

Toegankelijkheidsonderzoek

WCAG 2.1, niveau AA

www.cz-zorgkantoor.nl



Tilburg, 6 februari 2024

WCAG 2.1 onderzoek www.cz-zorgkantoor.nl – niveau AA

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Onderzoeksresultaten	4
Onderzoekscores	6
Principe 1: Waarneembaar	7
Richtlijn 1.1 Tekstalternatieven	7
Richtlijn 1.2 Op tijd gebaseerde media	7
Richtlijn 1.3 Aanpasbaar	8
Richtlijn 1.4 Onderscheidbaar	10
Principe 2: Bedienbaar	13
Richtlijn 2.1 Toetsenbordtoegankelijk	13
Richtlijn 2.2 Genoeg tijd	15
Richtlijn 2.3 Toevallen en fysieke reacties	16
Richtlijn 2.4 Navigeerbaar	16
Richtlijn 2.5 Input Modaliteiten	18
Principe 3: Begrijpelijk	19
Richtlijn 3.1 Leesbaar	19
Richtlijn 3.2 Voorspelbaar	19
Richtlijn 3.3 Assistentie bij invoer	20
Principe 4: Robuust	22
Richtlijn 4.1 Compatibel	22
Onderzoeksgegevens	24
Algemene gegevens	24
Scope	24
Onderzoeksmethode	24
Toegepaste norm	24
Gebruikte technieken	24
User agents (web browsers)	24
Afhankelijke technologie	24
Pagina's in de steekproef van het onderzoek	25

Inleiding

Het onderzoek naar de digitale toegankelijkheid van www.cz-zorgkantoor.nl is afgerond op 22 februari 2023. Het onderzoek laat zien hoe de website op dit moment voldoet aan de internationale eisen voor digitale toegankelijkheid (WCAG 2.1).

WCAG is een afkorting voor Web Content Accessibility Guidelines. Dit zijn internationale richtlijnen om content op websites toegankelijker te maken. Bijvoorbeeld voor mensen met functiebeperkingen, zoals visuele, auditieve, cognitieve en motorische beperkingen.

Dit onderzoek is opgebouwd volgens de vier principes van WCAG: Waarneembaar, Bedienbaar, Begrijpelijk en Robuust. Elk principe bestaat uit een aantal richtlijnen. En elke richtlijn heeft meetbare succescriteria.

De WCAG 2.1-techniek is onafhankelijk opgesteld. Daardoor kan hiermee de toegankelijkheid van alle content op het web worden gemeten.

Dit onderzoek laat per succescriterium zien of de onderzochte webpagina's wel of niet voldoen. De beoordeling van de succescriteria kan na de uitvoering van dit onderzoek veranderen. Iets dat nu een probleem is, kan bij een volgende meting opgelost zijn en andersom.

Omdat het onderzoek uit een steekproef bestaat, worden in de resultaten soms slechts voorbeelden van een probleem gegeven. Het kan zijn dat dit probleem op meer pagina's in de website voorkomt, die geen onderdeel zijn van de steekproef. Het onderzoek biedt daarom geen compleet, maar wel een representatief overzicht.

Hebt u inhoudelijke vragen over dit rapport? Neem dan contact op met de CZ Klantenservice via 088 555 77 77 of [stuur uw vraag](#).

Onderzoekresultaten

Hieronder staat een overzicht van de WCAG 2.1 succescriteria op niveaus A en AA, verdeeld over de 4 principes 'Waarneembaar', 'Bedienbaar', 'Begrijpelijk' en 'Robuust'. In het overzicht staat per criterium of de pagina's uit de steekproef voldoen of niet. In totaal zijn 45 van de 50 succescriteria als voldoende beoordeeld. Het resultaat per succescriterium wordt op de volgende pagina's verder verklaard.

Principe: Waarneembaar

Criterium	Omschrijving	Niveau	Resultaat
1.1.1	Niet-tekstuele content	A	Voldoet
1.2.1	Louter-geluid en louter-videobeeld (vooraf opgenomen)	A	Voldoet
1.2.2	Ondertitels 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
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	Geluidsbediening	A	Voldoet
1.4.3	Contrast (minimum)	AA	Voldoet niet
1.4.4	Herschalen van tekst	AA	Voldoet
1.4.5	Afbeeldingen van tekst	AA	Voldoet
1.4.10	Reflow	AA	Voldoet
1.4.11	Contrast van niet-tekstuele content	AA	Voldoet
1.4.12	Tekstafstand	AA	Voldoet
1.4.13	Content bij hover of focus	AA	Voldoet

Principe: 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
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

Principe: Begrijpelijk

criterium	Omschrijving	Niveau	Resultaat
3.3.1	Taal van de pagina	A	Voldoet
3.1.2	Taal van de 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	Foutidentificatie	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

Principe: 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

Onderzoekscores

	Niveau A Behaalde score	Niveau A Doel score	Niveau AA Behaalde score	Niveau AA Doel score	Totaal Behaalde score	Totaal Doel score
Waarneembaar	9	9	10	11	19	20
Bedienbaar	14	14	3	3	17	17
Begrijpelijk	5	5	5	5	10	10
Robuust	0	2	1	1	1	3
Totaal	28	30	19	20	47	50

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 eenvoudigere taal.

Succescriterium 1.1.1 (niveau A): Niet-tekstuele content

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

De onderzochte webpagina's voldoen aan dit succescriterium

Er zijn geen problemen gevonden

Richtlijn 1.2 Op tijd gebaseerde media

Lever alternatieven voor op tijd gebaseerde media.

Succescriterium 1.2.1 (niveau A): 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.

De onderzochte webpagina's voldoen aan dit succescriterium

Er zijn geen problemen gevonden

Succescriterium 1.2.2 (niveau A): Ondertitels 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 voor tekst is en duidelijk als zodanig is gelabeld.

De onderzochte webpagina's voldoen aan dit succescriterium

Er zijn geen problemen gevonden

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

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

De onderzochte webpagina's voldoen aan dit succescriterium

Er zijn geen problemen gevonden

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

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

De onderzochte webpagina's voldoen aan dit succescriterium

Er zijn geen problemen gevonden

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

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

De onderzochte webpagina's voldoen aan dit succescriterium

Er zijn geen problemen gevonden

Richtlijn 1.3 Aanpasbaar

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

Succescriterium 1.3.1 (niveau A): Info en relaties

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

De onderzochte webpagina's voldoen aan dit succescriterium

Er zijn geen problemen gevonden

Succescriterium 1.3.2 (niveau A): Betekenisvolle volgorde

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

De onderzochte webpagina's voldoen aan dit succescriterium

Er zijn geen problemen gevonden

Succescriterium 1.3.3 (niveau A): Zintuiglijke eigenschappen

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.

De onderzochte webpagina's voldoen aan dit succescriterium

Er zijn geen problemen gevonden

Succescriterium 1.3.4 (niveau AA): 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.

De onderzochte webpagina's voldoen aan dit succescriterium

Er zijn geen problemen gevonden

Succescriterium 1.3.5 (niveau AA): 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.

De onderzochte webpagina's voldoen aan dit succescriterium

Er zijn geen problemen gevonden

Richtlijn 1.4 Onderscheidbaar

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

Succescriterium 1.4.1 (niveau A): 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.

De onderzochte webpagina's voldoen aan dit succescriterium

Er zijn geen problemen gevonden

Succescriterium 1.4.2 (niveau A): Geluidsbediening

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

De onderzochte webpagina's voldoen aan dit succescriterium

Er zijn geen problemen gevonden

Succescriterium 1.4.3 (niveau AA): Contrast (minimum)

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

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

- **Woordmerken:** Tekst die onderdeel is van een logo of merknaam heeft geen contrasteis.

De onderzochte webpagina's voldoen niet aan dit succescriterium

Kleurcontrast voldoet niet aan de minimale contrasteis

Op enkele plekken in de website is er onvoldoende kleurcontrast tussen de tekst en de achtergrond. Dit kan ervoor zorgen dat gebruikers een tekst slechter kunnen lezen. Wijzig de kleur(en) in de betreffende componenten zodat er voldoende kleurcontrast is.

- Switch to-component: onvoldoende contrast tussen (1) de teksten en achtergrondkleuren primary-fly en primary-eagle (gradient) en (2) de inverted button tekst en kleur
- Primary button: onvoldoende contrast tussen de buttontekst en buttonkleur primary-eagle. Contrast op de knoppen is niet voldoende. Ook onvoldoende contrast van de domeinnavigatie

Succescriterium 1.4.4 (niveau AA): Herschalen van tekst

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

De onderzochte webpagina's voldoen aan dit succescriterium

Er zijn geen problemen gevonden

Succescriterium 1.4.5 (niveau AA): Afbeeldingen van tekst

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

- **Aanpasbaar:** De afbeelding van tekst kan visueel aangepast worden aan de eisen van de gebruiker;
- **Essentieel:** Een specifieke weergave van tekst is essentieel voor de informatie die wordt overgebracht.

De onderzochte webpagina's voldoen aan dit succescriterium

Er zijn geen problemen gevonden

Succescriterium 1.4.10 (niveau AA): 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.

De onderzochte webpagina's voldoen aan dit succescriterium

Er zijn geen problemen gevonden

Succescriterium 1.4.11 (niveau AA): 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.

De onderzochte webpagina's voldoen aan dit succescriterium

Er zijn geen problemen gevonden

Succescriterium 1.4.12 (niveau AA): 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.

De onderzochte webpagina's voldoen aan dit succescriterium

Er zijn geen problemen gevonden

Succescriterium 1.4.13 (niveau AA): 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.

Uitzondering: De visuele weergave van de aanvullende content wordt beheerd door de user agent en wordt niet aangepast door de auteur.

De onderzochte webpagina's voldoen aan dit succescriterium

Er zijn geen problemen gevonden

Principe 2: Bedienbaar

Componenten van de gebruikersinterface en navigatie moeten bedienbaar zijn.

Richtlijn 2.1 Toetsenbordtoegankelijk

Maak alle functionaliteit beschikbaar vanaf een toetsenbord.

Succescriterium 2.1.1 (niveau A): 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.

De onderzochte webpagina's voldoen aan dit succescriterium

Er zijn geen problemen gevonden

Succescriterium 2.1.2 (niveau A): 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.

De onderzochte webpagina's voldoen aan dit succescriterium

Er zijn geen problemen gevonden

Succescriterium 2.1.4 (niveau A): 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.

De onderzochte webpagina's voldoen aan dit succescriterium

Er zijn geen problemen gevonden

Richtlijn 2.2 Genoeg tijd

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

Succescriterium 2.2.1 (niveau A): Timing aanpasbaar

Voor elke tijdslimiet die door de content wordt ingesteld, geldt ten minste één van de volgende zaken:

- **Uitzetten:** De gebruiker kan de tijdslimiet uitzetten voordat die wordt bereikt; of
- **Aanpassen:** De gebruiker mag de tijdslimiet aanpassen voordat deze is verstreken over een bereik van ten minste tien keer de standaardinstelling; of
- **Verlengen:** De gebruiker wordt gewaarschuwd voor de tijd afloopt en krijgt ten minste 20 seconden om de tijdslimiet met een eenvoudige handeling te verlengen (bijvoorbeeld, "druk op de spatiebalk"), en de gebruiker mag de tijdslimiet ten minste tien keer verlengen; of
- **Real-time uitzondering:** De tijdslimiet is onderdeel van een realtime gebeurtenis (een veiling bijvoorbeeld) en er is geen alternatief voor de tijdslimiet mogelijk; of
- **Essentiële uitzondering:** De tijdslimiet is essentieel en verlenging zou de activiteit ongeldig maken; of
- **20 uur uitzondering:** De tijdslimiet is langer dan 20 uur.

De onderzochte webpagina's voldoen aan dit succescriterium

Er zijn geen problemen gevonden

Succescriterium 2.2.2 (niveau A): 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, knippering 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.

De onderzochte webpagina's voldoen aan dit succescriterium

Er zijn geen problemen gevonden

Richtlijn 2.3 Toevallen en fysieke reacties

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

Succescriterium 2.3.1 (niveau A): 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.

De onderzochte webpagina's voldoen aan dit succescriterium

Er zijn geen problemen gevonden

Richtlijn 2.4 Navigeerbaar

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

Succescriterium 2.4.1 (niveau A): Blokken omzeilen

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

De onderzochte webpagina's voldoen aan dit succescriterium

Er zijn geen problemen gevonden

Succescriterium 2.4.2 (niveau A): Paginatitel

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

De onderzochte webpagina's voldoen aan dit succescriterium

Er zijn geen problemen gevonden

Succescriterium 2.4.3 (niveau A): Focus volgorde

Als in webpagina's 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.

De onderzochte webpagina's voldoen aan dit succescriterium

Er zijn geen problemen gevonden

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

Het linkdoel 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 kan hebben voor gebruikers in het algemeen.

De onderzochte webpagina's voldoen aan dit succescriterium

Er zijn geen problemen gevonden

Succescriterium 2.4.5 (niveau AA): 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.

De onderzochte webpagina's voldoen aan dit succescriterium

Er zijn geen problemen gevonden

Succescriterium 2.4.6 (niveau AA): Koppen en labels

Koppen en labels beschrijven het onderwerp of doel.

De onderzochte webpagina's voldoen aan dit succescriterium

Er zijn geen problemen gevonden

Succescriterium 2.4.7 (niveau AA): Focus zichtbaar

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

De onderzochte webpagina's voldoen aan dit succescriterium

Er zijn geen problemen gevonden

Richtlijn 2.5 Input Modaliteiten

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

Succescriterium 2.5.1 (niveau A): 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.

De onderzochte webpagina's voldoen aan dit succescriterium

Er zijn geen problemen gevonden

Succescriterium 2.5.2 (niveau A): 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 voltooiën van de functie met het down-event is essentieel.

De onderzochte webpagina's voldoen aan dit succescriterium

Er zijn geen problemen gevonden

Succescriterium 2.5.3 (niveau A): 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.

De onderzochte webpagina's voldoen aan dit succescriterium

Er zijn geen problemen gevonden

Succescriterium 2.5.4 (niveau A): 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.

De onderzochte webpagina's voldoen aan dit succescriterium

Er zijn geen problemen gevonden

Principe 3: Begrijpelijk

Informatie en de bediening van de gebruikersinterface moeten begrijpelijk zijn.

Richtlijn 3.1 Leesbaar

Maak tekstcontent leesbaar en begrijpelijk.

Succescriterium 3.1.1 (niveau A): Taal van de pagina

De standaard menselijke taal van diverse webpagina's kan door software bepaald worden.

De onderzochte webpagina's voldoen aan dit succescriterium

Er zijn geen problemen gevonden

Succescriterium 3.1.2 (niveau AA): 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 uit een onbepaalde taal en woorden of zinsdelen die deel zijn gaan uitmaken van het jargon van de onmiddellijk omringende tekst.

De onderzochte webpagina's voldoen aan dit succescriterium

Er zijn geen problemen gevonden

Richtlijn 3.2 Voorspelbaar

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

Succescriterium 3.2.1 (niveau A): Bij focus

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

De onderzochte webpagina's voldoen aan dit succescriterium

Er zijn geen problemen gevonden

Succescriterium 3.2.2 (niveau A): 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 de component.

De onderzochte webpagina's voldoen aan dit succescriterium

Er zijn geen problemen gevonden

Succescriterium 3.2.3 (niveau AA): 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.

De onderzochte webpagina's voldoen aan dit succescriterium

Er zijn geen problemen gevonden

Succescriterium 3.2.4 (niveau AA): Consistente identificatie

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

De onderzochte webpagina's voldoen aan dit succescriterium

Er zijn geen problemen gevonden

Richtlijn 3.3 Assistentie bij invoer

Help gebruikers om fouten te vermijden en ze te verbeteren.

Succescriterium 3.3.1 (niveau A): Foutidentificatie

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

De onderzochte webpagina's voldoen aan dit succescriterium

Er zijn geen problemen gevonden

Succescriterium 3.3.2 (niveau A): Labels of instructies

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

De onderzochte webpagina's voldoen aan dit succescriterium

Er zijn geen problemen gevonden

Succescriterium 3.3.3 (niveau AA): 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.

De onderzochte webpagina's voldoen aan dit succescriterium

Er zijn geen problemen gevonden

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

Voor webpagina's die wettelijke verplichtingen of financiële transacties voor de gebruiker uitvoeren, die, door gebruikers bedienbaar gegevens in gegevensopslagplaatsen verwijderen of wijzigen, of die antwoorden van de gebruiker verzenden, geldt ten minste één van de volgende zaken:

- **Omkeerbaar:** Verzendingen kunnen ongedaan gemaakt worden.
- **Gecontroleerd:** Door de gebruiker ingevoerde gegevens worden gecontroleerd op invoerfouten en de gebruiker wordt de mogelijkheid gegeven om ze te verbeteren.
- **Bevestigd:** Er is een mechanisme beschikbaar voor het beoordelen, bevestigen en verbeteren van informatie voordat de verzending wordt voltooid.

De onderzochte webpagina's voldoen aan dit succescriterium

Er zijn geen problemen gevonden

Principe 4: Robuust

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

Richtlijn 4.1 Compatibel

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

Succescriterium 4.1.1 (niveau A): 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.

De onderzochte webpagina's voldoen niet aan dit succescriterium

Element-ID's zijn niet uniek

Het zoekveld in het menu staat twee keer opgenomen in de HTML met dezelfde id waarde. Dit zorgt mogelijk voor verwarring bij gebruikers welke pagina-elementen bij elkaar horen. Neem het zoekveld slechts één keer op in het menu of geef de twee velden elk een uniek id.

Verschillende Revealer componenten op een pagina hebben dezelfde id waarde. De pagina's hebben momenteel geen zoekbox. Dit wordt opgelost. De revealer heeft dezelfde id als je dezelfde revealer meerdere keren op de pagina zet.

Succescriterium 4.1.2 (niveau A): 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 ingesteld worden; en kennisgeving van veranderingen in deze items is beschikbaar voor user agents, met inbegrip van hulptechnologieën.

De onderzochte webpagina's voldoen niet aan dit succescriterium

Formulieveld mist een label

Het zoekveld in het menu heeft geen beschrijvend label. Dit maakt het voor bezoekers moeilijker om het zoekveld te gebruiken. Voeg een beschrijvend label toe in het zoekveld.

Links moeten altijd een tekstalternatief hebben. De linktekst kan in de HTML worden toegevoegd — deze hoeft ** niet ** zichtbaar te zijn om door deze controle te komen.

Knop mist een tekstalternatief

De knop in het zoekveld in het menu heeft geen tekstalternatief. Dit maakt het voor bezoekers moeilijker om het zoekveld te gebruiken. Voeg een tekstalternatief toe in de knop.

Succescriterium 4.1.3 (niveau AA): 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.

De onderzochte webpagina's voldoen aan dit succescriterium

Er zijn geen problemen gevonden

Onderzoeksgegevens

Algemene gegevens

Type onderzoek: WCAG 2.1 niveau AA

Versie van rapport: 1.0

Onderzoeksdatum: 15 februari 2022

Scope

- Alle pagina's op www.cz-zorgkantoor.nl.
- Niet de pagina's op <https://www.zorgatlaswlz.nl/> (vanwege andere URI-basis; voor deze website wordt een eigen toegankelijkheidsonderzoek uitgevoerd)

Onderzoeksmethode

Dit onderzoek is gedaan volgens de [evaluatiemethode WCAG-EM](#). [DigiToegankelijk](#) beveelt deze onderzoeksmethode aan. Meer informatie over de onderzoeksmethode staat op w3.org.

Toegepaste norm

WCAG 2.1 (zie ook de [uitleg over deze norm op w3.org](#)).

Gebruikte technieken

Bij de uitvoering van het onderzoek is verondersteld dat alle W3C-technieken ondersteund worden en dus gebruikt mogen worden (zie de [uitleg over deze technieken op w3.org](#))

User agents (web browsers)

Bij dit onderzoek zijn de volgende web browsers gebruikt:

- Google Chrome, versie 85 (ook op mobile getest)
- Mozilla Firefox, versie 80
- Safari, versie 14 (ook op mobile getest)
- Internet Explorer 11
- Microsoft Edge 44

Afhankelijke technologie

- HTML5
- CSS
- WAI-ARIA
- ECMAScript 5
- DOM

Pagina's in de steekproef van het onderzoek

Aantal pagina's van de steekproef: 15

- <https://www.cz-zorgkantoor.nl/>
- <https://www.cz-zorgkantoor.nl/-/media/files/zorgkantoor/formulieren/omzetten-zorg.pdf>
- <https://www.cz-zorgkantoor.nl/404>
- <https://www.cz-zorgkantoor.nl/advies>
- <https://www.cz-zorgkantoor.nl/advies/hulpwijzer>
- <https://www.cz-zorgkantoor.nl/brochures-en-formulieren>
- <https://www.cz-zorgkantoor.nl/contact/stel-uw-vraag-over-pgb>
- <https://www.cz-zorgkantoor.nl/over-ons>
- <https://www.cz-zorgkantoor.nl/over-ons/gemeenten-cz-zorgkantoorregios>
- <https://www.cz-zorgkantoor.nl/pgb/ik-wil-een-pgb/pgb-aanvragen>
- <https://www.cz-zorgkantoor.nl/sitemap>
- <https://www.cz-zorgkantoor.nl/langdurige-zorg-aanvragen>
- <https://www.cz-zorgkantoor.nl/zorgaanbieder>
- <https://www.cz-zorgkantoor.nl/zorgaanbieder/contact>
- <https://www.cz-zorgkantoor.nl/zorg-in-natura/zorg-thuis/maak-afspraken-over-uw-zorg-thuis>