

CARDAN Technobility

WCAG 2.1 inspectie niveau AA
intwente.nl

Opdrachtgever: DSW Zorgverzekeraar
Website: intwente.nl
Rapportversie: 1.0
Tilburg, 25 april 2023

Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
Onderzoeksgegevens.....	4
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
Samenvatting.....	6
Uitzonderingen.....	8
Beoordeling.....	9
Waarneembaar.....	9
Bedienbaar.....	10
Begrijpelijk.....	10
Robuust.....	11
Principe 1: Waarneembaar.....	12
Richtlijn 1.1: Tekstalternatieven.....	12
Richtlijn 1.2: Op tijd gebaseerde media.....	13
Richtlijn 1.3: Aanpasbaar.....	16
Richtlijn 1.4: Onderscheidbaar.....	20
Principe 2: Bedienbaar.....	26
Richtlijn 2.1: Toetsenbordtoegankelijk.....	26
Richtlijn 2.2: Genoeg tijd.....	28
Richtlijn 2.3: Toevallen.....	29
Richtlijn 2.4: Navigeerbaar.....	30
Richtlijn 2.5: Input Modaliteiten.....	34
Principe 3: Begrijpelijk.....	36
Richtlijn 3.1: Leesbaar.....	36
Richtlijn 3.2: Voorspelbaar.....	37
Richtlijn 3.3: Assistentie bij invoer.....	38
Principe 4: Robuust.....	39
Richtlijn 4.1: Compatibel.....	39
Bijlage 1: Pagina's in de steekproef van het onderzoek.....	42
Volledige steekproef.....	42

Inleiding

Op verzoek van DSW Zorgverzekeraar, aanbieder van de website intwente.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. Vermeldt u hierbij alstublieft de naam van uw organisatie (DSW Zorgverzekeraar) en de datum van het rapport (25 april 2023).

Onderzoeksgegevens

Algemene gegevens

Opdrachtgever:	DSW Zorgverzekeraar
Onderzochte websites:	intwente.nl
Type onderzoek:	WCAG 2.1 inspectie niveau AA
Versie van rapport:	1.0
Datum rapport:	25 april 2023
Inspectie-instelling:	Cardan Technobility
Inspecteur:	Bart Pluijms
Senior Consultant:	Gerard Copinga

Scope van het onderzoek

- Alle pagina's op intwente.nl (URI-basis)
- Niet de pagina's op mijn.intwente.nl (andere URI-basis en apart onderzoek)
- Niet de pagina's op aanmelden.intwente.nl (andere URI-basis en apart onderzoek)
- Niet de audio- en videobestanden die vóór 23 september 2020 op het digitale kanaal zijn geplaatst (wettelijke uitzondering voor de overheid)
- 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 en www.w3.org/WAI/WCAG21/Techniques

Basisniveau van toegankelijkheidsondersteuning

Gangbare webbrowsers en hulpapparatuur.

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

Website: www.technobility.nl

Samenvatting

Het onderzoek naar de toegankelijkheid van de website intwente.nl is afgerond op 25 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 33 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 wordt in de video's goede ondertiteling aangeboden. Dit is belangrijk voor mensen die doof of slechthorend zijn. Op deze manier kunnen zij ook alle informatie uit de video tot zich nemen.

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

Als laatste is ook een goede zogenaamde 'skiplink' aanwezig. Dat is een verborgen link helemaal aan het begin van elke webpagina die door mensen die alleen met het toetsenbord navigeren gebruikt kan worden om snel naar de unieke inhoud van de pagina te springen. Dit is belangrijk voor bezoekers met een visuele of lichamelijke beperking. Zij hoeven dan niet op elke pagina eerst het hele menu door voordat ze bij de 'echte' inhoud komen.

Helaas zijn ook nog wel een aantal toegankelijkheidsproblemen gevonden. Hieronder staan een paar voorbeelden.

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 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. Dit probleem deed zich vooral voor in de onderzochte PDF documenten.

Mensen die blind zijn of om een andere reden geen muis kunnen gebruiken moeten de website kunnen bedienen met het toetsenbord. Op dit momenten zijn niet alle interactieve componenten binnen de website met het toetsenbord te bedienen. Mensen die blind zijn of een motorische beperking hebben waardoor ze de muis niet kunnen gebruiken kunnen nu dus niet alles goed bedienen.

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 niet
1.2.4	Ondertitels voor doven en slechthorenden (live)	AA	Voldoet
1.2.5	Audiodescriptie (vooraf opgenomen)	AA	Voldoet niet
1.3.1	Info en relaties	A	Voldoet niet
1.3.2	Betekenisvolle volgorde	A	Voldoet niet
1.3.3	Zintuiglijke eigenschappen	A	Voldoet
1.3.4	Weergavestand	AA	Voldoet
1.3.5	Identificeer het doel van de input	AA	Voldoet
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 niet
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 niet
2.4.4	Linkdoel (in context)	A	Voldoet
2.4.5	Meerdere manieren	AA	Voldoet
2.4.6	Koppen en labels	AA	Voldoet niet
2.4.7	Focus zichtbaar	AA	Voldoet niet
2.5.1	Aanwijzergebaren	A	Voldoet
2.5.2	Aanwijzerannulering	A	Voldoet
2.5.3	Label in naam	A	Voldoet
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	5 / 9	5 / 11	10 / 20
Bedienbaar	12 / 14	1 / 3	13 / 17
Begrijpbaar	4 / 5	5 / 5	9 / 10
Robuust	0 / 2	1 / 1	1 / 3
Totaal	21 / 30	12 / 20	33 / 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 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

In het document <https://www.intwente.nl/consumenten/-/media/Documenten/TWE/2023/Polisvoorwaarden-2023-inTwente.pdf> staat op de eerste pagina het logo van inTwente. Dit logo komt in een variant ook terug op de laatste pagina. Omdat het document niet is getagd (zie ook succescriterium 1.3.1) is het niet mogelijk om het tekstalternatief van dit logo te bepalen. Dit logo is informatief.

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

niveau A

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

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

Resultaat



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

Bevindingen

Het volgende is niet afgekeurd, maar kan wel worden verbeterd.

Op pagina <https://www.intwente.nl/Consumenten/klantenservice/betalen> staat onder de kop "Overzichtelijk in Mijn inTwente" een video. In deze video wordt overal de bedrijfsnaam inTwente in de ondertiteling als "in twente" genoemd. Dit zorgt voor verwarring.

Wat opvalt is dat de tekst voor de audiodescriptie (succescriterium 1.2.3 en 1.2.5) is toegevoegd aan de ondertiteling in de video op <https://www.intwente.nl/Consumenten>. Hierdoor is visueel al zichtbare informatie ook meegenomen in de ondertiteling. Strikt genomen is het geen toegankelijkheidsprobleem, maar omdat het geen hoorbare informatie is, is het wellicht wel hinderlijk voor bezoekers met een gehoorbeperking.

Er zijn video's gevonden binnen de steekproef die ouder zijn dan 23 september 2020. Deze vallen

onder een uitzondering. Deze video's zijn dan ook niet beoordeeld.

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

Bevindingen

Op pagina <https://www.intwente.nl/Consumenten> staat een video over de Mijn inTwente app. Helemaal aan het eind van de video staat nog een tekst "Scan de QR-code om de app te downloaden" met een QR code. Mensen die blind zijn kunnen deze informatie niet zien. Hiervoor is dus een audiodescriptie nodig die deze informatie doorgeeft. Dat kan bijvoorbeeld door dezelfde voice-over die tijdens de video zelf al aan het woord is, of door een aparte voice-over. Als alternatief mag voor dit niveau A ook een volledig uitgeschreven tekst worden geboden waarin deze informatie wordt opgenomen. Deze ontbreekt echter ook. Dit is overigens geen oplossing meer voor niveau AA (Zie 1.2.5), want dan moet de oplossing echt in de video zelf geboden worden.

Deze informatie is overigens wel verwerkt in de ondertiteling (tussen rechte haken), maar daar kan de voorleessoftware niet zo veel mee, dus dat is geen oplossing voor dit succescriterium (of voor 1.2.5).

Een vergelijkbare situatie is gevonden in de video op pagina <https://www.intwente.nl/Consumenten/klantenservice/betalen>. Hier is alle informatie over de vindbaarheid van informatie in de laatste paar seconden niet hoorbaar. Het is belangrijk dat luisteraars van de video ook kunnen horen waar men terecht kan. Dit geldt voor de website, maar ook voor de social-media profielen.

Er zijn meer video's gevonden binnen dit onderzoek. Een aantal hiervan zijn ouder dan 23 september 2020 en vallen dus onder een uitzondering. Deze video's zijn dan ook niet beoordeeld.

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

Bevindingen

Op pagina <https://www.intwente.nl/consumenten> staat een video over de Mijn inTwente app. Helemaal aan het eind van de video staat nog een tekst "Scan de QR-code om de app te downloaden" met een QR code. Mensen die blind zijn kunnen deze informatie niet zien. Hiervoor is dus een audiodescriptie nodig die deze informatie doorgeeft. Dat kan bijvoorbeeld door dezelfde voice-over die tijdens de video zelf al aan het woord is, of door een aparte voice-over.

Een vergelijkbare situatie is gevonden in de video op pagina <https://www.intwente.nl/Consumenten/klantenservice/betalen>. Hier is alle informatie over de vindbaarheid van informatie in de laatste paar seconden niet hoorbaar.

Er zijn meer video's gevonden binnen dit onderzoek. Een aantal hiervan zijn ouder dan 23 september 2020 en vallen dus onder een uitzondering. Deze video's zijn dan ook niet beoordeeld.

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.intwente.nl/Consumenten/privacy> staan een aantal koptekst die met een em element zijn opgemaakt. Het em element is bedoeld om nadruk (klemtoon) binnen een zin te leggen op een woord en dus niet voor kopteksten. Het gaat bijvoorbeeld om de koptekst "Geautomatiseerde verwerking aanvraag". Zo zijn veel meer kopteksten binnen deze pagina met een em element opgemaakt. Gebruik hiervoor heading elementen van het juiste niveau (bijvoorbeeld h4 in het genoemde voorbeeld).

Bij punt 6 wordt ook nog een strong element gebruikt voor de tekst "Algemeen:". Een strong element is hier gezien de context ook niet op zijn plaats. Gebruik voor visuele opmaak van tekst liever CSS. Het strong element is bedoeld voor sterke nadruk (met sterke klemtoon bij het voorlezen).

Op pagina <https://www.intwente.nl/Consumenten/klantenservice> staan onderaan diverse kaders. Hier staan kopteksten, bijvoorbeeld "Telefoon", "Facebook" en "Postadres". Deze staan in een div element en zijn opgemaakt met CSS. Gebruik hier een h3 element. Dit probleem komt op meerdere plaatsen op de website voor.

Op pagina <https://www.intwente.nl/Consumenten/klantenservice/veelgesteldevrage> staat rechts een kader met content. Deze heeft visueel een koptekst. Voor dit soort kopteksten is echter geen heading element gebruikt. Hier kan een h2 element gebruikt worden. Maar een lager niveau mag ook als er niet te veel aandacht nodig is voor deze kopteksten.

Op pagina <https://www.intwente.nl/consumenten/vergoedingen/Geneesmiddelen-apotheek> staat een datatabel met daarin een aantal informatie-icoontjes. Als deze geactiveerd worden verschijnt een popup met bovenaan een koptekst. Deze koptekst is niet opgemaakt met een heading element (bijvoorbeeld een h4 element).

Verderop op de pagina komt een vergelijkbaar probleem voor. Onder de koptekst "Vergoedingseisen" staat een kopje "Merkloze geneesmiddelen". In de content daaronder staat een interactieve 'link' met als linktekst ook "merkloze geneesmiddelen". Als deze geactiveerd wordt verschijnt ook een popup. In deze popup is de koptekst ook niet opgemaakt met een heading element.

Op pagina <https://www.intwente.nl/Consumenten/zorgverzekering/basisverzekering> staat rechts

een bruin kader met een tekst "Basisverzekering" met daaronder een bedrag per maand. Visueel is er een relatie tussen de tekst "Basisverzekering" en het bedrag. Hulpsoftware kan deze relatie nu niet bepalen. Dit kan opgelost worden door de tekst "Basisverzekering" op te maken met een heading element. Andere oplossingen zijn ook mogelijk.

Bovenstaand probleem komt op meer pagina's voor. Zie bijvoorbeeld ook pagina <https://www.intwente.nl/Consumenten/zorgverzekering/aanvullende-verzekering>. Hier staan meerdere van dit soort kaders naast elkaar.

Op pagina <https://www.intwente.nl/consumenten/vergoedingen/ketenzorg> staat een datatabel. De kolomkoppen zijn hier niet in een th element geplaatst, maar in een td element die bedoeld is voor data. Gebruik hier dus th elementen.

Op meer pagina's komen datatabelen voor die niet toegankelijk zijn. Zie bijvoorbeeld ook pagina <https://www.intwente.nl/Consumenten/vergoeding/wijkverpleging-pgb/declareren>. Hier staan twee kleine datatabelen in. In beide tabellen zijn zowel kolomkoppen als rijkoppen aanwezig die op de juiste manier opgemaakt moeten worden. Voor de rijkoppen kunnen th elementen gebruikt worden met een scope="row". Eventueel kunnen ook td elementen gebruikt worden, maar dan met een id attribuut. Vanuit de datacellen in de rij kan dan verwezen worden naar de id's met een headerattribuut.

Op pagina <https://www.intwente.nl/Consumenten/vergoeding/wijkverpleging-pgb/declareren> staat onder de tweede datatabel een cursieve tekst. Hiervoor is een em element gebruikt. Het em element is niet bedoeld voor cursieve opmaak. Gebruik hier of het i element, of CSS voor de opmaak van deze tekst. Het em element moet alleen gebruikt worden voor het bepalen van de klemtoon binnen een zin.

Op pagina https://www.intwente.nl/Consumenten/klantenservice/veelgestelde vragen/premieachterstand_maanden worden strong elementen gebruikt voor kopteksten, bijvoorbeeld "Twee maanden".

De volgende PDF documenten hebben geen tags en daardoor is er voor hulpsoftware (zoals voorleessoftware) geen informatie beschikbaar om deze PDF documenten te interpreteren. Omdat tags ontbreken kunnen de PDF documenten niet volledig onderzocht worden (alle succescriteria met betrekking tot de PDF code laag zoals semantische koppen en alternatieve teksten bij afbeeldingen). Let daarom op dat bij het oplossen van dit probleem nieuwe toegankelijkheidsproblemen kunnen ontstaan. Zie:

<https://www.intwente.nl/consumenten/-/media/Documenten/TWE/2023/Polisvoorwaarden-2023-inTwente.pdf>

niveau A

Succescriterium 1.3.2: Betekenisvolle volgorde

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

Resultaat

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

Bevindingen

Op pagina <https://www.intwente.nl/Consumenten/klantenservice/veelgestelde vragen> staan een aantal veelgestelde vragen. Eerst komen de vijf meestgestelde vragen en daarna staan er nog een aantal categorieën met elk nog een heleboel vragen. Het zou logisch zijn in de leesvolgorde dat pas na alle vragen de tekst in het kader rechts voorgelezen zou worden met de koptekst "Nog geen antwoord op uw vraag?". De tekst van dit kader wordt nu echter al voorgelezen direct na de eerste vijf genummerde vragen. Iemand die blind is en dit zo voorgelezen krijgt weet dan niet dat er nog een heleboel vragen komen na dit kader in de voorleesvolgorde en zal dus misschien eerder de link naar de klantenservice gebruiken dan nodig. Ook visueel lijkt het alsof de logische volgorde van het kader pas na alle (!) vragen komt en niet tussen de eerste vijf vragen en de overige vragen. Dit kan dus nog beter.

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.

Bevindingen

Complimenten hoe dit op sommige pagina's heel mooi is opgelost! Bijvoorbeeld op pagina <https://www.intwente.nl/consumenten/vergoedingen/Geneesmiddelen-apotheek> bij de aanvullende verzekeringen. De tekst "links" bij de instructie is verborgen voor hulpsoftware en op een klein en smal scherm verandert de tekst in een andere instructie die boven de knoppen komt te staan. Erg slim gedaan!

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.intwente.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.intwente.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.intwente.nl/consumenten/-/media/Documenten/TWE/2023/Polisvoorwaarden-2023-inTwente.pdf> komen meerdere contrastproblemen voor.

Dit gaat met name verkeerd met de links, bijvoorbeeld "onze website" op pagina 4. Deze lichtrode tekst heeft een kleurcontrast van 2,4:1 met de witte achtergrond. Een kleurcontrast van minimaal 4,5:1 is vereist.

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 "zorgverzekeraar". Dat is verlies van informatie en dus niet de bedoeling. <https://www.intwente.nl/Consumenten>

Op pagina <https://www.intwente.nl/Consumenten/zorgverzekering/aanvullende-verzekering> staat een knop met de tekst "Vergelijk aanpassen". Hier ontbreekt de toelichtende zin die er normaal voor staat met de tekst "Kies de verzekeringen en vergoedingen die u wilt vergelijken." Dat is verlies van informatie.

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 "zorgverzekeraar". Dat is verlies van informatie en dus niet de bedoeling.

Op pagina <https://www.intwente.nl/Consumenten/zorgverzekering/aanvullende-verzekering> staat een knop met de tekst "Vergelijker aanpassen". Hier ontbreekt de toelichtende zin die er normaal voor staat met de tekst "Kies de verzekeringen en vergoedingen die u wilt vergelijken." Dat is verlies van informatie.

Op pagina <https://www.intwente.nl/Consumenten/privacy> is een woord te breed en wordt niet

afgebroken, waardoor dit woord gedeeltelijk rechts buiten beeld valt. Om het woord toch te kunnen lezen moet ook horizontaal gescrold worden. Dit laatste is niet de bedoeling. Het gaat om het woord "gegevensbeschermingseffectbeoordeling". Dit woord komt in één van de vragen voor en in het antwoord wat getoond kan worden door op de vraag te klikken.

Bovenstaande problemen komen op meer pagina's voor waar te lange woorden zorgen voor horizontaal scrollen. Zie bijvoorbeeld ook:

<https://www.intwente.nl/consumenten/vergoedingen/Geneesmiddelen-apotheek> : het woord "Geneesmiddelenvergoedingssysteem (GVS)".

Op elke pagina is het gedeelte van het scherm waarbij de content van de pagina zichtbaar is heel klein. Er is een soort sticky header die de bovenste helft van het venster al in beslag neemt. Deze verdwijnt op een gegeven moment wel, maar bij het eerste deel van de content van een pagina zit deze nog wel in de weg. Dan heb je de feedback knop die rechts in beeld staat. Als iemand naar beneden scroldt komt ook nog een link "Naar boven" onderaan in beeld. De vrije ruimte om de content van de pagina dan nog te zien is dan erg beperkt waardoor sommige teksten ook niet meer helemaal zichtbaar te maken zijn. Ook niet met verticaal scrollen. De teksten blijven dan achter de link naar boven staan.

Dus de combinatie van een sticky header met de interactieve componenten die nog over de content valt zorgt voor een te klein stuk van het scherm om de content nog goed te kunnen zien.

Op pagina <https://www.intwente.nl/Consumenten/zorgverzekering/aanvullende-verzekering> staat een knop "Vergelijker aanpassen". Als deze wordt geactiveerd verschijnt een popup venster. De helft van dit venster wordt dan gebruikt voor de koptekst met een sluitknop. Van de onderste helft wordt ongeveer 75% gebruikt voor twee knoppen ("annuleren" en "Toepassen"). Je houdt dan nog maar een klein stukje scherm (10% van het scherm ongeveer) over waar de content zichtbaar is. Dit is heel moeilijk lezen. Ook hier komt dit door een 'sticky' header en een 'sticky' footer.

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 elke pagina staat een optie om Feedback te geven. Als deze wordt geactiveerd verschijnt een

popup met verschillende smiley's. Als een smiley actief is heeft deze een eigen herkenbare kleur. Twee daarvan hebben een te laag contrast, waardoor de smiley niet meer goed zichtbaar is. De middelste smiley wordt licht-oranje en heeft dan een contrast van 1,6:1. De smiley rechts daarvan wordt lichtgroen en heeft een contrast van 2,1:1. Dit moet minimaal 3,0:1 zijn.

In het PDF document <https://www.intwente.nl/consumenten/-/media/Documenten/TWE/2023/AV-Compact-2023-inTwente.pdf> staat ook een contrastprobleem met niet-tekstuele content. Op pagina 3 tot en met 7 staat rechtsboven een interactieve knop in de vorm van drie liggende streepjes. Dit is een knop om terug te gaan naar de inhoudsopgave van het document. Het contrast hiervan is slechts 1,3:1. Dit moet minimaal 3,0:1 zijn. Een vergelijkbaar element komt ook terug in het document <https://www.intwente.nl/consumenten/-/media/Documenten/TWE/2023/Polisvoorwaarden-2023-inTwente.pdf>.

niveau AA

Succescriterium 1.4.12: Tekstafstand

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

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

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

Resultaat

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

Bevindingen

Als de teksteigenschappen uit het succescriterium worden toegepast op elke pagina dan treed een probleem op. Deze staat hieronder beschreven.

Op pagina <https://www.intwente.nl/Consumenten/zorgverzekering/aanvullende-verzekering> staat een tabel waarmee een vergelijking gemaakt kan worden tussen de aanvullende verzekeringen. Bovenaan in het bruin staan de namen van de aanvullende verzekeringen. Deze namen zijn niet meer goed te lezen. Dit komt omdat de rode kaders die er normaal onder staan in de hoogte groter zijn geworden en over de tekst in de groene kaders valt. De rode kaders mogen wel groter worden, maar moeten dan naar beneden groter worden en de content die er onder staat ook naar beneden doen schuiven, anders valt het over de content die er onder staat heen.

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.

Bevindingen

Onderstaande is niet fout, maar kan beter.

Op elke pagina staat een optie om Feedback te geven. Als deze wordt geactiveerd verschijnt een popup met verschillende smiley's. Als met het toetsenbord wordt genavigeerd kan met de Tab-toets de focus op een smiley geplaatst worden. Deze kan vervolgens niet met de Enter toets gekozen worden. Dit kan alleen met de spatiebalk wat niet duidelijk. Dit komt omdat onder water hier radio-buttons gebruikt zijn, maar dat is niet zichtbaar. De bediening van deze smileys met het toetsenbord kan dus duidelijker. Eventueel met een helptekst er direct boven.

niveau A

Succescriterium 2.1.2: Geen toetsenbordval

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

Resultaat



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

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

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

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

Resultaat

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

Richtlijn 2.2: Genoeg tijd

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

niveau A

Succescriterium 2.2.1: Timing aanpasbaar

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

Richtlijn 2.3: Toevallen

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

niveau A

Succescriterium 2.3.1: Drie flitsen of beneden drempelwaarde

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

Resultaat



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

Richtlijn 2.4: Navigeerbaar

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

niveau A

Succescriterium 2.4.1: Blokken omzeilen

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

Resultaat



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

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 attribuut 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.intwente.nl/consumenten/-/media/Documenten/TWE/2023/Polisvoorwaarden-2023-inTwente.pdf> heeft geen titel gekregen in de bestandseigenschappen. In plaats daarvan wordt de bestandsnaam voorgelezen. Dat is niet de bedoeling. Het is belangrijk dat het document een titel (ook wel documentnaam genoemd) krijgt. In de bestandseigenschappen van het PDF document kan de weergave bij openen zo ingesteld worden dat de Documenttitel wordt getoond. Dit kan ingesteld worden bij de vensteropties.

Bovenstaand probleem doet zich ook voor bij het PDF document <https://www.intwente.nl/consumenten/-/media/Documenten/TWE/2023/AV-Compact-2023-inTwente.pdf>. Deze heeft wel een Titel gekregen, maar bij de vensteropties staat ingesteld dat de bestandsnaam moet worden weergegeven in plaats van de documenttitel.

niveau A**Succescriterium 2.4.3: Focus volgorde**

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

Resultaat

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

Bevindingen

Op pagina <https://www.intwente.nl/Consumenten/klantenservice/veelgestelde vragen> gaat de toetsenbordfocus na de eerste vijf veelgestelde vragen (genummerde lijst met 5 vragen) naar de link "Ga naar klantenservice" in het kader rechts. Daarna gaat de focus verder met de categorie "Aanmelden en overstappen". Dat is niet heel logisch. Het is logischer om eerst de focus langs alle vragen te laten gaan en dan pas naar de link voor de klantenservice. Zie ook de opmerking hierover bij succescriterium 1.3.2.

Op pagina <https://www.intwente.nl/Consumenten/Vergoedingen/Geneesmiddelen-apotheek> staat een blok content met Aanvullende verzekeringen. Hier staan vier knoppen om een pakket te kiezen. Als een knop wordt geactiveerd verschijnt rechts van de knoppen een stuk toelichting. Het zou logisch zijn als de toetsenbordfocus na het activeren van een knop ook direct naar de bijbehorende toelichting zou gaan. Dat gebeurt nu niet. De focus gaat eerst langs de rest van de knoppen voordat de focus op de content rechts komt te staan. Hier zijn verschillende oplossingen voor. Voor de mobiele weergave is dit geen probleem, dus misschien dat de layout aangepast moet worden, zodat de mobiele layout ook op desktop gebruikt kan worden. Een andere oplossing kan zijn om hier tabbladen te gebruiken. Zie voor meer uitleg over de werking hiervan de volgende pagina: <https://www.w3.org/WAI/ARIA/apg/patterns/tabs/examples/tabs-manual/>.

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.

Bevindingen

Onderstaande is niet fout, maar kan wel beter.

Op pagina <https://www.intwente.nl/Consumenten/privacy> staat een link met als linktekst "hier" (in de tweede alinea). Binnen de context van de zin is het doel wel duidelijk, maar het is beter om een linkdoel ook buiten de context duidelijk te laten zijn. De zin waarin deze link staat kan dan

beter weggelaten worden en in de vorige zin kan dan bijvoorbeeld de tekst "Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Zorgverzekeraars" als link fungeren.

Zo zijn meer links gevonden met alleen als linktekst "hier".

niveau AA

Succescriterium 2.4.5: Meerdere manieren

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

Resultaat



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

niveau AA

Succescriterium 2.4.6: Koppen en labels

Koppen en labels beschrijven het onderwerp of doel.

Resultaat



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

Bevindingen

Op pagina <https://www.intwente.nl/Consumenten> staat halverwege de pagina een koptekst "En meer...". Deze koptekst is niet duidelijk genoeg. De betekenis hangt af van de tekst die er boven in de alinea staat. Maar die context is niet direct door hulpsoftware er bij te halen. Een koptekst moet op zichzelf (buiten de context) duidelijk genoeg zijn. Bijvoorbeeld als deze in een overzicht met alle kopteksten op de pagina komt te staan. Dat is nu dus niet het geval.

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

Bevindingen

Op elke pagina staat een optie om Feedback te geven. Als deze wordt geactiveerd verschijnt een popup met verschillende smiley's. Als een keuze is gemaakt en iemand navigeert verder en daarna terug om de keuze van een smiley aan te passen is de focusindicator niet zichtbaar op de smileys. Deze komt op de 'actieve' smiley (omdat onder water in de HTML een radio-button is

gebruikt), maar dit is dus niet zichtbaar.

Nadat een keuze is gemaakt met het activeren van een smiley verschijnen opties om uit te kiezen als onderwerp. Er is ook geen focusindicator zichtbaar als met de Tab-toets langs deze onderwerpen wordt genavigeerd. Als een Onderwerp gekozen is, is de focus nog steeds niet zichtbaar als die op het 'actieve' onderwerp komt. Ook hier zijn onder water in de HTML code radio-buttons gebruikt. Maar de zichtbaarheid van de focusindicator is hier nog niet goed geïmplementeerd. De focus komt waarschijnlijk onzichtbaar op de echte radiobuttons. Maar dat moet zich ook vertalen naar een zichtbare indicator op de labels van de radiobuttons die wel zichtbaar zijn.

Op pagina <https://www.intwente.nl/Consumenten/Vergoedingen/Geneesmiddelen-apotheek> staat een blok content met de koptekst "Aanvullende verzekeringen". Als de toetsenbordfocus op de knop "AV-Compact" komt te staan met de Tab-toets en iemand navigeert verder dan is de toetsenbordfocus af en toe niet zichtbaar. Deze komt op onzichtbare links die bij de content hoort die zichtbaar gemaakt kan worden door de knoppen bij een mobiele weergave. Deze zijn bij een desktop weergave nooit zichtbaar. Als een knop wordt geactiveerd (bijvoorbeeld AV-compact), dan verschijnt rechts content met twee links. Maar dan nog is de focus twee keer niet zichtbaar na deze knop. De content van de mobiele weergave moet dus op een andere manier verborgen worden zodat hulpsoftware deze content helemaal niet ziet (bijvoorbeeld met een `display:none;`). Dan kan de toetsenbord focus er ook niet per ongeluk naar toe gaan. Zie ook succescriterium 2.4.3 met nog een probleem met de toetsenbordvolgorde van de focus.

Op pagina <https://www.intwente.nl/Consumenten/zorgverzekering/basisverzekering> staat onderaan een vraag "Vond u deze informatie nuttig?". Daaronder staan twee keuzes, namelijk "Ja" en "Nee". Deze zijn interactief, maar de focus is niet zichtbaar als deze op één van beide komt te staan. Dit komt omdat hier onderwater in de HTML radiobuttons zijn gebruikt. De focus komt op die radiobuttons, maar dat vertaald zich niet naar een focusindicator die zichtbaar is bij de zichtbare tekstlabels voor deze verborgen radio-buttons. Dit is wel nodig. Dit probleem komt op alle pagina's voor waar deze functionaliteit wordt gebruikt.

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

In het PDF document <https://www.intwente.nl/consumenten/-/media/Documenten/TWE/2023/Polisvoorwaarden-2023-inTwente.pdf> is de taal van het document ingesteld op Engels. Dit moet Nederlands zijn. Voorleessoftware zal dit document niet met de Engelse spraakmodule voorlezen wat niet de bedoeling is. Waarschijnlijk staat in Indesign, waarmee de PDF gemaakt is, de taal al ingesteld op Engels en is dit overgenomen in het PDF document. Dit kan dus het beste bij het bronbestand aangepast worden.

En ook in het PDF document <https://www.intwente.nl/consumenten/-/media/Documenten/TWE/2023/AV-Compact-2023-inTwente.pdf> staat de taal van het document foutief ingesteld op Engels.

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.intwente.nl/Consumenten/Vergoedingen/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.

Op elke pagina staat bovenaan een menu met de links "Consumenten" en "Zorgverleners". Deze links en het menu zijn op zich toegankelijk. Er zijn echter rollen toegevoegd waardoor hulpsoftware er minder goed mee over weg kan. De links staan in een lijst. Het ul element van de lijst heeft een role="menubar" gekregen. Dit impliceert een bepaalde werking en voor een goede werking is het dan ook belangrijk dat de interactieve elementen er binnen de juiste rollen krijgen. Dat is nu allemaal niet gedaan. De li elementen hebben wel goed een role="none" gekregen. De links zelf zouden echter een role="menu-item" moeten krijgen. Dit kan toegevoegd worden, maar dan moet ook nog de bijbehorende toetsenbordbediening worden geïmplementeerd. De vraag is of dat allemaal nodig is. Dit is namelijk een eenvoudig en recht toe recht aan menu. Dan kunnen deze aria-rollen beter achterwege gelaten worden. Een eenvoudige lijst met links is dan voldoende.

Voor meer informatie over het gebruik van de role="menubar" en alle bijbehorende aria-technieken en toetsenbordbediening is hier te vinden: <https://www.w3.org/WAI/ARIA/apg/patterns/menubar/examples/menubar-navigation/>.

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.intwente.nl/Consumenten/Vergoedingen/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 gebeurt dit wel, maar niet op de juiste manier. De foutmelding wordt hier voorgelezen, omdat deze ook in een title attriboot 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.

Bovenstaand probleem doet zich gedeeltelijk op vergelijkbare wijze voor bij het formulier op pagina <https://www.intwente.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.

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.intwente.nl/consumenten>
- <https://www.intwente.nl/consumenten/zoeken?q=Tandarts>
- <https://www.intwente.nl/Consumenten/sitemap>
- <https://www.intwente.nl/Consumenten/privacy>
- <https://www.intwente.nl/Consumenten/nieuws>
- <https://www.intwente.nl/Consumenten/nieuws/Premie-2023-bekend>
- <https://www.intwente.nl/consumenten/vergoedingen/ketenzorg>
- <https://www.intwente.nl/Consumenten/klantenservice>
- <https://www.intwente.nl/Consumenten/klantenservice/contactformulier>
- <https://www.intwente.nl/Consumenten/klantenservice/veelgestelde vragen>
- <https://www.intwente.nl/Consumenten/vergoedingen>
- <https://www.intwente.nl/Consumenten/Vergoedingen/Geneesmiddelen-apotheek>
- <https://www.intwente.nl/Consumenten/Vergoedingen/zorgzoeker>
- <https://www.intwente.nl/Consumenten/vergoeding/wijkverpleging-pgb/declareren>
- <https://www.intwente.nl/Consumenten/zorgverzekering/basisverzekering>
- <https://www.intwente.nl/Consumenten/zorgverzekering/aanvullende-verzekering>
- <https://www.intwente.nl/Consumenten/zorgverzekering/aanvullende-verzekering/AV-Compact>
- https://www.intwente.nl/Consumenten/klantenservice/veelgestelde vragen/premieachterstand_maanden
- <https://www.intwente.nl/Consumenten/klantenservice/betalen>
- <https://www.intwente.nl/consumenten/-/media/Documenten/TWE/2023/Polisvoorwaarden-2023-inTwente.pdf>
- <https://www.intwente.nl/consumenten/-/media/Documenten/TWE/2023/AV-Compact-2023-inTwente.pdf>
- <https://www.intwente.nl/consumenten/klantenservice/brochures>