

<https://www.zorgkantoor.nl/Clienten>

Op alle pagina's staat in de menubalk, onder het logo van Zorgkantoor, een icoon van een huis. Bij de pagina's van het onderdeel "Zorgaanbieders", bijvoorbeeld <https://www.zorgkantoor.nl/Zorgaanbieders/Zorgkantoor/Het-zorgkantoor/Missie-en-visie>, heeft dit icoon geen alternatieve tekst. Dit icoon linkt naar de homepage van het onderdeel Zorgaanbieders van de website. Dit moet duidelijk worden uit de alternatieve tekst. Zie bijvoorbeeld ook pagina <https://www.zorgkantoor.nl/Zorgaanbieders/Zorg-leveren/Aanvullende-info/Tandheelkunde> en <https://www.zorgkantoor.nl/Zorgaanbieders/Zorg-leveren/Aanvullende-info/Tandheelkunde>.

Op pagina <https://www.zorgkantoor.nl/Zorgaanbieders/Nieuws> staan nieuwsberichten. Bij elk bericht staat een icoon dat aangeeft wat voor soort bericht het is. Bij het bericht "Gezond en wel ouder worden" staat bijvoorbeeld het logo van YouTube, om aan te geven dat er een video in het bericht staat. Er is geen tekstalternatief voor deze iconen.

In het PDF-document op <https://www.zorgkantoor.nl/-/media/Documenten/Zorgkantoor/Clienten/nieuws/Brochure-Programma-Regionale-Aanpak-Ouderenzorg.pdf> staan meerdere afbeeldingen zonder tekstalternatief. Hulpsoftware kan hierdoor niet interpreteren wat op deze

afbeeldingen staat. Het gaat bijvoorbeeld om de cover op pagina 1, de kaart op pagina 3, de afbeelding van de zorgpiramide op pagina 5 en alle logo's op pagina 9. Op pagina 7 staat een afbeelding die niet in de tags voorkomt, maar deze geeft wel informatie en moet dus een tekstalternatief krijgen. De informatieve afbeeldingen moeten een tekstalternatief krijgen. Is een afbeelding decoratief (bijvoorbeeld de coverfoto), dan kan deze als decoratief worden aangeduid, zodat hulpsoftware hem negeert. Dit kan via het programma waarin het PDF wordt opgesteld.

## Privé: Richtlijn 1.2: Op tijd gebaseerde media

Lever alternatieven voor op tijd gebaseerde media.

### niveau A

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

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

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

### Resultaat



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

### niveau A

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

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

### Resultaat



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

### Bevindingen

Op pagina <https://www.zorgkantoor.nl/Clienten> staat een video. Deze video heeft een automatisch gegenereerde ondertiteling. Deze vorm van ondertiteling bevat echter te veel fouten om te voldoen aan dit succescriterium. Zo worden bijvoorbeeld geen leestekens gebruikt, wat het begrijpen van de tekst moeilijker maakt. Daarnaast komen ook fouten voor in de vertaling naar tekst. Op 1:12 wordt bijvoorbeeld gezegd "welke zorg bij u past", maar in de ondertiteling staat "welke soort bij u past". Op 1:31 wordt gezegd "en in de regio woont", maar in de ondertiteling staat "en in de regio oss". Op 1:37 wordt gezegd "Weten welk zorgkantoor er voor u is?", maar in de ondertiteling staat "weten welk soort kantoor ervoor uur is".

Ook op pagina <https://www.zorgkantoor.nl/Zorgaanbieders/Nieuws/Gezond-en-wel-ouder-worden> staat een video met automatisch gegenereerde ondertiteling. Ook hierin komen teveel fouten voor. Op 1:01 wordt bijvoorbeeld gezegd "wie het financiert", maar in de ondertiteling staat "wie het finger singer". Op 3:50 wordt gezegd "als het echt niet langer gaat", maar in de

ondertiteling staat “als de techniek kan er gaat”.

#### niveau A

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

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

#### Resultaat



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

#### Bevindingen

Op pagina <https://www.zorgkatoordsw.nl/Clienten> staat een video met visuele informatie. Bijna alle visuele informatie komt ook voor in het audiospoor. Hierdoor is deze ook beschikbaar voor bijvoorbeeld blinde gebruikers en dat is goed. Aan het eind van de video staan echter twee logo's in beeld die niet beschikbaar zijn voor gebruikers die de video niet zien. Het gaat om de logo's van Zorgverzekeraars Nederland en Zorgkantoor. Voor deze informatie moet een alternatief komen. Dit kan door deze informatie in het audiospoor op te nemen of een apart audiospoor toe te voegen met deze auditieve informatie (de zogenaamde audiodescriptie). Ook mag voor dit succescriterium nog een volledig uitgeschreven transcript worden aangeboden waar deze en alle andere belangrijke informatie uit de video in wordt beschreven. Voor succescriterium 1.2.5 is dit laatste echter niet meer toegestaan. Voor het voldoen aan niveau AA is dat dus geen oplossing.

Ook op pagina <https://www.zorgkatoordsw.nl/Zorgaanbieders/Nieuws/Gezond-en-wel-ouder-worden> staat een video met visuele informatie die niet in het audiospoor voorkomt. Aan het begin van de video staat de tekst “Gezond en Wel Ouder worden”, “Westland-Schieland-Delfland” en “Programma ‘Regionale Aanpak Ouderenzorg’” en verschillende logo's van deelnemende organisaties. Op 1:00 staat de tekst “Karin Schrederhof, Wethouder Delft” in beeld, maar deze informatie is niet te horen. Op 1:13 staat de tekst “Carina Hilders, Directievoorzitter Reinier de Graaf Gasthuis” in beeld. Aan het einde van de video staat onder andere de tekst “Vragen, ideeën of suggesties? Mail naar [gezondenwelouder@dsw.nl](mailto:gezondenwelouder@dsw.nl)”. Ook deze informatie komt niet in het audiospoor voor. Dit zijn enkele voorbeelden van problemen in deze ene video, verdere voorbeelden worden niet genoemd. Voor al deze informatie moet een alternatief komen.

#### niveau AA

### Privé: Succescriterium 1.2.4: Ondertitels voor doven en slechthorenden (live)

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

#### Resultaat



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

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

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

**Resultaat**

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

**Bevindingen**

Op pagina's <https://www.zorgkatoordsw.nl/Clienten> en <https://www.zorgkatoordsw.nl/Zorgaanbieders/Nieuws/Gezond-en-wel-ouder-words> staan video's met visuele informatie. Voorbeelden zijn beschreven bij succescriterium 1.2.3. Deze informatie is niet beschikbaar voor blinde en slechtzijnde gebruikers en dus moet hier een alternatief voor komen. Dit kan door deze informatie in het audiospoor op te nemen of een apart audiospoor toe te voegen met deze auditieve informatie (de zogenaamde audiodescriptie). Voor dit succescriterium is een media-alternatief niet meer toegestaan.

## Privé: Richtlijn 1.3: Aanpasbaar

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

### niveau A

#### Privé: Succescriterium 1.3.1: Info en relaties

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

### Resultaat

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

### Bevindingen

Rechtsboven staan de links "Cliënten" en "Zorgaanbieders". Het actieve onderdeel heeft in de code `aria-current="page"`. Dit geeft aan dat dit de huidige pagina is. Op pagina <https://www.zorgkatoordsw.nl/Clienten> klopt dit, want "Cliënten" is de huidige pagina. Op alle andere pagina's klopt dit niet, omdat `aria-current="page"` alleen gebruikt mag worden om de huidige pagina aan te geven. Zie <https://www.w3.org/TR/wai-aria-1.2/#aria-current> voor meer informatie. Het is een optie om `aria-current="true"` te gebruiken als alternatief, het gebruik van `aria-current="page"` op het broodkruimelpad is wel voldoende. Dit type probleem geldt natuurlijk ook voor andere pagina's zoals <https://www.zorgkatoordsw.nl/Zorgaanbieders/Nieuws>, <https://www.zorgkatoordsw.nl/Zorgaanbieders/Klantenservice/Contactgegevens> en meer.

Op pagina <https://www.zorgkatoordsw.nl/Clienten> staat de tekst "De overgang van uw Wmo-, Jeugdwet- en/of Zvw-indicatie naar de Wlz. Die tekst zegt iets over de tekst eronder. Die relatie is niet beschikbaar voor hulpsoftware, van deze tekst een koptekst maken is een van de mogelijke oplossingen. Het advies is om de grote witte tekst "Zorgkantoor DSW regelt het" ook op te maken als koptekst door bijvoorbeeld een `h1`-element te gebruiken.

Op pagina <https://www.zorgkatoordsw.nl/Zorgaanbieders/Nieuws> staat een blauw blok voor met de tekst "Meld u aan voor onze nieuwsbrief". Deze tekst ziet eruit als een kop, maar heeft nu geen relatie met de onderstaande tekst. Het advies is om een koptekst te gebruiken.

Op pagina <https://www.zorgkatoordsw.nl/Clienten/langdurige-zorg/Pgb/PGB-Portaal> is in het hoofdmenu met een donkere kleur aangegeven wat het actieve onderdeel van de menubar is. Deze visuele informatie is niet beschikbaar voor hulpsoftware. Dit kan bijvoorbeeld opgelost worden door deze informatie aan het broodkruimelpad toe te voegen of door het menuitem het attribuut `aria-current="true"` te geven.

Dit type probleem komt ook op andere pagina's voor, bijvoorbeeld op <https://www.zorgkatoordsw.nl/Clienten/Klantenservice/Klachten-en-bezwaren>, <https://www.zorgkatoordsw.nl/Zorgaanbieders/Nieuws> en <https://www.zorgkatoordsw.nl/Zorgaanbieders/Zorg-leveren/Aanvullende-info/Tandheelkunde>.

Op pagina <https://www.zorgkatoordsw.nl/Clienten/Nieuws/Doorgeven-niet-geleverde-zorg> is de tekst "Doorgeven kan vanaf 10 januari 2022 tot en met 18 februari 2022" opgemaakt met een



strong-element. Dit element is bedoeld om een deel van een tekst nadruk te geven. Het is niet de bedoeling om een hele zin nadruk te geven. Gebruik bij voorkeur CSS om de tekst anders weer te geven en gebruik strong (of em) alleen om een deel van een tekst nadruk te geven. Het is ook een optie om hier het strong-element te vervangen door een h3-element.

Op pagina <https://www.zorgkantoor.dsw.nl/Clienten/Klantenservice/Contactgegevens> staan onder "Heeft u vragen?" verschillende manieren om contact op te nemen. Visueel zijn dit aparte blokken, met bijvoorbeeld de gedeeltes "Telefoon" en "Zorgregistratie & -bemiddeling". Software kan deze groepering niet bepalen. Dit kan worden opgelost door deze teksten in de code op te maken als kopteksten (bijvoorbeeld h4-koppen). Zie ook de blokken onder "Adresgegevens". Andere oplossingen om deze visuele relaties ook voor hulpsoftware beschikbaar te maken zijn mogelijk. Dit type probleem komt ook voor op pagina <https://www.zorgkantoor.dsw.nl/Zorgaanbieders/Klantenservice/Contactgegevens>.

Op pagina <https://www.zorgkantoor.dsw.nl/Clienten/Toegankelijkheid> staat onderaan de vraag "Vond u deze informatie nuttig?". Eronder staan twee opties, die in de code als keuzerondjes zijn opgesteld: "Duidelijk" en "Niet duidelijk". Deze twee keuzerondjes moeten een relatie krijgen met de overkoepelende vraag. Dit kan door middel van een fieldset-element, waarbij de tekst "Vond u deze informatie nuttig?" de legend van die fieldset wordt.

Op pagina <https://www.zorgkantoor.dsw.nl/Clienten/Privacy> staan onder de tekst "In dit privacy statement worden de volgende vragen beantwoord:" een aantal punten die er visueel uitzien als lijst. In de code is elk punt opgesteld als losse lijst en dit is niet goed. De gehele lijst kan in een ol-element (geordende lijst) worden geplaatst en elk punt in een li-element.

Op pagina <https://www.zorgkantoor.dsw.nl/Zorgaanbieders/Zorg-leveren/Type-zorg/Zorg-in-natura-in-een-instelling> staat onder de zin "U kunt het werkelijke aantal mutatiedagen, met een maximum van 13 dagen, declareren en registreren op de volgende prestatiecodes" een visuele lijst met twee items. Deze is in de code niet als lijst opgesteld. Dit kan gedaan worden met een ul-element (ongeordende lijst).

Op pagina <https://www.zorgkantoor.dsw.nl/Zorgaanbieders/Zorg-leveren/Aanvullende-info/Afwezigheidsdagen> staat de tabel "Financiering afwezigheidsdagen per type instelling". De teksten in de eerste rij zijn correct opgesteld als tabelkoppen en dat is goed gedaan. De informatie in de eerste kolom is echter ook nodig om de informatie in de andere cellen te begrijpen. Daarom moeten deze teksten ook als tabelkoppen worden opgesteld met een th-element. Hier kan scope="row" aan toegevoegd worden. Zo kan iemand opvragen in welke rij iemand zich bevindt en op welke soort instelling de informatie betrekking heeft.

Op pagina <https://www.zorgkantoor.dsw.nl/Zorgaanbieders/Zorg-leveren/Aanvullende-info/Tandheerkunde> staat een tabel zonder tabelkoppen. Ook hier moeten zowel de cellen in de eerste rij als de cellen in de eerste kolom als tabelkoppen (th-element) worden opgesteld, zodat de informatie ook voor gebruikers van hulpsoftware goed te interpreteren is.

Op pagina <https://www.zorgkantoor.dsw.nl/Zorgaanbieders/Nieuws> is de lijst met nieuwsberichten zonder duidelijke reden in de code opgesteld als twee lijsten. Voor gebruikers van hulpsoftware lijkt het nu in eerste instantie of er maar drie berichten op deze pagina staan. Het is nodig om de beide lijsten samen te voegen tot één lijst om niet onjuiste informatie aan gebruikers van hulpsoftware over te brengen.

Op pagina <https://www.zorgkantoor.sw.nl/Zorgaanbieders/Zorg-leveren/Type-zorg/Zorg-in-natura-in-een-instelling> zijn in de uitklapbare content onder “Bijbetaling voor aanvullende diensten” drie lijsten met één punt gebruikt. Het probleem is dat die lijsten nu geen relatie hebben met de onderstaande tekst. Het advies is om de teksten die nu in de lijst staan op te maken als kop in plaats van als lijst. De content wordt dan een serie van drie koppen ieder met hun eigen relevante content. Andere oplossingen zijn mogelijk.

Het PDF-document op <https://www.zorgkantoor.sw.nl/-/media/Documenten/Zorgkantoor/Clienten/Folders/Folder-Zorg-vanuit-de-Wlz.pdf> is niet getagd. Dit wil zeggen dat er geen structuur is aangegeven in het bestand door middel van tags. Hulpsoftware (zoals een screenreader) kan hierdoor niet bepalen wat koppen, lijsten en dergelijke zijn en zal afbeeldingen negeren. Als het bestand correct getagd wordt, kan hulpsoftware beter de structuur en relaties bepalen. Bij koppen kan dan bijvoorbeeld worden voorgelezen dat dit koppen zijn. In veel gevallen kan dit probleem worden opgelost door het document vanuit het bronbestand (meestal in Word of InDesign) opnieuw te exporteren naar PDF, maar dan inclusief tags of labels. Omdat nu de tags ontbreken, kunnen andere succescriteria zoals 1.1.1 en 1.3.2 niet onderzocht worden. Let daarom op dat bij het oplossen van dit probleem nieuwe toegankelijkheidsproblemen kunnen ontstaan.

Het PDF-document op <https://www.zorgkantoor.sw.nl/-/media/Documenten/Zorgkantoor/Clienten/nieuws/Brochure-Programma-Regionale-Aanpak-Ouderenzorg.pdf> is getagd, wat betekent dat hulpsoftware het document kan interpreteren en dat is goed. Er zijn echter wel problemen met deze tags gevonden. Zo is er geen gebruik gemaakt van koppen, waardoor relaties tussen visueel grotere teksten en de bijbehorende kleinere tekst niet te bepalen is. Ook staan er veel lege tags in het document, die door hulpsoftware mogelijk steeds als “leeg” worden opgelezen.

#### niveau A

### Privé: Succescriterium 1.3.2: Betekenisvolle volgorde

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

#### Resultaat

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

#### Bevindingen

PDF-documenten moeten op zo'n manier getagd worden, dat de volgorde van de tekst binnen de tags de betekenis niet beïnvloed. In het PDF-document op <https://www.zorgkantoor.sw.nl/-/media/Documenten/Zorgkantoor/Clienten/nieuws/Brochure-Programma-Regionale-Aanpak-Ouderenzorg.pdf> treden hier verschillende problemen op. Op pagina's 3 en 4 staan twee voetnoten, aangegeven met een sterretje. Deze staan in de tags bijna helemaal aan het einde van het document, voor de logo's op pagina 9. Ook het lichtgroene blok op pagina 5, dat start met de tekst “A. Uitbreiding van intramurale capaciteit ... stijgende zorgvraag” en de afbeelding van de zorgpiramide staan bijna aan het einde van de tags, net na de zojuist genoemde voetnoten. De leesvolgorde is hierdoor niet logisch.

**niveau A****Privé: Succescriterium 1.3.3: Zintuiglijke eigenschappen**

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

**Resultaat**

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

**niveau AA****Privé: Succescriterium 1.3.4: Weergavestand**

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

**Resultaat**

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

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

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

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

**Resultaat**

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

**Bevindingen**

De bedoeling van dit succescriterium is om ervoor te zorgen dat het invullen van formulieren makkelijker wordt, doordat velden met persoonlijke informatie worden aangevuld met autocomplete. Vooral voor mensen met cognitieve of motorische beperkingen biedt dit uitkomst.

Op pagina <https://www.zorgkantoor.nl/Clienten/Klantenservice/Contactgegevens/contactformulier> staat een formulier. In dit formulier moeten persoonlijke gegevens ingevuld worden, namelijk achternaam, e-mailadres en telefoonnummer. Voor deze invoervelden is een autocomplete-attribuut nodig bij de input-elementen. Dit zorgt ervoor dat browsers, maar ook hulpsoftware, ondersteuning kunnen geven bij het invullen van deze invoervelden. Dit kan door bijvoorbeeld de invoervelden al automatisch in te vullen. Het autocomplete-attribuut ontbreekt op dit moment bij deze invoervelden. Op de volgende pagina is meer informatie te vinden over de toepassing van dit attribuut en welke waardes verplicht zijn om te gebruiken. Zie:

<https://www.w3.org/Translations/WCAG21-nl/#input-purposes>. Bij het invoerveld voor voornaam moet bijvoorbeeld `autocomplete="given-name"` gebruikt worden en zo gelden voor elk van de genoemde invoervelden andere verplichte waarden.

Let op: niet voor elk veld bestaat een `autocomplete`-waarde, bijvoorbeeld niet voor voorletters of tussenvoegsels. Als er wel een waarde is, dan moet deze ook gebruikt worden. De waarden "off" en "on" zijn niet voldoende.

## Privé: Richtlijn 1.4: Onderscheidbaar

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

### niveau A

#### Privé: Succescriterium 1.4.1: Gebruik van kleur

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

#### Resultaat

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

#### Bevindingen

Op pagina <https://www.zorgkantoorsw.nl/Clienten/langdurige-zorg/Pgb/PGB-Portaal> heeft in het hoofdmenu het item "Alles over langdurige zorg" een donkerdere kleur, om aan te geven dat de bezoeker zich op dat moment in dat deel van het menu bevindt. Dit wordt echter alleen aangegeven door deze aanpassing van de kleur. Hierdoor is dit niet voor alle gebruikers goed waar te nemen. Dit kan op verschillende manieren opgelost worden, bijvoorbeeld door ook op een andere manier aan te geven welk menu-item actief is, bijvoorbeeld door het te onderstrepen. Deze informatie overbrengen via het broodkruimelpad kan ook als alternatief dienen. Dit probleem komt ook op meerdere andere pagina's voor, bijvoorbeeld op <https://www.zorgkantoorsw.nl/Clienten/Klantenservice/Klachten-en-bezwaren> en <https://www.zorgkantoorsw.nl/Zorgaanbieders/Zorgkantoor/Het-zorgkantoor/Missie-en-visie>.

### niveau A

#### Privé: Succescriterium 1.4.2: Geluidbediening

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

#### Resultaat

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

**niveau AA****Privé: Succescriterium 1.4.3: Contrast**

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

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

**Resultaat**

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

**Bevindingen**

Mensen die slechtziend zijn, kunnen moeite hebben om tekst te lezen als het contrast van de tekst op de achtergrond te laag is.

Op pagina <https://www.zorgkantoor.nl/Clienten/Nieuws/Doorgeven-niet-geleverde-zorg> staat onderaan de pagina een blauwe knop met het logo van Facebook en de tekst "Delen". Het contrast tussen de witte tekst en de blauwe achtergrond is 4,2:1 en dit is niet voldoende.

Dit probleem komt ook op andere pagina's voor, namelijk op <https://www.zorgkantoor.nl/Zorgaanbieders/Nieuws/Gezond-en-wel-ouder-worden> en <https://www.zorgkantoor.nl/Clienten/Nieuws/Programma-Regionale-Aanpak-Ouderenzorg>.

Op pagina <https://www.zorgkantoor.nl/Clienten/Klantenservice/Contactgegevens/contactformulier> staat een knop met de tekst "Volgende". Het contrast tussen de witte tekst en de oranje achtergrond is 4,0:1.

Dit probleem komt ook voor op pagina <https://www.zorgkantoor.nl/Clienten/cookiebeleid/zelf-instellen> bij de knop met de tekst "Instellingen opslaan".

Op pagina <https://www.zorgkantoor.nl/Clienten/cookiebeleid/zelf-instellen> staat de tekst "Functionele cookies – noodzakelijk". Deze grijze tekst heeft een contrast van 4,4:1 met de lichtgrijze achtergrond.

In het PDF-document op <https://www.zorgkantoor.nl/-/media/Documenten/Zorgkantoor/Clienten/nieuws/Brochure-Programma-Regionale-Aanpak-Ouderenzorg.pdf> wordt gebruik gemaakt van een felgroene kleur. Op pagina 1 is dit bijvoorbeeld de achtergrond van de witte tekst "Gezond en wel ouder worden". Het contrast tussen deze kleuren is met 2,4:1 niet voldoende. Deze kleur wordt ook op andere pagina's gebruikt, bijvoorbeeld op pagina 2 voor "Inhoud" en op pagina 3 voor "Inleiding" en "Wie zijn wij".

Op pagina 5 staat een afbeelding van de zorgpiramide. Teksten in afbeeldingen moeten ook voldoende contrast hebben. Bij de letter "B" is het contrast slechts 3,3:1. Bij de letters "C" en "D" is het contrast nog lager.

Ook in het PDF-document op <https://www.zorgkantoor.nl/-/media/Documenten/Zorgkantoor/>

[Clienten/Folders/Folder-Zorg-vanuit-de-Wlz.pdf](#) zijn een aantal contrastproblemen gevonden. Op pagina 2 staat de tekst “Zorgkantoor DSW” in een lichtgrijze kleur op een witte achtergrond. Deze kleuren hebben een contrast van 1,9:1 met elkaar. Deze kleurcombinatie wordt vaker gebruikt, bijvoorbeeld op pagina 8 voor de teksten “Organisaties die u kunnen helpen” en “Andere vormen van zorg” en op pagina 12. Verdere voorbeelden worden niet genoemd.

#### niveau AA

#### Privé: Succescriterium 1.4.4: Herschalen van tekst

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

#### Resultaat

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

#### niveau AA

#### Privé: Succescriterium 1.4.5: Afbeeldingen van tekst

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

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

#### Resultaat

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

#### Bevindingen

In het PDF-document op <https://www.zorgkantoor.dsw.nl/-/media/Documenten/Zorgkantoor/Clienten/nieuws/Brochure-Programma-Regionale-Aanpak-.pdf> staat op pagina 7 een afbeelding met verschillende uitkomstindicatoren. Deze afbeelding bevat tekst die nu niet beschikbaar is voor gebruikers van hulpsoftware. De tekst in deze afbeelding moet als tekst in de tags van het document geplaatst worden. Deze content komt nu helemaal niet terug in de code van deze PDF. Dit deel van de inhoud is nu dus helemaal niet beschikbaar voor gebruikers van hulpsoftware.

**niveau AA****Privé: Succescriterium 1.4.10: Reflow**

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

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

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

**Resultaat**

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

**niveau AA****Privé: Succescriterium 1.4.11: Contrast van niet-tekstuele content**

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

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

**Resultaat**

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

**Bevindingen**

Op pagina <https://www.zorgkantoorsw.nl/Clienten/Klantenservice/Contactgegevens/contactformulier> staan een aantal invoervelden, bijvoorbeeld het veld onder "Uw vraag of opmerking". De randen van deze invoervelden hebben met 1,8:1 niet genoeg contrast met de lichtgrijze achtergrond. Ook met het invoerveld zelf heeft de rand met 1,9:1 niet voldoende contrast. Hierdoor kunnen slechtziende gebruikers de invoervelden mogelijk niet goed onderscheiden.

Op pagina <https://www.zorgkantoorsw.nl/Clienten/Klantenservice/Contactgegevens/contactformulier> staan bij stap 2 van 3 onder "Aanhef" twee keuzerondjes. De randen van deze keuzerondjes hebben met 2,5:1 ook niet voldoende contrast met de achtergrond.

Op pagina <https://www.zorgkantoorsw.nl/Clienten/cookiebeleid/zelf-instellen> hebben de grijze randen van de selectievakjes als deze niet aangevinkt zijn met een contrast van 2,6:1 te weinig contrast met de lichtgrijze achtergrond.

Als de indicator van de toetsenbordfocus is aangepast moet die aangepaste versie werken als



toetsenbordfocus en voldoende contrast hebben. Op alle pagina's krijgen items in het hoofdmenu een rand met gradatie om de focus aan te geven. Het contrast van deze kleur met de andere items in het hoofdmenu is met 1,8:1 niet voldoende om goed zichtbaar te zijn.

Let op: het gebruik van een class om de toetsenbordfocus zichtbaar te maken werkt niet. De focus blijft zichtbaar op het element als de focus naar een andere applicatie gaat bijvoorbeeld als een gebruiker op Windows het startmenu opent. Deze indicator geeft hiermee dus niet de huidige positie van de focus aan. Deze indicator geeft alleen het element aan dat als laatste toetsenbordfocus heeft gekregen en dat is niet hetzelfde als het visueel herkenbaar maken van het element dat op dit moment toetsenbordfocus heeft.

<https://www.zorgkantoor.dsw.nl/Clienten>

Op pagina <https://www.zorgkantoor.dsw.nl/Clienten> staat onder de tekst "Zorgkantoor DSW regelt het" de link "Vind een zorgkantoor in uw regio" in witte tekst op een groene achtergrond. Als deze link focus krijgt, wordt de binnenrand donkerder om dit aan te geven. Het contrast tussen deze donkere rand en de aangrenzende groene kleur van de knop is met 2,0:1 te laag.

Op pagina <https://www.zorgkantoor.dsw.nl/Clienten/Nieuws/Doorgeven-niet-geleverde-zorg> komt een probleem voor met de kleur van de focus bij de blauwe knop "Delen", het contrast is daar 2,2:1.

Op pagina <https://www.zorgkantoor.dsw.nl/Clienten/Klantenservice/Klachten-en-bezwaren> staan verschillende uitklapbare elementen over mogelijke klachten, bijvoorbeeld "Een klacht over de SVB". Als deze elementen focus ontvangen, verschijnt een lichtgrijze rand binnenin het element. Het contrast tussen deze grijze rand en de witte achtergrond is met 1,8:1 te laag. Dit probleem komt ook voor bij de uitklapbare elementen onder de kop "Bezwaren".

Op pagina <https://www.zorgkantoor.dsw.nl/Clienten/Klantenservice/Contactgegevens> staan een aantal links met een groene rand eromheen, waaronder "E-mail het Zorgkantoor" en "Fax zorgkantoor DSW". Hier verschijnt een focus met een maximaal contrast van 2,8:1. Net als de hierboven genoemde indicatoren blijft deze staan als de toetsenbordfocus niet langer op een van deze onderdelen aanwezig is.

Problemen met de zichtbaarheid van de niet goed werkende aangepaste toetsenbordfocus komen meer voor. Verdere voorbeelden hiervan worden niet gegeven.

**niveau AA****Privé: Succescriterium 1.4.12: Tekstafstand**

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

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

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

**Resultaat**

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

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

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

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

**Resultaat**

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

## Principe 2: Bedienbaar

Componenten van de gebruikersinterface en navigatie moeten bedienbaar zijn.

### Privé: Richtlijn 2.1: Toetsenbordtoegankelijk

Maak alle functionaliteit beschikbaar vanaf een toetsenbord.

#### niveau A

##### Privé: Succescriterium 2.1.1: Toetsenbord

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

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

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

#### Resultaat

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

#### niveau A

##### Privé: Succescriterium 2.1.2: Geen toetsenbordval

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

#### Resultaat

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

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

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

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

**Resultaat**

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

**Bevindingen**

Op pagina <https://www.zorgkantoorsw.nl/Clienten> staat een video. In deze videospeler is het mogelijk om sneltoetsen van één karakter te gebruiken voor de bediening. Iemand kan bijvoorbeeld de letter K gebruiken om de video te pauzeren en weer te starten of de letter M om het geluid te dempen en weer aan te zetten. Ook andere sneltoetsen kunnen actief zijn. Het probleem is hier dat deze sneltoetsen ook actief zijn als de toetsenbordfocus op een ander element binnen de video staat. Dit kan problemen opleveren voor mensen die met spraakbediening werken en waarbij deze letters kunnen voorkomen in de woorden die uitgesproken worden. Ook kan dit problemen opleveren voor mensen die per ongeluk een toets op het toetsenbord indrukken.

Bij deze YouTube-videospeler kan dit opgelost worden door de parameter `disablekb=1` toe te voegen aan de URI van de video in de HTML-code. De bediening met deze toetsen wordt dan uitgeschakeld, maar het is dan nog wel mogelijk om de video te bedienen met het toetsenbord. Zie ook de Engelstalige pagina [https://developers.google.com/youtube/player\\_parameters#disablekb](https://developers.google.com/youtube/player_parameters#disablekb).

Dit probleem komt ook voor bij de video op pagina <https://www.zorgkantoorsw.nl/Zorgaanbieders/Nieuws/Gezond-en-wel-ouder-worden>.

## Privé: Richtlijn 2.2: Genoeg tijd

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

### niveau A

#### Privé: Succescriterium 2.2.1: Timing aanpasbaar

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

### Resultaat



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

### niveau A

#### Privé: Succescriterium 2.2.2: Pauzeren, stoppen, verbergen

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

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

### Resultaat



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

## Privé: Richtlijn 2.3: Toevallen

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

### niveau A

#### Privé: Succescriterium 2.3.1: Drie flitsen of beneden drempelwaarde

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

### Resultaat



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

## Privé: Richtlijn 2.4: Navigeerbaar

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

### niveau A

#### Privé: Succescriterium 2.4.1: Blokken omzeilen

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

#### Resultaat



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

### niveau A

#### Privé: Succescriterium 2.4.2: Paginatitel

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

#### Resultaat



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

#### Bevindingen

Pagina <https://www.zorgkantoor.nl/Clienten/Klantenservice/Contactgegevens> en pagina <https://www.zorgkantoor.nl/Zorgaanbieders/Klantenservice/Contactgegevens> hebben beide als paginatitel "Contactgegevens – Zorgkantoor DSW".

De paginatitels moeten uniek zijn. Dit kan bijvoorbeeld door aan te geven bij welk deel van de website de pagina hoort, cliënten of zorgaanbieders. Dit kan dan het beste consistent toe worden gepast bij alle pagina's, zodat het altijd duidelijk en onderscheidbaar is.

Op <https://www.zorgkantoor.nl/Clienten/Toegankelijkheid> staat onderaan de pagina een iframe-element met daarin de tekst "Vond u deze informatie nuttig?". Een pagina die binnen een andere pagina wordt getoond door middel van een iframe moet ook een paginatitel hebben. Dit kan door een title-element met daarin een paginatitel toe te voegen binnen de headsectie van het iframe-element. De pagina van cloudfront.net die via een iframe op deze pagina wordt weergegeven moet ook toegankelijk zijn en die pagina moet daarom ook een paginatitel hebben.

Voor PDF-documenten geldt dat zij een goede titel in de bestandseigenschappen nodig hebben en dat deze documenttitel wordt getoond in plaats van de bestandsnaam. De PDF-documenten op <https://www.zorgkantoor.nl/-/media/Documenten/Zorgkantoor/Clienten/nieuws/Brochure-Programma-Regionale-Aanpak-Ouderenzorg.pdf> en <https://www.zorgkantoor.nl/-/media/Documenten/Zorgkantoor/Clienten/Folders/Folder-Zorg-vanuit-de-Wlz.pdf> voldoen niet aan beide voorwaarden. Dit kan worden aangepast in de bestandseigenschappen van de PDF of het bronbestand.

**niveau A****Privé: Succescriterium 2.4.3: Focus volgorde**

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

**Resultaat**

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

**Bevindingen**

De bedoeling van dit succescriterium is om te garanderen dat gebruikers de informatie in een logische volgorde kunnen gebruiken. Het gaat hier om de sequentiële (stap voor stap) volgorde waarin de tabfocus verspringt wanneer de gebruiker met het toetsenbord navigeert. Deze volgorde moet kloppen met de betekenis van de content. Hierdoor krijgen gebruikers de mogelijkheid zich een mentaal beeld te vormen van de content.

Als de website wordt bekeken met een kleine schermweergave, bijvoorbeeld een breedte van 1280 pixels en 200% zoom, verschijnt het mobiele menu (te herkennen aan de drie liggende streepjes). Als dit menu wordt geopend, moet de toetsenbordfocus naar de onderdelen in dit menu gaan. Dit is nu niet het geval. De focus wordt eerst verplaatst naar de zoekfunctie.

Als het mobiele menu wordt geopend en hier doorheen wordt genavigeerd met de tabtoets, verplaatst de toetsenbordfocus na het laatste menu-item naar items op de achterliggende pagina. Aangezien het menu de hele pagina bedekt, is dit niet logisch. De toetsenbord focus moet in het venster blijven tot het gesloten wordt.

<https://www.zorgkantoorsw.nl/Clienten>

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

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

**Resultaat**

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

**niveau AA****Privé: Succescriterium 2.4.5: Meerdere manieren**

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



**Resultaat**

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

**niveau AA****Privé: Succescriterium 2.4.6: Koppen en labels**

Koppen en labels beschrijven het onderwerp of doel.

**Resultaat**

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

**niveau AA****Privé: Succescriterium 2.4.7: Focus zichtbaar**

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

**Resultaat**

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

**Bevindingen**

Het is belangrijk dat de focusindicator altijd zichtbaar is op alle interactieve onderdelen op een webpagina, zoals links en knoppen. Dit is nodig voor mensen die het toetsenbord gebruiken en die wel kunnen zien, bijvoorbeeld mensen met een motorische beperking.

Als de website wordt bekeken met een kleine schermweergave, bijvoorbeeld een breedte van 1280 pixels en 200% zoom, verschijnt het mobiele menu (te herkennen aan de drie liggende streepjes). Als het mobiele menu wordt geopend en hier doorheen wordt genavigeerd met de tabtoets, verplaatst de toetsenbordfocus na het laatste menu-item naar items op de achterliggende pagina. De focus is dan niet zichtbaar.

<https://www.zorgkatoordsw.nl/Clienten>

Op pagina <https://www.zorgkatoordsw.nl/Clienten/Toegankelijkheid> staat onderaan de pagina de tekst "Vond u deze informatie nuttig?" met daaronder de opties "Duidelijk" of "Niet duidelijk". Als één van deze opties wordt geactiveerd verschijnt een invoerveld met een verzendknop. Als deze knop focus heeft, is de focusindicator niet zichtbaar.

Bij succescriterium 1.4.11: Contrast niet-tekstuele content, is aangegeven dat de focus niet altijd goed zichtbaar is. Het probleem is ook dat die aangepaste focus indicator niet goed werkt als manier om de positie van de toetsenbordfocus te bepalen. De focus werkt alleen goed als er sequentieel door de pagina genavigeerd wordt.

Indien een gebruiker om wat voor reden dan ook naar een andere applicatie moet verdwijnt de focus niet op de pagina. De focus gaat niet uit zodra een onderdeel niet langer focus heeft, de focus gaat pas uit als een ander onderdeel binnen die pagina focus krijgt. Dit gedrag kan zeer verwarrend zijn doordat twee verschillende onderdelen tegelijk een zichtbare toetsenbordfocus kunnen hebben. Op Windows is dit probleem te reproduceren door bijvoorbeeld op F12 of Ctrl+L

te drukken, op dat moment verplaatst de toetsenbordfocus naar een ander onderdeel van de browser terwijl er op de webpagina geen verandering zichtbaar is. Het indrukken van de Windows-toets is een andere methode om dit niet toegankelijke gedrag te reproduceren. De standaard toetsenbordfocus van de browser is met CSS uitgeschakeld door het gebruik van `outline:0`.

<https://www.zorgkantoor.dsw.nl/Clienten>

## Privé: Richtlijn 2.5: Input Modaliteiten

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

### niveau A

#### Privé: Succescriterium 2.5.1: Aanwijzergebaren

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

### Resultaat

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

### niveau A

#### Privé: Succescriterium 2.5.2: Aanwijzerannulering

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

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

### Resultaat

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

### niveau A

#### Privé: Succescriterium 2.5.3: Label in naam

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

### Resultaat

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

### Bevindingen

Rechtsboven staat een zoekveld. In dit zoekveld staat de zichtbare placeholder tekst "Zoeken

naar...". Dit veld heeft in de code een verborgen label "Zoeken binnen deze website". Dit is de toegankelijkheidsnaam van dit veld. De toegankelijkheidsnaam bevat nu niet de gehele zichtbare tekst. Meerdere oplossingen zijn mogelijk. De zichtbare placeholder tekst kan bijvoorbeeld aangepast worden zodat deze gelijk is aan de toegankelijkheidsnaam.

<https://www.zorgkatoordsw.nl/Clienten>

#### niveau A

#### Privé: Succescriterium 2.5.4: Bewegingsactivering

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

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

#### Resultaat



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

## Principe 3: Begrijpelijk

Informatie en de bediening van de gebruikersinterface moeten begrijpelijk zijn.

### Privé: Richtlijn 3.1: Leesbaar

Maak tekstcontent leesbaar en begrijpelijk.

#### niveau A

##### Privé: Succescriterium 3.1.1: Taal van de pagina

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

#### Resultaat

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

#### Bevindingen

De PDF-documenten op <https://www.zorgkantoor.nl/-/media/Documenten/Zorgkantoor/Cliënten/nieuws/Brochure-Programma-Regionale-Aanpak-Ouderenzorg.pdf> en <https://www.zorgkantoor.nl/-/media/Documenten/Zorgkantoor/Cliënten/Folders/Folder-Zorg-vanuit-de-Wlz.pdf> hebben beide de taalcode en-US gekregen, maar dat is niet correct. Dit kan worden aangepast in de documenteigenschappen.

#### niveau AA

##### Privé: Succescriterium 3.1.2: Taal van onderdelen

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

#### Resultaat

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

## Privé: Richtlijn 3.2: Voorspelbaar

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

### niveau A

#### Privé: Succescriterium 3.2.1: Bij focus

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

#### Resultaat



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

### niveau A

#### Privé: Succescriterium 3.2.2: Bij input

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

#### Resultaat



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

#### Bevindingen

Op pagina <https://www.zorgkantoorsw.nl/Clienten/Toegankelijkheid> staat onderaan "Vond u deze informatie nuttig?". Hieronder staan twee opties: "Duidelijk" en "Niet duidelijk". In de code zijn dit radiobuttons. Als er een radiobutton wordt geselecteerd, verdwijnen deze meteen uit beeld en wordt de focus verplaatst. Dit is een contextwijziging en dit kan desoriënterend zijn voor sommige gebruikers. Dit kan worden opgelost door de keuze pas door te voeren als iemand bijvoorbeeld op een knop "Volgende" heeft geklikt.

### niveau AA

#### Privé: Succescriterium 3.2.3: Consistente navigatie

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

#### Resultaat



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

**niveau AA****Privé: Succescriterium 3.2.4: Consistente identificatie**

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

**Resultaat**

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

## Privé: Richtlijn 3.3: Assistentie bij invoer

Help gebruikers om fouten te vermijden en ze te verbeteren.

### niveau A

#### Privé: Succescriterium 3.3.1: Fout identificatie

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

#### Resultaat



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

#### Bevindingen

Op pagina <https://www.zorgkantoorsw.nl/Clienten/Klantenservice/Contactgegevens/contactformulier> staat een formulier. Bij het leeg laten van de invoervelden of bij een verkeerde invoer en na het activeren van de verzendknop, verschijnen bij de niet ingevulde verplichte velden en de niet goed ingevulde velden meldingen. Bij het veld met het label "Uw vraag of opmerking" is dit bijvoorbeeld "Vul uw vraag in". Bij stap 2 staan bijvoorbeeld de meldingen "Vul uw voorletters in" en "Vul uw e-mailadres in". Dit is geen duidelijke foutmelding, maar een instructie. Een goede foutmelding geeft aan waar de fout zit en bevat tekst die aangeeft dat er een fout is gemaakt. In de meeste gevallen bevat een foutmelding een ontkenning. Een voorbeeld van een goede foutmelding is "Het veld 'Voorletter(s)' is niet (goed) ingevuld."

### niveau A

#### Privé: Succescriterium 3.3.2: Labels of instructies

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

#### Resultaat



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

### niveau AA

#### Privé: Succescriterium 3.3.3: Foutsuggestie

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

#### Resultaat



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



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

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

**Resultaat**

Voldoet: 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.

### Privé: Richtlijn 4.1: Compatibel

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

#### niveau A

##### Privé: Succescriterium 4.1.1: Parsen

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

#### Resultaat



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

#### niveau A

##### Privé: Succescriterium 4.1.2: Naam, rol, waarde

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

#### Resultaat



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

#### Bevindingen

Op pagina <https://www.zorgkantoor.nl/Clienten> staat een video onder de kop "De rol van een zorgkantoor. Deze video staat in een iframe-element. Software kan de toegankelijkheidsnaam van het iframe niet bepalen. Dit kan worden opgelost door een title-attribuut toe te voegen met een beschrijving van de content van het iframe. Het moet dan ook duidelijk worden dat het iframe een video bevat. Dus bijvoorbeeld title="Video Wat doet een zorgkantoor".

Dit probleem komt ook voor op pagina <https://www.zorgkantoor.nl/Zorgaanbieders/Nieuws/Gezond-en-wel-ouder-worden> bij de video "Gezond en Wel ouder worden".

Op pagina <https://www.zorgkantoor.nl/Clienten/Toegankelijkheid> staat onderaan de pagina een iframe-element met daarin de tekst "Vond u deze informatie nuttig?". Dit iframe-element

heeft geen toegankelijkheidsnaam.

Op pagina <https://www.zorgkantoor.nl/Clienten/Klantenservice/Contactgegevens/contactformulier> staat bij stap 1 het veld "Onderwerp". Voor het selectieveld is role="combobox" gebruikt. Als deze rol gebruikt wordt, is het attribuut aria-controls verplicht om naar de listbox die wordt geopend te verwijzen (zie <https://www.w3.org/TR/wai-aria-1.2/#combobox>). Hierbij wel de opmerking dat WAI-ARIA rollen niet nodig zijn, er kan ook een HTML select-element gebruikt worden voor deze functie.

Op pagina's binnen het onderdeel "Zorgaanbieders", bijvoorbeeld <https://www.zorgkantoor.nl/Zorgaanbieders/Zorgkantoor/Het-zorgkantoor/Missie-en-visie>, staat in het hoofdmenu een icoon van een huisje. Dit icoon heeft geen alternatieve tekst. Software kan de naam niet bepalen.

#### niveau AA

### Privé: Succescriterium 4.1.3: Statusberichten

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

#### Resultaat

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

#### Bevindingen

Het contactformulier op pagina <https://www.zorgkantoor.nl/Clienten/Klantenservice/Contactgegevens/contactformulier> bestaat uit meerdere stappen. Als bij stap 1 de knop "Volgende" wordt geactiveerd, komt stap 2 in beeld. Dit moet worden opgemaakt als statusbericht, zodat duidelijk is dat stap 2 in beeld is verschenen. Dit kan op verschillende manieren opgelost worden. Het kan onder andere door gebruik te maken van role="status" of aria-live="polite", maar andere oplossingen zoals het verplaatsen van de toetsenbordfocus naar de tekst "Stap 2 van 3" zijn ook mogelijk. Het gaat erom dat gebruikers van hulpsoftware feedback over de status van het formulier krijgen. Als er bij stap 1 teveel tekens gebruikt worden wordt de tekst "Maximaal 5000 karakters toegestaan" gepresenteerd die tekst geeft niet aan dat er een foutstatus op het formulier zit omdat die tekst geen foutmelding is. Het presenteren van de tekst "U heeft 1 teken teveel gebruikt" zou wel voldoen.

Na het verzenden van het contactformulier op pagina <https://www.zorgkantoor.nl/Clienten/Klantenservice/Contactgegevens/contactformulier> verschijnt de melding "Bedankt voor het indienen van uw bericht." met daaronder "Uw bericht wordt zo spoedig mogelijk in behandeling genomen. We sturen u een ontvangstbevestiging op het door u opgegeven e-mailadres." Ook deze melding is een statusbericht. Hulpsoftware moet dit kunnen bepalen.

Op pagina <https://www.zorgkantoor.nl/Clienten/Toegankelijkheid> staat onderaan de tekst "Vond u deze informatie nuttig?". Als hier een keuze wordt gemaakt en het formulier wordt verzonden, verschijnt de tekst "Bedankt voor uw antwoord!". Dit is een statusbericht. Software

kan niet bepalen dat dit een statusbericht is.

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

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

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

### Volledige steekproef

- <https://www.zorgkantoor.sw.nl/Clienten>
- <https://www.zorgkantoor.sw.nl/Clienten/Nieuws/Doorgeven-niet-geleverde-zorg>
- <https://www.zorgkantoor.sw.nl/Clienten/langdurige-zorg/Pgb/PGB-Portaal>
- <https://www.zorgkantoor.sw.nl/Clienten/Klantenservice/Klachten-en-bezwaren>
- <https://www.zorgkantoor.sw.nl/Clienten/Klantenservice/Contactgegevens>
- <https://www.zorgkantoor.sw.nl/Clienten/Klantenservice/Contactgegevens/contactformulier>
- <https://www.zorgkantoor.sw.nl/Clienten/cookiebeleid/zelf-instellen>
- <https://www.zorgkantoor.sw.nl/clienten/zoeken?q=Zorg>
- <https://www.zorgkantoor.sw.nl/Clienten/Toegankelijkheid>
- <https://www.zorgkantoor.sw.nl/Clienten/Privacy>
- <https://www.zorgkantoor.sw.nl/Zorgaanbieders/Nieuws>
- <https://www.zorgkantoor.sw.nl/Zorgaanbieders/Zorgkantoor/Het-zorgkantoor/Missie-en-visie>
- <https://www.zorgkantoor.sw.nl/Zorgaanbieders/Nieuws/Gezond-en-wel-ouder-worden>
- <https://www.zorgkantoor.sw.nl/Zorgaanbieders/Zorg-leveren/Type-zorg/Zorg-in-natura-in-een-instelling>
- <https://www.zorgkantoor.sw.nl/Zorgaanbieders/Zorg-leveren/Aanvullende-info/Afwezigheidsdagen>
- <https://www.zorgkantoor.sw.nl/Zorgaanbieders/Zorg-leveren/Aanvullende-info/Tandheelkunde>
- <https://www.zorgkantoor.sw.nl/Zorgaanbieders/Klantenservice/Contactgegevens>
- <https://www.zorgkantoor.sw.nl/Clienten/Nieuws/Programma-Regionale-Aanpak-Ouderenzorg>
- <https://www.zorgkantoor.sw.nl/Clienten/Klantenservice/Brochures-en-formulieren>
- <https://www.zorgkantoor.sw.nl/-/media/Documenten/Zorgkantoor/Clienten/nieuws/Brochure-Programma-Regionale-Aanpak-Ouderenzorg.pdf>
- <https://www.zorgkantoor.sw.nl/-/media/Documenten/Zorgkantoor/Clienten/Folders/Folder-Zorg-vanuit-de-Wlz.pdf>