

# CARDAN Technobility

WCAG 2.1 inspectie niveau AA  
SZVK.nl

**Opdrachtgever:** DSW Zorgverzekeraar / Zorgkantoor DSW

**Website:** SZVK.nl

**Rapportversie:** 1.0

Tilburg, 28 april 2023

# Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
<b>Onderzoeksgegevens.....</b>	<b>4</b>
Algemene gegevens.....	4
Scope van het onderzoek.....	4
Steekproef.....	4
Inspectiemethode.....	4
Toegepaste norm.....	4
Gebruikte technieken.....	4
Basisniveau van toegankelijkheidsondersteuning.....	4
User agents.....	5
Afhankelijke technologie.....	5
Inspectie-instelling.....	5
<b>Samenvatting.....</b>	<b>6</b>
Uitzonderingen.....	8
<b>Beoordeling.....</b>	<b>9</b>
Waarneembaar.....	9
Bedienbaar.....	10
Begrijpelijk.....	10
Robuust.....	11
<b>Principe 1: Waarneembaar.....</b>	<b>12</b>
Richtlijn 1.1: Tekstalternatieven.....	12
Richtlijn 1.2: Op tijd gebaseerde media.....	13
Richtlijn 1.3: Aanpasbaar.....	15
Richtlijn 1.4: Onderscheidbaar.....	18
<b>Principe 2: Bedienbaar.....</b>	<b>23</b>
Richtlijn 2.1: Toetsenbordtoegankelijk.....	23
Richtlijn 2.2: Genoeg tijd.....	25
Richtlijn 2.3: Toevallen.....	26
Richtlijn 2.4: Navigeerbaar.....	27
Richtlijn 2.5: Input Modaliteiten.....	30
<b>Principe 3: Begrijpelijk.....</b>	<b>32</b>
Richtlijn 3.1: Leesbaar.....	32
Richtlijn 3.2: Voorspelbaar.....	33
Richtlijn 3.3: Assistentie bij invoer.....	34
<b>Principe 4: Robuust.....</b>	<b>35</b>
Richtlijn 4.1: Compatibel.....	35
<b>Bijlage 1: Pagina's in de steekproef van het onderzoek.....</b>	<b>38</b>
Volledige steekproef.....	38

# Inleiding

Op verzoek van DSW Zorgverzekeraar / Zorgkantoor DSW, aanbieder van de website SZVK.nl, is een handmatig onderzoek uitgevoerd waarin vastgesteld is in hoeverre de website voldoet aan WCAG 2.1, niveau AA. Het onderzoek is uitgevoerd volgens de richtlijnen van het Waarmerk drempelvrij.nl, het Nederlandse kwaliteitsmerk voor toegankelijke websites.

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

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

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

Heeft u naar aanleiding van dit rapport inhoudelijke vragen, dan kunt u contact met ons opnemen om deze te bespreken. Onze voorkeur gaat uit naar contact via e-mail: [technobility@cardan.com](mailto:technobility@cardan.com). Vermeldt u hierbij alstublieft de naam van uw organisatie (DSW Zorgverzekeraar / Zorgkantoor DSW) en de datum van het rapport (28 april 2023).

# Onderzoeksgegevens

## Algemene gegevens

Opdrachtgever:	DSW Zorgverzekeraar / Zorgkantoor DSW
Onderzochte websites:	SZVK.nl
Type onderzoek:	WCAG 2.1 inspectie niveau AA
Versie van rapport:	1.0
Datum rapport:	28 april 2023
Inspectie-instelling:	Cardan Technobility
Inspecteur:	Gerard Copinga
Senior Consultant:	Gerard Copinga

## Scope van het onderzoek

- Alle pagina's op SZVK.nl (URI-basis)
- Niet de pagina's op mijn.szvk.nl (Andere URI-basis en ander onderzoek)
- 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](#).

## Steekproef

Aantal pagina's: 22 (zie bijlage 1 voor de URI's in de volledige steekproef)

## Inspectiemethode

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

## Toegepaste norm

WCAG 2.1 (<https://www.w3.org/Translations/WCAG21-nl/>).

## Gebruikte technieken

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

[www.w3.org/TR/WCAG20-TECHS](http://www.w3.org/TR/WCAG20-TECHS) en [www.w3.org/WAI/WCAG21/Techniques](http://www.w3.org/WAI/WCAG21/Techniques)

## Basisniveau van toegankelijkheidsondersteuning

Gangbare webbrowsers en hulpparatuur.

## User agents

Bij dit onderzoek zijn de volgende user agents gebruikt:

- Google Chrome, versie 112
- Mozilla Firefox, versie 112 (primair)
- Microsoft Edge, versie 112
- Adobe Acrobat Pro DC
- PDF Accessibility Checker (PAC)
- NVDA in combinatie met Mozilla Firefox

## Afhankelijke technologie

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

## Inspectie-instelling

Deze inspectie is uitgevoerd door Cardan Technobility.

Adres: TalentSquare 13, 5038 LX Tilburg

Telefoon: 088-5004070

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

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

# Samenvatting

Het onderzoek naar de toegankelijkheid van de website SZVK.nl is afgerond op 28 april 2023. Dit onderzoek is uitgevoerd volgens de richtlijnen van het Waarmerk drempelvrij.nl. De gebruikte norm is WCAG 2.1 niveau AA.

Uit het onderzoek is gebleken dat de website helaas nog niet volledig voldoet aan alle succescriteria. Op dit moment voldoet de website aan 40 van de 50 succescriteria.

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

Zo is de leesvolgorde van alle content logisch. Dit is belangrijk voor mensen die blind zijn en alle content laten voorlezen. De volgorde waarin de content wordt voorgelezen komt dan dus overeen met de logische visuele volgorde. Hierdoor zijn ook alle relaties die visueel getoond worden bij het voorlezen nog aanwezig.

Ook is er geen informatie door middel van kleur gebruikt. Dit is belangrijk voor mensen die slechtziend zijn, of kleurenblind. Die zullen bepaalde kleuren niet goed kunnen zien en dan de informatie kunnen missen. Dat is nu dus niet het geval.

Ook is de hele website met het toetsenbord te bedienen. Mensen die blind zijn of om een andere reden geen muis kunnen gebruiken moeten de website kunnen bedienen met het toetsenbord. Dat is op deze website dus mogelijk.

Wat dit betreft wordt dus al goed met toegankelijkheid rekening gehouden.

Er zijn echter ook nog toegankelijkheidsproblemen gevonden.

Er zijn nog een aantal afbeeldingen gevonden die geen goede tekstuele omschrijving hebben gekregen. Dit is wel belangrijk voor mensen die blind zijn en de afbeelding zelf niet kunnen zien. Aan de hand van de omschrijving weten ze toch welke informatie in de afbeelding te zien is. Dit kan op een aantal plaatsen dus nog beter.

Op de website zijn ook een aantal kopteksten nog niet herkenbaar voor hulpsoftware. Dit is belangrijk voor mensen die blind zijn. Als hun hulpsoftware de kopteksten kan herkennen als kopteksten, dan kunnen ze die in een overzicht laten voorlezen om een indruk te krijgen van de inhoud van de webpagina. Ze kunnen er ook voor kiezen om bijvoorbeeld vanaf een bepaalde koptekst te beginnen met laten voorlezen. Op dit moment kan dat dus nog niet overal.

Er zijn ook nog een aantal teksten gevonden die een te laag contrast hebben. Mensen die slechtziend zijn kunnen deze teksten dan niet goed lezen en missen dus informatie. Vooral in de onderzochte PDF documenten komen contrastproblemen voor van groene teksten op een witte achtergrond.

Zo zijn nog een aantal problemen gevonden. Deze zijn verder uitgewerkt verderop in het rapport.

Zie de rapportage voor een volledig overzicht van de gevonden problemen. Bij een aantal van deze problemen is aangegeven hoe dit op te lossen is. Voor de meeste problemen zijn meerdere oplossingen mogelijk. De oplossing in de rapportage is daarom slechts een suggestie. Als een andere oplossing beter past, kan die eventueel ook gebruikt worden.

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

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

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

## Uitzonderingen

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

## Waarneembaar

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

## Bedienbaar

criterium	Omschrijving	Niveau	Resultaat
2.1.1	Toetsenbord	A	Voldoet
2.1.2	Geen toetsenbordval	A	Voldoet
2.1.4	Enkel teken sneltoetsen	A	Voldoet
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
2.4.4	Linkdoel (in context)	A	Voldoet
2.4.5	Meerdere manieren	AA	Voldoet
2.4.6	Koppen en labels	AA	Voldoet
2.4.7	Focus zichtbaar	AA	Voldoet
2.5.1	Aanwijzergebaren	A	Voldoet
2.5.2	Aanwijzerannulering	A	Voldoet
2.5.3	Label in naam	A	Voldoet
2.5.4	Bewegingsactivering	A	Voldoet

## 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
3.3.1	Fout identificatie	A	Voldoet
3.3.2	Labels of instructies	A	Voldoet
3.3.3	Foutsuggestie	AA	Voldoet
3.3.4	Foutpreventie (wettelijk, financieel, gegevens)	AA	Voldoet

## Robuust

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

### Onderzoeksscores

	Niveau A	Niveau AA	Totaal
Waarneembaar	7 / 9	7 / 11	14 / 20
Bedienbaar	13 / 14	3 / 3	16 / 17
Begrijpbaar	4 / 5	5 / 5	9 / 10
Robuust	0 / 2	1 / 1	1 / 3
<b>Totaal</b>	<b>24 / 30</b>	<b>16 / 20</b>	<b>40 / 50</b>

# Principe 1: Waarneembaar

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

## Richtlijn 1.1: Tekstalternatieven

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

### niveau A

#### Succescriterium 1.1.1: Niet-tekstuele content

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

#### Resultaat



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

#### Bevindingen

Op pagina <https://www.szvkn.nl/Consumenten> staan onder de koptekst "Partners" drie logo's. Logo's zijn altijd informatief en hebben dus een alternatieve tekst nodig. Deze moet minimaal de zichtbare tekst bevatten in het logo. Deze alternatieve teksten ontbreken nu bij deze logo's.

Ook op pagina <https://www.szvkn.nl/Consumenten/Over-SZVK/Onze-partners> komen deze logo's terug. Ook hier hebben deze bij het img element een leeg alt attribuut gekregen. In dit geval staat er in de lopende tekst naast de logo's wel voldoende informatie die als tekstalternatief kan dienen voor de logo's. Maar het is wel beter om hier de afbeeldingen van de logo's zelf toch gewoon een alternatieve tekst te geven.

## 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 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.

## Richtlijn 1.3: Aanpasbaar

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

### niveau A

#### Succescriterium 1.3.1: Info en relaties

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

#### Resultaat



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

#### Bevindingen

Op pagina <https://www.szv.nl/Consumenten> staat drie witte kaders naast elkaar met elk een eigen groene koptekst. Deze kopteksten ("Vragen", "Declareren" en "Klantenservice") zijn niet opgemaakt met een heading element. Bijvoorbeeld een h2 element.

Daarnaast zijn de alinea's met tekst in deze kaders niet met een p element opgemaakt. Ze staan nu in een betekenisloos div element. Gebruik altijd een p element om alinea's tekst mee op te maken.

Op pagina <https://www.szv.nl/Consumenten/Nieuws> staat een overzicht van Nieuwsberichten. Bij elk bericht staat een alinea met tekst. Deze alinea is niet met een p element opgemaakt.

Op meer pagina's komen alinea's met tekst voor die niet in een p element staat. Zie bijvoorbeeld ook de witte kaders op pagina <https://www.szv.nl/Consumenten/Klantenservice>. Onder elke groene koptekst binnen zo'n kader staat een alinea met tekst die niet in een p element staat. Zo zijn veel meer voorbeelden hiervan gevonden. Dit probleem doet zich vooral voor bij dit soort witte kaders (met zwarte rand).

Op pagina <https://www.szv.nl/Consumenten/Klantenservice> staan een aantal witte kaders (met zwarte rand) waarbinnen de kopteksten niet zijn opgemaakt met een heading element. Het gaat om de groene kopteksten "Telefoon", "Bel mij" en "Contactformulier".

Dit probleem komt op meer pagina's voor waar dit soort witte kaders worden gebruikt.

Controleer overall of de groene kopteksten met een heading element (bijvoorbeeld h3, afhankelijk van het niveau van de koptekst waar het een subkop van is) zijn opgemaakt. Zo niet, dan moet dit alsnog wel gedaan worden.

Op sommige pagina's gaat dit ook wel goed. Zie bijvoorbeeld pagina <https://www.szv.nl/Consumenten/Vergoedingen/Tandheelkundige-vergoedingen> onderaan. Bij de witte kaders daar worden wel goed heading elementen gebruikt voor de groene kopteksten en ook p elementen voor de alinea's met tekst.

Op pagina <https://www.szv.nl/Consumenten/Buitenland/Contactpersonen-buitenland> staat een datatabel, waarbij er een relatie is tussen de vetgedrukte tekst en de normale tekst die er direct onder staat. Deze relatie kan nu niet door hulpsoftware bepaald worden. De teksten die vetgedrukt staan weergegeven staan in een datacel (td) en niet in een header cel (th). Daarnaast

is het handiger om deze cel een colspan mee te geven, want nu staat deze alleen boven de eerste kolom met data en niet boven alle kolommen met de data. Omdat de koppen tussen de data staan kan hier ook het beste een combinatie van het headers attribuut bij een datacel en een id attribuut bij het heading cel gebruikt worden. Dit headers attribuut is al aanwezig bij de datacellen, maar zijn nu leeg. Hier moet de waarde van een id attribuut in komen te staan die staat bij de heading cel waar het onder valt. Dit id attribuut moet dus nog toegevoegd worden en de verwijzing nog gemaakt worden.

Op pagina <https://www.szvkn.nl/Consumenten/Verzekering/Voor-wie/Militair-uit-dienst> staan een aantal veelgestelde vragen. Het antwoord van de eerste vraag is niet opgemaakt met een p element, maar met een a element (zonder andere attributen). Een a element is hier niet op zijn plaats. Gebruik hier gewoon een p element voor deze alinea met tekst.

Bovenaan het antwoord op de tweede vraag staat een vetgedrukte tekst. Hier is een strong element gebruikt. Dit element is echter niet bedoeld voor het vetgedrukt weergeven van tekst. Gebruik hier CSS voor. Een strong element is alleen bedoeld voor sterke nadruk. Bijvoorbeeld om een enkel woord (of twee of drie woorden maximaal) er uit te laten springen. Bijvoorbeeld een tekst als "Let op!", of "Waarschuwing", of een gehighlight zoekwoord in een zin.

In het antwoord op de derde vraag zijn ook strong elementen gebruikt. Hier voor het aangeven van kopstukken. Ook daar is het strong element niet voor bedoeld. Gebruik hier heading elementen (bijvoorbeeld h3).

Op pagina <https://www.szvkn.nl/Consumenten/Verzekering/Basispakket> staat een datatabel. In deze datatabel zijn kolomkoppen aanwezig. Deze zijn niet opgemaakt met een th element met een scope="col". In plaats daarvan staan deze gewoon in een td element. Dat is niet de bedoeling; hulpsoftware kan nu de relatie tussen de kolomkoppen en de data eronder niet leggen.

Op pagina <https://www.szvkn.nl/Consumenten/Vergoedingen/Brillen-en-contactlenzen> staan een aantal vergoedingseisen. Bij "Functionele indicatie" staat in de content eronder een lijst. Bij deze lijst ontbreekt een ul element. De li elementen staan er wel, maar deze horen genest te staan in een ul element.

De volgende PDF heeft geen tags en daardoor is er voor hulpsoftware (zoals voorleessoftware) geen informatie beschikbaar om de PDF te interpreteren. Dit komt omdat dit een ingescand document is in plaats van een geëxporteerd document vanuit een bronbestand (zoals MS Word of Indesign). Omdat tags ontbreken kan de PDF niet volledig onderzocht worden (alle succescriteria met betrekking tot de PDF code laag zoals semantische koppen en alt teksten bij afbeeldingen). Let daarom op dat bij het oplossen van dit probleem nieuwe toegankelijkheidsproblemen kunnen ontstaan. Zie:

<https://www.szvkn.nl/consumenten/-/media/Documenten/SZVK/brochures-en-formulieren/2019/privacyreglement-SZVK-2018-Bijlage-7-bij-het-Programma-van-Eisen-EA.pdf>

Bovenstaand probleem doet zich ook voor bij het PDF document [https://www.szvkn.nl/consumenten/-/media/Documenten/SZVK/brochures-en-formulieren/2023/SZVK\\_verzekeringsvoorwaarden\\_2023.pdf](https://www.szvkn.nl/consumenten/-/media/Documenten/SZVK/brochures-en-formulieren/2023/SZVK_verzekeringsvoorwaarden_2023.pdf) en ook bij het PDF document <https://www.szvkn.nl/consumenten/-/media/Documenten/SZVK/Nieuws/SZVK-nieuwsbrief-december-2022.pdf>. Ook deze documenten hebben geen tags gekregen. Bij het exporteren vanuit het bronbestand in Indesign is niet ingesteld dat het PDF document getagd moet worden.



**niveau A****Succescriterium 1.3.2: Betekenisvolle volgorde**

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

**Resultaat**

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

**niveau A****Succescriterium 1.3.3: Zintuiglijke eigenschappen**

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

**Resultaat**

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

**niveau AA****Succescriterium 1.3.4: Weergavestand**

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

**Resultaat**

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

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

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

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

**Resultaat**

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

## Richtlijn 1.4: Onderscheidbaar

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

### niveau A

#### Succescriterium 1.4.1: Gebruik van kleur

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

#### Resultaat



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

### niveau A

#### Succescriterium 1.4.2: Geluidbediening

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

#### Resultaat



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

### niveau AA

#### Succescriterium 1.4.3: Contrast

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

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

#### Resultaat



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

#### Bevindingen

Op elke pagina staat een zoekveld boven het hoofdmenu. De placeholder tekst is hier lichtgrijs en

heeft een contrast van 3,3:1 op de witte achtergrond. Dit moet minimaal 4,5:1 zijn. Zie bijvoorbeeld pagina <https://www.szvkn.nl/Consumenten>. Als de muisaanwijzer op het zoekveld wordt gezet is het contrast nog wat lager zelfs met 3,0:1. Ook dit contrast moet minimaal 4,5:1 zijn.

Op pagina <https://www.szvkn.nl/Consumenten/Klantenservice/Contactformulier> staat een select element met de tekst "Kies een onderwerp". Deze heeft standaard voldoende contrast, maar als de muis aanwijzer er op komt te staan wordt de achtergrond lichtgrijs in plaats van wit. Het contrast van de tekst is dan niet meer voldoende met 4,2:1. Ook bij een 'hover' moet het contrast van tekst nog voldoende zijn.

In het PDF document [https://www.szvkn.nl/consumenten/-/media/Documenten/SZVK/brochures-en-formulieren/2023/SZVK\\_verzekeringsvoorwaarden\\_2023.pdf](https://www.szvkn.nl/consumenten/-/media/Documenten/SZVK/brochures-en-formulieren/2023/SZVK_verzekeringsvoorwaarden_2023.pdf) komt lichtgroene tekst voor op een witte achtergrond. Voor normale tekst (kleiner dan 14pt bold, of kleiner dan 18pt normaal) is dit contrast te laag. Het contrast is namelijk 3,3:1 en voor normale tekst moet dit minimaal 4,5:1 zijn. Voor grote tekst is dit wel voldoende. Het probleem doet zich voor bij de kopteksten als "Artikel 1 Begripsomschrijvingen", "Artikel 2 Verplichtingen van de deelnemer", "2.1 Bijzondere regels", enz. Hier moet het contrast dus verhoogd worden. Bijvoorbeeld door een donkerdere kleur groen te gebruiken.

Er komen ook een aantal linkteksten voor in dit PDF document die dezelfde kleur groen gebruiken op een witte achtergrond. Zie bijvoorbeeld pagina 19 de linktekst "www.szvkn.nl". Ook hier is dus het contrast te laag. Op meer pagina's komen dit soort groene linkteksten voor met een te laag contrast.

Op de allerlaatste pagina komt ook nog witte tekst voor op dezelfde kleur groen. Het contrast is ook hier hetzelfde met 3,3:1 en dus ook te laag voor deze witte tekst. Dit moet minimaal 4,5:1 zijn.

In het PDF document <https://www.szvkn.nl/consumenten/-/media/Documenten/SZVK/Nieuws/SZVK-nieuwsbrief-december-2022.pdf> worden groene teksten gebruikt op een witte achtergrond. Voor grote teksten (18pt en normaal of 14pt en bold) is het contrast voldoende met 3,3:1. Voor normale tekst niet. De volgende teksten hebben dus een te laag contrast. Bijvoorbeeld de linkteksten als "www.szvkn.nl". Maar ook de kopteksten als "Voordelen", "Geef uw gegevens door" en "Aanmelden kinderen". Zo zijn meer van dit soort kopteksten en links gevonden die dus een te laag contrast hebben. Het contrast voor normale tekst moet minimaal 4,5:1 zijn.

#### 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 ingezoomd wordt om alle tekst tot 200% groter te maken treden een aantal problemen op. Deze staan hieronder beschreven.

Het logo wat linksbovenaan staat wordt vervangen door een vereenvoudigd logo. Hierdoor ontbreekt de tekst "Stichting ZiektekostenVerzekering Krijgsmacht". Dat is verlies van informatie en dus niet de bedoeling.

Op elke pagina verdwijnen de links "Contact" en "Nieuws". Deze komen ook niet terug in het hamburgermenu. Dat is verlies van Informatie en functionaliteit.

Op pagina <https://www.szv.nl/Consumenten/Verzekering/Basispakket> staat een datatabel bestaande uit twee kolommen, met bovenaan beide kolommen een kolomkop (vetgedrukt weergegeven). Bij het inzoomen is nog maar één kolom zichtbaar. De code van de datatabel verandert niet, maar de visuele weergave wel en die is nu verwarrend. De beide kolomkoppen staan nu bij elkaar in (visueel) één cel bovenaan. Het is dan visueel niet duidelijk meer bij welke waarde welke kolomkoptekst hoort. Dat is met deze weergave dus niet duidelijk.

#### niveau AA

### Succescriterium 1.4.5: Afbeeldingen van tekst

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

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

#### Resultaat



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

#### niveau AA

### Succescriterium 1.4.10: Reflow

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

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

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

#### Resultaat



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

#### Bevindingen

Als de website wordt bekeken bij een resolutie van 1280x1024 en als dan 400% wordt ingezoomd (wat overeenkomt met een breedte van 320 pixels) dan treden een aantal problemen op.

Hieronder een aantal voorbeelden.

Als de website voor het eerst bezocht wordt verschijnt een cookiemelding. De tekst van deze melding past niet binnen het scherm. Het begin van de melding (ongeveer de helft van de tekst) valt aan de bovenkant van het venster buiten beeld en er is geen scrollbar voor deze content om het alsnog in beeld te krijgen. Dit is verlies van informatie.

Het logo wat linksbovenaan staat wordt vervangen door een vereenvoudigd logo. Hierdoor ontbreekt de tekst "Stichting ZiektekostenVerzekering Krijgsmacht". Dat is verlies van informatie en dus niet de bedoeling.

Op elke pagina verdwijnen de links "Contact" en "Nieuws". Deze komen ook niet terug in het hamburgermenu. Dat is verlies van Informatie en functionaliteit.

#### 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.szvk.nl/Consumenten/Vergoedingen> staat een zoekveld bovenaan de pagina en een zoekveld voor vergoedingen in de content van de pagina. Als bij beide invoervelden een zoekwoord wordt ingevuld verschijnt een lijst eronder met zoeksuggesties. Iemand kan wisselen tussen deze opties met de pijltjestoetsen. De focus wordt dan aangegeven doordat de achtergrondkleur van een optie lichtgroen wordt. Het contrast met de witte achtergrond is te laag met 1,1:1. Een focusindicator op deze lijst moet minimaal een contrast hebben van 3,0:1 om goed zichtbaar te zijn.

Bovenstaand probleem doet zich bij elk lijst met suggesties voor. Bijvoorbeeld ook op pagina <https://www.szvk.nl/consumenten/zoeken?q=Tandarts> waar ook een zoekveld met zoeksuggesties in de content van de pagina staat.

Op pagina <https://www.szvk.nl/Consumenten/Verzekering/Basispakket> staat een datatabel bestaande uit twee kolommen, met bovenaan beide kolommen een kolomkop (vetgedrukt weergegeven). Bij het inzoomen is nog maar één kolom zichtbaar. De code van de datatabel verandert niet, maar de visuele weergave wel en die is nu verwarrend. De beide kolomkoppen

staan nu bij elkaar in (visueel) één cel bovenaan. Het is dan visueel niet duidelijk meer bij welke waarde welke kolomkoptekst hoort. Dat is met deze weergave dus niet duidelijk.

In het PDF document [https://www.szv.nl/consumenten/-/media/Documenten/SZVK/brochures-en-formulieren/2023/SZVK\\_verzekeringsvoorwaarden\\_2023.pdf](https://www.szv.nl/consumenten/-/media/Documenten/SZVK/brochures-en-formulieren/2023/SZVK_verzekeringsvoorwaarden_2023.pdf) staat vanaf pagina 5 rechtsboven een interactief hamburger-icoon. Het contrast van dit icoon is te laag met 1,3:1. Dit moet minimaal 3,0:1 zijn.

#### niveau AA

### Succescriterium 1.4.12: Tekstafstand

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

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

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

#### Resultaat

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

#### niveau AA

### Succescriterium 1.4.13: Content bij hover of focus

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

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

#### Resultaat

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

## Principe 2: Bedienbaar

Componenten van de gebruikersinterface en navigatie moeten bedienbaar zijn.

### Richtlijn 2.1: Toetsenbordtoegankelijk

Maak alle functionaliteit beschikbaar vanaf een toetsenbord.

#### niveau A

##### Succescriterium 2.1.1: Toetsenbord

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

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

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

#### Resultaat



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

#### niveau A

##### Succescriterium 2.1.2: Geen toetsenbordval

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

#### Resultaat



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

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

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

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

**Resultaat**

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



## Richtlijn 2.2: Genoeg tijd

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

### niveau A

#### Succescriterium 2.2.1: Timing aanpasbaar

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

#### Resultaat



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

### niveau A

#### Succescriterium 2.2.2: Pauzeren, stoppen, verbergen

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

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

#### Resultaat



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

## Richtlijn 2.3: Toevallen

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

### niveau A

#### Succescriterium 2.3.1: Drie flitsen of beneden drempelwaarde

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

#### Resultaat



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

## Richtlijn 2.4: Navigeerbaar

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

### niveau A

#### Succescriterium 2.4.1: Blokken omzeilen

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

#### Resultaat



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

#### Bevindingen

Onderstaande is niet fout, maar kan wel beter.

Naast een skiplink naar de hoofdinhoud van de webpagina is ook een skiplink aanwezig naar het hoofdmenu. Deze link werkt echter niet. Dat hoeft voor dit succescriterium ook niet, maar het is wel goed om dit probleem te verhelpen. De link verwijst naar een niet bestaande id waarde (topLevelNavHeading). De waarde van het id attriboot bij het hoofdmenu is namelijk "mainMenuNav". Deze staat op het nav element. Eventueel moet hier ook nog een tabIndex="-1" worden toegevoegd, zodat het verplaatsen van de focus naar dit nav element altijd goed gaat.

### 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.szvkn.nl/consumenten/-/media/Documenten/SZVK/brochures-en-formulieren/2019/privacyreglement-SZVK-2018-Bijlage-7-bij-het-Programma-van-Eisen-EA.pdf> heeft nu in de bestandseigenschappen een titel "Sitec cp25218102508160" gekregen. Dit is geen duidelijke en omschrijvende titel voor het document. Deze titel moet dus aangepast worden. Daarnaast staat de weergave bij openen ook ingesteld op de Bestandsnaam in plaats van op de Documenttitel. Ook dit moet dus nog aangepast worden.

Het PDF document [https://www.szvkn.nl/consumenten/-/media/Documenten/SZVK/brochures-en-formulieren/2023/SZVK\\_verzekeringsvoorwaarden\\_2023.pdf](https://www.szvkn.nl/consumenten/-/media/Documenten/SZVK/brochures-en-formulieren/2023/SZVK_verzekeringsvoorwaarden_2023.pdf) heeft helemaal geen titel gekregen in de bestandseigenschappen. Dit document heeft dus nog een beschrijvende titel nodig. En ook hier staat de weergave bij openen ingesteld op de Bestandsnaam in plaats van de Documenttitel. Ook dit moet dus nog aangepast worden.

Bij het PDF document <https://www.szvknl/consumenten/-/media/Documenten/SZVK/Nieuws/SZVK-nieuwsbrief-december-2022.pdf> is de titel wel goed. En bij dit PDF document is de weergave bij openen ook goed ingesteld op de documenttitel. Dit moet dus op dezelfde manier ook bij de andere twee hierboven genoemde PDF documenten gedaan worden.

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

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

**niveau AA****Succescriterium 2.4.5: Meerdere manieren**

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

**Resultaat**

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

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

Koppen en labels beschrijven het onderwerp of doel.

**Resultaat**

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

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

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

**Resultaat**

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

## Richtlijn 2.5: Input Modaliteiten

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

### niveau A

#### Succescriterium 2.5.1: Aanwijzergebaren

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

#### Resultaat

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

### niveau A

#### Succescriterium 2.5.2: Aanwijzerannulering

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

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

#### Resultaat

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

### niveau A

#### Succescriterium 2.5.3: Label in naam

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

#### Resultaat

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

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

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

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

**Resultaat**

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

# 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

De taal van het PDF document <https://www.szvknl/consumenten/-/media/Documenten/SZVK/brochures-en-formulieren/2019/privacyreglement-SZVK-2018-Bijlage-7-bij-het-Programma-van-Eisen-EA.pdf> is niet ingesteld in de bestandseigenschappen. Hierdoor kan hulpsoftware niet bepalen in welke taal het document moet worden voorgelezen. Dit moet worden ingesteld op Nederlands.

Bij het PDF document [https://www.szvknl/consumenten/-/media/Documenten/SZVK/brochures-en-formulieren/2023/SZVK\\_verzekeringsvoorwaarden\\_2023.pdf](https://www.szvknl/consumenten/-/media/Documenten/SZVK/brochures-en-formulieren/2023/SZVK_verzekeringsvoorwaarden_2023.pdf) staat de taal van het document ingesteld op Engels. Dit Nederlandse document zal dus voorgelezen worden op z'n Engels door voorleessoftware. Dat is natuurlijk niet de bedoeling. Pas de ingestelde taal aan naar Nederlands. Ook dit kan bij het exporteren vanuit Indesign naar PDF ingesteld worden bij de exportopties.

Bij het PDF document <https://www.szvknl/consumenten/-/media/Documenten/SZVK/Nieuws/SZVK-nieuwsbrief-december-2022.pdf> is de taal wel goed ingesteld op Nederlands. Dit moet bij bovenstaande twee PDF documenten ook zo ingesteld worden.

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



## 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.

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

### niveau A

#### Succescriterium 3.3.2: Labels of instructies

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

#### Resultaat



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

### niveau AA

#### Succescriterium 3.3.3: Foutsuggestie

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

#### Resultaat



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

### niveau AA

#### Succescriterium 3.3.4: Foutpreventie (wettelijk, financieel, gegevens)

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

#### Resultaat



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

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

#### Bevindingen

In de cookiemelding die verschijnt als iemand voor het eerst de website bekijkt staat een alinea met tekst. Bij deze alinea staat in de broncode van de server een p element genest in een ander p element. Dit kan een parse probleem veroorzaken. Gebruik hier maar één p element.

#### 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 pagina <https://www.szvk.nl/Consumenten/Vergoedingen/Zorgaanbieder/Zorgzoeker> staat een zorgzoeker. Hier kan bij het invoerveld voor de Zorgsoort een woord ingevuld worden. Bijvoorbeeld GGZ. Dit is alleen geen geaccepteerde waarde. Er verschijnt een suggestielijst met opties onder het invoerveld waaruit gekozen moet worden. Iemand die blind is ziet deze opties niet en krijgt van de hulpsoftware ook geen seintje dat deze opties verschenen zijn en hoe iets te selecteren (met de pijltjestoetsen). Het is dus belangrijk om deze informatie wel door te geven

aan hulpsoftware. Dit invoerveld is dus geen standaard invoerveld, maar een soort combobox. Hiervoor zijn aria attributen en rollen nodig om dit goed te laten samenwerken met hulpsoftware. Alle informatie hierover is te vinden op de volgende pagina: <https://www.w3.org/WAI/ARIA/apg/patterns/combobox/examples/combobox-autocomplete-both/>.

Bovenstaande geldt ook deels voor het invoerveld voor een postcode of plaatsnaam. Als iemand een plaatsnaam wil invullen verschijnen ook suggesties. Hier treedt hetzelfde probleem op. Let ook op dat de lijst met zoeksuggesties de juiste rollen en aria-attributen krijgt. Een `role="listbox"` is hier eigenlijk nodig. Zie ook hiervoor de uitleg die te vinden is op de URL met uitleg over de combobox.

Op pagina <https://www.szv.nl/Consumenten/Vergoedingen> staat een zoekveld voor vergoedingen in de content van de pagina. Voor het invoerveld is een goed attribuut `role="combobox"` gebruikt. De lijst die verschijnt met opties als iemand iets intypt (bijvoorbeeld "Tandarts") is helaas nog niet opgemaakt als een listbox. Dat hoort eigenlijk wel bij een invoerveld met een `role="combobox"`. De lijst is nu opgemaakt met een gewone lijst waarbij de li elementen interactief zijn gemaakt met JavaScript. Hulpsoftware kan hier de interactieve rol niet van bepalen, want een li element is niet interactief uit zichzelf. Dit moet dan dus nog aangepast worden.

Onderstaande is niet fout, maar kan beter.

Op elke pagina staan bovenaan twee links, namelijk "Contact" en "Nieuws". Deze links staan in een lijst, maar hierbij is de lijst van rol verandert naar een 'menubar'. Dat kan, maar is hier niet nodig. Een 'menubar' is eigenlijk meer en beter van toepassing bij zelfgemaakte applicaties. Op zich zijn hier wel de juiste rollen en attributen gebruikt, maar ontbreekt de bijbehorende toetsenbordbediening nog. Normaal gesproken komt met de Tab-toets de focus op de eerste of actieve link binnen zo'n menu. Met de pijltjestoetsen kan dan gewisseld worden tussen de menu-opties. En met de Tab-toets kan dan uit het menu gesprongen worden. Deze bediening met de pijltjestoetsen is (nog) niet geïmplementeerd. Maar, zoals aangegeven, is zo'n menubar hier overkill en helemaal niet nodig. Dit is gewoon een lijstje met twee links en dan kan het ook beter zo simpel gehouden worden. Het is nu minder toegankelijk, doordat de toetsenbordbediening niet is zoals mensen die hulpsoftware gebruiken het wel verwachten bij een menubar.

#### niveau AA

### Succescriterium 4.1.3: Statusberichten

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

#### Resultaat



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

#### Bevindingen

Onderstaande is niet fout, maar kan wel beter.

Op pagina <https://www.szv.nl/Consumenten/Vergoedingen/Zorgaanbieder/Zorgzoeker> staat een formulier voor de Zorgzoeker. Hier komen direct foutmeldingen onder de invoervelden te staan als deze verplicht zijn en leeg zijn gelaten. Deze melding wordt ook direct voorgelezen, omdat een `role="alert"` wordt gebruikt. Als iemand de melding negeert en toch doorgaat en het formulier gaat versturen komt de focus op het eerste invoerveld met een fout. De foutmelding bij de Zorgsoort wordt dan niet nog een keer voorgelezen. Dat zou wel handig zijn. Bij het invoerveld voor de postcode of plaats gebeurd dit wel, maar niet op de juiste manier. De foutmelding wordt hier voorgelezen, omdat deze ook in een title attribuut bij het input element staat. Dit is niet handig, omdat deze melding ook al wordt voorgelezen als er nog helemaal niets is ingevuld en iemand zet de focus voor de eerste keer op dit invoerveld. Ook als het veld wel goed is ingevuld en de focus komt weer op dit invoerveld wordt nog steeds de foutmelding voorgelezen uit het title attribuut. Deze manier is dus heel verwarrend en kan beter niet gebruikt worden. Een goede oplossing in plaats van een title attribuut is om een `aria-describedby` attribuut te gebruiken bij het input element en die laten verwijzen naar een id attribuut bij de foutmelding. Als er geen fout is gemaakt wordt de melding ook niet voorgelezen. Als er wel een fout is gemaakt wordt de melding wel voorgelezen. Dit wordt ook gedaan voor de helptekst bij de Zorgsoort, maar kan dus ook gebruikt worden voor de foutmelding. Ook voor beide door twee id's naast elkaar te zetten in het `aria-describedby` attribuut.

Gebruik dus geen title attribuut voor een foutmelding bij een invoerveld, maar verwijst met een `aria-describedby` attribuut naar de foutmelding die zichtbaar onder het invoerveld komt te staan.

Zie ook pagina <https://www.szv.nl/Consumenten/Klantenservice>. Ook hier staat een invoerveld (voor "Uw telefoonnummer") waarbij de foutmelding in een title attribuut staat bij het invoerveld en waarbij deze ook al zichtbaar is bij een hover van de muisaanwijzer en al voorgelezen wordt door voorleessoftware terwijl er nog niets is ingevuld. Gebruik ook hier dus geen title attribuut, maar gebruik een `aria-describedby` die verwijst naar de foutmelding als deze zichtbaar wordt onder het invoerveld bij een fout.

Bovenstaand probleem doet zich gedeeltelijk op vergelijkbare wijze voor bij het formulier op pagina <https://www.szv.nl/Consumenten/Klantenservice/Contactformulier>. Ook hier wordt een title attribuut gebruikt op de verplichte velden met een soort foutmelding. Ook hier werkt dat verwarrend en kan beter niet gebruikt worden. Hier wordt echter wel goed ook een `aria-describedby` attribuut gebruikt die verwijst naar de foutmelding. Het title attribuut is hier dus ook helemaal niet nodig.

Als het ook de bedoeling is dat deze meldingen direct voorgelezen worden als iemand uit het invoerveld tabt met de Tab-toets, dan is het ook handig om bij de melding zelf nog een `role="alert"` te gebruiken. Dit ontbreekt bij dit formulier, maar wordt wel gebruikt bij het formulier voor de zorgzoeker. Dit alsnog toepassen kan hier een verbetering zijn, maar is niet verplicht.

Bovenstaand probleem doet zich op vergelijkbare wijze ook voor bij het klachtenformulier op pagina <https://www.szv.nl/Consumenten/Klantenservice/Klacht/klachtenformulier>. Ook hier is een title attribuut gebruikt voor een foutmelding wat niet de bedoeling is. Hier is ook goed gebruik gemaakt van een `aria-describedby` attribuut naar de foutmelding. Hier ontbreekt ook nog een `role="alert"` op de foutmelding. Deze laatste is optioneel, maar zorgt ervoor dat de foutmelding direct voorgelezen wordt als deze zichtbaar wordt.

# 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.szvk.nl/Consumenten>
- <https://www.szvk.nl/consumenten/zoeken?q=Tandarts>
- <https://www.szvk.nl/consumenten/privacy>
- <https://www.szvk.nl/Consumenten/Nieuws>
- <https://www.szvk.nl/Consumenten/Nieuws/Partner-veteranendag>
- <https://www.szvk.nl/Consumenten/Klantenservice>
- <https://www.szvk.nl/Consumenten/Klantenservice/Contactformulier>
- <https://www.szvk.nl/Consumenten/Klantenservice/Veelgestelde vragen>
- <https://www.szvk.nl/Consumenten/Klantenservice/Klacht/klachtenformulier>
- <https://www.szvk.nl/Consumenten/Klantenservice/Brochures-en-formulieren>
- <https://www.szvk.nl/Consumenten/Over-SZVK/Onze-partners>
- <https://www.szvk.nl/Consumenten/Buitenland/Contactpersonen-buitenland>
- <https://www.szvk.nl/Consumenten/Vergoedingen>
- <https://www.szvk.nl/Consumenten/Vergoedingen/Tandheelkundige-vergoedingen>
- <https://www.szvk.nl/Consumenten/Vergoedingen/Zorgaanbieder/Zorgzoeker>
- <https://www.szvk.nl/Consumenten/Verzekering/Voor-wie/Militair-uit-dienst>
- <https://www.szvk.nl/Consumenten/Premie>
- <https://www.szvk.nl/Consumenten/Verzekering/Basispakket>
- <https://www.szvk.nl/Consumenten/Vergoedingen/Brillen-en-contactlenzen>
- <https://www.szvk.nl/consumenten/-/media/Documenten/SZVK/brochures-en-formulieren/2019/privacyreglement-SZVK-2018-Bijlage-7-bij-het-Programma-van-Eisen-EA.pdf>
- <https://www.szvk.nl/consumenten/-/media/Documenten/SZVK/Nieuws/SZVK-nieuwsbrief-december-2022.pdf>
- [https://www.szvk.nl/consumenten/-/media/Documenten/SZVK/brochures-en-formulieren/2023/SZVK\\_verzekeringsvoorwaarden\\_2023.pdf](https://www.szvk.nl/consumenten/-/media/Documenten/SZVK/brochures-en-formulieren/2023/SZVK_verzekeringsvoorwaarden_2023.pdf)