



WCAG 2.2 inspectie niveau AA

Mijn omgeving De Friesland - defriesland.nl/mijn

Deelonderzoek content

Opdrachtgever: Zilveren Kruis Achmea

Website: Mijn omgeving De Friesland - defriesland.nl/mijn

Rapportversie: 1.0

Tilburg, 29 februari 2024

Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
Onderzoeksgegevens.....	4
Samenvatting.....	6
Beoordeling.....	8
Principe 1: Waarneembaar	12
Richtlijn 1.1: Tekstalternatieven	12
Richtlijn 1.2: Op tijd gebaseerde media	14
Richtlijn 1.3: Aanpasbaar	16
Richtlijn 1.4: Onderscheidbaar	20
Principe 2: Bedienbaar	25
Richtlijn 2.1: Toetsenbordtoegankelijk.....	25
Richtlijn 2.2: Genoeg tijd	27
Richtlijn 2.3: Toevallen.....	28
Richtlijn 2.4: Navigeerbaar.....	29
Richtlijn 2.5: Input Modaliteiten.....	33
Principe 3: Begrijpelijk.....	36
Richtlijn 3.1: Leesbaar	36
Richtlijn 3.2: Voorspelbaar.....	38
Richtlijn 3.3: Assistentie bij invoer.....	40
Principe 4: Robuust.....	44
Richtlijn 4.1: Compatibel.....	44
Bijlage 1: Pagina's in de steekproef van het onderzoek	46
Volledige steekproef.....	46

Inleiding

Op verzoek van Zilveren Kruis Achmea, aanbieder van de website Mijn omgeving De Friesland - defriesland.nl/mijn, is een handmatig deelonderzoek uitgevoerd waarin vastgesteld is in hoeverre de content van de website voldoet aan WCAG 2.2, niveau AA. Dit onderzoek is gebaseerd op de Europese norm voor toegankelijkheidseisen, de EN 301 549.

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

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

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

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

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

Vragen?

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

Onderzoeksgegevens

Algemene gegevens

Opdrachtgever:	Zilveren Kruis Achmea
Onderzochte website:	Mijn omgeving De Friesland - defriesland.nl/ mijn
Type onderzoek:	WCAG 2.2 inspectie niveau AA
Soort onderzoek:	Deelonderzoek content
Versie van rapport:	1.0
Datum rapport:	29 februari 2024
Inspectie-instelling:	Cardan Technobility
Inspecteur:	Sterre Kooijman
Senior Consultant:	Bart Pluijms

Scope van het onderzoek

- Alle pagina's op Mijn omgeving De Friesland - defriesland.nl/mijn (URI-basis)
- Niet de kantoorbestanden van vóór 23 september 2018, tenzij ze deel uitmaken van een administratief proces (wettelijke uitzondering voor de overheid)

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

Steekproef

Aantal pagina's: 19 (zie bijlage 1 voor de URI's in de volledige steekproef)

Inspectiemethode

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

Toegepaste norm

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

Gebruikte technieken

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

Basisniveau van toegankelijkheidsondersteuning

Gangbare webbrowsers en hulptechnologieën.

User agents

Bij dit onderzoek zijn de volgende user agents gebruikt:

- Google Chrome, versie 121 (primair)
- Mozilla Firefox, versie 122
- Microsoft Edge, versie 121
- Adobe Acrobat Pro DC
- VoiceOver in combinatie met Apple Safari

Afhankelijke technologie

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

Inspectie-instelling

Deze inspectie is uitgevoerd door Cardan Technobility.

Adres: Burgemeester Brokxlaan 32, 5041 SB Tilburg

Telefoon: 088-5004070

E-mailadres: technobility@cardan.com

Website: www.technobility.nl

Samenvatting

Het deelonderzoek naar de toegankelijkheid van de content van de website Mijn omgeving De Friesland - defriesland.nl/mijn is afgerond op 29 februari 2024. De gebruikte norm is WCAG 2.2 niveau AA. Omdat in dit onderzoek alleen de toegankelijkheid van de content is onderzocht, geeft dit geen volledig beeld van de toegankelijkheid van de gehele website. Deze onderzoeksresultaten moeten daarom aangevuld worden met een onderzoek naar de techniek.

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

Beoordeling WCAG 2.1: Voldoet niet

Binnen de steekproef wordt voor WCAG 2.1, niveau A en AA, op dit moment voldaan aan 16 van de 30 succescriteria die van toepassing zijn op de content.

Beoordeling WCAG 2.2: Voldoet niet

Binnen de steekproef wordt voor WCAG 2.2, niveau A en AA op dit moment voldaan aan 18 van de 32 succescriteria die van toepassing zijn op de content.

Feedback van onderzoeker

Instructies die geleverd worden om content te begrijpen en te bedienen zijn niet alleen afhankelijk van zintuiglijke eigenschappen van componenten zoals vorm, kleur, omvang, visuele locatie, oriëntatie of geluid. Super! Dit is belangrijk voor gebruikers met een zichtbeperking. Ook wordt kleur niet als 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. Dit is van belang voor mensen die kleurenblind zijn. Links in de tekst hebben bijvoorbeeld niet alleen een andere kleur, maar zijn ook onderstreept of dikgedrukt. Wat dit betreft wordt dus al goed met toegankelijkheid rekening gehouden. Er zijn echter ook nog toegankelijkheidsproblemen gevonden. Zo zijn niet alle tekstuele alternatieven toereikend. Bepaalde belangrijke visuele informatie is niet in deze tekstuele alternatieven opgenomen, waardoor gebruikers die de website niet (goed) kunnen zien deze informatie missen. Ook zijn er elementen aanwezig waarbij bepaalde informatie, dat wordt overgebracht door presentatie, niet programmatisch kan worden bepaald. Zo zijn er visuele kopteksten aanwezig die in de code niet als dusdanig zijn opge maakt. Ook wordt er op diverse plekken in de steekproef onterecht gebruik gemaakt van het strong-element, en ontbreekt er bij de onderzochte PDF-documenten de codelaag. Bovenstaande situaties vormen een probleem voor gebruikers die de website niet (goed) kunnen zien, omdat hulpsoftware deze informatie momenteel niet kan overbrengen.

Uitzonderingen

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

ontoegankelijke PDF's en niet-ondertitelde video's zijn nutteloos voor mensen met een gehoorbeperking.

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

Beoordeling

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

Omdat dit een deelonderzoek is naar de content van de website, zijn niet alle succescriteria beoordeeld. De succescriteria die niet zijn beoordeeld, hebben het resultaat "Niet onderzocht".

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	Niet onderzocht
1.3.5	Identificeer het doel van de input	AA	Niet onderzocht
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	Niet onderzocht
1.4.5	Afbeeldingen van tekst	AA	Voldoet
1.4.10	Reflow	AA	Voldoet niet
1.4.11	Contrast van niet-tekstuele content	AA	Voldoet niet
1.4.12	Tekstafstand	AA	Niet onderzocht
1.4.13	Content bij hover of focus	AA	Niet onderzocht

Bedienbaar

Criterium	Omschrijving	Niveau	Resultaat
2.1.1	Toetsenbord	A	Niet onderzocht
2.1.2	Geen toetsenbordval	A	Voldoet
2.1.4	Enkel teken sneltoetsen	A	Voldoet
2.2.1	Timing aanpasbaar	A	Niet onderzocht
2.2.2	Pauzeren, stoppen, verbergen	A	Voldoet
2.3.1	Drie flitsen of beneden drempelwaarde	A	Voldoet
2.4.1	Blokken omzeilen	A	Niet onderzocht
2.4.2	Paginatitel	A	Voldoet niet
2.4.3	Focus volgorde	A	Niet onderzocht
2.4.4	Linkdoel (in context)	A	Voldoet niet
2.4.5	Meerdere manieren	AA	Niet onderzocht
2.4.6	Koppen en labels	AA	Voldoet niet
2.4.7	Focus zichtbaar	AA	Niet onderzocht
2.4.11	Focus niet bedekt (minimum)	AA	Niet onderzocht
2.5.1	Aanwijzergebaren	A	Niet onderzocht
2.5.2	Aanwijzerannulering	A	Niet onderzocht
2.5.3	Label in naam	A	Voldoet niet
2.5.4	Bewegingsactivering	A	Niet onderzocht
2.5.7	Sleepbewegingen	AA	Niet onderzocht
2.5.8	Grootte van het aanwijsgebied (minimum)	AA	Voldoet

Begrijpelijk

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

Robuust

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

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.

WCAG 2.1 niveau A en AA

	Niveau A	Niveau AA	Totaal
Waarneembaar	7 / 9	3 / 6	10 / 15
Bedienbaar	4 / 7	0 / 1	4 / 8
Begrijpelijk	0 / 3	2 / 3	2 / 6
Robuust	0 / 1	0 / 0	0 / 1
Totaal	11 / 20	5 / 10	16 / 30

WCAG 2.2 niveau A en AA

	Niveau A	Niveau AA	Totaal
Waarneembaar	7 / 9	3 / 6	10 / 15
Bedienbaar	4 / 7	1 / 2	5 / 9
Begrijpelijk	1 / 4	2 / 3	3 / 7
Robuust	/ 1	0 / 0	0 / 1
Totaal	12 / 21	6 / 11	18 / 32

Principe 1: Waarneembaar

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

Richtlijn 1.1: Tekstalternatieven

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

niveau A

Succescriterium 1.1.1: Niet-tekstuele content

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

Resultaat



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

Bevindingen

Op elke pagina binnen de steekproef staat bovenaan de pagina een menu. Wanneer er met de muisaanwijzer over de link "Service & Contact" wordt gegaan, klapt dit menu uit en verschijnt er aanvullende content. Binnen dit uitgeklapte menu is een afbeelding te zien met het logo van DigiD. Er is momenteel geen tekstueel alternatief aanwezig. Omdat het een logo betreft en deze altijd informatief zijn, is dit wel nodig.

<https://acc.www.defriesland.nl/mijn/>

Op elke pagina binnen de steekproef staat rechts onderin de pagina een `<button>` element met de toegankelijkheidsnaam "Chat button". Wanneer deze geactiveerd wordt, verschijnt er een venster. Binnen dit venster kan met een chatbot worden gepraat. Wanneer de chatbot een antwoord voorbereidt, verschijnt er een statusbericht van een `<svg>` element met drie bolletjes. Er is geen tekstueel alternatief aanwezig voor deze informatie. Een mogelijke oplossing kan zijn om de visueel verborgen tekst "Chatbot is aan het typen" toe te voegen. Andere oplossingen zijn ook mogelijk. Binnen dit venster staat ook een `<svg>` element met een icoon van een gezicht. Dit wordt gebruikt om aan te geven dat het bericht van de chatbot afkomstig is. Momenteel is er geen tekstueel alternatief aanwezig, waardoor niet voor iedereen duidelijk is welke berichten van de chatbot afkomstig zijn. Een mogelijke oplossing is de (visueel verborgen) tekst "Chatbot zegt:" voor elk bericht te plaatsen dat de chatbot stuurt. Eventueel kan dit ook in vergelijkbare vorm gedaan worden bij de berichten van de gebruiker, ("Gebruiker zegt:"). Binnen dit venster staat ook een `<button>` element met een icoon van een kruisje. Er is momenteel geen tekstueel alternatief aanwezig voor dit icoon. Een mogelijke oplossing is de visueel verborgen tekst "Venster sluiten" toe te voegen. Deze fungeert ook als toegankelijkheidsnaam (zie succescriterium 4.1.2). Wanneer de chatbot gesloten wordt, verschijnt de tekst "Hoe hebben wij u geholpen?" in het venster. Onder deze tekst staan twee `<button>` elementen met iconen van een duimpje omhoog en een duimpje naar beneden. Ook hier is geen tekstueel alternatief aanwezig.

<https://acc.www.defriesland.nl/mijn/>

Op pagina <https://acc.www.defriesland.nl/mijn/zorgkosten/pgb> staat de tekst "Er is helaas bij ons niet bekend dat je een persoonsgebonden budget hebt." met hiervoor een `<svg>` element van een driehoekje met een uitroepteken erin. Er is momenteel geen tekstueel alternatief aanwezig. Omdat dit zou kunnen worden beschouwd als een decoratieve afbeelding, is een mogelijke oplossing het `<svg>` element te verbergen voor hulpsoftware. Dit kan door het `aria-hidden="true"` attribuut toe te voegen aan het `<svg>` element. Andere oplossingen zijn ook mogelijk.

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

Op meerdere plekken binnen de steekproef, bijvoorbeeld op <https://acc.www.defriesland.nl/mijn/> in de footer bij de afbeelding met de tekst "Achmea", wordt gebruik gemaakt van een `<svg>` element met de `role="img"`. Het tekstuele alternatief is toegevoegd met zowel een `aria-label` als een `alt` attribuut. Het `aria-label` is in deze gevallen overbodig. Het advies is deze te verwijderen.

Andere mogelijke problemen voor dit succescriterium die van toepassing zijn op de techniek, zijn hier niet benoemd.

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

Op elke pagina binnen de steekproef staat bovenaan de pagina uitklapbare `<a>` elementen met de teksten "Verzekeringen", "Vergoedingen", "Zorgwijzer", "Service & Contact" en "Gezondheid en zorg". Binnen de uitgeklapte menu's staan de teksten "Zorgverzekering", "Reisverzekering", "Andere verzekeringen", etc. Deze teksten fungeren als koptekst voor de links hieronder en zien er visueel ook als dusdanig uit. Het is echter niet programmatisch te bepalen dat dit kopteksten betreffen, omdat deze teksten in de code zijn opgemaakt met `<span>` elementen. Een mogelijke oplossing is hier bijvoorbeeld een `<h3>` element te gebruiken. Andere oplossingen zijn ook mogelijk.

<https://acc.www.defriesland.nl/mijn/>

Op pagina <https://acc.www.defriesland.nl/mijn/declaratie-indienen> staat de tekst "Vervoerskosten of buitenlandse zorgkosten declareren?". Deze tekst ziet er visueel uit als koptekst, maar is in de code niet als dusdanig opgemaakt. Momenteel is deze tekst opgemaakt met een `<p>` element. Een mogelijke oplossing is hier een `<h4>` element te gebruiken. Andere oplossingen zijn ook mogelijk. Deze situatie komt op meerdere pagina's binnen de steekproef voor, waaronder op pagina <https://acc.www.defriesland.nl/mijn/gespreid-betalen-eigen-risico> betreft de tekst "Deze verzekerde heeft een vrijwillig eigen risico" en op pagina <https://acc.www.defriesland.nl/mijn/zorgkosten/pgb> betreft de tekst "Disclaimer". Het advies is alle pagina's binnen de steekproef hierop te controleren, gezien deze situatie vaak voorkomt en niet alle situaties in bovenstaande zijn benoemd.

Op pagina <https://acc.www.defriesland.nl/mijn/vakantieformulier-maken> staan de teksten "Je hoeft het 111-formulier niet vooraf aan te vragen" en "Het 111-formulier zelf aanmaken". Deze teksten zien er visueel uit als koptekst, maar zijn in de code opgemaakt met een `<b>` element. De informatie dat het een koptekst betreft is daardoor programmatisch niet te bepalen. Een mogelijke oplossing is hier een `<h3>` element te gebruiken. Andere oplossingen zijn ook mogelijk. Deze situatie komt ook bij diverse chat berichten van de chatbot voor (te openen via het `<button>` element met de toegankelijkheidsnaam "Chat button" rechts onderin de pagina).

Op pagina <https://acc.www.defriesland.nl/mijn/verzekering/wijzigen/?index=2> staat de tekst

Orthodontie tot 18 jaar wordt niet vergoed uit een tandartsverzekering". Er is bij deze tekst onterecht gebruik gemaakt van het `<strong>` element. Het `<strong>` element is bedoeld om één of enkele woorden nadruk te geven in context van een zin. Deze woorden worden dan met benadrukking gepresenteerd door voorleessoftware. Het is niet bedoeld ter opmaak zoals hier het geval lijkt te zijn. Bovendien wordt bovenstaande tekst gebruikt als koptekst, maar is deze relatie momenteel niet programmatisch te bepalen. Een mogelijke oplossing is bijvoorbeeld een `<h4>` element te gebruiken voor deze tekst, en het `<strong>` element te verwijderen. Andere oplossingen zijn ook mogelijk. Deze situatie komt ook voor op pagina <https://acc.www.defriesland.nl/mijn/gegevens/persoonlijke-communicatievoorkeur>. Ook komt dit diverse keren voor binnen de chatbot functie rechts onderin elke pagina. Hetzelfde advies geldt.

Wanneer op pagina <https://acc.www.defriesland.nl/mijn/zorgkosten> het `<button>` element met de tekst "Download zorgkosten (pdf)" wordt geactiveerd, wordt er een PDF-document gedownload. Dit betreffende PDF-document beschikt niet over een codelaag. Omdat codes ontbreken, kan het PDF-document niet volledig onderzocht worden (alle succescriteria met betrekking tot de PDF-codelaag, zoals semantische koppelingen en alternatieve teksten bij afbeeldingen). Let daarom op dat bij het oplossen van dit probleem nieuwe toegankelijkheidsproblemen kunnen ontstaan. Zonder codelaag kan de voorleessoftware de PDF-documenten niet (volledig) lezen waardoor de informatie in deze documenten niet toegankelijk is voor de gebruiker van hulpsoftware. Bovenstaande geldt ook voor het PDF-document <https://acc.www.defriesland.nl/-/media/defriesland/files/consument/formulieren/declaratieformulieren/declaratieformulier-zorgkosten-buitenland.pdf?rev=76490e84733c4c398d3aa5c80b08c205>.

Op pagina <https://acc.www.defriesland.nl/mijn/verzekering> staan diverse `<button>` elementen. Binnen deze `<button>` elementen wordt gebruik gemaakt van `<ul>` en `<li>` elementen. Dit is niet de bedoeling. Ook kan software niet de relaties bepalen die momenteel visueel worden overgebracht. Zo zien de namen van de verzekeringsnemers en verzekerden er visueel uit als koptekst, maar zijn deze in code niet als dusdanig opgemaakt. Een mogelijke oplossing is geen `<ul>` en `<li>` elementen te gebruiken binnen deze `<button>` elementen, maar aparte `<button>` elementen naast de gegevens te plaatsen die zorgen voor het in- en uitklappen. Het is vervolgens belangrijk dat deze knoppen duidelijke toegankelijkheidsnamen krijgen, waarin duidelijk wordt wat er precies kan worden uitgeklaapt (welke gegevens). Ook is het belangrijk dat de status wordt toegevoegd (dit kan met het `aria-expanded` attribuut).

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

Op pagina <https://acc.www.defriesland.nl/mijn/declaratie-indienen> is een leeg `<strong>` element aanwezig, onder de tekst "Snel en veilig declareren via De Friesland App". Het advies is deze te verwijderen. Dit geldt ook voor het lege `<p>` element dat hierboven staat.

Andere mogelijke problemen voor dit succescriterium die van toepassing zijn op de techniek, zijn hier niet benoemd.

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.

Bevindingen

Mogelijke problemen voor dit succescriterium die van toepassing zijn op de techniek, zijn hier niet benoemd.

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

Dit succescriterium is niet onderzocht, omdat het niet van toepassing is binnen de scope.

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

Dit succescriterium is niet onderzocht, omdat het niet van toepassing is binnen de scope.

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.

Bevindingen

Mogelijke problemen voor dit succescriterium die van toepassing zijn op de techniek, zijn hier niet benoemd.

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

Op pagina <https://acc.www.defriesland.nl/mijn/gegevens/digitale-voorkeuren> staat een `<a>` element met een `role="button"` attribuut en de tekst "Voorkeur opslaan". De grijze tekst heeft een gemeten contrastwaarde van 2,2:1 ten opzichte van de gele achtergrond. Omdat niet programmatisch te bepalen is dat dit een `disabled` knop betreft, wordt dit afgekeurd. Een mogelijke oplossing is het `aria-disabled="true"` attribuut toe te voegen aan dit element, zoals ook gedaan is op pagina <https://acc.www.defriesland.nl/mijn/vakantieformulier-maken> bij het `<a>` element met het `role="button"` attribuut en de tekst "Volgende stap".

In het PDF-document <https://acc.www.defriesland.nl/-/media/defriesland/files/consument/formulieren/declaratieformulieren/declaratieformulier-zorgkosten-buitenland.pdf?rev=76490e84733c4c398d3aa5c80b08c205> staan diverse blauwe teksten op een lichtblauwe en witte achtergrond, zoals "Uw gegevens" en "Declaratieformulier Zorgkosten Buiteland". De gemeten contrastwaarde van deze blauwe teksten is 2,5:1 ten opzichte van de witte achtergrond en 2,2:1 ten opzichte van de lichtblauwe achtergrond. Dit is onvoldoende. Dit geldt ook voor de witte tekst op de blauwe achtergrond ("Declareer via ... BB Leeuwarden"). Hier is de gemeten contrastwaarde 2,5:1. Dit is onvoldoende.

Andere mogelijke problemen voor dit succescriterium die van toepassing zijn op de techniek, zijn hier niet benoemd.

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

Dit succescriterium is niet onderzocht, omdat het niet van toepassing is binnen de scope.

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

Wanneer de pagina's binnen de steekproef worden bekeken bij een resolutie van 1280x1024 en als ingezoomd wordt tot 400% (wat vergelijkbaar is met een scherm breedte van 320 pixels), treed er een probleem op met de reflow van de content.

Op diverse pagina's binnen de steekproef, bijvoorbeeld op pagina <https://acc.www.defriesland.nl/mijn/gegevens/persoonlijke-communicatievoorkeur>, is een broodkruimelpad aanwezig. Wanneer bovenstaande instellingen worden aangehouden, verdwijnt dit broodkruimelpad gedeeltelijk. De informatie dat de gebruiker zich in het "Mijn De Friesland" gedeelte bevindt van de website gaat dan verloren. Dit is verlies van informatie en wordt afgekeurd.

Andere mogelijke problemen voor dit succescriterium die van toepassing zijn op de techniek, zijn hier niet benoemd.

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

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

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

Resultaat

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

Bevindingen

Op pagina <https://acc.www.defriesland.nl/mijn/gegevens/digitale-voorkeuren> staat een `<a>` element met een `role="button"` attribuut en de tekst "Voorkeur opslaan". De gele achtergrond heeft een gemeten contrastwaarde van 1,2:1 ten opzichte van de witte achtergrond. Omdat niet programmatisch te bepalen is dat dit een `disabled` knop betreft en de knoptekst ook een te lage contrastwaarde heeft met de witte achtergrond, wordt dit afgekeurd. Zie succescriterium 1.4.3 voor advies.

Op pagina <https://acc.www.defriesland.nl/mijn/gegevens/digitale-voorkeuren> staat een `<a>` element met een `role="button"` attribuut en de tekst "Voorkeur opslaan". Wanneer de toetsenbord focus op dit element staat, verschijnt er een grijze focus indicator. De gemeten contrastwaarde van deze focus indicator is 2,7:1 ten opzichte van de witte achtergrond. Dit is onvoldoende en moet tenminste 3,0:1 zijn. Een mogelijke oplossing is de zwarte focus indicator te gebruiken die bij alle andere elementen op de website ook gebruikt wordt. Andere oplossingen zijn ook mogelijk.

Andere mogelijke problemen voor dit succescriterium die van toepassing zijn op de techniek, zijn hier niet benoemd.

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

Dit succescriterium is niet onderzocht, omdat het niet van toepassing is binnen de scope.

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

Dit succescriterium is niet onderzocht, omdat het niet van toepassing is binnen de scope.

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

Dit succescriterium is niet onderzocht, omdat het niet van toepassing is binnen de scope.

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.

Bevindingen

Mogelijke problemen voor dit succescriterium die van toepassing zijn op de techniek, zijn hier niet benoemd.

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

Dit succescriterium is niet onderzocht, omdat het niet van toepassing is binnen de scope.

niveau A

Succescriterium 2.2.2: Pauzeren, stoppen, verbergen

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

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

Resultaat



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

Bevindingen

Mogelijke problemen voor dit succescriterium die van toepassing zijn op de techniek, zijn hier niet benoemd.

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

Dit succescriterium is niet onderzocht, omdat het niet van toepassing is binnen de scope.

niveau A

Succescriterium 2.4.2: Paginatitel

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

Resultaat

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

Bevindingen

Wanneer op pagina <https://acc.www.defriesland.nl/mijn/zorgkosten> het `<button>` element met de tekst "Download zorgkosten (pdf)" wordt geactiveerd, wordt er een PDF-document gedownload. Dit betreffende PDF-document beschikt niet over een documenttitel. Dit kan worden ingesteld in de bestandseigenschappen van de PDF of het bronbestand. Let op: de titel moet ook getoond worden in de titelbalk van de PDF-lezer (en niet de bestandsnaam). Ook het PDF-document <https://acc.www.defriesland.nl/-/media/defriesland/files/consument/formulieren/declaratieformulieren/declaratieformulier-zorgkosten-buitenland.pdf?rev=76490e84733c4c398d3aa5c80b08c205> beschikt niet over een documenttitel. Hetzelfde advies geldt.

Andere mogelijke problemen voor dit succescriterium die van toepassing zijn op de techniek, zijn hier niet benoemd.

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

Dit succescriterium is niet onderzocht, omdat het niet van toepassing is binnen de scope.

niveau A

Succescriterium 2.4.4: Linkdoel (in context)

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

Resultaat



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

Bevindingen

Op elke pagina binnen de steekproef staan onderaan de pagina sociale media links. De linkdoelen van deze sociale media links zijn momenteel "Volg ons op: Facebook", "Volg ons op: Twitter", etc. Deze linkdoelen zijn niet voldoende beschrijvend, omdat niet voor iedereen duidelijk is wie "ons" precies is. Een mogelijke oplossing zou kunnen zijn de linkdoelen aan te passen naar bijvoorbeeld "Facebook De Friesland" en "LinkedIn De Friesland". Andere oplossingen zijn ook mogelijk.

<https://acc.www.defriesland.nl/mijn/>

Op elke pagina binnen de steekproef staat bovenaan de pagina een `<a>` element met een afbeelding van een huisje. Het linkdoel komt uit het `title` attribuut en is "Public". Dit is geen toereikend linkdoel, omdat het niet duidelijk maakt dat de link naar de homepage leidt. Een mogelijke oplossing is de waarde van het `title` attribuut aan te passen naar "Homepage". Het `<span>` element mag dan worden verwijderd. Het `<svg>` element mag worden verborgen voor hulpsoftware met het `aria-hidden="true"` attribuut. Andere oplossingen zijn ook mogelijk.

<https://acc.www.defriesland.nl/mijn/>

Op pagina <https://acc.www.defriesland.nl/mijn/verzekering/wijzigen/?index=2> wordt gebruik gemaakt van 'footnotes'. Hierdoor zijn er op de pagina meerdere links aanwezig die linkdoelen hebben als "1" en "2". Dit is ontoereikend, omdat dit onvoldoende informatie geeft over waar de link naartoe leidt. Een mogelijke oplossing is hier een visueel verborgen tekst aan de link toe te voegen, zoals "Ga naar footnote:" (en vervolgens het specifieke cijfer). Onder aan de pagina staan `<a>` elementen die een pijltje hebben als linktekst. Het aanwezige `title` attribuut wordt door deze content overschreven, waardoor het linkdoel "up-arrow" wordt. Ook dit is een ontoereikend linkdoel. Een mogelijke oplossing is, in plaats van een `title` attribuut, een `aria-label` te gebruiken zodat deze niet wordt overschreven. Andere oplossingen zijn ook mogelijk.

Op pagina <https://acc.www.defriesland.nl/mijn/verzekering/opzeggen> staat een `<a>` element zonder linkdoel, boven het `<a>` element met de tekst "Neem contact op". Een mogelijke oplossing is deze link te verwijderen, gezien deze overbodig lijkt. Andere oplossingen zijn ook mogelijk. Deze situatie vormt ook een probleem onder succescriterium 4.1.2, omdat de toegankelijkheidsnaam ontbreekt.

Andere mogelijke problemen voor dit succescriterium die van toepassing zijn op de techniek, zijn

hier niet benoemd.

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

Dit succescriterium is niet onderzocht, omdat het niet van toepassing is binnen de scope.

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

Koppen en labels beschrijven het onderwerp of doel.

Resultaat

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

Bevindingen

Op pagina <https://acc.www.defriesland.nl/mijn/declaratie-indienen> staat een `<input>` element met de tekst "Sleep de rekening hierheen". Visueel is de tekst "of kies een rekening" zichtbaar. Echter is dit verborgen voor hulpsoftware. Wanneer dit element wordt geactiveerd, opent er een venster om een rekening te uploaden. Deze actie komt dus niet overeen met het label van dit element; hierdoor is dit niet beschrijvend voor het doel van dit element. Een mogelijke oplossing is de tekst "of kies een rekening" beschikbaar te maken voor hulpsoftware. Andere oplossingen zijn ook mogelijk. Deze situatie vormt ook een probleem onder succescriterium 2.5.3.

Andere mogelijke problemen voor dit succescriterium die van toepassing zijn op de techniek, zijn hier niet benoemd.

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

Dit succescriterium is niet onderzocht, omdat het niet van toepassing is binnen de scope.

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

Dit succescriterium is niet onderzocht, omdat het niet van toepassing is binnen de scope.

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

Dit succescriterium is niet onderzocht, omdat het niet van toepassing is binnen de scope.

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

Dit succescriterium is niet onderzocht, omdat het niet van toepassing is binnen de scope.

niveau A

Succescriterium 2.5.3: Label in naam

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

Resultaat

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

Bevindingen

Op elke pagina binnen de steekproef staat rechts onderin de pagina een `<button>` element

met de toegankelijkheidsnaam "Chat button". Wanneer deze geactiveerd wordt, verschijnt er een venster waarin met een chatbot kan worden gecommuniceerd. Wanneer het `<button>` element met het icoon van het kruisje wordt geactiveerd en vervolgens het `<button>` element met de toegankelijkheidsnaam "Sluit de chat" (na gecommuniceerd te hebben met de chatbot), verschijnt de tekst "Hoe hebben we u geholpen?" in beeld. Wanneer hier het `<button>` element met het icoon van een duimpje naar beneden wordt geactiveerd, verschijnt er een `<textarea>` element en een `<button>` element met de visuele tekst "Verstuur uw mening". De toegankelijkheidsnaam van dit element is echter "Ik ben niet goed geholpen". Dit gaat problemen opleveren in de bediening van dit element met spraakbesturing. Het is belangrijk dat de visueel zichtbare tekst volledig aanwezig is in de toegankelijkheidsnaam. Deze situatie komt ook voor wanneer het `<button>` element met het icoon van het duimpje omhoog wordt gekozen. Hetzelfde advies geldt.

<https://acc.www.defriesland.nl/mijn/>

Op pagina <https://acc.www.defriesland.nl/mijn/declaratie-indienen> staat een `<input>` element met de visuele tekst "Sleep de rekening hierheen, of kies een rekening". Echter is de toegankelijkheidsnaam van het bijbehorende `<label>` element alleen "Sleep de rekening hierheen". Dit vormt een probleem bij de bediening van dit element met spraakbesturing. Deze situatie vormt ook een probleem onder succescriterium 2.4.6. Zie succescriterium 2.4.6 voor advies.

Andere mogelijke problemen voor dit succescriterium die van toepassing zijn op de techniek, zijn hier niet benoemd.

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

Dit succescriterium is niet onderzocht, omdat het niet van toepassing is binnen de scope.

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

Dit succescriterium is niet onderzocht, omdat het niet van toepassing is binnen de scope.

WCAG 2.2

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

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

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

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

Resultaat

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

Bevindingen

Mogelijke problemen voor dit succescriterium die van toepassing zijn op de techniek, zijn hier niet benoemd.

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

Wanneer op pagina <https://acc.www.defriesland.nl/mijn/zorgkosten> het `<button>` element met de tekst "Download zorgkosten (pdf)" wordt geactiveerd, wordt er een PDF-document gedownload. Dit betreffende PDF-document heeft geen taal ingesteld en dit is wel nodig. Dit betekent dat hulpsoftware niet automatisch kan bepalen in welke taal het document is geschreven, wat diverse problemen kan opleveren in de interpretatie en het correct overdragen van de informatie. Hulpsoftware moet weten in welke taal deze informatie moet worden doorgegeven aan een gebruiker. Dit kan worden aangepast in de documenteigenschappen.

Andere mogelijke problemen voor dit succescriterium die van toepassing zijn op de techniek, zijn hier niet benoemd.

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.

Bevindingen

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

Op elke pagina binnen de steekproef, behalve de homepage, staat onderaan de pagina een `<button>` element met de toegankelijkheidsnaam "Chat button". Dit is Engelse tekst, zonder dat hier een taalwisseling aan is toegevoegd. Omdat dit maar twee woorden zijn, wordt dit niet afgekeurd. Het advies is echter wel dit aan te passen naar Nederlandse tekst zodat dit op de juiste manier wordt voorgelezen door hulpsoftware.

Mogelijke problemen voor dit succescriterium die van toepassing zijn op de techniek, zijn hier niet benoemd.

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

Dit succescriterium is niet onderzocht, omdat het niet van toepassing is binnen de scope.

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

Dit succescriterium is niet onderzocht, omdat het niet van toepassing is binnen de scope.

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

Dit succescriterium is niet onderzocht, omdat het niet van toepassing is binnen de scope.

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.

Bevindingen

Mogelijke problemen voor dit succescriterium die van toepassing zijn op de techniek, zijn hier niet benoemd.

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

Dit succescriterium is niet onderzocht, omdat het niet van toepassing is binnen de scope.

WCAG 2.2

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

Richtlijn 3.3: Assistentie bij invoer

Help gebruikers om fouten te vermijden en ze te verbeteren.

niveau A

Succescriterium 3.3.1: Fout identificatie

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

Resultaat



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

Bevindingen

Op pagina <https://acc.www.defriesland.nl/mijn/gegevens> wanneer het **<button>** element met de tekst "Contactgegevens aanpassen" wordt geactiveerd, verschijnt er een dialoogvenster met invoervelden. Wanneer er bij het invoerveld met het label "Mobiel nummer" een foutieve waarde wordt ingevuld, verschijnt de melding "Vul een geldig mobiel telefoonnummer in". Dit is geen toereikende foutmelding, omdat er niet wordt gecommuniceerd dat er iets verkeerd gaat. Momenteel is het een instructie, geen foutmelding. Een mogelijke oplossing zou kunnen zijn deze melding aan te passen naar, "Je hebt geen geldig mobiel telefoonnummer ingevoerd.". Andere oplossingen zijn ook mogelijk. Dit geldt voor alle vergelijkbare meldingen binnen dit dialoogvenster, zoals "Vul een geldig emailadres in" en "Vul een geldig vast telefoonnummer in". Deze situatie komt op meerdere plekken binnen de steekproef voor, waaronder bij de invoervelden binnen het dialoogvenster dat verschijnt wanneer het **<button>** element met de tekst "Postadres wijzigen" wordt geactiveerd. Hetzelfde advies geldt.

Andere mogelijke problemen voor dit succescriterium die van toepassing zijn op de techniek, zijn hier niet benoemd.

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://acc.www.defriesland.nl/mijn/gegevens> staat een **<button>** element met de tekst "Postadres wijzigen". Wanneer deze wordt geactiveerd, verschijnt er een dialoogvenster met diverse invoervelden. Binnen deze invoervelden staan placeholder teksten, zoals "bijv. 1234AB". Zodra een gebruiker hier iets typt, verdwijnt deze tekst. Om deze reden is dit niet geschikt als label of instructie. Een mogelijke oplossing is de instructie buiten het invoerveld te plaatsen,

zodat deze ten alle tijden beschikbaar blijft. Deze situatie komt bij meerdere invoervelden binnen dit dialoogvenster voor.

Andere mogelijke problemen voor dit succescriterium die van toepassing zijn op de techniek, zijn hier niet benoemd.

niveau AA

Succescriterium 3.3.3: Foutsuggestie

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

Resultaat



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

Bevindingen

Op pagina <https://acc.www.defriesland.nl/mijn/gegevens> wanneer het `<button>` element met de tekst "Contactgegevens aanpassen" wordt geactiveerd, verschijnt er een dialoogvenster met invoervelden. Wanneer er bij het invoerveld met het label "Mobiel nummer" een foutieve waarde wordt ingevuld, verschijnt de melding "Vul een geldig mobiel telefoonnummer in". Er wordt echter niet gecommuniceerd wat een geldig telefoonnummer inhoudt. Een foutsuggestie zou kunnen zijn "Gebruik het formaat 06 25022334". Dit mag ook vooraf als instructie worden gegeven, dan is een foutsuggestie niet nodig. Het is echter wel belangrijk dat deze boven het invoerveld worden geplaatst en niet als placeholder in het invoerveld. Dit geldt voor diverse vergelijkbare meldingen binnen dit dialoogvenster, zoals "Vul een geldig vast telefoonnummer in". Deze situatie komt op meerdere plekken binnen de steekproef voor, waaronder bij de invoervelden binnen het dialoogvenster dat verschijnt wanneer het `<button>` element met de tekst "Postadres wijzigen" wordt geactiveerd. Hetzelfde advies geldt.

Andere mogelijke problemen voor dit succescriterium die van toepassing zijn op de techniek, zijn hier niet benoemd.

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

Dit succescriterium is niet onderzocht, omdat het niet van toepassing is binnen de scope.

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.

Bevindingen

Mogelijke problemen voor dit succescriterium die van toepassing zijn op de techniek, zijn hier niet benoemd.

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

Dit succescriterium is niet onderzocht, omdat het niet van toepassing is binnen de scope.

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.

Bevindingen

4

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

Op elke pagina binnen de steekproef staat rechts onderin de pagina een `<button>` element met de toegankelijkheidsnaam "Chat button". Wanneer deze geactiveerd wordt, verschijnt er een venster. Dit venster beschikt niet over de juiste rol. Momenteel wordt `role="generic"` gebruikt.

Een mogelijke oplossing is `role="dialog"` te gebruiken voor dit venster. Ook beschikt het venster niet over een toegankelijkheidsnaam. Het is belangrijk dat deze wel wordt toegevoegd. Binnen het venster staat een `<button>` element en een icoon van een kruisje. Dit `<button>` element beschikt ook niet over een toegankelijkheidsnaam. Een mogelijke oplossing is de visueel verborgen tekst "Venster sluiten" toe te voegen. Deze dient dan als toegankelijkheidsnaam. Wanneer de chatbot gesloten wordt, verschijnt de tekst "Hoe hebben wij u geholpen?" in het venster. Onder deze tekst staan twee `<button>` elementen met iconen van een duimpje omhoog en een duimpje naar beneden. Deze `<button>` elementen beschikken ook niet over een toegankelijkheidsnaam. Ten slotte beschikt het `<textarea>` element waarin de chat berichten kunnen worden getypt en het `<button>` element waarmee de chat berichten kunnen worden verzonden, ook niet over een toegankelijkheidsnaam. Dit komt bij alle `<textarea>` elementen voor binnen deze chatbot functionaliteit.

<https://acc.www.defriesland.nl/mijn/>

Op pagina <https://acc.www.defriesland.nl/mijn/verzekering/opzeggen> staat een `<a>` element zonder toegankelijkheidsnaam, boven het `<a>` element met de tekst "Neem contact op". Een mogelijke oplossing is deze link te verwijderen, gezien deze overbodig lijkt. Andere oplossingen zijn ook mogelijk. Deze situatie vormt ook een probleem onder succescriterium 2.4.4, omdat er geen linkdoel aanwezig is.

Andere mogelijke problemen voor dit succescriterium die van toepassing zijn op de techniek, zijn hier niet benoemd.

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

Dit succescriterium is niet onderzocht, omdat het niet van toepassing is binnen de scope.

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://acc.www.defriesland.nl/mijn/>
- <https://acc.www.defriesland.nl/mijn/declaratie-indienen>
- <https://acc.www.defriesland.nl/mijn/zorgkosten>
- <https://acc.www.defriesland.nl/mijn/financieel-overzicht>
- <https://acc.www.defriesland.nl/mijn/verzekering>
- <https://acc.www.defriesland.nl/mijn/gegevens>
- <https://acc.www.defriesland.nl/mijn/vakantieformulier-maken>
- <https://acc.www.defriesland.nl/mijn/zorgpas-aanvragen>
- <https://acc.www.defriesland.nl/mijn/gespreid-betalen-eigen-risico>
- <https://acc.www.defriesland.nl/mijn/post>
- <https://acc.www.defriesland.nl/mijn/zorgkosten/pgb>
- <https://acc.www.defriesland.nl/mijn/verzekering/opzeggen>
- <https://acc.www.defriesland.nl/mijn/financieel-overzicht/rekening-details?vk=130108796799&Archief=false>
- <https://acc.www.defriesland.nl/mijn/verzekering/wijzigen/?index=2>
- <https://acc.www.defriesland.nl/mijn/verzekering/aanmelden-gezinslid>
- <https://acc.www.defriesland.nl/mijn/gegevens/persoonlijke-communicatievoorkeur>
- <https://acc.www.defriesland.nl/mijn/gegevens/digitale-voorkeuren>
- <https://acc.www.defriesland.nl/-/media/defriesland/files/consument/formulieren/declaratieformulieren/declaratieformulier-zorgkosten-buitenland.pdf?rev=76490e84733c4c398d3aa5c80b08c205>
-

Het onderzoek is uitgevoerd op een acceptatie-omgeving. Hierdoor wijken de URL's in de steekproef af via de URI-basis benoemd in de scope van dit onderzoek.