

CARDAN Technobility

WCAG 2.1 inspectie niveau AA

www.zorgkantoorfriesland.nl

Opdrachtgever: Zilveren Kruis

Website: www.zorgkantoorfriesland.nl

Rapportversie: 1.0

Tilburg, 10 september 2020

INHOUDSOPGAVE

Inleiding.....	3
Onderzoeksgegevens.....	4
Algemene gegevens.....	4
Scope van het onderzoek.....	4
Steekproef.....	4
Inspectiemethode.....	4
Toegepaste norm.....	4
Gebruikte technieken.....	4
User agents.....	5
Samenvatting.....	6
Uitzonderingen.....	7
PDF.....	7
Video.....	7
Beoordeling	8
Waarneembaar.....	8
Bedienbaar.....	9
Begrijpelijk.....	10
Robuust.....	10
Onderzoeksscores.....	10
Onderzoeksresultaten.....	11
Principe 1: Waarneembaar.....	11
Richtlijn 1.1: Tekstalternatieven.....	11
Richtlijn 1.2: Op tijd gebaseerde media.....	13
Richtlijn 1.3: Aanpasbaar.....	16
Richtlijn 1.4: Onderscheidbaar.....	20
Principe 2: Bedienbaar	27
Richtlijn 2.1: Toetsenbordtoegankelijk.....	27
Richtlijn 2.2: Genoeg tijd.....	29
Richtlijn 2.3: Toevallen.....	30
Richtlijn 2.4: Navigeerbaar.....	31
Richtlijn 2.5: Input Modaliteiten.....	36
Principe 3: Begrijpelijk.....	39
Richtlijn 3.1: Leesbaar.....	39
Richtlijn 3.2: Voorspelbaar.....	40
Richtlijn 3.3: Assistentie bij invoer.....	42
Principe 4: Robuust.....	45
Richtlijn 4.1: Compatibel.....	45
Bijlage 1: Pagina's in de steekproef van het onderzoek.....	49
Steekproef.....	49

INLEIDING

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

WCAG staat voor Web Content Accessibility Guidelines. Dit zijn de internationale richtlijnen voor toegankelijkheid van webcontent. De WCAG 2.1 zijn opgedeeld in vier principes, namelijk: Waarneembaar, Bedienbaar, Begrijpelijk en Robuust. Elk principe bestaat uit een aantal richtlijnen. Elke richtlijn is vervolgens opgedeeld in één of meerdere meetbare succescriteria. Omdat WCAG 2.1 techniek-onafhankelijk is opgesteld, kan hiermee de toegankelijkheid van alle content op het web worden gemeten.

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

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

Heeft u naar aanleiding van dit rapport inhoudelijke vragen, dan kunt u contact met ons opnemen om deze te bespreken. Onze voorkeur gaat uit naar contact via e-mail: technobility@cardan.com. Vermeldt u hierbij alstublieft de naam van uw organisatie (Zilveren Kruis) en de datum van het rapport (10 september 2020).

ONDERZOEKSGEGEVENS

Algemene gegevens

Opdrachtgever	: Zilveren Kruis
Onderzochte website	: www.zorgkantoorfriesland.nl
Type onderzoek	: WCAG 2.1 inspectie niveau AA
Versie van rapport	: 1.0
Datum rapport	: 10 september 2020
Inspectie instelling	: Cardan Technobility
Inspecteur	: Marijn Brillman
Senior Consultant	: Gerard Copinga

Scope van het onderzoek

- Alle pagina's op www.zorgkantoorfriesland.nl (URI-basis)
- De pagina op service.defriesland.nl/formulieren/Paginas/zorgkantoor/contactformulier.aspx (andere URI, maar nagenoeg dezelfde stijlkenmerken en proces)
- Niet de pagina's op zorgvergelijken.defriesland.nl/awbz/ (andere URI, andere stijlkenmerken)

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

Steekproef

Aantal pagina's: 17 (zie bijlage 1 voor de URI's in de volledige steekproef)

Inspectiemethode

Dit onderzoek (inspectie) is uitgevoerd conform de evaluatiemethode WCAG-EM. Deze methode is aanbevolen volgens digitoegankelijk. Een overzicht van de gebruikte methode is te vinden op de pagina: <https://www.w3.org/WAI/test-evaluate/conformance/wcag-em/>.

Toegepaste norm

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

Gebruikte technieken

Bij het uitvoeren van dit onderzoek is er vanuit gegaan dat alle technieken van het W3C ondersteund worden en dus gebruikt mogen worden. Zie:

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

User agents

Bij dit onderzoek zijn de volgende user agents gebruikt:

- Google Chrome, versie 85 (primair)
- Mozilla Firefox, versie 80
- Internet Explorer 11
- Microsoft Edge 85
- Adobe Acrobat Pro DC

SAMENVATTING

Het onderzoek naar de toegankelijkheid van de website www.zorgkantoorfriesland.nl is afgerond op 10 september 2020. Dit onderzoek is uitgevoerd volgens de richtlijnen van het Waarmerk drempelvrij.nl. De gebruikte norm is WCAG 2.1 niveau AA.

Uit het onderzoek is gebleken dat de website helaas nog niet volledig voldoet aan alle succescriteria. Op dit moment voldoet de website aan 27 van de 50 succescriteria.

Op een aantal punten zijn de onderzochte webpagina's al goed toegankelijk. Er is geen bewegende content aanwezig die afleidend zou kunnen zijn voor gebruikers. Dit kan van belang zijn voor mensen met een cognitieve beperking. Alle content is met het toetsenbord te bedienen. Dit is van belang voor mensen die geen muis kunnen gebruiken, bijvoorbeeld blinden of mensen met een motorische beperking. Er kunnen bepaalde stijkenmerken (zoals een grotere regelafstand) toegepast worden en dan is er geen verlies van content. Dit is van belang voor mensen die de tekst willen aanpassen om deze beter te kunnen lezen. Wat dit betreft wordt dus al goed met toegankelijkheid rekening gehouden. Er zijn echter toegankelijkheidsproblemen gevonden. Zo zijn er problemen met alternatieve teksten. Deze zijn van belang voor blinden, hulpsoftware kan dan voorlezen wat er op een afbeelding te zien is. Het contrast is niet overal voldoende, dit kan een probleem zijn voor slechtzienden. Er zijn een aantal problemen in het contactformulier. De labels zijn bijvoorbeeld niet aan de invoervelden gekoppeld. Software kan de relatie dan niet leggen en bijvoorbeeld niet voorlezen wat voor veld het is. Verder zijn er onder andere problemen met foutmeldingen herschalen in dit formulier. Zie de rapportage voor een volledig overzicht van de gevonden problemen.

Aangezien deze site nieuw is (zie nieuwsbericht op de site van 01-04-2019), vallen de onderzochte PDF-bestanden niet onder de uitzondering voor PDF.

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

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

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

Uitzonderingen

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

PDF

Alle kantoorbestanden die na 23 september 2018 op een digitaal kanaal worden geplaatst, moeten toegankelijk zijn op het moment dat de betreffende website of mobiele app aan de wetgeving moet voldoen. Dat is voor bestaande websites 23 september 2020. Websites die ná 23 september 2018 zijn gebouwd, moeten al sinds 23 september 2019 voldoen.

Let op: documenten voor actieve administratieve processen moeten altijd toegankelijk zijn. Denk dan bijvoorbeeld aan een document met een formulier om een paspoort of vergunning aan te vragen.

Zie voor meer informatie <https://www.digitoegankelijk.nl/wetgeving/specifieke-situaties/kantoorbestandsformaten>.

Video

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

Zie voor meer informatie <https://www.digitoegankelijk.nl/wetgeving/specifieke-situaties/geluid-bewegend-beeld-en-filmpjes>.

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

Zie voor de volledige uitleg <https://www.digitoegankelijk.nl/wetgeving/specifieke-situaties>.

BEOORDELING

Hieronder staat een overzicht van alle WCAG 2.1 succescriteria van niveau A en AA verdeeld over de 4 principes: Waarneembaar, Bedienbaar, Begrijpelijk en Robuust. Per succescriterium is een korte omschrijving gegeven, het niveau en of de pagina's uit de steekproef voldoen aan het succescriterium of niet. Als ze niet voldoen aan een succescriterium is in het volgende hoofdstuk een overzicht te vinden van de bevindingen die tot deze conclusie hebben geleid.

Waarneembaar

Criterion	Criterionomschrijving	Niveau	Resultaat
1.1.1	Niet tekstuele content	A	Voldoet niet
1.2.1	Louter-geluid en louter-videobeeld (vooraf opgenomen)	A	Voldoet
1.2.2	Ondertiteling voor doven en slechthorenden (vooraf opgenomen)	A	Voldoet
1.2.3	Audiodescriptie of media-alternatief (vooraf opgenomen)	A	Voldoet
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	Geluidsbediening	A	Voldoet
1.4.3	Contrast (minimum)	AA	Voldoet niet
1.4.4	Herschalen van tekst	AA	Voldoet niet
1.4.5	Afbeeldingen van tekst	AA	Voldoet niet
1.4.10	Reflow	AA	Voldoet

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

Bedienbaar

criterium	criteriumomschrijving	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 niet
2.4.2	Paginatitel	A	Voldoet niet
2.4.3	Focus volgorde	A	Voldoet niet
2.4.4	Linkdoel (in context)	A	Voldoet niet
2.4.5	Meerdere manieren	AA	Voldoet niet
2.4.6	Koppen en labels	AA	Voldoet
2.4.7	Focus zichtbaar	AA	Voldoet niet
2.5.1	Aanwijzergebaren	A	Voldoet
2.5.2	Aanwijzerannulering	A	Voldoet
2.5.3	Label in naam	A	Voldoet niet
2.5.4	Bewegingsactivering	A	Voldoet

Begrijpelijk

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

Robuust

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

Onderzoeksscores

Principe	Niveau A		Niveau AA		Totaal	
	Behaalde score	Maximale score	Behaalde score	Maximale score	Behaalde score	Maximale score
Waarneembaar	7	9	6	11	13	20
Bedienbaar	8	14	1	3	9	17
Begrijpelijk	1	5	4	5	5	10
Robuust	0	2	0	1	0	3
Totaal	16	30	11	20	27	50

ONDERZOEKSRESULTATEN

Principe 1: Waarneembaar

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

Richtlijn 1.1: Tekstalternatieven

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

Succescriterium 1.1.1: Niet-tekstuele content (niveau A)

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

Resultaat

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

Opmerkingen

Op de onderzochte pagina's staat het logo van Zorgkantoor Friesland. Deze afbeelding heeft een goede alternatieve tekst in het alt-attribuut staan ('Zorgkantoor Friesland'). Deze tekst wordt echter overschreven door de tekst waar het aria-labelledby attribuut naar verwijst ('Ga naar de homepage'). Hierdoor is de alternatieve tekst 'Zorgkantoor Friesland' niet meer beschikbaar voor hulpsoftware. Dit zou opgelost kunnen worden door in plaats van 'aria-labelledby', 'aria-describedby' te gebruiken. Dan is de tekst aanvullend in plaats van vervangend. Zie bijvoorbeeld pagina <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten> en <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten/pages/contact>.

Op pagina

<https://service.defriesland.nl/formulieren/Paginas/zorgkantoor/contactformulier.aspx> heeft het logo van Zorgkantoor Friesland de alternatieve tekst 'De Friesland Zorgverzekeraar logo'. Dit klopt niet bij het logo.

In het menu staat een symbool van een huis. Dit is een link naar de homepage. Dit symbool heeft geen alternatieve tekst die het doel van de link beschrijft.

Op meerdere pagina's staat de knop 'Geef uw mening'. Deze knop heeft als aria-label 'Usabilla Feedback Button'. Dit is geen goed tekstalternatief. Het bevat namelijk niet de tekst van de afbeelding. (Zie ook succescriterium 2.5.3)

Als er op deze knop wordt geklikt, opent er een lightbox. In deze lightbox staat het logo van Zorgkantoor Friesland. Deze afbeelding heeft geen alternatieve tekst. Zie bijvoorbeeld pagina <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten>.

Op de homepage staan meerdere decoratieve afbeeldingen. Decoratieve afbeeldingen hoeven geen alternatieve tekst te hebben. Ze moeten echter wel een leeg alt-attribuut in het img-element hebben (alt=""). Hulpsoftware kan de afbeeldingen dan negeren. Dit komt voor bij de afbeeldingen naast 'Snel naar', 'Wat is langdurige zorg?' en 'Wat doen wij?'. Zie pagina <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten>. Zie ook pagina <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/zorgaanbieders/>. (Veel decoratieve afbeeldingen hebben een leeg alt-attribuut, vaak is het dus goed toegepast.)

Op pagina <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten/utills/nieuws/start-campagne-clientondersteuning> staat een afbeelding met tekst erin. De oranje tekst ("Co, uw persoonlijke gids in de zorg.") is een logo. Deze tekst moet in het tekstalternatief staan, deze tekst staat hier nu niet geheel in (de alternatieve tekst is nu: 'Co, uw persoonlijke gids'). Van de quote moet 'normale' tekst worden gemaakt, in plaats van tekst in een afbeelding, zie succescriterium 1.4.5.

Richtlijn 1.2: Op tijd gebaseerde media

Lever alternatieven voor op tijd gebaseerde media.

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

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

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

Resultaat

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

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

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

Resultaat

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

Uitzondering (Video)

Er zijn toegankelijkheidsproblemen gevonden in één of meer video's maar hiervoor is een tijdelijke uitzondering van kracht. Zie de samenvatting voor een toelichting.

Op pagina <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten/pages/over-zorgkantoor-friesland> staat een video. In deze video is automatisch gegenereerde ondertiteling van YouTube aanwezig. Deze ondertiteling voldoet niet omdat er vaak fouten in voorkomen. Zo wordt in deze video bijvoorbeeld 'wie' ondertiteld met 'die' en 'wilt' met 'deelt'. Ook bevat deze ondertiteling geen leestekens, wat het lezen moeilijker maakt. Ondertiteling is nodig voor doven en slechthorenden.

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

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

Resultaat

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

Uitzondering (Video)

Er zijn toegankelijkheidsproblemen gevonden in één of meer video's maar hiervoor is een tijdelijke uitzondering van kracht. Zie de samenvatting voor een toelichting.

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

Dit geldt ook voor de video op pagina <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten/pages/over-zorgkantoor-friesland>. In deze video komen aan het einde meerdere logo's in beeld. Ook staat er een telefoonnummer en een URL.

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

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

Resultaat

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

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

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

Resultaat

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

Uitzondering (Video)

Er zijn toegankelijkheidsproblemen gevonden in één of meer video's maar hiervoor is een tijdelijke uitzondering van kracht. Zie de samenvatting voor een toelichting.

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

Dit geldt ook voor de video op pagina <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten/pages/over-zorgkantoor-friesland>. In deze video komen aan het einde meerdere logo's in beeld. Ook staat er een telefoonnummer en een URL.

Richtlijn 1.3: Aanpasbaar

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

Succescriterium 1.3.1: Info en relaties (Niveau A)

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

Resultaat

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

Opmerkingen

Op pagina

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

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

Als de pagina voor het eerst bezocht wordt, is er een cookiemelding in beeld. In deze cookiemelding staan twee koppen ('Zorgkantoorfriesland.nl gebruikt cookies' en 'Gaat u akkoord? Dan plaatsen wij cookies'). Deze zijn niet opgemaakt als koppen, maar met een b-element. Deze moeten worden opgemaakt als koppen.

Als er in de cookiemelding wordt gekozen voor 'Instellingen', opent er een lightbox. Hierin staan drie radiobuttons, deze moeten aan het overkoepelende label worden gekoppeld. In de lightbox staan drie koppen. Deze zijn opgemaakt met h1-elementen. Het is best practice om niet meerdere h1-elementen te gebruiken op een pagina. Zie bijvoorbeeld pagina <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten>.

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

Op pagina <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten/pages/veelgestelde-vragen> staat de kop 'Heeft een vraag over het coronavirus?'. Deze is niet opgemaakt als kop maar met een strong-element. Deze kop hoort bij de tekst eronder. Deze moet worden opgemaakt als kop, hulpsoftware kan dan de structuur van de pagina bepalen.

Op pagina <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten/utills/nieuws/coronavirus> komen meerdere h1-koppen voor (en veel lege h2-koppen). Het is beter om maar één h1-kop per pagina te gebruiken.

Het volgende PDF-bestand is niet getagd. Dit betekent dat er geen structuur is meegegeven aan het bestand. Het kan bijvoorbeeld niet door software worden bepaald wat koppen en dergelijke zijn. Een aantal andere succescriteria kunnen hierdoor niet onderzocht worden voor dit PDF-bestand.

Zie: <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/-/media/files/zorgkantoor-friesland/brochures-en-formulieren-consumenten/algemeen/langdurige-zorg-nodig.pdf> (PDF)

Het volgende PDF-bestand is wel getagd, maar er zijn een aantal problemen. In dit bestand staat bovenaan een kop. Deze is niet opgemaakt als kop, maar als tabelcel. De hele pagina is in één tabel getagd, terwijl de pagina visueel bestaat uit koppen, tekst, meerdere tabellen en onderaan nog tekst. De zes tabellen hebben koppen ('ZZP', 'Zorgprofiel', 'Bedrag'). Deze zijn niet opgemaakt als tabelkoppen, maar als tabeldata. Software kan hierdoor de relatie van de data niet overbrengen. Elke tabel heeft een kop, bijvoorbeeld 'Verpleging en verzorging'. Deze zijn opgemaakt als tabelcel. Dit kan opgelost worden door de tekst boven en onder de tabellen op te maken met koppen en paragrafen. De zes tabellen kunnen als zes aparte tabellen getagd worden. De kolom- en rijkoppen kunnen dan getagd worden als tabelkoppen. Het onderwerp van elke tabel zou dan als kop boven de tabel gezet kunnen worden. Dan zijn de relaties te bepalen en kan hulpsoftware deze bijvoorbeeld overbrengen aan blinden.

Zie: <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/-/media/files/zorgkantoor-friesland/brochures-en-formulieren-consumenten/pgb/tarientabel-wlz-zorgprofielen-2020.pdf> (PDF)

Succescriterium 1.3.2: Betekenisvolle volgorde (Niveau A)

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

Resultaat



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

Succescriterium 1.3.3: Zintuiglijke eigenschappen (Niveau A)

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

Resultaat

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

Succescriterium 1.3.4: Weergavestand (Niveau AA)

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

Resultaat

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

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

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

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

Resultaat

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

Opmerkingen

Op pagina

<https://service.defriesland.nl/formulieren/Paginas/zorgkantoor/contactformulier.aspx> staat een formulier. In dit formulier staan invoervelden waar informatie over de gebruiker ingevuld moet worden. Het doel van deze velden kan niet programmatisch bepaald worden. Dit is nodig, zodat hulpsoftware het formulier deels automatisch kan invullen of zodat er icoontjes getoond kunnen worden om te helpen bij het invullen. Dit kan opgelost worden door het autocomplete-attribuut te gebruiken in de invoervelden met de juiste waarden. Voor het veld voor de achternaam is dit bijvoorbeeld `autocomplete="family-name"` en voor het e-mailadres bijvoorbeeld `autocomplete="email"`. Voor sommige velden is geen autocomplete-waarde beschikbaar (bijvoorbeeld voor 'Voorletters'). 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.

Succescriterium 1.4.1: Gebruik van kleur (Niveau A)

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

Resultaat

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

Succescriterium 1.4.2: Geluidsbediening (Niveau A)

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

Resultaat

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

Succescriterium 1.4.3: Contrast (minimum) (Niveau AA)

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

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

Resultaat

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

Opmerkingen

Op de homepage (<https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten>) wordt witte tekst op een groene achtergrond gebruikt. Het contrast van deze kleurcombinatie is 3,1:1. Dit is te laag voor kleine tekst. Het contrast van kleine tekst moet minstens 4,5:1 zijn. Het gaat om de eerste paragraaf ('Wij zijn één van de 31 regionale...'). Dit komt ook voor op pagina <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten/pages/over-zorgkantoor-friesland> ('We helpen u bij het regelen...') en pagina <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/zorgaanbieders> ('In onze planning vindt u...').

Op meerdere pagina's staat aan de rechterkant een afbeelding met de tekst 'Geef uw mening'. Het contrast van deze tekst is te laag (2,8:1). Zie bijvoorbeeld pagina <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten>.

Op pagina <https://service.defriesland.nl/formulieren/Paginas/zorgkantoor/contactformulier.aspx> is het contrast op meerdere plekken te laag. Het gaat om de groene kop 'Uw gegevens' (2,5:1). Het contrast van grote tekst zoals deze moet minstens 3:1 zijn. De groene tekst 'optioneel' in het formulier heeft ook een contrast van 2,5:1. Deze kleine tekst moet een contrast van minstens 4,5:1 hebben. De tekst in het menu heeft een contrast van 2,8:1. Er kunnen meer contrastproblemen voorkomen op deze pagina.

Op pagina <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten/utills/nieuws/coronavirus> staat onder de kop 'Voorkom verspreiding' een lijst. De nummers van deze lijst zijn groen. Het contrast is te laag (3,1:1).

In het volgende PDF-bestand staat op pagina 1 witte tekst op een groenblauwe achtergrond. De achtergrondkleur is niet constant door de afbeelding. Het contrast ligt rond de 2,8:1, dit is te laag.

In dit PDF-bestand wordt groene tekst gebruikt op een witte achtergrond en andersom. Het contrast is 3,3:1. Dit is voldoende voor grote tekst, maar te laag voor kleine tekst. De kleinere groene koppen in dit bestand (zoals 'Dit staat in het CIZ indicatiebesluit' op pagina 5) zijn kleine tekst. Het contrast moet dan minstens 4,5:1 zijn. De grote koppen (zoals boven aan op pagina 5: 'In aanmerking komen voor Wlz') zijn grote tekst. Het contrast moet dan 3:1 zijn, dit is dus in orde.

Zie: <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/-/media/files/zorgkantoor-friesland/brochures-en-formulieren-consumenten/algemeen/langdurige-zorg-nodig.pdf>

In het volgende PDF-bestand staan de tabelkoppen in witte tekst op een groene achtergrond ('ZZP', 'Zorgprofiel', 'Bedrag'). Het contrast is te 3,8:1. Dit is te laag, het contrast moet minstens 4,5:1 zijn. Zie:

<https://www.zorgkantoorfriesland.nl/-/media/files/zorgkantoor-friesland/brochures-en-formulieren-consumenten/pgb/tarientabel-wlz-zorgprofielen-2020.pdf> (PDF)

Er zijn enkele voorbeelden gegeven, er kunnen meer vergelijkbare problemen voorkomen.

Succescriterium 1.4.4: Herschalen van tekst (Niveau AA)

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

Resultaat

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

Opmerkingen

Als op pagina

<https://service.defriesland.nl/formulieren/Paginas/zorgkantoor/contactformulier.aspx> is ingezoomd met 200% bij een resolutie van 1024x768, is er een link om het menu te openen. Deze is te bedienen met het toetsenbord. Als het menu echter is geopend, is het niet meer mogelijk om verder te navigeren met het toetsenbord. Er treedt een toetsenbordval op. Dit is een groot probleem, omdat mensen die de muis niet kunnen gebruiken, dan niet verder kunnen navigeren. Het is niet zichtbaar waar de toetsenbordfocus is, de toetsenbordfocus kan niet verplaatst worden en er kan geen item bediend worden.

Er zijn nog wat andere problemen met dit item. De link heeft een symbool van een hamburgermenu. Dit symbool heeft geen alternatieve tekst, hierdoor heeft de link geen naam en is het niet duidelijk wat deze link doet.

Als de toetsenbordfocus op dit symbool staat, is dit alleen zichtbaar door een verandering in kleur (donkerder groen). Het contrastverschil is 2,6:1. Dit is te laag, het moet minstens 3:1 zijn. Slechtzienden kunnen anders moeite hebben om te zien dat de focus op dit item staat. Een goede oplossing de standaard focusindicator van de browser te gebruiken. In het formulier op deze pagina kan een bestand worden toegevoegd. Er staat de tekst 'Geen bestand geselecteerd'. Als er is ingezoomd, valt een deel van deze tekst weg. Er kunnen meer problemen voorkomen.

Als er op pagina <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten> (en vergelijkbare pagina's) is ingezoomd, zijn er knoppen om de zoekmachine en het menu te openen. Deze hebben de alternatieve teksten 'Open zoeken' en 'Open navigatiemenu'. Als deze items geopend zijn, verandert het symbool in een kruisje. De tekst van de knop is echter nog steeds 'Open...'. De status wordt wel goed aangegeven door aria-expanded, maar de naam 'Open' kan verwarrend zijn als de functie van de knop juist 'Sluiten' is.

Succescriterium 1.4.5: Afbeeldingen van tekst (Niveau AA)

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

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

Resultaat



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

Opmerkingen

Op pagina <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/zorgaanbieders/utills/nieuws/start-campagne-clientondersteuning> staat een afbeelding met een quote erin ('Jan: "Cliëntondersteuning daar moet je gewoon dankbaar gebruik van maken."'). Deze tekst staat in de afbeelding. Van deze tekst moet 'normale' tekst worden gemaakt. Dan kunnen gebruikers een eigen stylesheet toepassen, bijvoorbeeld om de tekst beter te kunnen lezen. Dit kan niet als tekst in een afbeelding staat. De oranje tekst is een logo van Co. Logo's vallen onder een uitzondering, daar hoeft geen normale tekst van worden gemaakt.

Succescriterium 1.4.10: Reflow (Niveau AA)

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

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

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

Resultaat



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

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

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

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

Resultaat

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

Opmerkingen

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

Op pagina

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

Op meerdere pagina's staat de knop 'Geef uw mening'. Als hierop wordt geklikt, opent er een lightbox. Als er wordt gekozen voor 'Algemene feedback' staan er groene symbolen van smileys. Het contrast van deze symbolen is 2,7:1, dit is te laag. Het contrast moet minstens 3:1 zijn. Als er een smiley is gekozen, is deze donkerder dan de andere smileys. Het contrastverschil is 2:1. Dit is te laag, het verschil moet minstens 3:1 zijn. Andere oplossingen zijn mogelijk, bijvoorbeeld een kader met voldoende contrast om de gekozen smiley te zetten. Nadat er een onderwerp is gekozen, verschijnt er een invoerveld. De randen van dit invoerveld hebben een te laag contrast van 1,9:1. Zie bijvoorbeeld <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten>.

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

Een ander voorbeeld van dit probleem is de link 'Naar het contactformulier'. De parse focusindicator heeft een contrast van 2,3:1. Zie bijvoorbeeld <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten>.

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

Succescriterium 1.4.12: Tekstafstand (Niveau AA)

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

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

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

Resultaat



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

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

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

- **Sluiten:** Er is een mechanisme beschikbaar waarmee de aanvullende content kan worden gesloten zonder de aanwijzer hover of de toetsenbordfocus te verplaatsen, tenzij de aanvullende content een invoerfout communiceert of andere content niet verbergt of vervangt;

- **Aanwijsbaar:** Wanneer een aanwijzer hover aanvullende content kan activeren, dan kan de aanwijzer over de aanvullende content worden bewogen zonder dat deze verdwijnt;
- **Aanhouden:** De aanvullende content blijft zichtbaar totdat de oorzaak voor de hover of focus is verwijderd, de gebruiker de content sluit of de informatie niet langer geldig is.

Resultaat

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

Principe 2: Bedienbaar

Componenten van de gebruikersinterface en navigatie moeten bedienbaar zijn.

Richtlijn 2.1: Toetsenbordtoegankelijk

Maak alle functionaliteit beschikbaar vanaf een toetsenbord.

Succescriterium 2.1.1: Toetsenbord (Niveau A)

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

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

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

Resultaat



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

Opmerkingen

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

Succescriterium 2.1.2: Geen toetsenbordval (Niveau A)

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

Resultaat

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

Succescriterium 2.1.4: Enkel teken sneltoetsen (Niveau A)

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

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

Resultaat

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

Opmerkingen

Op pagina <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten/pages/over-zorgkantoor-friesland> staat een video van YouTube. In deze mediaspeler is het mogelijk om tekentoetsen te gebruiken voor de bediening. Er kan bijvoorbeeld 'k' gebruikt worden voor pauze en 'm' voor het geluid uitzetten. Dit kan problemen opleveren met spraaksoftware. Een oplossing is om de parameter 'disablekb=1' in de URL in het src-attribuut van het iframe element te zetten. De bediening met deze toetsen wordt dan uitgeschakeld (het is dan nog wel mogelijk om de video te bedienen met de tabtoets en de spatiebalk).

Op pagina <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/zorgaanbieders/pages/zorginkoop> staat een video in een speler van Vimeo. Ook hier kunnen tekentoetsen gebruikt worden voor de bediening. Er kan bijvoorbeeld 's' gebruikt worden om de video te delen. Voor deze videospeler is helaas geen mechanisme bekend om deze sneltoetsen uit te schakelen.


Richtlijn 2.2: Genoeg tijd

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

Succescriterium 2.2.1: Timing aanpasbaar (Niveau A)

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

Resultaat

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

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

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

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

Resultaat

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

Richtlijn 2.3: Toevallen

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

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

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

Resultaat

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

Richtlijn 2.4: Navigeerbaar

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

Succescriterium 2.4.1: Blokken omzeilen (Niveau A)

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

Resultaat

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

Opmerkingen

Op pagina

<https://service.defriesland.nl/formulieren/Paginas/zorgkantoor/contactformulier.aspx> is geen mechanisme aanwezig om herhalende blokken content (het logo en het menu) over te slaan. Op andere pagina's zoals <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten> is een skiplink aanwezig om naar de unieke inhoud van de pagina te gaan. Dit zou een goede oplossing zijn.

Succescriterium 2.4.2: Paginatitel (Niveau A)

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

Resultaat

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

Opmerkingen

Pagina

<https://service.defriesland.nl/formulieren/Paginas/zorgkantoor/contactformulier.aspx> heeft als paginatitel 'Formulieren - De Friesland'. Deze titel beschrijft de pagina niet goed. Het gaat om een contactformulier van het Zorgkantoor Friesland.

Paginatitels moeten onderscheidend zijn. Binnen deze website komen verschillende pagina's voor die dezelfde paginatitel hebben (letterlijk of vergelijkbaar). Zie bijvoorbeeld pagina <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten/pages/nieuws> en <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/zorgaanbieders/pages/nieuws>. Deze hebben beiden als paginatitel 'Nieuws - Zorgkantoor Friesland'. De pagina's bevatten andere nieuwsberichten; voor consumenten of voor zorgaanbieders. De paginatitels moeten onderscheidend zijn. Dit geldt voor meerdere pagina's die verschillende versies hebben voor consumenten of zorgaanbieders en een zelfde titel.

Als pagina <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten> voor het eerst bezocht wordt, is er een cookiemelding zichtbaar onderaan de pagina. Deze staat in een iframe. De paginatitel van de pagina in het iframe is 'Relay42 Cookie popup'. Deze titel beschrijft de inhoud, maar het zou beter zijn als de titel niet 'Relay42' zou bevatten'. Dit geldt ook voor de cookiemelding op pagina

<https://service.defriesland.nl/formulieren/Paginas/zorgkantoor/contactformulier.aspx>.

De volgende PDF-bestanden hebben geen paginatitel. Deze kan worden toegevoegd in de bestandseigenschappen. Zie:

<https://www.zorgkantoorfriesland.nl/-/media/files/zorgkantoor-friesland/brochures-en-formulieren-consumenten/algemeen/langdurige-zorg-nodig.pdf> en

<https://www.zorgkantoorfriesland.nl/-/media/files/zorgkantoor-friesland/brochures-en-formulieren-consumenten/pgb/tarientabel-wlz-zorgprofielen-2020.pdf>.

Succescriterium 2.4.3: Focus volgorde (Niveau A)

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

Resultaat



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

Opmerkingen

Als de pagina's voor het eerst worden bezocht, staat onderaan de pagina een cookiemelding. Deze valt over de onderste content op de pagina heen. De toetsenbordfocus moet dan eerst naar deze content toe gaan, dat is nu niet het geval. Er moet nu eerst over de onderdelen van de pagina genavigeerd worden (ook de onzichtbare elementen achter de cookiemelding), voordat de toetsenbordfocus in de cookiemelding komt.

In deze cookiemelding staat een knop 'Instellingen'. Deze knop opent een lightbox. Als de lightbox geopend is, kan de toetsenbordfocus op onderdelen op de pagina achter de lightbox komen. Dit is niet de bedoeling. De focus moet in de lightbox blijven totdat deze wordt gesloten. Zie bijvoorbeeld pagina <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten>, <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten/pages/contact> en <https://service.defriesland.nl/formulieren/Paginas/zorgkantoor/contactformulier.aspx>.

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

In het formulier op pagina

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

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

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

Resultaat



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

Opmerkingen

Op pagina

<https://service.defriesland.nl/formulieren/Paginas/zorgkantoor/contactformulier.aspx> heeft het logo van Zorgkantoor Friesland de alternatieve tekst 'De Friesland Zorgverzekeraar logo'. Dit is de naam van de link. De link gaat echter naar de homepage van Zorgkantoor Friesland. Het juiste linkdoel is dus niet te bepalen.

In het menu op deze pagina staat een symbool van een huis. Dit is een link naar de homepage. Dit symbool heeft geen alternatieve tekst die het doel van de link beschrijft. Het linkdoel is niet te bepalen.

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

Succescriterium 2.4.5: Meerdere manieren (Niveau AA)

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

Resultaat

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

Opmerkingen

Er is een zoekmachine aanwezig, hiermee kunnen bijna alle pagina's gevonden worden. Alleen pagina <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/disclaimer> kan niet gevonden worden met de zoekmachine.

In het volgende PDF-bestand zijn geen manieren aanwezig om content te vinden. Dit kan bijvoorbeeld door middel van bladwijzers. Zie:

<https://www.zorgkantoorfriesland.nl/-/media/files/zorgkantoor-friesland/brochures-en-formulieren-consumenten/algemeen/langdurige-zorg-nodig.pdf> (PDF)

Succescriterium 2.4.6: Koppen en labels (Niveau AA)

Koppen en labels beschrijven het onderwerp of doel.

Resultaat

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

Succescriterium 2.4.7: Focus zichtbaar (Niveau AA)

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

Resultaat

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

Opmerkingen

Op meerdere pagina's staat boven aan de knop 'Consument'. Als hierop wordt geklikt, klapt de optie 'Zorgaanbieders' open. Als er met het toetsenbord naar deze optie wordt genavigeerd, is het niet zichtbaar waar de toetsenbordfocus is. Het moet altijd zichtbaar zijn waar de toetsenbordfocus zich bevindt. Zie bijvoorbeeld

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

Op pagina <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/zorgaanbieders/> staat de focus een aantal keer op onzichtbare links. Dit komt voor bij de items 'Ons inkoopbeleid', 'Declareren' en 'Monitoren zorgkosten'.

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

Op meerdere pagina's staat de knop 'Geef uw mening'. Deze ontvangt als laatste knop op de pagina de toetsenbordfocus. Deze is zichtbaar. Als er verder wordt genavigeerd, staat de focus waarschijnlijk nog een keer op deze knop. Deze keer is dat niet zichtbaar. Op sommige pagina's krijgt deze knop ook op een ander moment de focus. Deze is dan zichtbaar, maar de knop is dan niet te bedienen. Het wordt aangeraden om dit aan te passen. Zie bijvoorbeeld pagina <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/disclaimer>.


Richtlijn 2.5: Input Modaliteiten

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

Succescriterium 2.5.1: Aanwijzergebaren (Niveau A)

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

Resultaat

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

Succescriterium 2.5.2: Aanwijzerannulering (Niveau A)

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

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

Resultaat

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

Succescriterium 2.5.3: Label in naam (Niveau A)

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

Resultaat

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

Opmerkingen

Op meerdere pagina's staat het logo van Zorgkantoor Friesland. Deze afbeelding heeft een goede alternatieve tekst in het alt-attribuut staan ('Zorgkantoor Friesland'). Deze tekst wordt echter overschreven door de tekst waar het aria-labelledby attribuut naar verwijst ('Ga naar de homepage'). Dit is nu de naam van de link. Deze komt niet overeen met de zichtbare tekst. Dit zou opgelost kunnen worden door in plaats van 'aria-labelledby', 'aria-describedby' te gebruiken. Dan is de tekst aanvullend in plaats van vervangend. Zie bijvoorbeeld pagina <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten> en <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten/pages/contact>.

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

Op meerdere pagina's staat aan de rechterkant van de pagina een feedback knop. Deze heeft de zichtbare tekst 'Geef uw mening'. Het aria-label heeft de tekst 'Usabilla Feedback Button'. Dit is de naam van deze knop. Deze naam bevat de zichtbare tekst niet. Dit kan een probleem zijn voor mensen die spraaksoftware gebruiken. Zie bijvoorbeeld <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten>, <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten/pages/contact> en <https://service.defriesland.nl/formulieren/Paginas/zorgkantoor/contactformulier.aspx>.

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

Succescriterium 2.5.4: Bewegingsactivering (Niveau A)

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

- **Ondersteunde interface:** De beweging wordt gebruikt om de functionaliteit te bedienen via een door toegankelijkheid ondersteunde interface;

- **Essentieel:** De beweging is essentieel voor de functie en wanneer de reactie op de beweging wordt uitgeschakeld, wordt de activiteit ongeldig gemaakt.

Resultaat

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

Principe 3: Begrijpelijk

Informatie en de bediening van de gebruikersinterface moeten begrijpelijk zijn.

Richtlijn 3.1: Leesbaar

Maak tekstcontent leesbaar en begrijpelijk.

Succescriterium 3.1.1: Taal van de pagina (Niveau A)

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

Resultaat



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

Opmerkingen

Op pagina

<https://service.defriesland.nl/formulieren/Paginas/zorgkantoor/contactformulier.aspx> is geen taal aangegeven in de code van de pagina. Dit is nodig zodat voorleessoftware de tekst op de juiste manier kan voorlezen. Dit kan door lang="nl" in het html-element te zetten. Op andere pagina's is dit goed gedaan.

Als pagina <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten> voor het eerst bezocht wordt, is er een cookiemelding zichtbaar onderaan de pagina. Deze staat in een iframe. In dit iframe is geen taal aangegeven. Dit kan in het html-element binnen het iframe-element. Dit geldt ook voor de cookiemelding op pagina

<https://service.defriesland.nl/formulieren/Paginas/zorgkantoor/contactformulier.aspx>.

Succescriterium 3.1.2: Taal van onderdelen (Niveau AA)

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

Resultaat



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

Richtlijn 3.2: Voorspelbaar

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

Succescriterium 3.2.1: Bij focus (Niveau A)

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

Resultaat

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

Succescriterium 3.2.2: Bij input (Niveau A)

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

Resultaat

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

Opmerkingen

Op pagina

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

Als de pagina's voor het eerst worden bezocht, staat onderaan de pagina een cookiemelding. In deze cookiemelding staat een knop 'Instellingen'. Deze knop opent een lightbox. In deze lightbox staan radiobuttons onder 'Uw keuze'. Als er een radiobutton wordt geselecteerd met het toetsenbord, wordt de toetsenbordfocus verplaatst. Dit is een contextwijziging. Zie bijvoorbeeld pagina

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

Succescriterium 3.2.3: Consistente navigatie (Niveau AA)

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

Resultaat

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

Opmerkingen

Op de pagina's staan in de footer vier links. Op de meeste pagina's staan deze in de volgorde: 'disclaimer – veiligheid – privacy – cookies' (zie bijvoorbeeld pagina <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten>, <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten/pages/contact> en <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten/pages/over-zorgkantoor-friesland>).

Op pagina

<https://service.defriesland.nl/formulieren/Paginas/zorgkantoor/contactformulier.aspx> staan deze vier links echter in een andere volgorde: 'Privacy – Disclaimer – Cookies – Veiligheid'. Dit is geen consistente navigatie, de volgorde van de links is op de pagina's niet consistent.

Succescriterium 3.2.4: Consistente identificatie (Niveau AA)

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

Resultaat



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

Richtlijn 3.3: Assistentie bij invoer

Help gebruikers om fouten te vermijden en ze te verbeteren.

Succescriterium 3.3.1: Fout identificatie (Niveau A)

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

Resultaat

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

Opmerkingen

Op pagina

<https://service.defriesland.nl/formulieren/Paginas/zorgkantoor/contactformulier.aspx> staat een formulier met een aantal verplichte velden. Als deze worden leeg gelaten en het formulier wordt verzonden, verschijnen er foutmeldingen. Over het algemeen zijn dit goede foutmeldingen, ze beschrijven namelijk wat er fout is gegaan. Een goed voorbeeld 'U heeft nog geen voorletter(s) ingevuld'. Het is duidelijk dat er een fout is gemaakt en in welk veld. Alleen bij het veld 'Uw reactie' verschijnt de melding 'Vul hier uw reactie in' als er niets wordt ingevuld. Dit is geen foutmelding, maar een instructie. Er blijkt namelijk niet uit dat er een fout is gemaakt. Een goede foutmelding zou zijn 'U heeft nog geen reactie ingevuld'.

Er zijn drie velden voor de geboortedatum. Als er in het veld van de maand een ongeldige waarde wordt ingevuld (bijvoorbeeld '13'), verschijnt er een foutmelding van de browser. Deze foutmeldingen voldoen niet. De foutmelding is een instructie en geen foutmelding. In Chrome blijft de foutmelding bovendien maar tijdelijk staan. Onder het veld staat ook een foutmelding. Dit is ook een instructie en geen foutmelding ('Er wordt een waarde tussen 1 en 12 verwacht'). Er wordt ook niet vermeld over welk veld het gaat (de geboortemaand). De melding verdwijnt als de focus niet meer op het veld van de geboortemaand staat. De melding moet blijven staan. De melding van de browser valt er ook overheen, waardoor de eigen foutmelding niet te lezen is (Firefox). Vergelijkbare problemen treden op bij het invullen van een ongeldige geboortedag (bijvoorbeeld '32').

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

Op meerdere pagina's staat de kop 'Geef uw mening'. Als hierop wordt geklikt, verschijnt er een formulier. Als in dit formulier wordt gekozen voor 'Algemene feedback' staat er na het selecteren van een smiley en een onderwerp een invoerveld (bijvoorbeeld 'Wat wilt u met ons delen?'). Als dit veld wordt leeg gelaten, en het formulier wordt verzonden, verschijnt de melding 'Dit veld is verplicht'. Dit is geen foutmelding, maar een instructie. Zie bijvoorbeeld pagina <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten>.

Succescriterium 3.3.2: Labels of instructies (Niveau A)

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

Resultaat

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

Opmerkingen

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

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

Succescriterium 3.3.3: Foutsuggestie (Niveau AA)

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

Resultaat

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

Opmerkingen

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

<https://service.defriesland.nl/formulieren/Paginas/zorgkantoor/contactformulier.aspx>

bijvoorbeeld een ongeldig e-mailadres wordt ingevuld, kan een foutsuggestie zijn: 'Een e-mailadres ziet er uit als [naam@domein.nl](#)'. Dit kan ook worden gedaan bij velden zoals de postcode, telefoonnummer etc.

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

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

Resultaat



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

Principe 4: Robuust

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

Richtlijn 4.1: Compatibel

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

Succescriterium 4.1.1: Parsen (Niveau A)

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

Resultaat



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

Opmerkingen

Op pagina <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten> komen meerdere parser errors voor. Parser errors kunnen problemen veroorzaken met hulpsoftware. Het zijn errors voor eindtags van paragraaf elementen (</p>) zonder begintag. Dit komt doordat er lijsten in paragrafen zijn genest. De paragraaf wordt dan virtueel afgesloten, waardoor de eindtag niet bij de begintag lijkt te horen. Dit kan opgelost worden door de lijsten niet in paragrafen te nesten. Zie regel 385, 428 en 471 van de code. Dit komt op meerdere pagina's voor, zie bijvoorbeeld pagina

<https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten/pages/contact> en

<https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten/utills/nieuws/coronavirus>.

Pagina

<https://service.defriesland.nl/formulieren/Paginas/zorgkantoor/contactformulier.aspx> geeft meerdere parser errors. Er komt een dubbel attribuut 'cols' voor op regel 440. Ook worden er onder andere errors gegeven voor een form-element dat niet afgesloten is en voor een eindtag van een div-element, terwijl er nog elementen open zijn.

Pagina <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten/pages/veelgestelde-vragen> geeft een parser error voor een dubbele id-waarde op regel 529 en 426. Het gaat om een lege id-waarde (een spatie).

Op pagina <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten/utills/nieuws/coronavirus> komt een dubbel attribuut 'rel' voor op regel 359.

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

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

Resultaat

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

Opmerkingen

Als pagina <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten> voor het eerst bezocht wordt, is er een cookiemelding zichtbaar onderaan de pagina. Deze staat in een iframe. Een iframe element moet een naam hebben die software kan bepalen. Dit kan door een title-attribuut toe te voegen aan het iframe-element met een beschrijving van de inhoud van het iframe. Dit geldt ook voor de cookiemelding op pagina

<https://service.defriesland.nl/formulieren/Paginas/zorgkantoor/contactformulier.aspx>.

Dit geldt ook voor het iframe met de video op pagina

<https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten/pages/over-zorgkantoor-friesland>. De naam van dit iframe zou iets kunnen zijn als 'Video over de Wlz Zorgkantoor Friesland'.

Een ander voorbeeld is het iframe met de video op pagina

<https://www.zorgkantoorfriesland.nl/zorgaanbieders/pages/zorginkoop>.

Op pagina <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten/search#q=wlz> staat onderaan de lijst met zoekresultaten een lijst met paginanummers. Dit zijn links zonder href-attribuut. De focus komt op de lijstitems. De rol 'link' kan niet door software bepaald worden.

Op deze pagina staat onder 'Zoeken naar...' een zoekveld. Dit veld heeft geen naam die door software bepaald kan worden.

Op pagina

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

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

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

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

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

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

Succescriterium 4.1.3: Statusberichten (Niveau AA)

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

Resultaat



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

Opmerkingen

Op pagina <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten/search?q=wlz> staat een zoekbalk. Als er in deze zoekbalk een waarde wordt getypt en er wordt gezocht, verschijnen er nieuwe zoekresultaten. De pagina wordt hierbij niet herladen, en de focus blijft in het zoekveld staan. De tekst 'Resultaten 1-10 van 20' (of andere getallen) is een statusbericht. Software moet kunnen bepalen dat deze nieuwe content op de pagina is verschenen. Dit kan dan bijvoorbeeld worden voorgelezen aan blinden. Dit kan door `role="status"` te gebruiken in het element dat het statusbericht bevat.

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

BIJLAGE 1: PAGINA'S IN DE STEEKPROEF VAN HET ONDERZOEK

Dit onderzoek is uitgevoerd op basis van een steekproef. De wijze waarop de steekproef is bepaald staat voorgeschreven in het evaluatiedocument WCAG-EM. Als een proces is meegenomen in het onderzoek staan ook alle procespagina's in de steekproef vermeld. Zie: <https://www.digitoegankelijk.nl/aanpak/toegankelijkheidsonderzoek>.

Steekproef

- <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten>
- <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten/pages/contact>
- <https://service.defriesland.nl/formulieren/Paginas/zorgkantoor/contactformulier.aspx>
- <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten/search#q=wlz>
- <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten/utills/regelen/recht-op-langdurige-zorg-wlz>
- <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten/pages/over-zorgkantoor-friesland>
- <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten/pages/woordenlijst>
- <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten/pages/veelgestelde-vragen>
- <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten/pages/nieuws>
- <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten/utills/nieuws/coronavirus>
- <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/consumenten/utills/nieuws/start-campagne-clientondersteuning>
- <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/zorgaanbieders>
- <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/zorgaanbieders/pages/zorginkoop>
- <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/zorgaanbieders/pages/nieuws>
- <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/disclaimer>
- <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/-/media/files/zorgkantoor-friesland/brochures-en-formulieren-consumenten/algemeen/langdurige-zorg-nodig.pdf> (PDF)
- <https://www.zorgkantoorfriesland.nl/-/media/files/zorgkantoor-friesland/brochures-en-formulieren-consumenten/pgb/tarientabel-wlz-zorgprofielen-2020.pdf> (PDF)