



WCAG 2.2 inspectie niveau AA

defriesland.nl

Opdrachtgever: Zilveren Kruis Achmea
Website: defriesland.nl
Rapportversie: 1.0
Tilburg, 20 maart 2024

Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
Onderzoeksgegevens.....	4
Samenvatting.....	6
Beoordeling.....	7
Principe 1: Waarneembaar	11
Richtlijn 1.1: Tekstalternatieven	11
Richtlijn 1.2: Op tijd gebaseerde media	13
Richtlijn 1.3: Aanpasbaar	15
Richtlijn 1.4: Onderscheidbaar	19
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.....	37
Richtlijn 3.3: Assistentie bij invoer.....	39
Principe 4: Robuust.....	43
Richtlijn 4.1: Compatibel.....	43
Bijlage 1: Pagina's in de steekproef van het onderzoek	46
Volledige steekproef.....	46

Inleiding

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

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

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

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

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

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

Vragen?

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

Onderzoeksgegevens

Algemene gegevens

Opdrachtgever:	Zilveren Kruis Achmea
Onderzochte websites:	defriesland.nl
Type onderzoek:	WCAG 2.2 inspectie niveau AA
Versie van rapport:	1.0
Datum rapport:	20 maart 2024
Inspectie-instelling:	Cardan Technobility
Inspecteur:	Sterre Kooijman
Senior Consultant:	Bart Pluijms

Scope van het onderzoek

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

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

Steekproef

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

Inspectiemethode

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

Toegepaste norm

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

Gebruikte technieken

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

Basisniveau van toegankelijkheidsondersteuning

Gangbare webbrowsers en hulptechnologieën.

User agents

Bij dit onderzoek zijn de volgende user agents gebruikt:

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

Afhankelijke technologie

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

Inspectie-instelling

Deze inspectie is uitgevoerd door Cardan Technobility.

Adres: Burgemeester Brokxlaan 32, 5041 SB Tilburg

Telefoon: 088-5004070

E-mailadres: technobility@cardan.com

Website: www.technobility.nl

Samenvatting

Het onderzoek naar de toegankelijkheid van de website defriesland.nl is afgerond op 20 maart 2024. De gebruikte norm is WCAG 2.2 niveau AA.

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

Beoordeling WCAG 2.1: Voldoet niet

Op dit moment wordt voldaan aan 27 van de 50 succescriteria voor WCAG 2.1, niveau A en AA.

Beoordeling WCAG 2.2: Voldoet niet

Op dit moment wordt voldaan aan 30 van de 55 succescriteria voor WCAG 2.2, niveau A en AA.

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 is de ondertiteling toereikend bij de onderzochte video. Dit is belangrijk voor gebruikers die de audio van de video niet kunnen beluisteren. Ook is er een toereikende audiodescriptie aanwezig. Complimenten hiervoor! Wat dit betreft wordt 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 bepaalde elementen aanwezig waarbij bepaalde informatie dat wordt overgebracht door presentatie, niet programmatisch kan worden bepaald. Zo zijn er visuele kopteksten aanwezig die in de code niet als dusdanig zijn opge maakt, wordt er op diverse plekken in de steekproef onterecht gebruik gemaakt van het strong-element en kloppen niet alle codes in de codelaag bij de onderzochte PDF-documenten. Bovenstaande situaties vormen een probleem voor gebruikers die de website niet (goed) kunnen zien, omdat hulpsoftware deze informatie momenteel niet kan overbrengen.

Uitzonderingen

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

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

Beoordeling

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

Waarneembaar

Criterium	Omschrijving	Niveau	Resultaat
1.1.1	Niet-tekstuele content	A	Voldoet niet
1.2.1	Louter-geluid en louter-videobeeld (vooraf opgenomen)	A	Voldoet
1.2.2	Ondertiteling voor doven en slechthorenden (vooraf opgenomen)	A	Voldoet
1.2.3	Audiodescriptie of media-alternatief (vooraf opgenomen)	A	Voldoet
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 niet
1.3.3	Zintuiglijke eigenschappen	A	Voldoet
1.3.4	Weergavestand	AA	Voldoet
1.3.5	Identificeer het doel van de input	AA	Voldoet niet
1.4.1	Gebruik van kleur	A	Voldoet niet
1.4.2	Geluidbediening	A	Voldoet
1.4.3	Contrast	AA	Voldoet niet
1.4.4	Herschalen van tekst	AA	Voldoet niet
1.4.5	Afbeeldingen van tekst	AA	Voldoet niet
1.4.10	Reflow	AA	Voldoet
1.4.11	Contrast van niet-tekstuele content	AA	Voldoet niet
1.4.12	Tekstafstand	AA	Voldoet niet
1.4.13	Content bij hover of focus	AA	Voldoet niet

Bedienbaar

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

Begrijpelijk

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

Robuust

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

Onderzoeksscores

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

WCAG 2.1 niveau A + AA

	Niveau A	Niveau AA	Totaal
Waarneembaar	5 / 9	4 / 11	9 / 20
Bedienbaar	9 / 14	2 / 3	11 / 17
Begrijpelijk	2 / 5	4 / 5	6 / 10
Robuust	1 / 2	0 / 1	1 / 3
Totaal	17 / 30	10 / 20	27 / 50

WCAG 2.2 niveau A + AA

	Niveau A	Niveau AA	Totaal
Waarneembaar	5 / 9	4 / 11	9 / 20
Bedienbaar	9 / 14	3 / 6	12 / 20
Begrijpelijk	4 / 7	5 / 6	9 / 13
Robuust	/ 1	0 / 1	0 / 2
Totaal	18 / 31	12 / 24	30 / 55

Principe 1: Waarneembaar

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

Richtlijn 1.1: Tekstalternatieven

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

niveau A

Succescriterium 1.1.1: Niet-tekstuele content

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

Resultaat



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

Bevindingen

Op 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. Deze situatie komt op meerdere pagina's binnen de steekproef voor, waaronder op pagina <https://www.defriesland.nl/vergoedingen> en op pagina <https://www.defriesland.nl/zorgverzekering/premie-berekenen/>.
<https://www.defriesland.nl/>

Wanneer het proces op pagina <https://www.defriesland.nl/zorgverzekering/premie-berekenen/> wordt gestart maar vervolgens niet wordt afgemaakt, verschijnt op meerdere pagina's binnen de steekproef rechts onderin op de pagina een button-element met een 'x' icoon. Er is momenteel geen tekstueel alternatief aanwezig voor dit icoon. Een mogelijke oplossing is de visueel verborgen tekst "Venster sluiten" toe te voegen aan het button-element. Andere oplossingen zijn ook mogelijk. Deze situatie vormt ook een probleem onder succescriterium 4.1.2.

Op pagina <https://www.defriesland.nl/vitaliteitstest#/step/1/category/question/1> bij "Stap 1: Hoe voel jij je?" staat een svg-element. Deze beschikt niet over een tekstueel alternatief. Omdat deze afbeelding zou kunnen worden beschouwd als decoratief, is een mogelijke oplossing deze te verbergen voor hulpsoftware. Dit kan middels het `aria-hidden="true"` attribuut. Andere oplossingen zijn ook mogelijk. Deze situatie komt op meerdere plaatsen binnen dit formulier voor, zoals bij "Stap 2. Wat doe je?". Hetzelfde advies geldt.

Op elke pagina staat helemaal rechts een afbeelding met de tekst "Feedback". Het img element waarmee deze afbeelding wordt geplaatst heeft geen alt attribuut. Dit is een verplicht attribuut. In dit geval is een alternatieve tekst "Feedback" nodig. Maar, zie ook SC 1.4.5 waarin aangegeven wordt dat deze tekst niet in een afbeelding hoort te staan. De beste oplossing staat dus bij 1.4.5:

geen afbeelding gebruiken.

In het PDF-document <https://www.defriesland.nl/-/media/defriesland/files/consument/informatie-over-klachten-2023.pdf?rev=468deb4b28f143a9a5ad0d9d68beda80&hash=4643A44242B80B2D8909957249262F25> staat onderaan de pagina een Figure-tag met het logo van De Friesland. Hiernaast staat het logo van Zorgkantoor Friesland. Deze logo's beschikken beide niet over een tekstueel alternatief. Een logo is ten alle tijden informatief en dient een tekstueel alternatief te hebben.

In het PDF-document <https://www.defriesland.nl/-/media/defriesland/files/consument/reis-en-annuleringsverzekering/reisverzekeringen-afschrijvingslijst-de-friesland.pdf?rev=ee9749188aa348e1bd6290a15a46b798&hash=2B577F90CFDC9E2ABBEE83DC51ED3C1A> staat bovenaan de pagina het logo van De Friesland. Ook hier is geen tekstueel alternatief aanwezig, terwijl dit wel nodig is.

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

Op pagina <https://www.defriesland.nl/vitaliteitstest#/step/2/category/1/status> staat een img-element met het tekstuele alternatief "Vrienden zitten buiten gezellig te eten". Dit is op zich een toereikend tekstueel alternatief. Deze afbeelding zou beschouwd kunnen worden als decoratief. Om deze reden is het advies dit img-element te voorzien van een leeg alt-attribuut (`alt=""`); zo kan deze afbeelding worden genegeerd voor hulpsoftware. Deze situatie komt meerdere keren binnen hetzelfde formulier en de pagina's binnen de steekproef voor, zoals op pagina <https://www.defriesland.nl/werkgever> bij de afbeelding boven de tekst "Friesland Lease enthousiast" en "Wie maakt het verschil?". Hetzelfde advies geldt.

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

Op meerdere plekken binnen de steekproef, bijvoorbeeld op <https://www.defriesland.nl/> 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. Eén van beide is afdoende en de andere moet dan weg gehaald worden.

Richtlijn 1.2: Op tijd gebaseerde media

Lever alternatieven voor op tijd gebaseerde media.

niveau A

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

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

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

Resultaat



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

niveau A

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

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

Resultaat



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

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

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

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 staan bovenaan een menu met de uitklapbare links "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 opgesteld met span-elementen. Een mogelijke oplossing is hier bijvoorbeeld een h3-element te gebruiken. Andere oplossingen zijn ook mogelijk.

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

Op pagina <https://www.defriesland.nl/zorgwijzer/aanvragen-vervoerskosten/declareren-kosten-vervoer> staat de tekst "Heeft u toestemming gekregen voor deze reiskosten?". Deze tekst is opgesteld met een legend-element. Het is niet programmatisch te bepalen dat deze tekst bij de input-elementen hieronder hoort. Dit komt omdat het legend-element en de input-elementen niet in een fieldset-element zijn gezet.

Deze situatie komt meerdere keren binnen dit formulier voor, zoals bij de tekst "Vragen wij u in onze brief om de afsprakenoverzichten?" en "In welk jaar zijn de kosten gemaakt?". Hetzelfde advies geldt.

Op pagina <https://www.defriesland.nl/vergoedingen> staat de tekst "Verzekerd bij ons?". Deze tekst is opgesteld met een div-element. De tekst ziet er visueel uit als koptekst, maar is in de code niet als dusdanig opgesteld. Een mogelijke oplossing is hier een h3-element of h4-element voor te gebruiken. Andere oplossingen zijn ook mogelijk.

Op pagina <https://www.defriesland.nl/vitaliteitstest#/step/2/category/1/question/1> staat een formulier met diverse stappen. Binnen veel van deze stappen is een 'slider' aanwezig, opgesteld met een input-element. De relatie tussen de tekst "Ik eet voldoende groente en fruit per dag" en het input-element is niet programmatisch te bepalen. Deze situatie komt veel voor binnen dit formulier. Deze situatie vormt ook een probleem onder succescriterium 4.1.2. Zie succescriterium 4.1.2 voor advies.

Op pagina <https://www.defriesland.nl/werkgever> staat de tekst "Op werkdagen van 08.30-17.00 uur". Er is bij deze tekst onterecht gebruik gemaakt van het em-element. Het em-element is niet

bedoeld ter opmaak (visuele weergave) van tekst, zoals hier het geval lijkt te zijn. Een mogelijke oplossing is het em-element te verwijderen en CSS te gebruiken voor de visuele weergave.

Op pagina <https://www.defriesland.nl/zorgverzekering/premie-berekenen/pakket-kiezen> 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 niet bedoeld ter opmaak (visuele weergave), zoals hier het geval lijkt te zijn. Bovendien wordt bovenstaande tekst gebruikt als koptekst, maar is deze relatie momenteel niet programmatisch te bepalen. Een mogelijke oplossing is een h4-element te gebruiken voor deze tekst, en het strong-element te verwijderen. Andere oplossingen zijn ook mogelijk.

Het PDF-document <https://www.defriesland.nl/-/media/defriesland/files/consument/informatie-over-klachten-2023.pdf?rev=468deb4b28f143a9a5ad0d9d68beda80&hash=4643A44242B80B2D8909957249262F25> beschikt over een codelaag. Complimenten hiervoor! Helaas zijn niet alle codes correct. Zo ziet de tekst "Ik heb een klacht. En nu?" eruit als koptekst, maar is deze opgemaakt met een P-tag. Een mogelijke oplossing is hier een H1-tag te gebruiken. Dit komt bij meerdere teksten binnen dit PDF-document voor, zoals bij de tekst "Bent u ontevreden? Geef het aan ons door!". Een mogelijke oplossing is hier een H2-tag voor te gebruiken. Andere oplossingen zijn ook mogelijk.

Het PDF-document <https://www.defriesland.nl/-/media/defriesland/files/consument/reis-en-annuleringsverzekering/reisverzekeringen-afschrijvingslijst-de-friesland.pdf?rev=ee9749188aa348e1bd6290a15a46b798&hash=2B577F90CFDC9E2ABBEE83DC51ED3C1A> beschikt ook over een codelaag. Complimenten hiervoor! Helaas zijn niet alle codes correct. Zo is het logo van De Friesland opgemaakt met diverse Figure-tags, terwijl dit er maar één moet zijn. De tekst "Afschrijvingslijst" ziet er visueel uit als koptekst, maar is in de codelaag opgemaakt met een P-tag. Een mogelijke oplossing is hier een H1-tag te gebruiken. Dit komt bij meerdere teksten binnen dit PDF-document voor, zoals bij de tekst "Let op!". Een mogelijke oplossing is hier een H2-tag voor te gebruiken. Andere oplossingen zijn ook mogelijk.

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

Op diverse plekken binnen de steekproef, bijvoorbeeld op pagina <https://www.defriesland.nl/services/gespreid-betalen-eigen-risico> onder de tekst "Eigen risico in het kort", staan lege p-elementen. Het advies is deze te verwijderen.

niveau A

Succescriterium 1.3.2: Betekenisvolle volgorde

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

Resultaat



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

Bevindingen

Op pagina <https://www.defriesland.nl/> staan drie kopteksten "Psychologische zorg", "Kraampakket

nodig?" en "Soepeler wandelen". Boven deze kopteksten staan afbeeldingen die als link fungeren en bij die kopteksten horen. Doordat ze erboven staan hebben ze nu een relatie met een koptekst van een vorige blok content. Zorg er dus voor dat in de HTML volgorde de afbeelding met link onder de h3 koptekst komt te staan. Met CSS kan deze vervolgens visueel wel weer erboven worden weergegeven.

Deze situatie komt ook voor op pagina <https://www.defriesland.nl/werkgever> en op pagina <https://www.defriesland.nl/zorgaanbieder>. Hetzelfde advies geldt.

niveau A

Succescriterium 1.3.3: Zintuiglijke eigenschappen

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

Resultaat



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

niveau AA

Succescriterium 1.3.4: Weergavestand

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

Resultaat



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

niveau AA

Succescriterium 1.3.5: Identificeer het doel van de input

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

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

Resultaat



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

Bevindingen

Op pagina <https://www.defriesland.nl/zorgwijzer/aanvragen-vervoerskosten/declareren-kosten-vervoer> staat een formulier. Bij de stap "Uw gegevens" moeten gegevens van de gebruiker

worden ingevoerd. Een aantal van deze invoervelden beschikken niet over een autocomplete-attribuut waar deze wel nodig is. Dit is nodig, zodat hulpsoftware het formulier deels automatisch kan invullen of zodat er icoontjes getoond kunnen worden om te helpen bij het invullen. Vooral voor mensen met cognitieve- of motorische beperkingen biedt dit uitkomst. Zo kan voor het invoerveld "E-mailadres" het autocomplete-attribuut met de waarde "email" worden gebruikt. Informatie over de velden waar het autocomplete-attribuut voor gebruikt moet worden en de bijbehorende waarden is te vinden op pagina <https://www.w3.org/Translations/WCAG21-nl/#input-purposes>.

Richtlijn 1.4: Onderscheidbaar

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

niveau A

Succescriterium 1.4.1: Gebruik van kleur

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

Resultaat



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

Bevindingen

Op pagina <https://www.defriesland.nl/zorgverzekering/premie-berekenen/pakket-kiezen> staan diverse visuele tabellen. Wanneer de focus bijvoorbeeld op het "AV instap" kolom staat, wordt dit aangeduid met een kleurverandering van de achtergrond. De lichtgroene achtergrond heeft een gemeten contrastwaarde van minder dan 1,1:1 met de witte achtergrond. Dit is onvoldoende en moet tenminste 3,0:1 zijn. Hierdoor is deze informatie afhankelijk van het gebruik van kleur. Een mogelijke oplossing is de zwarte focus indicator te gebruiken die elders op de website wordt gebruikt. Andere oplossingen zijn ook mogelijk.

niveau A

Succescriterium 1.4.2: Geluidbediening

Als een geluidswaargave op een webpagina automatisch meer dan 3 seconden speelt, is er of een mechanisme beschikbaar om de geluidswaargave 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 elke pagina binnen de steekproef is een skiplink aanwezig met de tekst "Navigatie overslaan". Deze witte tekst heeft een gemeten contrastwaarde van minder dan 1,1:1 ten opzichte van de witte achtergrond. Hierdoor is de tekst niet leesbaar; dit wordt afgekeurd. Het contrast moet minimaal 4,5:1 zijn.

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

Op pagina <https://www.defriesland.nl/> staat de tekst "Houd je van ... voor de Fietselfstedentocht.". Deze tekst heeft een gemeten contrastwaarde van 3,0:1 ten opzichte van de blauwe achtergrond. Dit is onvoldoende, omdat dit nét geen grote tekst betreft. Deze situatie komt op meerdere pagina's binnen de steekproef voor, waaronder op pagina <https://www.defriesland.nl/werkgever> en op pagina <https://www.defriesland.nl/zorgaanbieder>.

In het PDF-document <https://www.defriesland.nl/-/media/defriesland/files/consument/informatie-over-klachten-2023.pdf?rev=468deb4b28f143a9a5ad0d9d68beda80&hash=4643A44242B80B2D8909957249262F25> staat de tekst "Bent u ontevreden? Geef het aan ons door!". Deze blauwe tekst heeft een gemeten contrastwaarde van 3,0:1 ten opzichte van de witte achtergrond. Dit is onvoldoende en moet tenminste 4,5:1 zijn. Deze situatie doet zich voor bij alle vergelijkbare teksten binnen dit PDF-document.

In het PDF-document <https://www.defriesland.nl/-/media/defriesland/files/consument/reis-en-annuleringsverzekering/reisverzekeringen-afschrijvingslijst-de-friesland.pdf?rev=ee9749188aa348e1bd6290a15a46b798&hash=2B577F90CFDC9E2ABBEE83DC51ED3C1A> staat de tekst "Afschrijflijst". Deze blauwe tekst heeft een gemeten contrastwaarde van 2,3:1 ten opzichte van de achtergrond. Dit is onvoldoende en moet tenminste 3,0:1 zijn (omdat dit grote tekst betreft). Deze situatie doet zich voor bij alle vergelijkbare teksten binnen dit PDF-document. Let op: voor kleine tekst moet de contrastwaarde tenminste 4,5:1 zijn. Bovenstaande geldt ook voor de witte tekst op de blauwe achtergrond, bijvoorbeeld "(elektrische) fiets".

niveau AA**Succescriterium 1.4.4: Herschalen van tekst**

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

Resultaat

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

Bevindingen

Als de website wordt bekeken bij een schermresolutie van 1280x1024 pixels en als ingezoomd wordt, moeten teksten tot 200% vergroot kunnen worden en mag geen content of functionaliteit verloren gaan.

Op elke pagina binnen de steekproef staat bovenaan de pagina een button-element met de visuele tekst "Mijn De Friesland". Wanneer bovenstaande instellingen worden aangehouden, is alleen "Mijn De..." nog leesbaar. Dit is verlies van content en wordt afgekeurd. Dit vormt ook een probleem onder succescriterium 1.4.10, maar is daar niet nogmaals benoemd.

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

Op diverse pagina's binnen de steekproef, bijvoorbeeld op pagina <https://www.defriesland.nl/zorgverzekering/basisverzekering/premieopbouw>, is een broodkruimelpad aanwezig. Wanneer bovenstaande instellingen worden aangehouden, is nog maar een gedeelte van dit broodkruimelpad zichtbaar. Dit is verlies van informatie en wordt afgekeurd. Dit vormt ook een probleem onder succescriterium 1.4.10, maar is daar niet nogmaals benoemd.

Op pagina <https://www.defriesland.nl/zorgwijzer/aanvragen-vervoerskosten/declareren-kosten-vervoer> staan bovenaan de pagina diverse stappen, zoals "Uw zorgkosten", "Bestemming", "Uw ritten" en "Uw gegevens". Wanneer bovenstaande instellingen worden aangehouden, is alleen de tekst van de actieve stap nog zichtbaar. Dit is verlies van informatie. Dit vormt ook een probleem onder succescriterium 1.4.10, maar is daar niet nogmaals benoemd. Deze situatie komt ook voor op pagina <https://www.defriesland.nl/zorgverzekering/premie-berekenen/pakket-kiezen>.

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

Bevindingen

Op elke pagina staat helemaal rechts een afbeelding met de tekst "Feedback". Deze tekst hoort niet in een afbeelding te staan, maar moet als gewone tekst binnen de HTML staan. Mensen die slechtziend zijn kunnen de teksteigenschappen dan ook naar eigen voorkeur aanpassen. Dat kan nu niet.

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

niveau AA

Succescriterium 1.4.11: Contrast van niet-tekstuele content

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

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

Resultaat

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

Bevindingen

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

Op pagina <https://www.defriesland.nl/zorgverzekering/premie-berekenen/pakket-kiezen> staan diverse visuele tabellen. Wanneer de focus bijvoorbeeld op het "AV instap" element staat, wordt dit aangeduid met een kleurverandering van de achtergrond. De lichtgroene achtergrond heeft een gemeten contrastwaarde van minder dan 1,1:1 met de witte achtergrond. Dit is onvoldoende. Een mogelijke oplossing is de zwarte focus indicator te gebruiken die elders op de website wordt gebruikt. Andere oplossingen zijn ook mogelijk.

niveau AA

Succescriterium 1.4.12: Tekstafstand

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

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

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

Resultaat



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

Bevindingen

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

Op elke pagina binnen de steekproef staat bovenaan de pagina een button-element met de visuele tekst "Mijn De Friesland". Wanneer bovenstaande instellingen worden aangehouden, is alleen "Mijn De Frie..." nog leesbaar. Dit is verlies van content en wordt afgekeurd.

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

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

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

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

Resultaat

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

Bevindingen

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

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

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

Op pagina <https://www.defriesland.nl/zorgwijzer/aanvragen-vervoerskosten/declareren-kosten-vervoer> staat naast de tekst "Prestatiecode uit de toestemmingsbrief" een span-element.

Wanneer hier met de muisaanwijzer overheen wordt gegaan, verschijnt de tekst "Vul hier de zescijferige prestatiecode in. Deze code vindt u in de toestemmingsbrief die u van ons ontvangen heeft en begint met 000...". Deze content die onder hover verschijnt moet volgens dit succescriterium aan drie voorwaarden voldoen. Aan één van de drie voorwaarden wordt nu voldaan. De content is 'persistent'. De content is echter niet 'dismissable', en ook niet 'hoverable'.

Principe 2: Bedienbaar

Componenten van de gebruikersinterface en navigatie moeten bedienbaar zijn.

Richtlijn 2.1: Toetsenbordtoegankelijk

Maak alle functionaliteit beschikbaar vanaf een toetsenbord.

niveau A

Succescriterium 2.1.1: Toetsenbord

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

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

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

Resultaat

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

Bevindingen

Op pagina <https://www.defriesland.nl/zorgwijzer/aanvragen-vervoerskosten/declareren-kosten-vervoer> staat naast de tekst "Prestatiecode uit de toestemmingsbrief" een klein informatie icoontje. Wanneer hier met de muisaanwijzer overheen wordt gegaan, verschijnt de tekst "Vul hier de zescijferige prestatiecode in. Deze code vindt u in de toestemmingsbrief die u van ons ontvangen heeft en begint met 000...". Dit is niet bereikbaar of bedienbaar met een toetsenbord interface. Hierdoor is bovenstaande tekst niet beschikbaar voor gebruikers die geen muisaanwijzer kunnen gebruiken. Dit komt omdat hier een span element is gebruikt die interactief is gemaakt met JavaScript.

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

Richtlijn 2.2: Genoeg tijd

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

niveau A

Succescriterium 2.2.1: Timing aanpasbaar

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

Resultaat



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

niveau A

Succescriterium 2.2.2: Pauzeren, stoppen, verbergen

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

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

Resultaat



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

Richtlijn 2.3: Toevallen

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

niveau A

Succescriterium 2.3.1: Drie flitsen of beneden drempelwaarde

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

Resultaat



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

Richtlijn 2.4: Navigeerbaar

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

niveau A

Succescriterium 2.4.1: Blokken omzeilen

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

Resultaat



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

niveau A

Succescriterium 2.4.2: Paginatitel

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

Resultaat



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

Bevindingen

Het PDF-document <https://www.defriesland.nl/-/media/defriesland/files/consument/informatie-over-klachten-2023.pdf?rev=468deb4b28f143a9a5ad0d9d68beda80&hash=4643A44242B80B2D8909957249262F25> 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://www.defriesland.nl/-/media/defriesland/files/consument/reis-en-annuleringsverzekering/reisverzekeringen-afschrijvingslijst-de-friesland.pdf?rev=ee9749188aa348e1bd6290a15a46b798&hash=2B577F90CFDC9E2ABBEE83DC51ED3C1A> beschikt niet over een documenttitel. Hetzelfde advies geldt.

niveau A

Succescriterium 2.4.3: Focus volgorde

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

Resultaat



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

Bevindingen

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

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

Op pagina <https://www.defriesland.nl/zorgverzekering/premie-berekenen/pakket-kiezen> staat onder de tekst "Aanvullende verzekering" een visuele tabel. Wanneer hier met een toetsenbord interface wordt genavigeerd, gaat de focus eerst langs alle cijfertjes, dan naar de button-elementen met de visuele tekst "Kies" en vervolgens nogmaals langs het hele overkoepelende element. Dit is een onlogische focus volgorde.

niveau A

Succescriterium 2.4.4: Linkdoel (in context)

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

Resultaat



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

Bevindingen

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

Op pagina <https://www.defriesland.nl/> staat boven de tekst "Psychologische zorg" een afbeelding die als link fungeert. De afbeelding heeft hier geen tekstalternatief die het doel van de link beschrijft.

Ook de afbeeldingen boven de teksten "Kraampakket nodig?", "Gezond kindergebit: zo voorkom je later problemen" en "Waarom wij het met elkaar over preventie moeten hebben!" fungeren als link en hebben geen tekstalternatief die het doel van de link beschrijft. Let op: Zie ook succescriterium 1.3.2 voor een aanvullend probleem en een alternatieve oplossing.

Deze situatie komt ook voor op pagina <https://www.defriesland.nl/werkgever> en op pagina <https://www.defriesland.nl/zorgaanbieder>. Hetzelfde advies geldt.

Op pagina <https://www.defriesland.nl/> staat een koptekst "Psychologische zorg". Hieronder staat een link "We helpen je graag". Deze linktekst geeft niet duidelijk het doel van de link aan. Er is ook geen door hulpsoftware te bepalen linkcontext aanwezig die dit doel alsnog duidelijk maakt. Pas hier dus de linktekst zelf aan. Een andere oplossing kan zijn om een stuk verborgen tekst aan de link toe te voegen die het doel van de link alsnog duidelijk maakt.

Op pagina <https://www.defriesland.nl/zorgverzekering/premie-berekenen/pakket-kiezen> wordt gebruik gemaakt van 'voetnoten'. Hierdoor zijn er op de pagina meerdere links aanwezig die linkdoelen hebben als "1", "2", "3" en "4". 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 voetnoot:" (en vervolgens het specifieke cijfer). Onderaan de pagina (bij de voetnoten zelf) staat afbeelding van een pijltje omhoog waarmee iemand vanuit de voetnoot terug kan naar de plek waar de verwijzing staat. Dit pijltje wordt in de linktekst voorgelezen als "arrow-up". Het title attribuut wordt niet door alle voorleessoftware voorgelezen. Een betere oplossing is dan om hier in plaats van een title attribuut een aria-label te gebruiken. Dan wordt het 'pijltje' niet voorgelezen, maar alleen de tekst van het aria-label. Die kan dan dezelfde tekst hebben als het title attribuut. Andere oplossingen zijn ook mogelijk.

niveau AA

Succescriterium 2.4.5: Meerdere manieren

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

Resultaat



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

niveau AA

Succescriterium 2.4.6: Koppen en labels

Koppen en labels beschrijven het onderwerp of doel.

Resultaat



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

Bevindingen

Op pagina <https://www.defriesland.nl/zorgwijzer/aanvragen-vervoerskosten/declareren-kosten-vervoer> staat de tekst "Heeft u toestemming gekregen voor deze reiskosten?". Hieronder staan twee input-elementen met de labels "Ja" en "Nee". Deze labels zijn onvoldoende omschrijvend. Een mogelijke oplossing is hier gebruik te maken van een legend-element en een fieldset-element. Zo krijgen de waarden "Ja" en "Nee" meer betekenis. Deze situatie komt meerdere keren binnen dit proces voor, zoals bij de stap "Bestemming", bij de input-elementen onder de tekst "Is het vertrekadres gelijk aan uw woonadres?" en bij de stap "Ondertekening" onder de tekst "Naar waarheid ingevuld?". Hetzelfde advies geldt.

niveau AA**Succescriterium 2.4.7: Focus zichtbaar**

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

Resultaat

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

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

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

Resultaat

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

Bevindingen

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

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

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

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

WCAG 2.2

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

Richtlijn 2.5: Input Modaliteiten

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

niveau A

Succescriterium 2.5.1: Aanwijzergebaren

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

Resultaat

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

niveau A

Succescriterium 2.5.2: Aanwijzerannulering

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

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

Resultaat

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

niveau A

Succescriterium 2.5.3: Label in naam

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

Resultaat

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

Bevindingen

Op pagina <https://www.defriesland.nl/> staat een link met een afbeelding met de tekst "Ontdek

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

Op elke pagina staat rechts een afbeelding met de tekst "Feedback". Deze staat genest in een iframe welke weer in een div element met role="button" staat. Deze 'button' heeft een toegankelijkheidsnaam met de tekst "Geef uw mening". De zichtbare tekst "Feedback" komt niet terug in de toegankelijkheidsnaam en daarmee is deze 'button' niet met spraakbediening te bedienen met behulp van de zichtbare tekst. Pas dus de zichtbare tekst aan (zie ook succescriterium 1.4.5) of pas de toegankelijkheidsnaam aan, zodat de zichtbare tekst er minimaal in voor komt.

niveau A

Succescriterium 2.5.4: Bewegingsactivering

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

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

Resultaat



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

niveau AA

Succescriterium 2.5.7: Sleepbewegingen

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

Resultaat



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

WCAG 2.2

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

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

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

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

Resultaat

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

Bevindingen

Als iemand de website bezoekt komt er soms een kort feedback formulier automatisch beschikbaar met de koptekst "Wij horen graag van je". In dit formulier staan 5 radio-buttons naast elkaar. Deze zijn 16x16 groot en hebben een rand van 1px, dus totaal 17x17. Dat is kleiner dan 24x24 CSS pixels. Ze staan ook zo goed als tegen elkaar aan. Hier is dus een risico dat iemand per ongeluk de verkeerde keuze aanraakt. Zorg er dus voor dat de ruimte tussen deze radio-buttons groter wordt.

Op elke pagina staan bovenaan twee linkjes met de letter "A" naast elkaar. Deze zijn kleiner dan 24x24 CSS pixels en hebben ook voldoende tussenruimte. Iemand kan hier dus per ongeluk de verkeerde "A" aantikken. Zorg er dus voor dat de tussenruimte groter wordt.

WCAG 2.2

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

Principe 3: Begrijpelijk

Informatie en de bediening van de gebruikersinterface moeten begrijpelijk zijn.

Richtlijn 3.1: Leesbaar

Maak tekstcontent leesbaar en begrijpelijk.

niveau A

Succescriterium 3.1.1: Taal van de pagina

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

Resultaat



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

Bevindingen

Het PDF-document <https://www.defriesland.nl/-/media/defriesland/files/consument/reis-en-annuleringsverzekering/reisverzekeringen-afschrijvingslijst-de-friesland.pdf?rev=ee9749188aa348e1bd6290a15a46b798&hash=2B577F90CFDC9E2ABBEE83DC51ED3C1A> heeft als ingestelde taal 'English'. Omdat het een Nederlands PDF-document betreft, wordt dit afgekeurd. Op deze manier wordt het document niet op de juiste manier gepresenteerd door hulpsoftware. Dit levert verwarring op bij gebruikers van hulpsoftware.

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

Richtlijn 3.2: Voorspelbaar

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

niveau A

Succescriterium 3.2.1: Bij focus

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

Resultaat



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

niveau A

Succescriterium 3.2.2: Bij input

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

Resultaat



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

niveau AA

Succescriterium 3.2.3: Consistente navigatie

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

Resultaat



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

niveau AA

Succescriterium 3.2.4: Consistente identificatie

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

Resultaat



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

niveau A**Succescriterium 3.2.6: Consistente hulp**

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

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

Resultaat

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

WCAG 2.2

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

Richtlijn 3.3: Assistentie bij invoer

Help gebruikers om fouten te vermijden en ze te verbeteren.

niveau A

Succescriterium 3.3.1: Fout identificatie

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

Resultaat

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

Bevindingen

Op pagina <https://www.defriesland.nl/zorgwijzer/aanvragen-vervoerskosten/declareren-kosten-vervoer> staat een formulier. Bij de stap "Uw gegevens" staat een invoerveld waar de postcode van de gebruiker moet worden ingevuld. Wanneer hier een foutieve waarde wordt ingevuld, verschijnt de melding "U heeft nog geen postcode ingevuld". Deze melding klopt niet; er is wel een postcode ingevuld. Deze is echter ongeldig. Een mogelijke oplossing is deze melding aan te passen naar "U heeft nog geen (geldige) postcode ingevuld. Het correcte formaat is: 1111 AA". Andere oplossingen zijn ook mogelijk. Deze situatie komt ook voor bij de stap "Bestemming".

niveau A

Succescriterium 3.3.2: Labels of instructies

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

Resultaat

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

Bevindingen

Op pagina <https://www.defriesland.nl/zorgwijzer/aanvragen-vervoerskosten/declareren-kosten-vervoer> staat een formulier met meerdere stappen. Bij stap "Uw ritten" staat het invoerveld "Datum van rit". De placeholder tekst van dit invoerveld is "DD-MM-JJJJ". Deze tekst verdwijnt zodra de gebruiker iets in dit invoerveld typt. Omdat dit invoerveld om een specifieke invoerwijze vraagt, is het van belang dat deze tekst ten alle tijden beschikbaar blijft. Een mogelijke oplossing is de instructie buiten het invoerveld te plaatsen. Deze situatie komt diverse keren voor binnen hetzelfde proces, bijvoorbeeld bij het invoerveld "Postcode" en "Prestatiecode uit de toestemmingsbrief" bij de stap "Uw zorgkosten". Hetzelfde advies geldt.

niveau AA**Succescriterium 3.3.3: Foutsuggestie**

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

Resultaat

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

Bevindingen

Op pagina <https://www.defriesland.nl/zorgwijzer/aanvragen-vervoerskosten/declareren-kosten-vervoer> staat een formulier. Bij de stap "Uw gegevens" staat een invoerveld waar het telefoonnummer van de gebruiker moet worden ingevuld. Wanneer hier een ongeldige waarde wordt ingevoerd, verschijnt de foutmelding "U heeft nog geen (geldig) telefoonnummer ingevuld". Er wordt echter niet gecommuniceerd wat een geldig telefoonnummer inhoudt. Een foutsuggestie zou kunnen zijn, "Gebruik het formaat 06 123456789" of "Een telefoonnummer moet uit 10 cijfers bestaan". 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. Deze situatie komt meerdere keren binnen hetzelfde proces voor, zoals bij het invoerveld "Postcode" en "Prestatiecode uit de toestemmingsbrief" bij de stap "Uw zorgkosten". Hetzelfde advies geldt.

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

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

Resultaat

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

niveau A**Succescriterium 3.3.7: Overbodige invoer**

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

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

Behalve wanneer:

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

Resultaat

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

WCAG 2.2

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

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

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

Alternatief

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

Mechanisme

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

Objectherkenning

De cognitieve functietest is gericht op het herkennen van objecten.

Persoonlijke content

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

Resultaat

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

WCAG 2.2

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

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

Principe 4: Robuust

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

Richtlijn 4.1: Compatibel

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

niveau A

Succescriterium 4.1.1: Parsen

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

Resultaat



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

WCAG 2.2

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

niveau A

Succescriterium 4.1.2: Naam, rol, waarde

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

Resultaat



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

Bevindingen

Op elke pagina binnen de steekproef is rechts van de pagina een knop zichtbaar met de tekst "Feedback". Wanneer dit element geactiveerd wordt, verschijnt een dialoogvenster. De elementen waaruit dit dialoogvenster is opgemaakt beschikken niet over een toegankelijkheidsnaam. Het div element met het attribuut `role="dialog"` heeft geen toegankelijkheidsnaam. Die kan worden toegevoegd door een aria-label met een omschrijving van de inhoud van het dialoog venster.

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

Wanneer het proces op pagina <https://www.defriesland.nl/zorgverzekering/premie-berekenen/> wordt gestart maar vervolgens niet wordt afgemaakt, verschijnt op meerdere pagina's binnen de steekproef rechts onderin op de pagina een button-element met een 'x' icoon. Dit button-element beschikt niet over een toegankelijkheidsnaam. Het is belangrijk dat deze wel wordt toegevoegd.

Op pagina <https://www.defriesland.nl/vitaliteitstest#/step/2/category/1/question/1> staat een formulier met diverse stappen. Binnen veel van deze stappen is een 'slider' aanwezig, opgemaakt met een input-element. Dit input-element beschikt niet over een toegankelijkheidsnaam. Een mogelijke oplossing is een aria-labelledby-attribuut toe te voegen aan het input-element die verwijst naar de tekst die nu in een h3-element staat, "Ik eet voldoende groente en fruit per dag". Het h3-element mag dan een id-attribuut krijgen waaraan het aria-labelledby-attribuut kan worden gekoppeld. Andere oplossingen zijn ook mogelijk. Deze situatie komt veel voor binnen dit formulier. Deze situatie vormt ook een probleem onder succescriterium 1.3.1.

Op pagina <https://www.defriesland.nl/> staat boven de koptekst "Psychologische zorg" een afbeelding die als link fungeert. Doordat de afbeelding geen alternatieve tekst heeft heeft de link ook geen toegankelijkheidsnaam. Ook bij de twee andere foto's ernaast ontbreekt een toegankelijkheidsnaam bij de link. Dit probleem komt op meer pagina's voor. Zie bijvoorbeeld ook pagina <https://www.defriesland.nl/werkgever> en pagina <https://www.defriesland.nl/zorgaanbieder>. Hetzelfde advies geldt.

Als iemand de website bezoekt komt er soms een kort feedback formulier automatisch beschikbaar met de koptekst "Wij horen graag van je". Hierin staan 5 radiobuttons met een visuele waarde van 1 tot en met 5. Deze waardes komen echter niet terug in de toegankelijkheidsnaam van de radio-button en dat zou wel moeten. Bij de radio-buttons is een aria-labelledby attribuut gebruikt die verwijst naar de koptekst er boven. Deze overschrijft de waarde van het cijfer die met een label element indirect aan de radio-button is gekoppeld. Op deze manier werkt het dus niet goed. Elke radiobutton heeft nu dezelfde naam en dus kan ook geen keuze gemaakt worden.

niveau AA

Succescriterium 4.1.3: Statusberichten

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

Resultaat



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

Bevindingen

Op pagina <https://www.defriesland.nl/zorgwijzer/aanvragen-vervoerskosten/declareren-kosten-vervoer> staat een formulier met diverse stappen. Wanneer de sessie verlopen is, verschijnt de

melding "Niet gelukt, probeer ... een nieuwe sessie.". Dit is een statusbericht, maar is in de code niet als dusdanig opgesteld. Hierdoor worden gebruikers van hulpsoftware niet op de hoogte gebracht van deze informatie wanneer deze verschijnt. Een mogelijke oplossing is het **aria-live="polite"** attribuut toe te voegen aan het element dat het statusbericht bevat. Andere oplossingen zijn ook mogelijk. Deze situatie komt bij alle foutmeldingen binnen dit formulier voor, zoals "U heeft nog geen keuze gemaakt". Hetzelfde advies geldt.

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

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

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

Volledige steekproef

- <https://www.defriesland.nl/>
- <https://www.defriesland.nl/search#q=pdf>
- <https://www.defriesland.nl/zorgverzekering/basisverzekering/premieopbouw>
- <https://www.defriesland.nl/zorgverzekering/basisverzekering/zelf-bewust-polis>
- <https://www.defriesland.nl/zorgwijzer/aanvragen-vervoerskosten/declareren-kosten-vervoer>
- <https://www.defriesland.nl/vergoedingen>
- <https://www.defriesland.nl/reisverzekering/doorlopende-reisverzekering>
- <https://www.defriesland.nl/zorgverzekering/premie-berekenen/>
- <https://www.defriesland.nl/vitaliteitstest#/>
- <https://www.defriesland.nl/werkgever>
- <https://www.defriesland.nl/zorgaanbieder>
- <https://www.defriesland.nl/services/gespreid-betalen-eigen-risico>
- <https://www.defriesland.nl/-/media/defriesland/files/consument/informatie-over-klachten-2023.pdf?rev=468deb4b28f143a9a5ad0d9d68beda80&hash=4643A44242B80B2D8909957249262F25>
- <https://www.defriesland.nl/contact/klachten>
- <https://www.defriesland.nl/-/media/defriesland/files/consument/reis-en-annuleringsverzekering/reisverzekeringen-afschrijvingslijst-de-friesland.pdf?rev=ee9749188aa348e1bd6290a15a46b798&hash=2B577F90CFDC9E2ABBEE83DC51ED3C1A>
- <https://www.defriesland.nl/reisverzekering/voorwaarden-reisverzekering>