



WCAG 2.2 inspectie niveau AA

dechristelijkezorgverzekeraar.nl

Opdrachtgever: Zilveren Kruis Achmea
Website: dechristelijkezorgverzekeraar.nl
Rapportversie: 1.0
Tilburg, 18 maart 2024

Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
Onderzoeksgegevens.....	4
Samenvatting.....	6
Beoordeling.....	7
Principe 1: Waarneembaar	11
Richtlijn 1.1: Tekstalternatieven	11
Richtlijn 1.2: Op tijd gebaseerde media	13
Richtlijn 1.3: Aanpasbaar	16
Richtlijn 1.4: Onderscheidbaar	19
Principe 2: Bedienbaar	24
Richtlijn 2.1: Toetsenbordtoegankelijk.....	24
Richtlijn 2.2: Genoeg tijd	26
Richtlijn 2.3: Toevallen.....	27
Richtlijn 2.4: Navigeerbaar.....	28
Richtlijn 2.5: Input Modaliteiten.....	32
Principe 3: Begrijpelijk.....	35
Richtlijn 3.1: Leesbaar	35
Richtlijn 3.2: Voorspelbaar.....	37
Richtlijn 3.3: Assistentie bij invoer.....	39
Principe 4: Robuust.....	43
Richtlijn 4.1: Compatibel.....	43
Bijlage 1: Pagina's in de steekproef van het onderzoek	45
Volledige steekproef.....	45

Inleiding

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

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

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

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

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

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

Vragen?

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

Onderzoeksgegevens

Algemene gegevens

Opdrachtgever:	Zilveren Kruis Achmea
Onderzochte websites:	dechristelijkezorgverzekeraar.nl
Type onderzoek:	WCAG 2.2 inspectie niveau AA
Versie van rapport:	1.0
Datum rapport:	18 maart 2024
Inspectie-instelling:	Cardan Technobility
Inspecteur:	Sterre Kooijman
Senior Consultant:	Bart Pluijms

Scope van het onderzoek

- Alle pagina's op dechristelijkezorgverzekeraar.nl (URI-basis)
- Niet de kantoorbestanden van vóór 23 september 2018, tenzij ze deel uitmaken van een administratief proces (wettelijke uitzondering voor de overheid)
- Niet de audio- en videobestanden die vóór 23 september 2020 op het digitale kanaal zijn geplaatst (wettelijke uitzondering voor de overheid)
- Niet de van derden afkomstige inhoud (wettelijke uitzondering voor de overheid)

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

Steekproef

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

Inspectiemethode

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

Toegepaste norm

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

Gebruikte technieken

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

Basisniveau van toegankelijkheidsondersteuning

Gangbare webbrowsers en hulptechnologieën.

User agents

Bij dit onderzoek zijn de volgende user agents gebruikt:

- Google Chrome, versie 122 (primair)
- Mozilla Firefox, versie 123
- Microsoft Edge, versie 122
- Adobe Acrobat Pro DC
- VoiceOver in combinatie met Apple Safari

Afhankelijke technologie

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

Inspectie-instelling

Deze inspectie is uitgevoerd door Cardan Technobility.

Adres: Burgemeester Brokxlaan 32, 5041 SB Tilburg

Telefoon: 088-5004070

E-mailadres: technobility@cardan.com

Website: www.technobility.nl

Samenvatting

Het onderzoek naar de toegankelijkheid van de website dechristelijkezorgverzekeraar.nl is afgerond op 18 maart 2024. De gebruikte norm is WCAG 2.2 niveau AA.

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

Beoordeling WCAG 2.1: Voldoet niet

Op dit moment wordt voldaan aan 30 van de 50 succescriteria voor WCAG 2.1, niveau A en AA.

Beoordeling WCAG 2.2: Voldoet niet

Op dit moment wordt voldaan aan 34 van de 55 succescriteria voor WCAG 2.2, niveau A en AA.

Feedback van onderzoeker

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

Uitzonderingen

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

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

Beoordeling

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

Waarneembaar

Criterium	Omschrijving	Niveau	Resultaat
1.1.1	Niet-tekstuele content	A	Voldoet niet
1.2.1	Louter-geluid en louter-videobeeld (vooraf opgenomen)	A	Voldoet
1.2.2	Ondertiteling voor doven en slechthorenden (vooraf opgenomen)	A	Voldoet
1.2.3	Audiodescriptie of media-alternatief (vooraf opgenomen)	A	Voldoet 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
1.4.2	Geluidbediening	A	Voldoet
1.4.3	Contrast	AA	Voldoet niet
1.4.4	Herschalen van tekst	AA	Voldoet niet
1.4.5	Afbeeldingen van tekst	AA	Voldoet
1.4.10	Reflow	AA	Voldoet niet
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	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
2.4.3	Focus volgorde	A	Voldoet niet
2.4.4	Linkdoel (in context)	A	Voldoet niet
2.4.5	Meerdere manieren	AA	Voldoet
2.4.6	Koppen en labels	AA	Voldoet
2.4.7	Focus zichtbaar	AA	Voldoet
2.4.11	Focus niet bedekt (minimum)	AA	Voldoet niet
2.5.1	Aanwijzergebaren	A	Voldoet
2.5.2	Aanwijzerannulering	A	Voldoet
2.5.3	Label in naam	A	Voldoet niet
2.5.4	Bewegingsactivering	A	Voldoet
2.5.7	Sleepbewegingen	AA	Voldoet
2.5.8	Grootte van het aanwijsgebied (minimum)	AA	Voldoet

Begrijpelijk

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

Robuust

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

Onderzoeksscores

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

WCAG 2.1 niveau A + AA

	Niveau A	Niveau AA	Totaal
Waarneembaar	6 / 9	4 / 11	10 / 20
Bedienbaar	10 / 14	3 / 3	13 / 17
Begrijpelijk	2 / 5	3 / 5	5 / 10
Robuust	1 / 2	1 / 1	2 / 3
Totaal	19 / 30	11 / 20	30 / 50

WCAG 2.2 niveau A + AA

	Niveau A	Niveau AA	Totaal
Waarneembaar	6 / 9	4 / 11	10 / 20
Bedienbaar	10 / 14	5 / 6	15 / 20
Begrijpelijk	4 / 7	4 / 6	8 / 13
Robuust	/ 1	1 / 1	1 / 2
Totaal	20 / 31	14 / 24	34 / 55

Principe 1: Waarneembaar

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

Richtlijn 1.1: Tekstalternatieven

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

niveau A

Succescriterium 1.1.1: Niet-tekstuele content

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

Resultaat



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

Bevindingen

Op pagina <https://www.dechristelijkezorgverzekeraar.nl/service-en-contact/de-christelijke-zorgcoach/2e-arts-online> staat een afbeelding met het logo van Hikos. Er is momenteel geen tekstueel alternatief aanwezig. Een mogelijke oplossing is een alt-attribuut toe te voegen met de tekst "Hikos (logo)". Andere oplossingen zijn ook mogelijk: als het logo niet meer klikbaar is, kan deze als decoratief worden beschouwd en is een leeg alt-attribuut wel goed.

Op pagina <https://www.dechristelijkezorgverzekeraar.nl/zorgverzekering/basisverzekeringen/eigen-risico> staat een afbeelding van het logo van DigiD. Er is momenteel geen tekstueel alternatief aanwezig. Omdat het een logo betreft en deze altijd informatief zijn, is dit wel nodig. Een mogelijke oplossing is een title-element toe te voegen binnen het svg-element met de tekst "Logo DigiD". Andere oplossingen zijn ook mogelijk. Deze situatie komt op meerdere pagina's binnen de steekproef voor, waaronder op pagina <https://www.dechristelijkezorgverzekeraar.nl/vergoedingen-en-zorg>. Hetzelfde advies geldt.

Op elke pagina binnen de steekproef staat er rechts onderin de pagina de tekst "Ga verder met premie berekenen". Hiernaast staat een knop met een 'x' icoon. Er is momenteel geen tekstueel alternatief aanwezig voor dit icoon. Een mogelijke oplossing is de visueel verborgen tekst "Venster sluiten" toe te voegen aan het button-element. Andere oplossingen zijn ook mogelijk. Deze situatie vormt ook een probleem onder succescriterium 4.1.2.

Op pagina <https://www.dechristelijkezorgverzekeraar.nl/zorgverzekering/premie-berekenen/> staat naast de tekst "06 12 97 28 91" het logo van WhatsApp als icoon. Momenteel is er geen tekstueel alternatief aanwezig waar deze informatie in terugkomt. Een logo is ten alle tijden informatief en dient een tekstueel alternatief te hebben. Deze situatie komt op meerdere plekken binnen de steekproef voor, waaronder op pagina <https://www.dechristelijkezorgverzekeraar.nl/zorgverzekering/premie-berekenen/persoonsgegevens> bij de stap "Uw gegevens".

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

Op pagina <https://www.dechristelijkezorgverzekeraar.nl/christelijke-zorg/zorgen-voor-elkaar> staat een afbeelding boven de tekst "Ouder worden". Deze beschikt momenteel over het tekstuele alternatief "Ouder echtpaar lachen naar elkaar op het strand". Dit is een toereikend tekstueel alternatief! Echter zou deze afbeelding kunnen worden beschouwd als decoratief. Het advies is daarom om de afbeelding als decoratief te markeren middels een leeg alt-attribuut. Zo kan hulpsoftware deze afbeelding negeren. Dit geldt ook voor de afbeelding boven de tekst "Sterke relaties".

Richtlijn 1.2: Op tijd gebaseerde media

Lever alternatieven voor op tijd gebaseerde media.

niveau A

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

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

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

Resultaat



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

niveau A

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

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

Resultaat



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

Bevindingen

Het volgende wordt niet afgekeurd omdat deze video content van derden betreft en dit onder een wettelijke uitzondering valt, maar kan wel worden verbeterd:

Op pagina <https://www.dechristelijkezorgverzekerar.nl/service-en-contact/de-christelijke-zorgcoach/2e-arts-online> staat een video. Er is geen toereikende ondertiteling aanwezig. Er is een mogelijkheid om automatisch gegenereerde ondertiteling aan te zetten; echter is de enige optie om deze in het Engels aan te zetten. Ook is automatisch gegenereerde ondertiteling momenteel niet goed genoeg om te voldoen aan dit succescriterium. Het advies is toereikende ondertiteling toe te voegen.

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

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

Resultaat

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

Bevindingen

Op pagina <https://www.dechristelijkezorgverzekeraar.nl/vergoedingen-en-zorg/geneesmiddelenbeleid> staat een video. Binnen deze video is op minuut 0:44 de visuele informatie "prolife.nl/geneesmiddelenbeleid" te zien. In het audiospoor wordt "Op onze website kun je zien.." gezegd. Hier wordt de URL niet in benoemd. Het is belangrijk dat deze informatie ook beschikbaar is voor gebruikers die de video niet kunnen bekijken. Ook is op minuut 1:18 het logo van Prolife Zorgverzekeringen te zien. Ook deze informatie moet beschikbaar zijn voor gebruikers die de video niet kunnen bekijken. 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 uitgeschreven transcript worden aangeboden waar deze informatie uit de video in wordt beschreven.

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

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

Resultaat

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

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

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

Resultaat

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

Bevindingen

Op pagina <https://www.dechristelijkezorgverzekeraar.nl/vergoedingen-en-zorg/geneesmiddelenbeleid> staat een video. Binnen deze video is op minuut 0:44 de visuele informatie "prolife.nl/geneesmiddelenbeleid" te zien. In het audiospoor wordt "Op onze website

kun je zien.." gezegd. Hier wordt de URL niet in benoemd. Het is belangrijk dat deze informatie ook beschikbaar is voor gebruikers die de video niet kunnen bekijken. Ook is op minuut 1:18 het logo van Prolife Zorgverzekeringen te zien. Ook deze informatie moet beschikbaar zijn voor gebruikers die de video niet kunnen bekijken. Omdat er in het audiospoor momenteel voldoende ruimte is de informatie "Prolife Zorgverzekeringen" op te nemen, wordt deze situatie ook afgekeurd bij dit succescriterium. Een mogelijke oplossing is het toevoegen van een audiodescriptie waar deze informatie in is opgenomen, of het aanpassen van het huidige audiospoor. Er lijkt te weinig ruimte in het huidige audiospoor aanwezig te zijn de informatie "prolife.nl/geneesmiddelenbeleid" op te nemen. Daarom is voor deze informatie een transcript voldoende als oplossing.

Richtlijn 1.3: Aanpasbaar

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

niveau A

Succescriterium 1.3.1: Info en relaties

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

Resultaat

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

Bevindingen

Op pagina <https://www.dechristelijkezorgverzekeraar.nl/zorgverzekering/basisverzekeringen/eigen-risico> staat een onderdeel met een "Tip". Het woord "Tip" staat in een rondje naast de kop "Controleer of u recht op zorgtoeslag heeft". Visueel vormt het woord "Tip" samen met de kop de start van dit stukje tekst. Het eind van dit blok is visueel te herkennen aan de gekleurde achtergrond. In de code is deze informatie nu niet aanwezig, waardoor gebruikers van voorleessoftware moeite kunnen hebben met het onderscheiden waar de "tip" begint en eindigt. Het advies is om deze component te plaatsen in een `<section>` en deze te voorzien van `aria-label="Tip"`. Hierdoor is duidelijk waar de tip begint en eindigt en is het woord "Tip" ook onderdeel van het blok. In de beste situatie zou dan de zichtbare "Tip" met `aria-hidden="true"` worden verborgen voor hulpsoftware. Andere oplossingen zijn ook mogelijk.

Op pagina <https://www.dechristelijkezorgverzekeraar.nl/zorgverzekering> staat de tekst "Verzeker u van goede algemene en christelijke zorg". Er is bij deze tekst onterecht gebruik gemaakt van het strong-element. Het strong-element is niet bedoeld ter opmaak van tekst, zoals hier het geval lijkt te zijn. Bovendien wordt bovenstaande tekst gebruikt als koptekst, maar is deze relatie momenteel niet programmatisch te bepalen. Een mogelijke oplossing is een h4-element te gebruiken voor deze tekst, en het strong-element te verwijderen. Andere oplossingen zijn ook mogelijk. Deze situatie komt bij alle vergelijkbare teksten voor op deze pagina, zoals "Krijg hulp en advies bij al uw zorgvragen". Deze situatie komt op meerdere pagina's binnen de steekproef voor, waaronder op pagina <https://www.dechristelijkezorgverzekeraar.nl/zorgverzekering/basisverzekeringen> en op pagina <https://www.dechristelijkezorgverzekeraar.nl/zorgverzekering/premie-berekenen/persoonsgegevens> bij stap "Uw gegevens". Hetzelfde advies geldt.

Op pagina <https://www.dechristelijkezorgverzekeraar.nl/vergoedingen-en-zorg> staat de tekst "Laat mijn verzekering zien". Deze tekst ziet er visueel uit als koptekst, maar is in de code niet als dusdanig opgemaakt. Een mogelijke oplossing is hier een h3-element of h4-element voor te gebruiken. Andere oplossingen zijn ook mogelijk.

Op pagina <https://www.dechristelijkezorgverzekeraar.nl/service-en-contact> staat de tekst "Gemiddelde wachttijd: 1 à 2 minuten. Verbeteridee of klacht? Deel het gerust.". Er is bij deze tekst onterecht gebruik gemaakt van het em-element. Het em-element is niet bedoeld ter opmaak

van tekst, zoals hier het geval lijkt te zijn. Een mogelijke oplossing is het em-element te verwijderen. Deze situatie komt diverse keren voor op deze pagina, zoals bij de tekst "Antwoord: meestal dezelfde dag. Lees bij welke vragen u ons kunt appen.". Hetzelfde advies geldt.

Het PDF-document <https://www.dechristelijkezorgverzekeraar.nl/-/media/dechristelijkezorgverzekeraar/files/zorgverzekering/polisvoorwaarden/downloads-overzicht/2024/voorwaarden-en-vergoedingen/voorwaarden-en-vergoedingen-2024/extra-aanvullend-ledenpakket.pdf?rev=330eb4740bf946e7b5c0a9cdefb6dcc0&hash=FB060D2B7B88DFB5A61FC776D5D6CC76> beschikt niet over een codelaag. Omdat codes ontbreken, kan het PDF-document niet volledig onderzocht worden (alle succescriteria met betrekking tot de PDF-codelaag, zoals semantische koppelingen en alternatieve teksten bij afbeeldingen). Let daarom op dat bij het oplossen van dit probleem nieuwe toegankelijkheidsproblemen kunnen ontstaan. Zonder codelaag kan de voorleessoftware de PDF-documenten niet (volledig) lezen waardoor de informatie in deze documenten niet toegankelijk is voor de gebruiker van hulpsoftware. Deze situatie komt ook voor bij het PDF-document https://www.dechristelijkezorgverzekeraar.nl/-/media/dechristelijkezorgverzekeraar/files/zorgverzekering/polisvoorwaarden/downloads-overzicht/2023/reglementen/reglementen-en-bijlagen-bij-de-polisvoorwaarden-2023/55494-2301_reglement-farmacie-prolife.pdf?rev=aa89136c47c546d78276a8d78374ea10&hash=2BF2E3A65808353D8E1AB2A7E5339D0F.

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

Op diverse plekken binnen de steekproef, bijvoorbeeld op pagina <https://www.dechristelijkezorgverzekeraar.nl/service-en-contact/zorgpas> onder de tekst "Uw zorgpas staat in De christelijke | App", staan lege p-elementen. Het advies is deze te verwijderen.

niveau A

Succescriterium 1.3.2: Betekenisvolle volgorde

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

Resultaat



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

niveau A

Succescriterium 1.3.3: Zintuiglijke eigenschappen

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

Resultaat



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

niveau AA**Succescriterium 1.3.4: Weergavestand**

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

Resultaat

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

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

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

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

Resultaat

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

Bevindingen

Op pagina <https://www.dechristelijkezorgverzekeraar.nl/zorgverzekering/premie-berekenen/> staat een invoerveld waar de geboortedatum van de gebruiker moet worden ingevuld. Dit invoerveld beschikt niet over een autocomplete-attribuut, waar deze wel nodig is. Dit is nodig, zodat hulpsoftware dit invoerveld automatisch kan invullen of zodat er icoontjes getoond kunnen worden om te helpen bij het invullen. Vooral voor mensen met cognitieve- of motorische beperkingen biedt dit uitkomst. Een mogelijke oplossing is hier het autocomplete-attribuut met de waarde "bday" te gebruiken. Andere oplossingen zijn ook mogelijk.

Richtlijn 1.4: Onderscheidbaar

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

niveau A

Succescriterium 1.4.1: Gebruik van kleur

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

Resultaat



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

niveau A

Succescriterium 1.4.2: Geluidbediening

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

Resultaat



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

niveau AA

Succescriterium 1.4.3: Contrast

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

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

Resultaat



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

Bevindingen

In het PDF-document <https://www.dechristelijkezorgverzekeraar.nl/-/media/>

[dechristelijkezorgverzekeraar/files/zorgverzekering/polisvoorwaarden/downloads-overzicht/2023/reglementen/reglementen-en-bijlagen-bij-de-polisvoorwaarden-2023/55494-2301_reglement-farmacie-prolife.pdf?rev=aa89136c47c546d78276a8d78374ea10&hash=2BF2E3A65808353D8E1AB2A7E5339D0F](https://www.dechristelijkezorgverzekeraar.nl/files/zorgverzekering/polisvoorwaarden/downloads-overzicht/2023/reglementen/reglementen-en-bijlagen-bij-de-polisvoorwaarden-2023/55494-2301_reglement-farmacie-prolife.pdf?rev=aa89136c47c546d78276a8d78374ea10&hash=2BF2E3A65808353D8E1AB2A7E5339D0F) staat op de laatste pagina witte tekst op een blauwe achtergrond, bijvoorbeeld de tekst "Wij zijn er van maandag tot en met vrijdag van .30 tot 17.30 uur.". Deze tekst heeft een gemeten contrastwaarde van 3,5:1 ten opzichte van de blauwe achtergrond. Dit is voldoende voor de grote tekst; echter is dit onvoldoende voor de kleine tekst. Dit moet tenminste 4,5:1 zijn. Bovenstaande geldt voor alle vergelijkbare teksten op deze pagina.

niveau AA

Succescriterium 1.4.4: Herschalen van tekst

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

Resultaat



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

Bevindingen

Als de website wordt bekeken bij een schermresolutie van 128x1024 pixels en als ingezoomd wordt, moeten teksten tot 200% vergroot kunnen worden en mag geen content of functionaliteit verloren gaan.

Op pagina <https://www.dechristelijkezorgverzekeraar.nl/service-en-contact/de-christelijke-zorgcoach/2e-arts-online> verschijnt een horizontale scrollbar wanneer bovenstaande instellingen worden aangehouden. Er moet vervolgens horizontaal gescrold worden om het broodkruimelpad volledig te kunnen lezen. De website zou tot 200% geschaald moeten worden zonder de noodzaak van het gebruik van een horizontale scrollbar. Wanneer nog verder geschaald wordt naar 400%, verdwijnen de broodkruimelpaden gedeeltelijk (zie succescriterium 1.4.10). Deze situatie komt op meerdere pagina's binnen de steekproef voor, waaronder op pagina <https://www.dechristelijkezorgverzekeraar.nl/zorgverzekering/basisverzekeringen/eigen-risico> en op pagina <https://www.dechristelijkezorgverzekeraar.nl/zorgverzekering/basisverzekeringen/veranderingen>.

Op pagina <https://www.dechristelijkezorgverzekeraar.nl/zorgverzekering/premie-berekenen/persoonsgegevens> staat een formulier met diverse stappen, "Uw geboortedatum", "Kies uw pakket", "Uw gegevens" en "Controleer". Wanneer bovenstaande instellingen worden aangehouden, is alleen de tekst van de actieve stap nog zichtbaar. Dit is verlies van informatie. Dit vormt ook een probleem onder succescriterium 1.4.10, maar is daar niet nogmaals benoemd.

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

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

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

Resultaat

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

niveau AA**Succescriterium 1.4.10: Reflow**

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

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

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

Resultaat

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

Bevindingen

Als de website wordt bekeken bij een schermresolutie van 1280x1024 pixels en als ingezoomd wordt, moeten teksten tot 400% vergroot kunnen worden en mag geen content of functionaliteit verloren gaan.

Op diverse pagina's binnen de steekproef, bijvoorbeeld op pagina

<https://www.dechristelijkezorgverzekeraar.nl/service-en-contact/de-christelijke-zorgcoach/2e-arts-online>, is een broodkruimelpad aanwezig. Wanneer bovenstaande instellingen worden aangehouden, is nog maar een gedeelte van dit broodkruimelpad zichtbaar. Dit is verlies van informatie en wordt afgekeurd.

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

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

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

Resultaat

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

Bevindingen

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

niveau AA**Succescriterium 1.4.12: Tekstafstand**

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

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

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

Resultaat

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

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

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

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

Resultaat

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

Bevindingen

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

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

<https://www.dechristelijkezorgverzekeraar.nl/>

Op pagina <https://www.dechristelijkezorgverzekeraar.nl/zorgverzekering/premie-berekenen/persoonsgegevens> bij de stap "Uw gegevens" staat naast de tekst "Nationaliteit" een cirkeltje met de letter 'i' erin. Wanneer hier met de muisaanwijzer overheen wordt gegaan, verschijnt de tekst "We gebruiken uw ... moet verzekeren (verzekeringsplicht)". Deze content die onder hover verschijnt moet volgens dit succescriterium aan drie voorwaarden voldoen. Wanneer dit element met een toetsenbord interface wordt bediend, voldoet deze content aan alle drie de voorwaarden. Dit geldt echter niet voor het gebruik van dit element met een muisaanwijzer. Hier wordt aan één van de drie voorwaarden voldaan. De content is 'persistent'. De content is echter niet 'dismissable', en ook niet 'hoverable'.

Principe 2: Bedienbaar

Componenten van de gebruikersinterface en navigatie moeten bedienbaar zijn.

Richtlijn 2.1: Toetsenbordtoegankelijk

Maak alle functionaliteit beschikbaar vanaf een toetsenbord.

niveau A

Succescriterium 2.1.1: Toetsenbord

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

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

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

Resultaat



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

niveau A

Succescriterium 2.1.2: Geen toetsenbordval

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

Resultaat



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

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

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

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

Resultaat

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

Bevindingen

Op pagina <https://www.dechristelijkezorgverzekeraar.nl/service-en-contact/de-christelijke-zorgcoach/2e-arts-online> staat een video waarbij de sneltoetsen niet zijn uitgeschakeld bij het insluiten van de code. Dit dient wel te gebeuren om problemen van sneltoetsen bij hulpsoftware te voorkomen. 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 de video op pagina <https://www.dechristelijkezorgverzekeraar.nl/vergoedingen-en-zorg/geneesmiddelenbeleid> gaat dit wel goed.

Richtlijn 2.2: Genoeg tijd

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

niveau A

Succescriterium 2.2.1: Timing aanpasbaar

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

Resultaat



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

niveau A

Succescriterium 2.2.2: Pauzeren, stoppen, verbergen

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

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

Resultaat



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

Richtlijn 2.3: Toevallen

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

niveau A

Succescriterium 2.3.1: Drie flitsen of beneden drempelwaarde

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

Resultaat



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

Richtlijn 2.4: Navigeerbaar

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

niveau A

Succescriterium 2.4.1: Blokken omzeilen

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

Resultaat



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

niveau A

Succescriterium 2.4.2: Paginatitel

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

Resultaat



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

Bevindingen

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

Het PDF-document https://www.dechristelijkezorgverzekeraar.nl/-/media/dechristelijkezorgverzekeraar/files/zorgverzekering/polisvoorwaarden/downloads-overzicht/2023/reglementen/reglementen-en-bijlagen-bij-de-polisvoorwaarden-2023/55494-2301_reglement-farmacie-prolife.pdf?rev=aa89136c47c546d78276a8d78374ea10&hash=2BF2E3A65808353D8E1AB2A7E5339D0F beschikt over een documenttitel. Complimenten daarvoor! Momenteel is de documenttitel "Reglement". Dit zegt weinig over de inhoud van dit document. Het advies is de documenttitel aan te passen naar "Reglement Farmacie" zoals de PDF-titel is op de pagina waar deze gedownload kan worden, of "Reglement Farmaceutische Zorg" zoals op de eerste pagina van het PDF-document staat.

niveau A

Succescriterium 2.4.3: Focus volgorde

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

Resultaat



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

Bevindingen

Wanneer de website herschaald wordt bekeken staat er op elke pagina binnen de steekproef een menu, te herkennen aan drie liggende streepjes. Wanneer dit menu wordt geactiveerd, verschijnt er een venster. De focus dient binnen dit venster te blijven. Dit is momenteel niet het geval. De focus gaat na een aantal keer 'tabben' verder op de onderliggende pagina en creëert zo een onlogische focus volgorde. Deze situatie vormt ook een probleem onder succescriterium 2.4.11.

<https://www.dechristelijkezorgverzekeraar.nl/>

niveau A

Succescriterium 2.4.4: Linkdoel (in context)

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

Resultaat



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

Bevindingen

Op alle pagina's binnen de steekproef staan in de footer diverse sociale media links. De linkdoelen zijn momenteel "Volg ons op: Facebook" en "Volg ons op: Twitter". Deze linkdoelen zijn niet toereikend, omdat niet voor iedereen duidelijk is wie "ons" is in bovenstaande context. Een mogelijke oplossing zou zijn de linkdoelen aan te passen naar "Facebook De Christelijke Zorgverzekeraar" en "Twitter De Christelijke Zorgverzekeraar". Andere oplossingen zijn ook mogelijk.

<https://www.dechristelijkezorgverzekeraar.nl/>

Op diverse pagina's binnen de steekproef, zoals pagina

<https://www.dechristelijkezorgverzekeraar.nl/christelijke-zorg/zorgen-voor-elkaar>, staat een link met de linktekst "Speciaal voor u". Deze linktekst beschrijft onvoldoende waar de link naartoe leidt. Een mogelijke oplossing zou kunnen zijn de linktekst aan te passen naar "Extra services". Andere oplossingen zijn ook mogelijk. Het advies is alle pagina's binnen de steekproef op bovenstaande situatie te controleren, gezien deze veel voorkomt en niet alle situaties in bovenstaande zijn benoemd.

Op pagina <https://www.dechristelijkezorgverzekeraar.nl/service-en-contact/veranderen> staan diverse links met de linktekst "Lees meer". Dit is een ontoereikend linkdoel, omdat het niet duidelijk genoeg omschrijft waar de link naartoe leidt. Een mogelijke oplossing zou kunnen zijn de linkteksten aan te vullen met een (visueel verborgen) tekst, zodat het linkdoel bijvoorbeeld "Lees meer over samenwonen, trouwen en scheiden" wordt. Andere oplossingen zijn ook mogelijk.

Op pagina <https://www.dechristelijkezorgverzekeraar.nl/> staat boven de tekst "Veranderingen 2024" een link met hierin een img-element. De link beschikt niet over een linkdoel en lijkt hier geen functie te hebben. Een mogelijke oplossing is deze link te verwijderen. Andere oplossingen zijn ook mogelijk. Ook de links boven de teksten "Een 8,2 voor onze service" en "Online christelijke

zelfhulp" beschikken niet over een toereikend linkdoel. Deze situatie komt ook voor op pagina <https://www.dechristelijkezorgverzekeraar.nl/service-en-contact> en op pagina <https://www.dechristelijkezorgverzekeraar.nl/christelijke-zorg/zorgen-voor-elkaar>. Hetzelfde advies geldt.

Op pagina <https://www.dechristelijkezorgverzekeraar.nl/zorgverzekering/basisverzekeringen/veranderingen> staan diverse links zonder linkdoel, bijvoorbeeld boven de tekst "Extra aanvullende vergoedingen". Deze links lijken geen functie te hebben. Een mogelijke oplossing is deze te verwijderen. Deze situatie komt op meerdere pagina's binnen de steekproef voor, waaronder op pagina <https://www.dechristelijkezorgverzekeraar.nl/service-en-contact/veranderen> en op pagina <https://www.dechristelijkezorgverzekeraar.nl/zorgverzekering/basisverzekeringen/eigen-risico>. Het advies is elke pagina binnen de steekproef op bovenstaande te controleren. Hetzelfde advies geldt.

niveau AA

Succescriterium 2.4.5: Meerdere manieren

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

Resultaat



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

niveau AA

Succescriterium 2.4.6: Koppen en labels

Koppen en labels beschrijven het onderwerp of doel.

Resultaat



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

Bevindingen

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

Op pagina <https://www.dechristelijkezorgverzekeraar.nl/zorgverzekering> staan knoppen in de vorm van cirkeltjes met de letter 'i' hierin, bijvoorbeeld naast de tekst "Principe Polis Budget". De toegankelijkheidsnamen van deze knoppen zijn "extra informatie bellen". Het woord "bellen" lijkt niet relevant te zijn aan deze knoppen. Het advies is het woord "bellen" te verwijderen. Deze situatie komt op meerdere pagina's binnen de steekproef voor, waaronder op pagina <https://www.dechristelijkezorgverzekeraar.nl/service-en-contact/de-christelijke-zorgcoach/2e-arts-online>.

niveau AA**Succescriterium 2.4.7: Focus zichtbaar**

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

Resultaat

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

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

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

Resultaat

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

Bevindingen

Op elke pagina binnen de steekproef staat bovenaan de pagina een menu. Binnen dit menu zijn uitklapbare elementen aanwezig, zoals bij het menu-item "Zorgverzekeringen". Wanneer dit element wordt genavigeerd met een toetsenbord interface, verdwijnt de focus indicator na diverse keren 'Tabben' achter dit uitgeklapte element. Het element waar de focus op dat moment op staat, is niet zichtbaar. Ook is het niet mogelijk het uitgeklapte element te sluiten door middel van de 'Escape' toets. Een mogelijke oplossing is het mogelijk te maken dit uitgeklapte element te sluiten met de 'Escape' toets. Andere oplossingen zijn ook mogelijk.

<https://www.dechristelijkezorgverzekeraar.nl/>

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

<https://www.dechristelijkezorgverzekeraar.nl/>

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

Op meerdere pagina's binnen de steekproef, bijvoorbeeld pagina

<https://www.dechristelijkezorgverzekeraar.nl/service-en-contact/veranderen>, zijn links aanwezig zonder linktekst (bijvoorbeeld boven de tekst "Verhuizen"). Deze links kunnen wel toetsenbord focus ontvangen. Zo is de focus indicator bij deze elementen wel zichtbaar, maar het element zelf niet. Zie succescriterium 2.4.4 voor advies.

WCAG 2.2

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

Richtlijn 2.5: Input Modaliteiten

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

niveau A

Succescriterium 2.5.1: Aanwijzergebaren

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

Resultaat

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

niveau A

Succescriterium 2.5.2: Aanwijzerannulering

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

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

Resultaat

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

niveau A

Succescriterium 2.5.3: Label in naam

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

Resultaat

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

Bevindingen

Op pagina <https://www.dechristelijkezorgverzekeraar.nl/service-en-contact> staat een link met een

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

niveau A

Succescriterium 2.5.4: Bewegingsactivering

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

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

Resultaat

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

niveau AA

Succescriterium 2.5.7: Sleepbewegingen

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

Resultaat

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

WCAG 2.2

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

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

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

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

Resultaat

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

WCAG 2.2

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

Principe 3: Begrijpelijk

Informatie en de bediening van de gebruikersinterface moeten begrijpelijk zijn.

Richtlijn 3.1: Leesbaar

Maak tekstcontent leesbaar en begrijpelijk.

niveau A

Succescriterium 3.1.1: Taal van de pagina

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

Resultaat

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

Bevindingen

Het PDF-document <https://www.dechristelijkezorgverzekeraar.nl/-/media/dechristelijkezorgverzekeraar/files/zorgverzekering/polisvoorwaarden/downloads-overzicht/2024/voorwaarden-en-vergoedingen/voorwaarden-en-vergoedingen-2024/extra-aanvullend-ledenpakket.pdf?rev=330eb4740bf946e7b5c0a9cdefb6dcc0&hash=FB060D2B7B88DFB5A61FC776D5D6CC76> heeft geen taal ingesteld. Dit is wel nodig. Dit betekent dat hulpsoftware niet automatisch kan bepalen in welke taal het document is geschreven, wat diverse problemen kan opleveren in de interpretatie en het correct overdragen van de informatie. Hulpsoftware moet weten in welke taal deze informatie moet worden doorgegeven aan een gebruiker. Dit kan worden aangepast in de documenteigenschappen. Het PDF-document https://www.dechristelijkezorgverzekeraar.nl/-/media/dechristelijkezorgverzekeraar/files/zorgverzekering/polisvoorwaarden/downloads-overzicht/2023/reglementen/reglementen-en-bijlagen-bij-de-polisvoorwaarden-2023/55494-2301_reglement-farmacie-prolife.pdf?rev=aa89136c47c546d78276a8d78374ea10&hash=2BF2E3A65808353D8E1AB2A7E5339D0F heeft ook geen taal ingesteld. Hetzelfde advies geldt.

niveau AA

Succescriterium 3.1.2: Taal van onderdelen

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

Resultaat

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

Bevindingen

Op pagina <https://www.dechristelijkezorgverzekeraar.nl/service-en-contact/de-christelijke-zorgcoach/2e-arts-online> staat een video. De bedieningselementen van deze videospeler hebben

allemaal Engelse toegankelijkheidsnamen, zoals "Settings" en "Subtitles". Omdat er geen taalaanduiding aanwezig is, worden deze teksten onjuist gepresenteerd door hulpsoftware.

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

Op pagina <https://www.dechristelijkezorgverzekeraar.nl/search> staat onderaan de pagina een paginatie. De tekstuele alternatieven van deze elementen zijn "Page 1", "Page 2", "Page 3" etc. "Page" is Engelse tekst, zonder dat hier een taalaanduiding is toegevoegd. Hierdoor spreekt hulpsoftware dit op een onjuiste manier uit. Het advies is dit woord in het Nederlands aan te bieden.

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

Op pagina <https://www.dechristelijkezorgverzekeraar.nl/zorgverzekering/premie-berekenen/> staat een afbeelding van een calculator-icoon met de alternatieve tekst "Calculator". Dit is Engelse tekst, zonder dat hier een taalwisseling aan is toegevoegd. Hierdoor spreekt hulpsoftware deze tekst op een onjuiste manier uit. Ook kan deze afbeelding worden beschouwd als decoratief. Het advies is daarom om deze afbeelding als decoratief te markeren middels een leeg alt-attribuut (`alt=""`). Zo kan hulpsoftware deze afbeelding negeren. Deze situatie komt diverse keren voor binnen deze pagina. Hetzelfde advies geldt.

Richtlijn 3.2: Voorspelbaar

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

niveau A

Succescriterium 3.2.1: Bij focus

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

Resultaat



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

niveau A

Succescriterium 3.2.2: Bij input

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

Resultaat



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

niveau AA

Succescriterium 3.2.3: Consistente navigatie

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

Resultaat



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

niveau AA

Succescriterium 3.2.4: Consistente identificatie

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

Resultaat



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

niveau A**Succescriterium 3.2.6: Consistente hulp**

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

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

Resultaat

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

WCAG 2.2

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

Richtlijn 3.3: Assistentie bij invoer

Help gebruikers om fouten te vermijden en ze te verbeteren.

niveau A

Succescriterium 3.3.1: Fout identificatie

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

Resultaat



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

Bevindingen

Op pagina <https://www.dechristelijkezorgverzekeraar.nl/zorgverzekering/premie-berekenen/persoonsgegevens> bij stap "Uw gegevens" staan diverse invoervelden. Wanneer geen van de invoervelden worden ingevoerd en de knop met de tekst "Verder naar controle" wordt geactiveerd, verschijnt de foutmelding "Dit veld is verplicht" bij de radiobuttons onder de tekst "Wat is de reden van uw aanvraag?". Dit is geen foutmelding, maar een instructie. Een goede foutmelding bevat vaak een ontkenning, zoals "Je hebt het veld niet ingevuld.". Een mogelijke oplossing is dan ook de huidige melding aan te passen naar bovenstaande tekst. Andere oplossingen zijn ook mogelijk. Hetzelfde geldt voor de melding "Akkoord is vereist" op dezelfde pagina.

niveau A

Succescriterium 3.3.2: Labels of instructies

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

Resultaat



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

Bevindingen

Op pagina <https://www.dechristelijkezorgverzekeraar.nl/zorgverzekering/premie-berekenen/persoonsgegevens> bij stap "Uw gegevens" staan diverse invoervelden. De placeholder tekst van het invoerveld "Burgerservicenummer" is "123456789". Deze tekst verdwijnt zodra de gebruiker iets in dit invoerveld typt. Omdat dit invoerveld om een specifieke invoerwijze vraagt, is het van belang dat deze tekst ten alle tijden beschikbaar blijft. Een mogelijke oplossing is de instructie buiten het invoerveld te plaatsen. Deze situatie komt ook voor bij het invoerveld "Mobiel telefoonnummer (optioneel)" en "Wat is uw geboortedatum? (verzekeringnemer)" bij de stap "Uw geboortedatum". Hetzelfde advies geldt.

niveau AA**Succescriterium 3.3.3: Foutsuggestie**

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

Resultaat

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

Bevindingen

Op pagina <https://www.dechristelijkezorgverzekeraar.nl/zorgverzekering/premie-berekenen/pakket-kiezen> staat een formulier. Bij de stap "Uw gegevens" staat een invoerveld waar het telefoonnummer van de gebruiker moet worden ingevuld. Wanneer hier een ongeldige waarde wordt ingevoerd, verschijnt de foutmelding "Het ingevulde telefoonnummer is ongeldig.". Er wordt echter niet gecommuniceerd wat een geldig telefoonnummer inhoudt. Een foutsuggestie zou kunnen zijn, "Gebruik het formaat 06 123456789". Dit mag ook vooraf als instructie worden gegeven, dan is een foutsuggestie niet nodig. Het is echter wel belangrijk dat deze boven het invoerveld worden geplaatst, en niet als placeholder in het invoerveld. Bij het invoerveld "Postcode" gaat dit wel goed. Deze situatie komt ook voor bij het invoerveld "Het ingevulde burgerservicenummer is ongeldig.". Hetzelfde advies geldt.

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

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

Resultaat

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

niveau A**Succescriterium 3.3.7: Overbodige invoer**

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

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

Behalve wanneer:

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

Resultaat

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

WCAG 2.2

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

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

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

Alternatief

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

Mechanisme

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

Objectherkenning

De cognitieve functietest is gericht op het herkennen van objecten.

Persoonlijke content

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

Resultaat

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

WCAG 2.2

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

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

Principe 4: Robuust

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

Richtlijn 4.1: Compatibel

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

niveau A

Succescriterium 4.1.1: Parsen

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

Resultaat



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

WCAG 2.2

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

niveau A

Succescriterium 4.1.2: Naam, rol, waarde

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

Resultaat



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

Bevindingen

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

<https://www.dechristelijkezorgverzekeraar.nl/>

Op elke pagina binnen de steekproef staat er rechts onderin de pagina de tekst "Ga verder met premie berekenen". Hiernaast staat een knop met een 'x' icoon. Deze knop beschikt niet over een

toegankelijkheidsnaam. Het is belangrijk dat deze wel wordt toegevoegd.

<https://www.dechristelijkgezorgverzekeraar.nl/>

Op pagina <https://www.dechristelijkgezorgverzekeraar.nl/zorgverzekering/premie-berekenen/persoonsgegevens> staat een knop met de tekst "Waar vind ik mijn burgerservicenummer?".

Wanneer deze knop wordt geactiveerd, opent er een dialoogvenster. Dit dialoogvenster beschikt niet over een toegankelijkheidsnaam. Het is belangrijk dat deze wel wordt toegevoegd.

Op pagina <https://www.dechristelijkgezorgverzekeraar.nl/zorgverzekering/basisverzekeringen/veranderingen> staan diverse links zonder toegankelijkheidsnaam, bijvoorbeeld boven de tekst "Extra aanvullende vergoedingen". Deze links lijken geen functie te hebben. Een mogelijke oplossing is deze te verwijderen. Deze situatie komt op meerdere pagina's binnen de steekproef voor, waaronder op pagina <https://www.dechristelijkgezorgverzekeraar.nl/service-en-contact/veranderen> en op pagina <https://www.dechristelijkgezorgverzekeraar.nl/zorgverzekering/basisverzekeringen/eigen-risico>. Het advies is elke pagina binnen de steekproef op bovenstaande te controleren. Hetzelfde advies geldt.

niveau AA

Succescriterium 4.1.3: Statusberichten

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

Resultaat



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

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.dechristelijkezorgverzekeraar.nl/>
- <https://www.dechristelijkezorgverzekeraar.nl/search#q=pdf>
- <https://www.dechristelijkezorgverzekeraar.nl/service-en-contact/de-christelijke-zorgcoach/2e-arts-online>
- <https://www.dechristelijkezorgverzekeraar.nl/zorgverzekering>
- <https://www.dechristelijkezorgverzekeraar.nl/zorgverzekering/basisverzekeringen/eigen-risico>
- <https://www.dechristelijkezorgverzekeraar.nl/vergoedingen-en-zorg>
- <https://www.dechristelijkezorgverzekeraar.nl/zorgverzekering/premie-berekenen/pakket-kiezen>
- <https://www.dechristelijkezorgverzekeraar.nl/service-en-contact>
- <https://www.dechristelijkezorgverzekeraar.nl/service-en-contact/zorgpas>
- <https://www.dechristelijkezorgverzekeraar.nl/christelijke-zorg/zorgen-voor-elkaar>
- <https://www.dechristelijkezorgverzekeraar.nl/zorgverzekering/basisverzekeringen>
- <https://www.dechristelijkezorgverzekeraar.nl/service-en-contact/veranderen>
- <https://www.dechristelijkezorgverzekeraar.nl/zorgverzekering/basisverzekeringen/veranderingen>
- <https://www.dechristelijkezorgverzekeraar.nl/-/media/dechristelijkezorgverzekeraar/files/zorgverzekering/polisvoorwaarden/downloads-overzicht/2024/voorwaarden-en-vergoedingen/voorwaarden-en-vergoedingen-2024/extra-aanvullend-ledenpakket.pdf?rev=330eb4740bf946e7b5c0a9cdefb6dcc0&hash=FB060D2B7B88DFB5A61FC776D5D6CC76>
- <https://www.dechristelijkezorgverzekeraar.nl/vergoedingen-en-zorg/geneesmiddelenbeleid>
- https://www.dechristelijkezorgverzekeraar.nl/-/media/dechristelijkezorgverzekeraar/files/zorgverzekering/polisvoorwaarden/downloads-overzicht/2023/reglementen/reglementen-en-bijlagen-bij-de-polisvoorwaarden-2023/55494-2301_reglement-farmacie-prolife.pdf?rev=aa89136c47c546d78276a8d78374ea10&hash=2BF2E3A65808353D8E1AB2A7E5339D0F