



# WCAG 2.2 inspectie niveau AA

[zorgkantoorfriesland.nl](https://zorgkantoorfriesland.nl)

**Opdrachtgever:** Zilveren Kruis Achmea

**Website:** [zorgkantoorfriesland.nl](https://zorgkantoorfriesland.nl)

**Rapportversie:** 1.0

Tilburg, 02 februari 2024

# Inhoudsopgave

|  |           |
|--|-----------|
| Inleiding.....   | 3         |
| Onderzoeksgegevens.....  | 4         |
| Samenvatting.....  | 6         |
| Beoordeling.....   | 7         |
| <b>Principe 1: Waarneembaar.....</b>                               | <b>11</b> |
| Richtlijn 1.1: Tekstalternatieven.....                             | 11        |
| Richtlijn 1.2: Op tijd gebaseerde media.....                       | 13        |
| Richtlijn 1.3: Aanpasbaar.....                                     | 15        |
| Richtlijn 1.4: Onderscheidbaar.....                                | 18        |
| <b>Principe 2: Bedienbaar.....</b>                                 | <b>23</b> |
| Richtlijn 2.1: Toetsenbordtoegankelijk.....                        | 23        |
| Richtlijn 2.2: Genoeg tijd.....                                    | 25        |
| Richtlijn 2.3: Toevallen.....                                      | 26        |
| Richtlijn 2.4: Navigeerbaar.....                                   | 27        |
| Richtlijn 2.5: Input Modaliteiten.....                             | 31        |
| <b>Principe 3: Begrijpelijk.....</b>                               | <b>35</b> |
| Richtlijn 3.1: Leesbaar.....                                       | 35        |
| Richtlijn 3.2: Voorspelbaar.....                                   | 36        |
| Richtlijn 3.3: Assistentie bij invoer.....                         | 38        |
| <b>Principe 4: Robuust.....</b>                                    | <b>41</b> |
| Richtlijn 4.1: Compatibel.....                                     | 41        |
| <b>Bijlage 1: Pagina's in de steekproef van het onderzoek.....</b> | <b>43</b> |
| Volledige steekproef.....  | 43        |

# Inleiding

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

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

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

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

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

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

## Vragen?

Heeft u naar aanleiding van dit rapport inhoudelijke vragen, neem dan contact met ons op via [technobility@cardan.com](mailto:technobility@cardan.com).

# Onderzoeksgegevens

## Algemene gegevens

|                       |                              |
|-----------------------|------------------------------|
| Opdrachtgever:        | Zilveren Kruis Achmea        |
| Onderzochte websites: | zorgkantoorfriesland.nl      |
| Type onderzoek:       | WCAG 2.2 inspectie niveau AA |
| Versie van rapport:   | 1.0                          |
| Datum rapport:        | 02 februari 2024             |
| Inspectie-instelling: | Cardan Technobility          |
| Inspecteur:           | Nicole de Zeeuw              |
| Senior Consultant:    | Gerard Copinga               |

## Scope van het onderzoek

- Alle pagina's op zorgkantoorfriesland.nl (URI-basis)

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](http://www.w3.org/WAI/WCAG22/Techniques)

## Basisniveau van toegankelijkheidsondersteuning

Gangbare webbrowsers en hulptechnologieën.

## User agents

Bij dit onderzoek zijn de volgende user agents gebruikt:

- Google Chrome, versie 120 (primair)
- Mozilla Firefox, versie 121
- Microsoft Edge, versie 120
- Adobe Acrobat DC
- PDF Accessibility Checker (PAC)
- NVDA in combinatie met Mozilla Firefox

## Afhankelijke technologie

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

## Inspectie-instelling

Deze inspectie is uitgevoerd door Cardan Technobility.

Adres: Burgemeester Brokxlaan 32, 5041 SB Tilburg

Telefoon: 088-5004070

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

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

# Samenvatting

Het onderzoek naar de toegankelijkheid van de website [zorgkantoorfriesland.nl](https://zorgkantoorfriesland.nl) is afgerond op 02 februari 2024. De gebruikte norm is WCAG 2.2 niveau AA.

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

## Beoordeling WCAG 2.1: Voldoet niet

Op dit moment wordt voldaan aan 33 van de 50 succescriteria voor WCAG 2.1, niveau A en AA.

## Beoordeling WCAG 2.2: Voldoet niet

Op dit moment wordt voldaan aan 36 van de 55 succescriteria voor WCAG 2.2, niveau A en AA.

## Feedback van onderzoeker

Uit het toegankelijkheidsonderzoek is gebleken dat de website voor een groot deel al goed toegankelijk is. De meeste mensen met een functiebeperking kunnen het overgrote deel van de content dus al goed lezen en gebruiken. Complimenten hiervoor!

Zo is de leesvolgorde van alle content logisch. Dit is belangrijk voor mensen die blind zijn en alle content laten voorlezen. De volgorde waarin de content wordt voorgelezen komt dan dus overeen met de logische visuele volgorde. Hierdoor zijn ook alle relaties die visueel getoond worden bij het voorlezen nog aanwezig. En zo is er geen informatie door middel van kleur gebruikt. Dit is belangrijk voor mensen die slechtziend zijn, of kleurenblind. Die zullen bepaalde kleuren niet goed kunnen zien en dan de informatie kunnen missen. Dat is nu dus niet het geval. Er zijn echter ook nog toegankelijkheidsproblemen gevonden. Er zijn nog een aantal afbeeldingen gevonden die geen goede tekstuele omschrijving hebben gekregen. Dit is wel belangrijk voor mensen die blind zijn en de afbeelding zelf niet kunnen zien. Aan de hand van de omschrijving weten ze toch welke informatie in de afbeelding te zien is. Dit kan op een aantal plaatsen dus nog beter. Informatie die wordt overgebracht door presentatie kan niet overal door de software bepaald worden. Dit is een probleem voor blinden, voorleessoftware kan deze informatie dan namelijk niet overbrengen. 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.

# Beoordeling

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

## Waarneembaar

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

## Bedienbaar

| criterium | Omschrijving                            | Niveau | Resultaat    |
|-----------|---|--------|--------------|
| 2.1.1     | Toetsenbord                             | A      | Voldoet niet |
| 2.1.2     | Geen toetsenbordval                     | A      | Voldoet      |
| 2.1.4     | Enkel teken sneltoetsen                 | A      | Voldoet      |
| 2.2.1     | Timing aanpasbaar                       | A      | Voldoet      |
| 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 niet |
| 2.4.11    | Focus niet bedekt (minimum)             | AA     | Voldoet niet |
| 2.5.1     | Aanwijzergebaren                        | A      | Voldoet      |
| 2.5.2     | Aanwijzerannulering                     | A      | Voldoet      |
| 2.5.3     | Label in naam                           | A      | Voldoet      |
| 2.5.4     | Bewegingsactivering                     | A      | Voldoet      |
| 2.5.7     | Sleepbewegingen                         | AA     | Voldoet      |
| 2.5.8     | Grootte van het aanwijsgebied (minimum) | AA     | Voldoet niet |



## Begrijpelijk

| criterium | Omschrijving                                    | Niveau | Resultaat    |
|-----------|---|--------|--------------|
| 3.1.1     | Taal van de pagina                              | A      | Voldoet niet |
| 3.1.2     | Taal van onderdelen                             | AA     | Voldoet      |
| 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      |
| 3.3.4     | Foutpreventie (wettelijk, financieel, gegevens) | AA     | Voldoet      |
| 3.3.7     | Overbodige invoer                               | A      | Voldoet      |
| 3.3.8     | Toegankelijke authenticatie (minimum)           | AA     | Voldoet      |

## Robuust

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

## Onderzoeksscores

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

### WCAG 2.1 niveau A en AA

|               | Niveau A       | Niveau AA      | Totaal         |
|---------------|----------------|----------------|----------------|
| Waarneembaar  | 7 / 9          | 5 / 11         | 12 / 20        |
| Bedienbaar    | 11 / 14        | 2 / 3          | 13 / 17        |
| Begrijpelijk  | 2 / 5          | 5 / 5          | 7 / 10         |
| Robuust       | 1 / 2          | 0 / 1          | 1 / 3          |
| <b>Totaal</b> | <b>21 / 30</b> | <b>12 / 20</b> | <b>33 / 50</b> |

### WCAG 2.2 niveau A en AA

|               | Niveau A       | Niveau AA      | Totaal         |
|---------------|----------------|----------------|----------------|
| Waarneembaar  | 7 / 9          | 5 / 11         | 12 / 20        |
| Bedienbaar    | 11 / 14        | 3 / 6          | 14 / 20        |
| Begrijpelijk  | 4 / 7          | 6 / 6          | 10 / 13        |
| Robuust       | / 1            | 0 / 1          | 0 / 2          |
| <b>Totaal</b> | <b>22 / 31</b> | <b>14 / 24</b> | <b>36 / 55</b> |

# Principe 1: Waarneembaar

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

## Richtlijn 1.1: Tekstalternatieven

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

### niveau A

#### Succescriterium 1.1.1: Niet-tekstuele content

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

#### Resultaat



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

#### Bevindingen

De bedoeling van dit succescriterium is om informatie die wordt overgebracht door niet-tekstuele content, toegankelijk te maken door middel van een tekstalternatief. Hulpsoftware maakt deze alternatieve teksten bijvoorbeeld hoorbaar via voorleessoftware of tastbaar via braille. Als niet-tekstuele content geen essentiële informatie bevat maar puur als decoratie wordt gebruikt, moet het genegeerd kunnen worden. Dit om te voorkomen dat een gebruiker van hulpsoftware irrelevante informatie krijgt opgelezen wat kan afleiden van de kern. Let wel op dat als de afbeelding zelf als link functioneert, het een linkdoel en naam nodig heeft om te voldoen aan andere succescriteria, zoals 2.4.4 en 4.1.2.

Op de onderzochte pagina's staat boven aan het logo van Zorgkantoor Friesland. Dit logo heeft niet helemaal een goed tekstalternatief. Een logo is informatief en heeft een goed beschrijvend tekstalternatief nodig waar minimaal de tekst van het logo in voorkomt. Het is hier nu niet duidelijk dat het om een logo gaat. Een goed tekstalternatief is bijvoorbeeld "Logo Zorgkantoor Friesland".

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

Op de onderzochte pagina's staat aan de rechterkant een afbeelding met de tekst "Geef uw mening". Deze afbeelding staat in een iframe. Deze afbeelding heeft geen tekstalternatief en geen alt-attribuut. Een img-element heeft altijd een alt-attribuut nodig. Gevuld (alt="tekstalternatief") als het een informatieve afbeelding is of leeg (alt="") als het een decoratieve afbeelding is. Als een img-element geen alt-attribuut heeft wordt de bestandsnaam van de afbeelding voorgelezen.

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

Op pagina <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/contactformulier> staat bij Geboortedatum een knop om een kalender te openen. Deze knop heeft geen tekstalternatief en heeft dit wel nodig.

In het PDF-document [https://www.zorgkantoorfriesland.nl/-/media/files/zorgkantoor-friesland/brochures-en-formulieren-consumenten/pgb/brochures/algemeen/zelf\\_uw\\_zorg\\_inkopen\\_in\\_6\\_stappen.pdf?rev=6123c0e4fa3e49d5922ea41440397018](https://www.zorgkantoorfriesland.nl/-/media/files/zorgkantoor-friesland/brochures-en-formulieren-consumenten/pgb/brochures/algemeen/zelf_uw_zorg_inkopen_in_6_stappen.pdf?rev=6123c0e4fa3e49d5922ea41440397018) staat op de eerste pagina rechtsboven een logo. Dit logo is niet goed getagd. Een logo is informatief en heeft een goed beschrijvend tekstalternatief nodig waar minimaal de tekst van het logo in voorkomt.

Op pagina zeven van het document staat een afbeelding met 10 stappen. Deze afbeelding heeft een tekstalternatief maar deze is niet goed genoeg. Deze stappen moeten ook doorgegeven kunnen worden aan voorleessoftware zodat de stappen ook duidelijk zijn voor mensen die voorleessoftware gebruiken.

## Richtlijn 1.2: Op tijd gebaseerde media

Lever alternatieven voor op tijd gebaseerde media.

### niveau A

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

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

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

#### Resultaat

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

### niveau A

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

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

#### Resultaat

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

### niveau A

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

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

#### Resultaat

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

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

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

**Resultaat**

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

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

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

**Resultaat**

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

## Richtlijn 1.3: Aanpasbaar

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

### niveau A

#### Succescriterium 1.3.1: Info en relaties

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

#### Resultaat

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

#### Bevindingen

De bedoeling van dit succescriterium is om informatie over en relaties tussen content duidelijk te maken voor alle gebruikers. Dit betekent onder andere dat visuele informatie ook op dezelfde of een gelijkwaardige manier in de code moet zijn weergegeven.

Op pagina <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/contactformulier> staat een contactformulier. In dit formulier aan de linkerkant staan een aantal stappen met een label "Stappen" die visueel verborgen is. Dit label heeft geen relatie met de bijbehorende stappen. Dit kan opgelost worden door bijvoorbeeld een fieldset te gebruiken met het label "Stappen" als legend en de drie stappen binnen de fieldset te plaatsen. Of om van het label een kop te maken. Dit geldt ook voor het label "Uw reactie" boven de input velden bij stap 1 of het label "Uw gegevens" bij stap 2 en "Overzicht" bij stap 3.

Op pagina <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten/pgb/aanvragen/pgb-check> hebben de vragen geen relatie met de antwoorden. Dit kan bijvoorbeeld ook opgelost worden door een fieldset om de antwoorden te zetten met de vraag als legend.

Het volgende is niet fout, maar kan wel verbeterd worden:

Op pagina <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten/pgb/zorgovereenkomst-afsluiten-met-wooninitiatief> worden veel alinea's met br-elementen aangegeven. Aangeraden wordt om hier gewoon p-elementen te gebruiken. Dit komt op meerdere pagina's voor.

In het PDF-document [https://www.zorgkantoorfriesland.nl/-/media/files/zorgkantoor-friesland/brochures-en-formulieren-consumenten/pgb/brochures/algemeen/zelf\\_uw\\_zorg\\_inkopen\\_in\\_6\\_stappen.pdf?rev=6123c0e4fa3e49d5922ea41440397018](https://www.zorgkantoorfriesland.nl/-/media/files/zorgkantoor-friesland/brochures-en-formulieren-consumenten/pgb/brochures/algemeen/zelf_uw_zorg_inkopen_in_6_stappen.pdf?rev=6123c0e4fa3e49d5922ea41440397018) op pagina vier staat een zichtbare lijst. Deze lijst is nu opgemaakt als h2 koppen. Dit kunnen geen koppen zijn. Als een h2-kop direct wordt gevolgd door een andere h2-kop heeft de eerste h2-kop geen content en dan kan het geen kop zijn. Een kop geeft informatie over de content die erbij hoort. Hier hoort dus geen content bij en kan geen kop zijn. Dit moet wel opgemaakt worden als lijst. Als iets er uit ziet als een lijst (bijvoorbeeld door nummering ervoor of door het gebruik van bullets), dan is het belangrijk dat hulpsoftware het ook kan herkennen als een lijst. Dat kan door hier de juiste code voor te gebruiken. Voordeel hiervan is dat de hulpsoftware voor mensen die blind zijn kan aangeven hoe groot de lijst is en dat iemand ook in één keer de hele lijst kan

overslaan mocht het niet interessant zijn om deze te lezen.

Onder deze lijst staat een visueel opgemaakte kop (1. Verblijf in een Wlz-instelling...) die in de code is opgemaakt als een lijst-item. Dit moet opgemaakt worden als kop. Ook voor de consistentie omdat punt 2 en verder wel als koppen zijn opgemaakt. Dit geldt ook voor de visueel opgemaakte koppen 4 en 5.

In de tabel op pagina 17 is de cel in rij 1 kolom 2 opgemaakt als een kolomkop. Dit is geen kop en moet op een andere manier opgemaakt worden.

In de tabel op pagina 19 zijn de relaties niet helemaal duidelijk in de code. In deze tabel staan tussen koppen. Deze moeten ook opgemaakt worden als koppen en de cellen van deze rij kunnen samengevoegd worden zodat het duidelijk is dat het voor beide kolommen geldt.

In het PDF-document <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/-/media/files/zorgkantoor-friesland/brochures-en-formulieren-consumenten/pgb/brochures/algemeen/rechten-en-plichten-pgb-2023.pdf?rev=9f8ba02bde184cd88d359bebefc1855a&hash=34CF8D8C43DCA14F155E61990605C2C9> staan meerdere teksten die visueel zijn opgemaakt als kop, maar in de code zijn opgemaakt als normale tekst. Het gevolg is dat de relatie tussen deze teksten en de onderstaande, bijbehorende content niet door hulpsoftware bepaald kan worden. Het gaat om de vetgedrukte teksten als "Ondersteuning" en "Zorg inkopen". Deze moeten als koppen worden opgemaakt in de code. Dit komt meer voor.

#### 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**

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.zorgkantoorfriesland.nl/contactformulier> staat een invoerformulier met invoervelden waar informatie over de gebruiker ingevuld moet worden. Het doel van deze velden kan niet overal programmatisch bepaald worden. Dit is nodig, zodat hulpsoftware het formulier deels automatisch kan invullen of zodat er icoontjes getoond kunnen worden om te helpen bij het invullen. Dit kan opgelost worden door het autocomplete-attribuut te gebruiken in de invoervelden met de juiste waarden. Voor het veld voor achternaam bijvoorbeeld autocomplete="family-name". Informatie over de velden waar het autocomplete-attribuut voor gebruikt kan worden en de bijbehorende waarden staat op pagina <https://www.w3.org/TR/WCAG21/#input-purposes>.

## 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

Slechtziende of kleurenblinde gebruikers kunnen moeite hebben om teksten te lezen als het

contrast met de achtergrond te laag is. Normale tekst moet een minimaal contrast hebben van 4,5:1 en teksten groter dan 24px/18pt (of 19px/14pt voor dikgedrukte tekst) moeten een minimaal contrast hebben van 3,0:1. De website voldoet in een aantal situaties niet aan dit succescriterium. In al deze situaties moet meer contrast gecreëerd worden tussen de tekst en achtergrond. Hier volgen enkele voorbeelden.

Op pagina <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten/pgb/aanvragen/pgb-check> als de pgb-check wordt ingevuld kan er een grijs blok met informatie komen te staan. In dit blok hebben de groene teksten (h3-elementen en links) een te laag contrast van 3,7:1 met de grijze achtergrond.

In het PDF-document <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/-/media/files/zorgkantoor-friesland/brochures-en-formulieren-consumenten/pgb/brochures/algemeen/rechten-en-plichten-pgb-2023.pdf?rev=9f8ba02bde184cd88d359bebefc1855a&hash=34CF8D8C43DCA14F155E61990605C2C9> hebben de groene teksten een te laag contrast van 2,3:1 met de witte achtergrond. Dit geldt ook voor de witte tekst met groene achtergrond.

#### 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 breedte van 1280 pixels en als ingezoomd wordt, moeten teksten tot 200% vergroot kunnen worden en mag geen content of functionaliteit verloren gaan.

Op pagina <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/contactformulier> na het inzoomen naar 200% bij een resolutie van 1280x1024 zijn er wat problemen in het formulier bij stap 2. Bijvoorbeeld de labels "Relatienummer" en "Niet verplicht" vallen over elkaar heen waardoor het niet meer goed leesbaar is.

In het veld geboortedatum valt een gedeelte van de geboortedatum weg, waardoor het jaar niet meer te lezen is. En de labels "Huisnummer" en "Toevoeging" vallen over elkaar heen.

**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 resolutie van 320 bij 256 pixels of een resolutie van 1280 bij 1024 pixels en 400% zoom, mag geen content verloren gaan en mag niet horizontaal gescrold worden om content te kunnen lezen. Dit is van belang voor slechtzienden die het beeld ingezoomd bekijken. Het kost hen namelijk extra inspanning als ze bij elke regel heen en weer moeten scrollen.

Op pagina <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/contactformulier> staat een formulier. Achter de labels "Relatienummer" en "E-mailadres" staat een i-icoon met informatie als deze focus krijgt met de muis. Deze informatie valt, na het inzoomen naar 400% bij een resolutie van 1280x1024 en bij een klein scherm van 320 pixels breed, gedeeltelijk achter de "Geef uw mening" knop en gedeeltelijk buiten beeld. Hierdoor is deze informatie niet te lezen.

Dit is niet fout maar kan verbeterd worden: De "Geef uw mening" knop is vrij groot hier en hierdoor valt er vaker informatie achter. Dit is meestal nog wel net onder deze knop te lezen, maar maakt het wel lastig.

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

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

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

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

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

**Resultaat**

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

**Bevindingen**

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

Op pagina <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/contactformulier> als de stijlkenmerken worden toegepast, vallen de teksten van de labels "Relatienummer", "niet verplicht" en het i-icoon over elkaar heen. Hierdoor is de tekst niet meer goed te lezen.

**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. Slechtziende mensen 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.

Op pagina <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/contactformulier> staan twee i-iconen. Als er over deze iconen wordt gegaan met de muisaanwijzer, komt er extra informatie te staan. Deze content die onder hover verschijnt moet volgens dit succescriterium aan drie voorwaarden voldoen. Het voldoet nu alleen aan de voorwaarde 'Aanhouden', want de content verdwijnt als de muisaanwijzer ergens anders naartoe gaat. De content voldoet niet aan de voorwaarde 'Sluiten', want er is geen manier om deze extra content te verbergen zonder de muisaanwijzer of toetsenbordfocus te verplaatsen. Dit zou bijvoorbeeld kunnen met de Escape-toets. De content voldoet ook niet aan de voorwaarde 'Aanwijsbaar', want de gebruiker kan niet met de aanwijzer over de deze content bewegen zonder dat dit verdwijnt.

## Principe 2: Bedienbaar

Componenten van de gebruikersinterface en navigatie moeten bedienbaar zijn.

### Richtlijn 2.1: Toetsenbordtoegankelijk

Maak alle functionaliteit beschikbaar vanaf een toetsenbord.

#### niveau A

#### Succescriterium 2.1.1: Toetsenbord

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

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

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

#### Resultaat

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

#### Bevindingen

De bedoeling van dit succescriterium is dat gebruikers van toetsenbord- of vergelijkbare interfaces dezelfde functionaliteiten hebben als gebruikers van de muisaanwijzer.

Op pagina <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/contactformulier> staat een formulier. Bij stap 2 staan twee i-iconen die als er met de muis overheen gegaan wordt extra informatie geven. Deze informatie is niet met het toetsenbord te krijgen.

#### niveau A

#### Succescriterium 2.1.2: Geen toetsenbordval

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

#### Resultaat

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

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

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

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

**Resultaat**

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



## Richtlijn 2.2: Genoeg tijd

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

### niveau A

#### Succescriterium 2.2.1: Timing aanpasbaar

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

### Resultaat



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

## Richtlijn 2.3: Toevallen

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

### 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.

### 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

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 volgorde (stap voor stap) 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. Gebruikers die navigeren door middel van hun toetsenbord, gaan uit van een logische volgorde waarin zij door de site navigeren. Als content niet in de juiste volgorde staat, kunnen zij gedesoriënteerd raken of moeite hebben om het element alsnog te benaderen. Het is daarom essentieel dat de volgorde juist is.

Op de onderzochte pagina's bij een kleine schermweergave, bijvoorbeeld een breedte van 1280

pixels en 200% zoom, verschijnt het mobiele menu (te herkennen aan de drie liggende streepjes). Als er met het toetsenbord wordt genavigeerd en het menu wordt geopend dan gaat de toetsenbordfocus na het laatste menu item verder over de onderliggende pagina zonder dat het menu sluit. Hierdoor is de focus niet meer zichtbaar. Dit is niet de bedoeling. De focus mag pas verder over de onderliggende pagina als het menu wordt gesloten (handmatig of automatisch). <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten>

#### 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

Voor gebruikers met een beperking is het nodig dat het doel van elke link duidelijk is. Zij kunnen bijvoorbeeld door middel van het volgen van links door een webpagina navigeren of via hulpsoftware een lijst met alle links op een pagina opvragen. Het is van belang dat gebruikers van hulpsoftware die van link naar link tabben, duidelijk beschreven krijgen wat het doel is van een link. Visueel en motorisch beperkte gebruikers kunnen hulpsoftware een overzicht laten geven van de beschikbare links op een pagina. De getoonde links moeten dan wel begrijpelijk zijn. Een bijkomend voordeel is dat op deze manier wordt voorkomen dat links verwarring geven over de inhoud voor gebruikers met een cognitieve beperking. In een aantal situaties is het linkdoel niet duidelijk en kan dit voor problemen zorgen. Met het toepassen van dit succescriterium zorg je ervoor dat het doel van elke link duidelijk is. Dit is van belang voor blinden en slechtzienden die voorleessoftware gebruiken en van link naar link tabben.

Op pagina <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten> staan onder de kop "Meer informatie" drie links niet zichtbare links zonder linktekst. Deze links staan voor de drie blokken. Deze links kunnen beter verwijderd worden aangezien de links dezelfde zijn als de links in de drie blokken. Dit komt op meerdere pagina's voor. Bijvoorbeeld pagina <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten/pgb/aanvragen> boven de kop "Formulieren en brochures" of pagina <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten/pgb> boven de kop "PGB en corona".

#### 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.

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

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

**Resultaat**

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

**Bevindingen**

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.

Op de onderzochte pagina's bij een kleine schermweergave, bijvoorbeeld een breedte van 1280 pixels en 200% zoom, verschijnt het mobiele menu (te herkennen aan de drie liggende streepjes). Als er met het toetsenbord wordt genavigeerd en het menu wordt geopend dan gaat de toetsenbordfocus na het laatste menu item verder over de onderliggende pagina zonder dat het menu sluit. Hierdoor is de focus niet meer zichtbaar. Dit is niet de bedoeling. De focus mag pas verder over de onderliggende pagina als het menu wordt gesloten (handmatig of automatisch). <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten>

**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 de onderzochte pagina's bij een kleine schermweergave, bijvoorbeeld een breedte van 1280

pixels en 200% zoom, verschijnt het mobiele menu (te herkennen aan de drie liggende streepjes). Als er met het toetsenbord wordt genavigeerd en het menu wordt geopend dan gaat de toetsenbordfocus na het laatste menu item verder over de onderliggende pagina zonder dat het menu sluit. Hierdoor zijn alle interactieve componenten die dan de focus krijgen helemaal bedekt (lees: onzichtbaar). Dat is dus een probleem voor dit succescriterium. Zorg er dus voor dat het menu direct sluit als de focus uit het menu gaat, of zorg ervoor dat de focus binnen het menu blijft tot er een keuze gemaakt wordt, of tot het menu gesloten wordt.

Als de website voor het eerst bezocht wordt verschijnt een cookiemelding. De toetsenbordfocus gaat hier als eerste direct heen en de focus blijft ook binnen deze melding. Dat is heel goed. Als iemand hier echter de instellingen wil aanpassen en bij de popup dan kiest voor "sluiten" in plaats van opslaan, dan gaat de toetsenbordfocus naar het begin van de pagina en niet terug naar de cookiemelding. Om dan opnieuw in de cookiemelding te komen moet iemand eerst de hele pagina door en komt de focus op meerdere interactieve componenten die achter de cookiemelding zitten. De pagina scrolt dan niet ver genoeg door om de interactieve componenten te kunnen zien waar de focus op staat. En dat is een probleem voor dit succescriterium. De interactieve component die focus krijgt mag niet helemaal onzichtbaar of bedekt zijn.

Op de website wordt gebruik gemaakt van een zogenaamde 'Sticky header'. Als iemand naar beneden scrolt blijft een menubalk helemaal bovenaan de pagina staan. Dit levert een probleem op bij verschillende webpagina's met betrekking tot dit succescriterium. Bijvoorbeeld op pagina <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten>. Als iemand hier met het toetsenbord navigeert en iemand is halverwege de pagina en gaat dan met SHIFT-TAB terug navigeren, dan komt de toetsenbordfocus op een gegeven moment op de link "Meer over uw pgb in 2024 >". Deze link is dan niet zichtbaar, omdat deze achter de menubalk verborgen is. Deze moet direct zichtbaar zijn op het moment dat de focus er op komt. Als iemand nog verder terug navigeert zijn ook de links die boven de menubalk staan, zoals de links "Over Zorgkantoor Friesland", de linkjes "A" en het logo niet zichtbaar als de focus daar op komt. Dat laatste probleem doet zich ook voor als iemand onderaan de pagina komt en verder tabt. Dan komt de focus aan het begin van de pagina, maar dan zijn die links ook verborgen. Dit heeft allemaal met de 'sticky header' te maken. Deze levert hier dus meerdere problemen op.

Dit probleem komt op meer pagina's voor. Zie bijvoorbeeld ook pagina <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten/zo-werkt-wlz>.

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

**niveau A****Succescriterium 2.5.4: Bewegingsactivering**

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

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

**Resultaat**

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

**niveau AA****Succescriterium 2.5.7: Sleepbewegingen**

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

**Resultaat**

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

**WCAG 2.2**

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



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

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

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

**Resultaat**

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

**Bevindingen**

De bedoeling van dit succescriterium is dat een bedieningselement (zoals bijvoorbeeld een knop of een link) makkelijk te bedienen is, zonder per ongeluk een ander element te activeren. Het doelgebied is het klikbare (of tikbare) gebied van een bedieningselement. Als het doelgebied te klein is, kunnen mensen die moeite hebben met fijne motoriek het lastig vinden om het juiste element aan te klikken, zonder per ongeluk iets anders aan te klikken. Zorgen voor voldoende grootte, of voldoende tussenruimte tussen de doelgebieden, zal de kans op het per ongeluk bedienen van het verkeerde bedieningselement verminderen.

Op de onderzochte pagina's staan boven aan twee links om de tekst te verkleinen of vergroten. Deze links hebben een te klein aanwijsgebied (ze zijn beide kleiner dan 24x24 pixels) om aan dit succescriterium te voldoen. Omdat ze ook te dicht bij elkaar staan bestaat het risico dat iemand per ongeluk de verkeerde van de twee 'aanraakt'. Zorg er dus voor dat beide links groter worden, of zorg er voor dat de onderlinge afstand groter wordt (zodat ze verder uit elkaar staan).

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

Op elke pagina staat ook een zoekveld met binnen het zoekveld een zoekknop. Deze zoekknop is absoluut gepositioneerd, zodat deze als het ware bovenop het zoekveld staat. Deze zoekknop zelf is te klein (18x40 pixels). De hoogte is goed, maar de breedte is minder dan 24 pixels. Zorg er dus voor dat de breedte ook minimaal 24 pixels is, of zet deze knop niet 'op' het zoekveld, maar er naast met een margin van minimaal 6px tot het zoekveld (18 + 6 is namelijk ook de minimale 24 px).

**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 is belangrijk dat de taal van een pagina juist gedefinieerd wordt. Hulpsoftware moet weten in welke taal deze de informatie moet doorgeven aan een gebruiker. Als een Nederlandse spraakmodule een Engelse pagina voorleest zal deze een Nederlandse uitspraak aanhouden, wat voor verwarring en onbegrip gaat zorgen. Het is daarom dat iedere pagina in de HTML het lang-attribuut opgenomen moet hebben. Hier moet de taal worden aangegeven.

Ook bij PDF-documenten moet een taalaanduiding aanwezig zijn. Bij PDF-documenten kan de taal ingesteld worden in de documenteigenschappen. Het PDF-document [https://www.zorgkantoorfriesland.nl/-/media/files/zorgkantoor-friesland/brochures-en-formulieren-consumenten/pgb/brochures/algemeen/zelf\\_uw\\_zorg\\_inkopen\\_in\\_6\\_stappen.pdf?rev=6123c0e4fa3e49d5922ea41440397018](https://www.zorgkantoorfriesland.nl/-/media/files/zorgkantoor-friesland/brochures-en-formulieren-consumenten/pgb/brochures/algemeen/zelf_uw_zorg_inkopen_in_6_stappen.pdf?rev=6123c0e4fa3e49d5922ea41440397018) heeft geen goede taal staan in deze eigenschappen. Hier staat het document op Engels terwijl het document Nederlands is. De meeste teksten in het document hebben weer een taalwisseling naar het Nederlands maar dat is geen goede oplossing. Hier kan snel iets vergeten worden zoals bijvoorbeeld de afbeelding op pagina 7 van het document.

### niveau AA

#### Succescriterium 3.1.2: Taal van onderdelen

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

#### Resultaat

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

## 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

De bedoeling van dit succescriterium is om gebruikers te laten weten dat er een fout is opgetreden, en om welke fout het precies gaat. De foutmelding moet zo specifiek mogelijk zijn.

Op pagina <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/contactformulier> als er bij stap 2 een verkeerd huisnummer, bijvoorbeeld een letter, of een verkeerd mailadres wordt ingevoerd komt de foutmelding "U heeft nog geen huisnummer ingevuld" of "U heeft nog geen e-mailadres ingevuld". Dit geeft de fout niet goed aan. Er is namelijk wel iets ingevuld maar dit is niet goed. Een goede foutmelding voor het e-mailadres is dan bijvoorbeeld 'E-mail voldoet niet aan formaat: 'naam@domein.nl'' of een meer algemene foutmelding 'Het veld Huisnummer is niet (goed) ingevuld'.

### 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.zorgkantoorfriesland.nl/contactformulier> moet een datum worden ingevuld. Het format voor deze datum staat in de placeholder tekst in het invoerveld. Deze instructie moet buiten het veld komen te staan, zodat de instructie niet verdwijnt als een gebruiker gaat typen. Dit geldt ook voor de placeholder teksten bij de invoervelden van "Relatienummer" en "Postcode".

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

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

**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

De bedoeling van dit succescriterium is dat software de juiste naam, rol en waarde of status van interactieve componenten kan bepalen.

Op pagina <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/contactformulier> bij stap 2 "Uw gegevens" staat na het invoerveld voor Geboortedatum een knop om een kalender te openen. Deze knop heeft geen goede toegankelijkheidsnaam die door software te bepalen is. De toegankelijkheidsnaam is nu "...".

**niveau AA****Succescriterium 4.1.3: Statusberichten**

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

**Resultaat**

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

**Bevindingen**

De bedoeling van dit succescriterium is dat veranderingen op een webpagina ook beschikbaar zijn voor gebruikers van hulpsoftware. Als bijvoorbeeld een melding verschijnt, kan deze dan bijvoorbeeld worden voorgelezen met behulp van een screenreader.

Op pagina <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/contactformulier> staat een formulier. Als dit formulier fouten bevat, verschijnen meldingen in beeld en blijft de focus op de Volgende knop staan. Het moet programmatisch bepaald kunnen worden dat deze meldingen statusberichten zijn en dat is nu niet het geval. Dit kan bijvoorbeeld door `aria-live="assertive"` of `role="alert"` toe te voegen aan het html-element dat de foutmelding bevat. Let op: het element met dit attribuut moet al aanwezig zijn op het moment dat de website wordt geladen. Hulpsoftware kan dan aan een gebruiker met een visuele beperking meedelen dat deze extra content is verschenen. Zie voor meer informatie over deze techniek pagina <https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Techniques/aria/ARIA19>. Een andere oplossing is om de focus verplaatsen naar het eerste invoerveld met een foutmelding en de foutmelding programmatisch te koppelen aan dat invoerveld, zodat de tekstuele foutmelding wordt meegedeeld als de toetsenbordfocus op het invoerveld met een fout landt.

## 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.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten>
- <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten/contact>
- <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/contactformulier>
- <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten/search#q=zorg>
- <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten/zo-werkt-wlz>
- <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten/pgb/aanvragen>
- <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten/pgb>
- <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten/pgb/aanvragen/pgb-check>
- <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten/langdurige-zorg-kiezen/keuzehulp>
- <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten/pgb/zorgovereenkomst-afsluiten-met-wooninitiatief>
- <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten/pgb/zorgverlener-met-nieuw-kvk-nummer>
- <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten/zin>
- <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten/pgb/aanvragen/formulieren-en-brochures>
- [https://www.zorgkantoorfriesland.nl/-/media/files/zorgkantoor-friesland/brochures-en-formulieren-consumenten/pgb/brochures/algemeen/zelf\\_uw\\_zorg\\_inkopen\\_in\\_6\\_stappen.pdf?rev=6123c0e4fa3e49d5922ea41440397018](https://www.zorgkantoorfriesland.nl/-/media/files/zorgkantoor-friesland/brochures-en-formulieren-consumenten/pgb/brochures/algemeen/zelf_uw_zorg_inkopen_in_6_stappen.pdf?rev=6123c0e4fa3e49d5922ea41440397018)
- <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten/pgb/aanvragen/bewuste-keuzegesprek>
- <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/-/media/files/zorgkantoor-friesland/brochures-en-formulieren-consumenten/pgb/brochures/algemeen/rechten-en-plichten-pgb-2023.pdf?rev=9f8ba02bde184cd88d359bebefc1855a&hash=34CF8D8C43DCA14F155E61990605C2C9>