

WCAG-EM rapport

menzis.nl

2024-10-08

Over dit onderzoek

Dit onderzoek is uitgevoerd volgens de evaluatiemethode WCAG-EM

Opdrachtgever en systeem

menzis.nl

Steekproef

- Homepagina (<https://www.menzis.nl/>
- Zoeken (<https://www.menzis.nl/zoek-resultaten?term=menzis.nl>
- Pagina met Video en / of audio (<https://www.menzis.nl/klantenservice/buitenland/uw-reisverzekering-bij-unigarant>
- Cookiepolicy Menzis (<https://www.menzis.nl/cookiepolicy>
- Podcast 'Niksen is gezond' (<https://www.menzis.nl/podcast/niksen>
- Hoe werkt de Menzis-app? (<https://www.menzis.nl/klantenservice/menzis-app>
- Disclaimer (<https://www.menzis.nl/disclaimer>
- Privacystatement (<https://www.menzis.nl/privacy>
- Formulieren en documenten (<https://www.menzis.nl/klantenservice/formulieren-en-documenten>
- Uw mening telt (<https://www.menzis.nl/klantenservice/denk-mee>
- Klachtenformulier (<https://www.menzis.nl/klachtenformulier>
- Ik wil een klacht indienen of feedback geven (<https://www.menzis.nl/klantenservice/klacht-indienen>
- Service en contact (<https://www.menzis.nl/klantenservice>
- Zo beschermt u uw kind tegen de zon (<https://www.menzis.nl/zonbescherming>
- Vergoedingen (<https://www.menzis.nl/zorg-en-vergoedingen>
- Europese zorgverzekeringspas (EHIC) (<https://www.menzis.nl/klantenservice/buitenland/europese-zorgkaart>
- Bereken uw premie (<https://www.menzis.nl/premie-berekenen-en-aanvragen>

Omvang van de analyse en beperkingen

Binnen scope

Alle pagina's onder menzis.nl

Buiten scope

- <https://zorgvinder.menzis.nl/>
- Het was niet mogelijk om de pagina 'Bereken uw premie' volledig te testen door een gebrek aan een testomgeving vanaf stap 5. Url: <https://www.menzis.nl/premie-berekenen-en-aanvragen>

Type test

Volledig

Technologieën die in de website/ app worden gebruikt

HTML, CSS, ARIA-WIA, pdf

Opdrachtgever

Remco Schaareman

Onderzoeker

Laure Tolsma

Gebruikte tools en browsers

Systeem

- macOS Sonoma

Browser

- Google Chrome Versie 128
- Safari 17.6

Tools

- Adobe Acrobat Pro
- HeadingsMap
- Landmarks
- Colour Contrast Analyser (CCA)
- Stark Accessibility Checker
- Stylus
- Voice Over

Standaard, versie en conformiteitsdoel gebruikt

WCAG 2.1 niveau A+AA

Managementsamenvatting

Jullie website heeft nu een score van 50%:

- We baseren deze score op 18 pagina's. Deze pagina's zijn zorgvuldig uitgekozen om een goed beeld te geven van de website.
- 21 van de 50 criteria voldoen. Van de 50 criteria zijn er 4 criteria niet van toepassing.
- Pdf-documenten tellen in dit onderzoek mee als pagina's.

Jullie website is al toegankelijk voor sommige mensen, maar nog niet voor iedereen. Dit betekent dat een groot deel van de gebruikers de website nog niet goed kan gebruiken.

Wat kunnen jullie nu doen om de toegankelijkheid te verbeteren?

Hieronder vinden jullie een aantal verbeterpunten in aanvulling op de rest van het rapport. Per punt leggen we uit wat werkt en wat meer aandacht nodig heeft om volledig toegankelijk te zijn:

- Er is misleidend gebruikgemaakt van ARIA. Gebruik geen ARIA en

zorg ervoor dat het niet essentieel is. Er kan niet hetzelfde resultaat bereikt worden met semantische HTML.

- Voeg aan ieder media-element een alternatieve tekst (Alt-tekst) toe, zodat gebruikers die de pagina niet kunnen zien of lezen alsnog het media-element kunnen horen, met behulp van (digitale) spraakassistent, zoals een schermlezer.

Maken jullie nieuwe pagina's aan?

Neem deze en andere verbeterpunten uit het rapport dan vooral mee. Sommige verbeterpunten gelden voor verschillende pagina's. Let er daarom goed op bij het aanmaken van nieuwe pagina's dat deze fouten niet worden herhaald. Dat zorgt voor tevreden gebruikers.

Aanvullende adviezen voor een toegankelijke en gebruiksvriendelijke website

Als laatste willen wij nog een paar punten uitlichten. Dit zijn geen eisen vanuit de WCAG 2.1 niveau AA, maar belangrijke adviezen om mee te nemen om de website toegankelijker en gebruiksvriendelijker te maken:

- In een genderselectieveld is er alleen de optie om "M" of "V" te selecteren. U kunt meer gebruikers verwelkomen door de volgende opties toe te voegen: "X", eretitels en "Privé". Zorg ervoor dat de situatie overeenkomt met de informatie die u nodig hebt. Dus als u de informatie nodig hebt om het overeen te laten komen met een identificatiedocument, bijvoorbeeld een paspoort, gebruikt dan "X". Als de informatie niet vereist is om op te vragen, bied dan een mogelijkheid aan om het veld leeg te laten.

Checklist

Percentage succescriteria in WCAG waaraan is voldaan.

Voldoende	Onvoldoende	Niet van toepassing	Totaal	%
22	24	4	50	52 %

Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1

Hebben betrekking op de standaarden, maar zijn geen onderdeel van specifieke richtlijn **Onvoldoende** 9

1.1.1 Niet-tekstuele inhoud **Onvoldoende** 10

1.2.1 Alleen audio en alleen video (vooraf gemaakt)
Onvoldoende 16

1.2.2 Bijschriften (vooraf opgenomen) **Niet van toepassing** ... 17

1.2.3 Audiobeschrijving of media-alternatief (vooraf opgenomen)
Niet van toepassing 18

1.2.4 Bijschriften (live) **Niet van toepassing** 19

1.2.5 Audiobeschrijving (vooraf opgenomen)
Niet van toepassing 20

1.3.1 Info en relaties **Onvoldoende** 21

1.3.2 Betekenisvolle volgorde **Voldoende** 34

1.3.3 Zintuiglijke kenmerken **Voldoende** 35

1.3.4 Weergavestand **Voldoende** 36

1.3.5 Identificeer het doel van de input **Onvoldoende** 37

1.4.1 Gebruik van kleur **Onvoldoende** 39

1.4.2 Audiobesturing **Voldoende** 41

1.4.3 Contrast (minimaal) **Onvoldoende** 42

1.4.4 Formaat wijzigen **Voldoende** 44

1.4.5 Afbeeldingen van tekst	Onvoldoende	45
1.4.10 Reflow	Voldoende	46
1.4.11 Contrast van niet-tekstuele content	Onvoldoende	47
1.4.12 Tekstafstand	Voldoende	49
1.4.13 Content bij hover of focus	Onvoldoende	50
2.1.1 Toetsenbord toegankelijk	Onvoldoende	52
2.1.2 Geen toetsenbord moeilijkheden	Voldoende	54
2.1.4 Enkel-teken sneltoetsen	Voldoende	55
2.2.1 Instelbare timing	Onvoldoende	56
2.2.2 Pauzeren, stoppen, verbergen	Onvoldoende	57
2.3.1 Minder dan drie flitsen	Voldoende	59
2.4.1 Skip blokken	Voldoende	60
2.4.2 Paginatitel	Onvoldoende	61
2.4.3 Volgorde	Onvoldoende	62
2.4.4 Doel van de link (in context)	Onvoldoende	64
2.4.5 Meerdere manieren	Voldoende	66
2.4.6 Koppen en labels	Voldoende	67
2.4.7 Toetsenbord begeleiding	Onvoldoende	68
2.5.1 Aanwijzergebaren	Voldoende	70
2.5.2 Aanwijzerannulering	Voldoende	71
2.5.3 Label in Naam	Voldoende	72
2.5.4 Bewegingsactivering	Voldoende	73
3.1.1 Taal van pagina	Onvoldoende	74
3.1.2 Taal van onderdelen	Onvoldoende	75

3.2.1 Focus	Voldoende	76
3.2.2 Invoer elementen	Voldoende	77
3.2.3 Logische navigatie	Onvoldoende	78
3.2.4 Consistente identificatie	Voldoende	79
3.3.1 Fout identificatie	Onvoldoende	80
3.3.2 Labels en instructies	Onvoldoende	81
3.3.3 Fout suggestie	Onvoldoende	83
3.3.4 Fout preventie (Juridisch, financieel, gegevens)	Voldoende	85
4.1.1 Parsing	Voldoende	86
4.1.2 Naam, rol, waarde	Onvoldoende	87
4.1.3 Statusberichten	Onvoldoende	92

Hebben betrekking op de standaarden, maar zijn geen onderdeel van specifieke richtlijn

U101: Toegankelijkheids-ondersteunende technologie wordt gebruikt zoals HTML5, WAI-ARIA, CSS3 of JavaScript

Voldoende

Toelichting

Alle gebruikte technologieën moeten ondersteuning bieden voor toegankelijkheidsinformatie en moeten gebruikt kunnen worden met hulpsoftware

Dit criterium heeft geen betrekking op een specifiek WCAG-criterium, maar moet behaald worden om aan de richtlijnen te voldoen

U701: De website/ app is getest met screenreaders op zowel desktop als mobiel om te controleren of alle content toegankelijk is en correct werkt.

Voldoende

Toelichting

Test in ieder geval met VoiceOver op iOS en NVDA op Firefox of Chrome op Windows.

U801: De website/ app heeft een goede toegankelijkheidspagina

Onvoldoende

Toelichting

Dit is verplicht om te voldoen aan het Besluit Digitaal Toegankelijke Overheid, en de European Accessibility Act.

1.1.1 Niet-tekstuele inhoud

U201: Alle betekenisvolle afbeeldingen en visuele elementen hebben een tekstueel alternatief dat de betekenis goed kan overbrengen

Onvoldoende

Toelichting

Voorbeelden van betekenisvolle grafische elementen zijn foto's, illustraties en pictogrammen die worden gebruikt om informatie te verstrekken of een soort visuele aanwijzing aan de gebruiker te geven. Voor gebruikers met een visuele beperking is het belangrijk dat zij op een andere manier dezelfde informatie krijgen.

De grens tussen betekenisvolle en decoratieve afbeeldingen is subjectief, maar als u afbeeldingen gebruikt om de boodschap die u aan uw gebruikers communiceert te versterken, moeten de afbeeldingen bijna altijd een tekstalternatief hebben.

Er zijn enkele uitzonderingen op dit criterium, zoals wanneer het tekstalternatief herhaling zou veroorzaken. Bijvoorbeeld, u zou een printerpictogram kunnen hebben met de zichtbare tekst "Afdrukken" in directe nabijheid. Als het pictogram zijn eigen tekstalternatief had, zou de informatie worden gedupliceerd.

Om een tekstalternatief te bieden voor een `<img>`, gebruik de alt-attribuut wanneer mogelijk. Als dit niet mogelijk is, kunt u het aria-label attribuut gebruiken (bijv. op `<svg>` afbeeldingen).

Het belangrijkste is dat alle informatie die met afbeeldingen wordt gegeven, ook beschikbaar is in tekst.

Bevindingen per richtlijn

Afbeelding met verkeerd of ontoereikend tekstueel alternatief

Prioriteit: Gemiddeld

Status: Open

Omschrijving en voorgestelde oplossing:

Er is een afbeelding gevonden waarvan het tekstueel alternatief verkeerd of niet voldoende omschrijvend is. Zie bijvoorbeeld:

- de alt-tekst “go to english” beschrijft het doel niet, probeer zoiets als go to english version of site. Dit probleem komt voor op onder andere de volgende pagina('s): header/footer

WCAG SC: [1.1.1](#)

EN 301 549: 9.1.1.1, 10.1.1.1, 11.1.1.1

Aceit: U201

Afbeelding onbekend decoratief of informatief zonder passende alt

Prioriteit: Laag

Status: Open

Omschrijving en voorgestelde oplossing:

Er is een afbeelding gevonden die geen (voldoende beschrijvende) alt-tekst heeft en ook niet als decoratief is aangemerkt. Stel de afbeelding in als decoratief of voeg een goede beschrijvende alt-tekst toe wanneer de afbeelding als informatief beschouwd moet worden. Zie bijvoorbeeld:

- de afbeelding met de alt huisartsenzorg. Dit probleem komt voor op onder andere de volgende pagina('s):
 - Homepage (<https://www.menzis.nl/>)
- de afbeelding met de alt alt="Gezin picknick". Dit probleem

komt voor op onder andere de volgende pagina('s):

- Vergoedingen (<https://www.menzis.nl/zorg-en-vergoedingen>)

WCAG SC: [1.1.1](#)

EN 301 549: 9.1.1.1, 10.1.1.1, 11.1.1.1

Aceit: U201

Icoon zonder alternatieve tekst

Prioriteit: Laag

Status: Open

Omschrijving en voorgestelde oplossing:

Er is een informatiedragende icoon gevonden zonder alternatieve tekst. Zie bijvoorbeeld:

- vinkjes en X in stap 4. Dit probleem komt voor op onder andere de volgende pagina('s): Bereken uw premie (<https://www.menzis.nl/premie-berekenen-en-aanvragen>)
- het pictogram voor openen in nieuw tabblad. Dit probleem komt voor op onder andere de volgende pagina('s): Privacystatement (<https://www.menzis.nl/privacy>)

WCAG SC: [1.1.1](#)

EN 301 549: 9.1.1.1, 10.1.1.1, 11.1.1.1

Aceit: U201

U202: Afbeeldingen die decoratief zijn, of waar een tekstueel alternatief zou leiden tot herhaling voor de gebruiker, hebben geen tekstueel alternatief

Onvoldoende

Toelichting

Als afbeeldingen gebruikt worden als een link, en er ook tekst in de link staat, moet er geen alt-tekst toegevoegd worden als deze dezelfde informatie zou geven.

Om decoratieve afbeeldingen goed te delen kan je CSS background images gebruiken, je kan het alt-attribuut leeg laten, of je kan role="presentation" op de afbeelding zetten.

Bevindingen per richtlijn

Afbeelding niet opgemaakt als decoratief

Prioriteit: Gemiddeld

Status: Open

Omschrijving en voorgestelde oplossing:

Er is een decoratieve afbeelding gevonden die niet te negeren is voor hulptechnologie. Zie bijvoorbeeld:

- de afbeelding met de alt-tekst Menzis app 50procent. Dit probleem komt voor op onder andere de volgende pagina('s):
 - Hoe werkt de Menzis app? (<https://www.menzis.nl/klantenservice/menzis-app>)
 - Service en contact (<https://www.menzis.nl/klantenservice>)

WCAG SC: [1.1.1](#)

EN 301 549: 9.1.1.1, 10.1.1.1, 11.1.1.1

Aceit: U202

Afbeelding op kaart in overzicht niet opgemaakt als decoratief

Prioriteit: Gemiddeld

Status: Open

Omschrijving en voorgestelde oplossing:

Er is een decoratieve afbeelding gevonden als onderdeel van een kaart in een overzicht, die niet te negeren is voor hulptechnologie. Dit kan waarschijnlijk opgelost worden door een leeg alt-attribuut toe te voegen. Zie bijvoorbeeld:

- onder de kop “Meer leefkracht”. Dit probleem komt voor op onder andere de volgende pagina('s): Homepage (<https://www.menzis.nl/>)

WCAG SC: [1.1.1](#)

EN 301 549: 9.1.1.1, 10.1.1.1, 11.1.1.1

Aceit: U202

U203: Video's en animaties hebben een titel nodig die het onderwerp beschrijft

Voldoende

Toelichting

Video's en animaties moeten een titel hebben die het onderwerp beschrijft. Hier wordt verwacht dat het element een titel heeft van wat de content van de video of animatie is.

Dit kan je doen door een kop boven de video of tekst te zetten. Als je bijvoorbeeld een video op de website zet waarin een introductie wordt gegeven over digitale toegankelijkheid, is het afdoende om een kop met de tekst "Introductie digitale toegankelijkheid" te plaatsen.

U212: Een kaart heeft een titel en beschrijving die het doel van de kaart beschrijft

Voldoende

Toelichting

Als een plattegrond wordt toegevoegd aan de pagina, moet er een titel worden toegevoegd aan de plattegrond. Op deze manier is het duidelijk voor gebruikers wat de context en onderwerp is van de plattegrond.

1.2.1 Alleen audio en alleen video (vooraf gemaakt)

U204: Vooraf opgenomen audio fragmenten hebben een gelijk tekstueel alternatief

Onvoldoende

Toelichting

Een link naar de text versie is voldoende, maar het moet duidelijk gelabeld zijn zodat de gebruiker het makkelijk kan vinden

Bevindingen per richtlijn

Louter-geluid zonder tekstueel alternatief

Prioriteit: Kritisch

Status: Open

Omschrijving en voorgestelde oplossing:

Er is een audiofragment gevonden zonder gelijkwaardig tekstueel alternatief, zoals een transcript. Zie bijvoorbeeld:

- Dit probleem komt voor op onder andere de volgende pagina('s): podcast Niksen is gezond (<https://www.menzis.nl/podcast/niksen>)

WCAG SC: [1.2.1](#)

EN 301 549: 9.1.2.1, 10.1.2.1, 11.1.2.1

Aceit: U204

1.2.2 Bijschriften (vooraf opgenomen)

U205: Alle vooraf opgenomen video content heeft ondertiteling

Niet van toepassing

Toelichting

Om te voldoen aan de EN 301 549 en WCAG richtlijnen moeten de ondertitelingen in dezelfde taal zijn als de video.

1.2.3 Audiobeschrijving of media-alternatief (vooraf opgenomen)

U213: Er is audiobeschrijving of een media-alternatief voor video's

Niet van toepassing

Toelichting

r wordt een alternatief geleverd voor video's. Hier kan op twee manieren aan worden voldaan:

- Het aanbieden van audiobeschrijving: Een audiobeschrijving legt uit wat er visueel gebeurt in een video in de vorm van een audiotrack. Er wordt zo context toegevoegd aan visuele informatie. Dit is dus een extra toevoeging aan de normale bijschriften van een video, zoals ondertiteling. Als de video een verteller of spreker heeft die alle relevante informatie geeft, is er geen behoefte aan een aparte audiobeschrijving.
- Of het aanbieden van een media-alternatief: Hieronder valt bijvoorbeeld een volledig teksttranscriptie van de video.

Er zijn uitzonderingen:

- Wanneer de video zelf al een alternatief is en is duidelijk als zodanig gemarkeerd.
- Je hebt geen audiobeschrijving nodig als alle informatie in de video in de reguliere soundtrack wordt verstrekt.

1.2.4 Bijschriften (live)

U206: Er worden ondertitels voor doven en slechthorende geleverd voor alle live audiocontent in gesynchroniseerde media

Niet van toepassing

1.2.5 Audiobeschrijving (vooraf opgenomen)

U208: Er wordt een audiodescriptie geleverd voor alle vooraf opgenomen videocontent in gesynchroniseerde media

Niet van toepassing

Toelichting

Een audiobeschrijving legt uit wat er visueel gebeurt in de video aan gebruikers die niet kunnen zien. Dit wordt vaak gedaan als een aparte video met een audiodescriptie, maar kan ook worden gedaan als een extra audiotrack op de originele video dat de gebruiker kan aan- en uitzetten.

Voorbeelden van visuele informatie die moet worden opgenomen in de audiobeschrijving zijn tekstlabels en naamborden.

Als de video een verteller of spreker heeft die alle relevante informatie geeft, is er geen behoefte aan een aparte audiobeschrijving.

Hier is een voorbeeld van een audiobeschrijving: https://www.youtube.com/watch?v=O7j4_aP8dWA

1.3.1 Info en relaties

U302: Alle visuele koppen zijn in de code weergegeven als semantische koppen met het bijbehorende kop-niveau

Onvoldoende

Toelichting

Gebruik HTML elementen H1 tot H6. Als dat niet mogelijk is kunt u WAI-ARIA gebruiken.

Bevindingen per richtlijn

Kop niet programmatisch opgemaakt

Prioriteit: Gemiddeld

Status: Open

Omschrijving en voorgestelde oplossing:

Er is een kop gevonden die niet is opgemaakt als kop in de code. Zie bijvoorbeeld:

- de kop “Betalingenregeling en automatische incasso”. Dit probleem komt voor op onder andere de volgende pagina('s): Ik wil een klacht indienen of feedback geven (<https://www.menzis.nl/klantenservice/klacht-indienen>)
- de kop “Gegevens over uw gezondheid” onder 1. Waarvoor gebruikt Menzis mijn persoonsgegevens?. Dit probleem komt voor op onder andere de volgende pagina('s): Privacystatement (<https://www.menzis.nl/privacy>)

WCAG SC: [1.3.1](#)

EN 301 549: 9.1.3.1, 10.1.3.1, 11.1.3.1.1, 11.1.3.1.

Aceit: U302

Kopniveaus niet logisch genest

Prioriteit: Gemiddeld

Status: Open

Omschrijving en voorgestelde oplossing:

De niveaus en volgorde van de koppen (h-elementen) gebruikt op de pagina zijn niet logisch en kunnen verwarrend werken voor de gebruiker. Het is belangrijk om erop te letten dat de verschillende kopniveau's goed genest zijn; het gebruik van de verschillende niveaus dient te gebeuren op basis van de functie en niet de styling. Ook is het aan te raden geen kopniveau's over te slaan. Zie bijvoorbeeld: in de accordeons. Dit probleem komt voor op onder andere de volgende pagina('s):

Privacystatement (<https://www.menzis.nl/privacy>)

WCAG SC: [1.3.1](#)

EN 301 549: 9.1.3.1, 10.1.3.1, 11.1.3.1.1, 11.1.3.1.

Aceit: U302

U303: Er worden geen kop-niveaus overgeslagen

Niet van toepassing

Toelichting

H1 zou gevolgd moeten worden door een andere H1 of H2 kop. H2 zou gevolgd moeten worden door H1, H2 of H3 enz. Ga niet direct van H1 naar H4.

U304: Er worden geen witregels of lege paragrafen gebruikt om ruimte te maken in de tekst

Onvoldoende

Toelichting

Typografie is belangrijk voor leesbaarheid. Onderdeel van typografie is de witruimte tussen tekstregels en rondom headings. Ruimte tussen tekst moet door formatting gemaakt worden, niet door witregels toe te voegen.

Witregels met meerdere line breaks of met lege paragrafen worden voorgelezen door hulpsoftware als "leeg" wat een vervelende UX tot gevolg heeft.

Bevindingen per richtlijn

Gebruik gemaakt van lege paragraaf voor opmaak

Prioriteit: Gemiddeld

Status: Open

Omschrijving en voorgestelde oplossing:

Er wordt een lege <p> gebruikt om afstand te creëren. Zie bijvoorbeeld: Dit probleem komt voor op onder andere de volgende pagina('s): podcast Niksen is gezond (<https://www.menzis.nl/podcast/niksen>)

WCAG SC: [1.3.1](#)

EN 301 549: 9.1.3.1, 10.1.3.1, 11.1.3.1.1, 11.1.3.1.

Aceit: U304

Gebruik gemaakt van witregel voor opmaak

Prioriteit: Laag

Status: Open

Omschrijving en voorgestelde oplossing:

Er is gebruik gemaakt van een
 om witruimte te creëren. Zie bijvoorbeeld: Dit probleem komt voor op onder andere de volgende pagina('s): podcast Niksen is gezond (<https://www.menzis.nl/podcast/niksen>)

WCAG SC: [1.3.1](#)

EN 301 549: 9.1.3.1, 10.1.3.1, 11.1.3.1.1, 11.1.3.1.

Aceit: U304

U305: Lijsten hebben een juiste opmaak in de code

Onvoldoende

Toelichting

In HTML zijn er drie verschillende soorten lijsten:

- Niet-gesorteerde lijsten, gemaakt met ul en li elementen
- Gesorteerde lijsten, gemaakt met ol en li elementen
- Omschrijvende lijsten, gemaakt met dl, dt en dd elementen

Bevindingen per richtlijn

Definitielijst niet opgemaakt als definitielijst in code

Prioriteit: Gemiddeld

Status: Open

Omschrijving en voorgestelde oplossing:

Er wordt informatie gepresenteerd op de pagina die programmatisch opgemaakt zou moeten worden als een definitielijst, maar niet als dusdanig is opgemaakt. Zie bijvoorbeeld:

- de definitielijst onder toggle 1 is niet opgemaakt als toggle.

Dit probleem komt voor op onder andere de volgende pagina('s): Privacystatement (<https://www.menzis.nl/privacy>)

- de informatie in de cookies onder “Dit zijn de cookies die Menzis gebruikt”. Dit probleem komt voor op onder andere de volgende pagina('s):
 - Cookiepolicy Menzis (<https://www.menzis.nl/cookiepolicy>)
 - Disclaimer (<https://www.menzis.nl/disclaimer>)

WCAG SC: [1.3.1](#)

EN 301 549: 9.1.3.1, 10.1.3.1, 11.1.3.1.1, 11.1.3.1.

Aceit: U305

Labels zonder invoervelden

Prioriteit: Gemiddeld

Status: Open

Omschrijving en voorgestelde oplossing:

Er is een label gevonden waar geen invoerveld aan gekoppeld is. Het zou beter zijn deze tekst in een definitielijst te plaatsen, gezien het element waar het label onderdeel van uitmaakt als dusdanig functioneert en is opgeemaakt. Zie bijvoorbeeld:

de + en - door een persoon toe te voegen. Dit probleem komt voor op onder andere de volgende pagina('s):

Bereken uw premie (<https://www.menzis.nl/premie-berekenen-en-aanvragen>)

WCAG SC: [1.3.1](#)

EN 301 549: 9.1.3.1, 10.1.3.1, 11.1.3.1.1, 11.1.3.1.

Aceit: U305

Lijst niet (voldoende) programmatisch opgemaakt

Prioriteit: Gemiddeld

Status: Open

Omschrijving en voorgestelde oplossing:

Er is een lijst gevonden die in de code niet of niet als een goede lijst is opgemaakt, hierdoor kan deze niet goed gedetecteerd worden door hulpsoftware. Zie bijvoorbeeld:

- de lijst onder “ Ik wil iemand machtigen voor mijn klacht” Dit probleem komt voor op onder andere de volgende pagina('s):
Ik wil een klacht indienen of feedback geven
(<https://www.menzis.nl/klantenservice/klacht-indienen>)
- onder de kop “ 1. Waarvoor gebruikt Menzis mijn persoonsgegevens?” de overzichtslijst. Dit probleem komt voor op onder andere de volgende pagina('s):
Privacystatement (<https://www.menzis.nl/privacy>)

WCAG SC: [1.3.1](#)

EN 301 549: 9.1.3.1, 10.1.3.1, 11.1.3.1.1, 11.1.3.1.

Aceit: U305

U306: Het blockquote HTML-element wordt gebruikt voor langere citaten, en q voor kortere citaten

Voldoende

Toelichting

Informatie over het blockquote element kan je vinden op:

<https://www.w3.org/WAI/tutorials/page-structure/content/#blockquote>

Informatie over het q element kan je vinden op:

<https://www.w3.org/TR/WCAG20-TECHS/H49>

Denk er aan zelf geen aanhalingstekens te gebruiken bij q- en blockquote-elementen. Dit wordt door de browser of user agent gedaan.

U307: Er wordt correct gebruik gemaakt van WAI-ARIA

Onvoldoende

Toelichting

WAI-ARIA, oftewel ARIA, staat voor *Web Accessibility Initiative - Accessible Rich Internet Applications,* dit zijn extra attributen die ontbrekende informatie kan melden aan hulptechnologieën.

Hiervoor is het belangrijk aria-attributen op correcte wijze te gebruiken. Als er gebruik gemaakt van onjuiste of overbodige aria-attributen, kan dit verwarring opleveren, vooral bij gebruik van een schermlezer.

Bevindingen per richtlijn

radiobutton programmatisch niet goed opgemaakt

Prioriteit: Gemiddeld

Status: Open

Omschrijving en voorgestelde oplossing:

Er is een keuzerondje gevonden dat programmatisch niet goed is opgemaakt. Zie bijvoorbeeld: Help mij kiezen. Dit probleem komt voor op onder andere de volgende pagina('s): Bereken uw premie (<https://www.menzis.nl/premie-berekenen-en-aanvragen>) zie <https://www.w3.org/WAI/ARIA/apg/patterns/radio/> voor een voorbeeld.

WCAG SC: [1.3.1](#)

EN 301 549: 9.1.3.1, 10.1.3.1, 11.1.3.1.1, 11.1.3.1.

Aceit: U307

U308: Regel- en kolomkoppen worden met th-elementen aangegeven en hebben het juiste scope- of header-attribuut

Niet van toepassing

Toelichting

Het th-element wordt gebruikt om header-cellen van een tabel aan te geven. Dit kan een regel of kolom zijn, maar ook meerdere regels of kolommen. Zorg er voor dat cellen met data en cellen met headers goed aangegeven zijn. Dat kan bijvoorbeeld met het scope attribuut.

Het scope attribuut kan de volgende waarden hebben:

- row = een rij
- col = een kolom
- rowgroup = alle regels na deze cel binnen een tbody-element
- colgroup = alle volgende kolommen in een groep binnen een colgroup-element

In complexere tabellen kan je header-attributen gebruiken.

Bijvoorbeeld:

```
<th id="aheading">A heading</th>
```

```
<th id="asecondheading">A second heading</th>
```

```
<td headers="aheading asecondheading">Data cell with two headings</td>
```

Let op dat header cellen zelf kunnen linken aan andere header cellen.

U309: Alle tabellen zijn opgemaakt met de juiste HTML tabel

Niet van toepassing

Toelichting

Gebruik native HTML elementen (table, thead, tbody, caption, tr, th, td) of respectievelijke WAI-ARIA rollen

U311: Tabel-onderschriften zijn gemaakt met het caption-element

Niet van toepassing

Toelichting

Gebruik het <caption> element om een tabel-onderschrift te maken. Als dit niet mogelijk is, kan je een normale heading gebruiken met het juiste h-niveau (H1-H6).

U316: Foutmeldingen die te maken hebben met specifieke formulervelden zijn gekoppeld aan het bijbehorende element

Niet van toepassing

Toelichting

Dit kan je doen door de foutmelding in het label-element te zetten, of door aria-describedby attributen te gebruiken.

U317: Formulervelden die bij elkaar horen, zijn gegroepeerd, zijn in dezelfde fieldset en hebben een omschrijvende legenda

Voldoende

Toelichting

Gebruik het fieldset-element om gerelateerde functionaliteiten binnen formulieren te linken, zoals radio buttons. Gebruik het legend-element om een korte omschrijving aan de groep te geven. Let er op dat de legenda het eerste child-element van de fieldset moet zijn.

Je kan ook het respectievelijke WAI-ARIA attribuut role="group" gebruiken en aria-labelledby

U318: Alle omschrijvingen en labels zijn in de code gekoppeld aan het bijbehorende formulierveld

Voldoende

Toelichting

Dit wordt meestal gedaan door het visuele label in het label-element te zetten, en deze te koppelen met form control. Als het nodig is, kan je aria-label gebruiken om instructies in de code toe te voegen aan form control zonder deze visueel te tonen.

U324: Waar mogelijk wordt gebruik gemaakt van semantische HTML

Voldoende

Toelichting

Het wordt aanbevolen dat HTML wordt gebruikt op een manier waarmee mensen bekend zijn. Dit betekent het gebruik van semantische HTML en de conventies volgt die we vaak op het internet zien. Deze consistentie zorgt ervoor dat mensen ermee kunnen communiceren zoals ze gewend zijn, wat de cognitieve belasting zal verminderen.

Bijvoorbeeld links in tekst die niet zijn opge maakt zijn als link, hierdoor zijn ze niet aanklikbaar met de muis en ook niet bedienbaar via het toetsenbord. Dit is verwarrend voor gebruikers, met name gebruikers van schermlezers of mensen met een cognitieve beperking, omdat de verwachting is dat je een link direct kunt aanklikken en niet nog los hoeft te selecteren en kopiëren.

U325: Alle visuele relaties die zichtbaar zijn in de content, zijn ook zichtbaar in de code

Onvoldoende

Toelichting

Denk bijvoorbeeld aan een chat widget. Je kan zien dat de linker berichten van de andere persoon zijn, en de rechter berichten van jou. Dit moet ook duidelijk zijn in de code.

Bevindingen per richtlijn

Huidige locatie visueel maar niet programmatisch weergegeven

Prioriteit: Gemiddeld

Status: Open

Omschrijving en voorgestelde oplossing:

Er wordt visueel getoond waar je je bevind op de website, maar dit is niet semantisch in de code verwerkt. Hierdoor is deze informatie niet toegankelijk via ondersteunende technologieën, zoals een schermlezer. Een mogelijk oplossing kan zijn om aria-current te gebruiken. Zie bijvoorbeeld:

de stappen bovenaan de pagina. Dit probleem komt voor op onder andere de volgende pagina('s):

Bereken uw premie (<https://www.menzis.nl/premie-berekenen-en-aanvragen>)

WCAG SC: [1.3.1](#)

EN 301 549: 9.1.3.1, 10.1.3.1, 11.1.3.1.1, 11.1.3.1.

Aceit: U325

Pdf niet getagd

Prioriteit: Gemiddeld

Status: Open

Omschrijving en voorgestelde oplossing:

De pdf is niet gecodeerd waardoor deze niet toegankelijk is met ondersteunende technologieën, zoals een schermlezer. Daarnaast is het niet mogelijk om de pdf op koppen, lijsten, tabellen en ander gebruik van code structuur te toetsen. Zie bijvoorbeeld:

- lijst preferente middelen per 01.01.2023_16.11.2023xlsx.x
- MenzisFO20280722 II Invulbaar.pdf
- Preferente middelen Menzis 2022.pdf

WCAG SC: [1.3.1](#)

EN 301 549: 9.1.3.1, 10.1.3.1, 11.1.3.1.1, 11.1.3.1.

Aceit: U325

U326: Help-teksten en instructies voor een specifiek formulerveld zijn in de code aan dit formulerveld gekoppeld

Voldoende

Toelichting

Dit betreft hulpteksten in instructieteksten, niet het label zelf.

Je kan de aria-labelledby of aria-describedby attributen gebruiken om te refereren aan een hulptekst.

Gebruik aria-labelledby als de instructie het formulier volledig omschrijft.

Gebruik het aria-describedby als de hulptekst een extra omschrijving geeft, of als er al een label is gelinked aan het formulier.

U631: Het menu staat binnen een nav-element **Niet van toepassing**

Toelichting

Het nav-element wordt gebruikt om gebruikers met een visuele beperking te laten weten dat dit links zijn voor websitenavigatie.

1.3.2 Betekenisvolle volgorde

U319: Elementen zijn in een logische volgorde geplaatst in de broncode

Voldoende

Toelichting

Dit is belangrijk voor gebruikers van schermlezers, omdat de volgorde in de broncode de leesvolgorde bepaalt. Als regel moet de volgorde van de paginainhoud zinvol zijn, zelfs wanneer CSS is uitgeschakeld.

U617: Componenten die bedoeld zijn als modal dialogs staan gebruikers niet toe om content op de achtergrond te selecteren

Voldoende

Toelichting

Modal dialogs zijn componenten die bovenop normale content op de pagina getoond worden. Er wordt van de gebruiker verwacht dat er iets gedaan wordt met deze content, voordat de gebruiker verder kan met de originele content. Modals moeten worden aangegeven in HTML met `aria-modal="true"`.

Een belangrijk aspect hierbij is dat gebruikers die met het toetsenbord navigeren en gebruikers met schermlezers de focus in het modale dialoogvenster moeten behouden totdat ze hun mening over de inhoud hebben gevormd en het actief hebben gesloten. Daarom zou je niet per ongeluk de focus op de achtergrond moeten kunnen krijgen.

1.3.3 Zintuiglijke kenmerken

U402: Instructies zijn niet alleen afhankelijk van zintuiglijke eigenschappen van componenten

Voldoende

Toelichting

Vermijd "klik op de knop aan de rechterkant" en soortgelijke uitdrukkingen.

Je kunt richtingen, grootte, vormen en kleuren gebruiken in je instructies, maar er niet volledig op vertrouwen. Bijvoorbeeld "klik op de knop 'ja' aan de rechterkant" zou acceptabel zijn omdat het ook het zichtbare label bevat.

1.3.4 Weergavestand

U506: De website/ app kan worden gebruikt in alle schermoriëntaties

Voldoende

1.3.5 Identificeer het doel van de input

U406: Het doel van elk invoerveld is gespecificeerd in de opmaak

Onvoldoende

Toelichting

Wanneer mogelijk, moet je markup gebruiken om het doel van elk invoerveld aan te geven. Dit kan gedeeltelijk worden gedaan door het juiste element/type/markup te kiezen.

In HTML moet je het attribuut autocomplete gebruiken om te verklaren welk type gegevens de gebruiker moet invoeren in invoervelden die gegevens over de gebruiker verzamelen. Dit maakt het gemakkelijker voor browsers en ondersteunende technologie om eerder opgeslagen gegevens automatisch in te vullen. Lees meer over het attribuut en mogelijke waarden hier:

<https://developer.mozilla.org/en-US/docs/Web/HTML/Attributes/autocomplete>

Bevindingen per richtlijn

Invoerveld zonder (correct) autocomplete-attribuut

Prioriteit: Laag

Status: Open

Omschrijving en voorgestelde oplossing:

Er is een invoerveld zonder het juiste autocomplete-attribuut, terwijl deze wel bestaat in de HTML 5.2, zoals gespecificeerd in sectie 7 van de WCAG. Zie bijvoorbeeld:

de velden “Vul uw voornaam in”, “Vul uw achternaam in”, “Vul uw e-mailadres in en de link verschijnt” en “Bevestig uw e-mailadres” Dit probleem komt voor op onder andere de volgende pagina('s):

- podcast Niksen is gezond (<https://www.menzis.nl/podcast/niksen>)
- Klachtenformulier (<https://www.menzis.nl/klachtenformulier>)

WCAG SC: [1.3.5](#)

EN 301 549: 9.1.3.5, 10.1.3.5, 11.1.3.5.1, 11.1.3.5.

Aceit: U406

1.4.1 Gebruik van kleur

U403: 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

Onvoldoende

Toelichting

Voor gebruikers die moeite hebben met het onderscheiden van kleuren, of die cognitieve beperkingen hebben, is het belangrijk dat kleur niet de enige manier is om een status of informatie door te geven.

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

Kleuren en vormen worden meestal decoratief gebruikt, maar soms vervullen ze ook een communicatieve functie of zijn ze essentieel om de inhoud van een webpagina te begrijpen. Dit ijkpunt gaat, naast kleur, ook over het gebruik van vormen of verwijzingen naar locaties op het scherm. Denk hierbij aan foutmeldingen, bevestigingen of aanduidingen van beschikbaarheid.

Bevindingen per richtlijn

Kleur is gebruikt als enige vorm van communicatie en/of onderscheid

Prioriteit: Gemiddeld

Status: Open

Omschrijving en voorgestelde oplossing:

Er is een component gevonden waarbij kleur de enige indicator is tot onderscheid met andere componenten. Zie bijvoorbeeld:

de sterren in de afbeeldingen zoals "Poliswjer.n geeft menzie...". Dit probleem komt voor op onder andere de volgende pagina('s):

Homepage (<https://www.menzis.nl/>)

WCAG SC: [1.4.1](#)

EN 301 549: 9.1.4.1, 10.1.4.1, 11.1.4.1

Aceit: U403

U404: Links zijn niet alleen herkenbaar door hun kleur

Voldoende

Toelichting

Je kan onderstrepen of icoontjes, dikgedrukte tekst, of andere visuele indicatoren gebruiken,

Het is niet voldoende als deze indicatoren alleen zichtbaar zijn als je over het element hovered, omdat ze dan niet toegankelijk zijn voor hulpsoftware.

Het moet makkelijk te zien zijn welk element op een pagina interactief is, zonder op de elementen te hoeven focussen.

1.4.2 Audiobesturing

U429: Elk geluid dat automatisch start en meer dan 3 seconden speelt, kan worden gepauzeerd of uitgeschakeld

Voldoende

Toelichting

Dit criterium is van toepassing op geluiden die minstens 3 seconden duren.

1.4.3 Contrast (minimaal)

U409: Alle tekst heeft voldoende contrast ten opzichte van de achtergrond

Onvoldoende

Toelichting

Kleine tekst (lager dan 14px bold of 18px regular) minimaal een contrastverhouding van 4.5:1

Grote tekst (14px bold of hoger en 18px regular of hoger) minimaal een contrastverhouding van 3.0:1.

Als de achtergrond varieert, meet dan waar de contrast het laagste is.

<https://developer.paciellogroup.com/resources/contrastanalyser/>

Bevindingen per richtlijn

Tekst met onvoldoende contrast

Prioriteit: Laag

Status: Open

Omschrijving en voorgestelde oplossing:

Er is een tekst gevonden met een te lage contrastverhouding ten opzichte van de achtergrondkleur. Zie bijvoorbeeld: de tekst “Zoeken binnen Menzis.nl” in het zockveld. Dit probleem komt voor op onder andere de volgende pagina('s):

- header/footer
- Bereken uw premie (<https://www.menzis.nl/premie-berekenen-en-aanvragen>)

WCAG SC: [1.4.3](#)

EN 301 549: 9.1.4.3, 10.1.4.3, 11.1.4.3

Aceit: U409

1.4.4 Formaat wijzigen

U503: Gebruikers kunnen de tekstinhoud minstens 200 procent vergroten

Voldoende

Toelichting

Voor veel gebruikers is het belangrijk om de tekstgrootte te kunnen vergroten. Dit is niet alleen belangrijk voor gebruikers met een visuele beperking, maar ook voor gebruikers die de website/ app op een klein apparaat zoals een smartphone gebruiken of in fel zonlicht.

Om aan de criteria in WCAG en EN 301 549 te voldoen, is het voldoende om een mechanisme in de website/ app aan te bieden waarmee gebruikers de tekst met 200% kunnen vergroten, maar voor veel gebruikers is het belangrijk om de website/ app op andere manieren te kunnen vergroten. Blokkeer de mogelijkheid van gebruikers niet om de website/ app in een webbrowser te vergroten. Probeer ervoor te zorgen dat de website/ app reageert op de instellingen van gebruikers binnen de webbrowser en het besturingssysteem. Om aan dit criterium in WCAG en EN 301 549 te voldoen, hoeft je dit niet te doen, maar er is een ander criterium in EN 301 549 die vereist dat de website/ app luistert naar gebruikersinstellingen binnen het besturingssysteem. Lees hier meer over op U510/U511.

Let op dat je niet per se zo'n functie in je website/ app nodig hebt. Het is veel beter voor de gebruiker om gebruikersinstellingen binnen de browser en het besturingssysteem te respecteren. Dat zou de belangrijkste aanpak moeten zijn.

1.4.5 Afbeeldingen van tekst

U411: Gebruik tekst, geen afbeeldingen van tekst

Onvoldoende

Toelichting

In complexe afbeeldingen zoals diagrammen is het acceptabel dat sommige tekst als onderdeel van de afbeelding wordt weergegeven.

Logotypen zijn ook een acceptabele uitzondering.

Bevindingen per richtlijn

Afbeelding bevat essentiële tekst

Prioriteit: Laag

Status: Open

Omschrijving en voorgestelde oplossing:

Er is een afbeelding waarin tekst is ingesloten in de afbeelding, waarvan de tekst essentieel is voor de context. Deze tekst is niet toegankelijk voor gebruikers van schermlezers of mensen die de opmaak van tekst wijzigen (zoals beschreven in 1.4.12). Je kunt de tekst beter met behulp van CSS op de afbeelding plaatsen. Zie bijvoorbeeld: de onderste afbeeldingen voor de voettekst. Dit probleem komt voor op onder andere de volgende pagina('s):

Homepage (<https://www.menzis.nl/>)

WCAG SC: [1.4.5](#)

EN 301 549: 9.1.4.5, 10.1.4.5, 11.1.4.5.1, 11.1.4.5.

Aceit: U411

1.4.10 Reflow

U501: De lay-out is responsive en past zich aan aan de grootte van het scherm

Voldoende

Toelichting

Alle content moet responsief zijn, maar het wettelijke criterium staat enkele uitzonderingen toe. Situaties waarin het moeilijk of onmogelijk is om de functionaliteit te behouden wanneer de viewport- of schermgrootte te klein wordt, zijn acceptabele uitzonderingen. Uitzonderingen zijn onder meer complexe tabellen, kaarten, spelletjes en videospelers. Onze aanbeveling is om de inhoud indien mogelijk volledig responsief te maken.

1.4.11 Contrast van niet-tekstuele content

U408: Grafische inhoud die wordt gebruikt voor interactieve besturingselementen, het tonen van status of het verstrekken van informatie, heeft voldoende contrast ten opzichte van de achtergrond.

Onvoldoende

Toelichting

Onderdelen van de interface en grafische objecten moeten een contrastverhouding van ten minste 3:1 hebben ten opzichte van de aangrenzende kleuren.

<https://developer.paciellogroup.com/resources/contrastanalyser/>

Bevindingen per richtlijn

Grafisch object met onvoldoende contrast

Prioriteit: Gemiddeld

Status: Open

Omschrijving en voorgestelde oplossing:

Er is een afbeelding, diagram, kaart, functioneel element of ander grafisch object gevonden met een te laag contrast ten opzichte van naastgelegen kleuren. Zie bijvoorbeeld:

- de gele en grijze sterren onderaan de pagina en in de header. Dit probleem komt voor op onder andere de volgende pagina('s): Homepage (<https://www.menzis.nl/>)
- de ? icoon. Dit probleem komt voor op onder andere de volgende pagina('s): Klachtenformulier (<https://www.menzis.nl/klachtenformulier>)

Bereken uw premie (<https://www.menzis.nl/premie-berekenen-en-aanvragen>)

WCAG SC: [1.4.11](#)

EN 301 549: 9.1.4.11, 10.1.4.11, 11.1.4.11

Aceit: U408

Invoerveld met onvoldoende contrast

Prioriteit: Laag

Status: Open

Omschrijving en voorgestelde oplossing:

Er is een invoerveld gevonden met een rand of achtergrondkleur, met een te laag contrast ten opzichte van naastgelegen kleuren. Dit probleem komt voor op onder andere de volgende pagina('s):

- Klachtenformulier (<https://www.menzis.nl/klachtenformulier>)
- podcast Niksen is gezond (<https://www.menzis.nl/podcast/niksen>)
- MenzisFO20280722 II Invulbaar.pdf
- Vergoedingen (<https://www.menzis.nl/zorg-en-vergoedingen>)

WCAG SC: [1.4.11](#)

EN 301 549: 9.1.4.11, 10.1.4.11, 11.1.4.11

Aceit: U408

1.4.12 Tekstafstand

U502: Bij het wijzigen van de instellingen voor tekstafstand is er geen verlies van content of functionaliteit

Voldoende

Toelichting

Tekst mag nooit afgesneden worden of overlappen als de tekstinstellingen worden aangepast. Om dit te testen moet een tool gebruikt worden zoals:

<https://codepen.io/stevef/pen/YLMqbo/>

Als een bezoeker van je website een of meerdere van onderstaande stijleigenschappen wijzigt — met behulp van de browserinstellingen of door een persoonlijke stylesheet aan te maken — moet alle inhoud leesbaar blijven en mag geen functionaliteit verloren gaan.

- De regelafstand moet minstens 1,5 keer groter gemaakt kunnen worden dan de lettergrootte.
- De afstand onder (of tussen) paragrafen moet minstens 2 keer groter gemaakt kunnen worden dan de lettergrootte.
- De letterafstand (tracking) moet minstens 0,12 keer groter gemaakt kunnen worden dan de lettergrootte.
- De woordafstand (spacing) moet minstens 0,16 keer groter gemaakt kunnen worden dan de lettergrootte.

1.4.13 Content bij hover of focus

U602: Aanvullende content die door hover met de aanwijzer zichtbaar wordt, kan door de gebruiker naar wens behouden of verborgen worden

Onvoldoende

Toelichting

Het moet ook mogelijk zijn om hovercontent te verbergen zonder de focus te verplaatsen van het object dat de content activeert, bijvoorbeeld door op de ESC-toets te drukken.

Bevindingen per richtlijn

Ontoegankelijk (geen esc) icoon voor meer informatie - 1.4.13

Prioriteit: Gemiddeld

Status: Open

Omschrijving en voorgestelde oplossing:

Er is een icoon waarop je kan klikken voor meer informatie, maar deze is niet goed toegankelijk; je kunt de pop-up niet sluiten met de escape toets. Zie bijvoorbeeld: de ? icoon. Dit probleem komt voor op onder andere de volgende pagina('s):

Bereken uw premie (<https://www.menzis.nl/premie-berekenen-en-aanvragen>)

WCAG SC: [1.4.13](#)

EN 301 549: 9.1.4.13, 10.1.4.13, 11.1.4.13

Aceit: U602

Pop-up of tooltip niet voldoende persistent

Prioriteit: Gemiddeld

Status: Open

Omschrijving en voorgestelde oplossing:

Er is een niet persistente pop-up of tooltip, welke verdwijnt voordat deze niet meer relevant of gewenst is. De inhoud kan daardoor gemist worden en relevante en/of belangrijke informatie is dan ook niet goed toegankelijk. Zie bijvoorbeeld:

de login pop-up. Dit probleem komt voor op onder andere de volgende pagina('s):
header/footer

WCAG SC: [1.4.13](#)

EN 301 549: 9.1.4.13, 10.1.4.13, 11.1.4.13

Aceit: U602

2.1.1 Toetsenbord toegankelijk

U601: Elke gebruikersinteractie die mogelijk is met een muis of een touchscreen, kan ook worden uitgevoerd met een toetsenbord

Onvoldoende

Toelichting

Een fundamenteel aspect van een website/ app die toegankelijk is, is dat deze volledig kan worden bediend met alleen een toetsenbord. Veel alternatieve bedieningsmethoden zijn gebaseerd op toetsenbordopdrachten. Spraakbesturing is bijvoorbeeld ook gedeeltelijk gebaseerd op toetsenbordopdrachten. Voor blinde gebruikers op pc's en Macs is er geen alternatief voor toetsenbordnavigatie.

Toetsenbordnavigatie is gebaseerd op het verplaatsen van de focus tussen interactieve objecten zoals links, knoppen en formulervelden door op de TAB-toets te drukken. Door spaties, Enter of pijltoetsen te gebruiken, kunt u waarden wijzigen of links/knoppen activeren, afhankelijk van de situatie.

*U kunt knoppen activeren door op de spatiebalk te drukken.

*U kunt een link volgen door op Enter te drukken.

*Selecteer tabbladen en keuzerondjes met de pijltoetsen.

Toetsenbordnavigatie moet ook werken in mobiele websites en apps. Gebruikers met motorische beperkingen hebben met name moeite met touchscreens en gebruiken vaak toetsenborden die via Bluetooth zijn verbonden met de mobiele telefoon.

Bevindingen per richtlijn

Tooltip niet toetsenbord toegankelijk

Prioriteit: Hoog

Status: Open

Omschrijving en voorgestelde oplossing:

Er is een tooltip waarin (hulp)informatie of andere content

aangeboden wordt, maar deze is niet met het toetsenbord te openen. Het is belangrijk het element waaraan de tooltip verbonden is goed toegankelijk te maken en er daarbij niet alleen te letten dat het met het toetsenbord toegankelijk is, maar ook dat de gebruiker voldoende mogelijkheid en tijd krijgt om de inhoud te lezen. Voor meer informatie kun je kijken op de volgende pagina:

https://developer.mozilla.org/en-US/docs/Web/Accessibility/ARIA/Roles/tooltip_role . Zie bijvoorbeeld:

de ? tooltip. Dit probleem komt voor op onder andere de volgende pagina('s):

Bereken uw premie (<https://www.menzis.nl/premie-berekenen-en-aanvragen>)

WCAG SC: [2.1.1](#)

EN 301 549: 9.2.1.1, 10.2.1.1, 11.2.1.1.1, 11.2.1.1.

Aceit: U601

U603: Modals kunnen gesloten worden door het toetsenbord te gebruiken

Voldoende

Toelichting

Zorg voor een "Sluiten" knop in het modale venster. We raden ook aan dat de Esc-toets kan worden gebruikt om het modale venster te sluiten, maar het is niet voldoende om alleen het modale venster te kunnen sluiten met de Esc-toets, je hebt ook een link of knop nodig naast de Esc-toets. Houd er rekening mee dat we aanbevelen dat de Esc-toets wordt geïmplementeerd, maar dit is geen vereiste.

2.1.2 Geen toetsenbord moeilijkheden

U604: Gebruikers kunnen met het toetsenbord door de hele website navigeren zonder vast te komen zitten in een bepaald gebied van de website (bijvoorbeeld een videospeler).

Voldoende

Toelichting

Om aan dit criterium te voldoen, moet het onmogelijk zijn om het onderdeel te verlaten met toetsenbordopdrachten. Als je bijvoorbeeld door alle dagen van een maand moet tabben om uit een datumkiezer te komen, is dat vanuit juridisch oogpunt acceptabel, zelfs als het niet erg gebruiksvriendelijk is.

2.1.4 Enkel-teken sneltoetsen

U618: Wanneer een sneltoets in content wordt geïmplementeerd door alleen letters (inclusief hoofdletters en kleine letters), leestekens, cijfers of symbolen te gebruiken

Voldoende

Toelichting

Bij alle sneltoetsen moet de gebruiker ten minste een wijzigingstoets indrukken naast de sneltoets. Bijvoorbeeld, Alt+S is in orde, maar niet alleen S.

2.2.1 Instelbare timing

U614: Vermijd indien mogelijk het gebruik van time-outs of tijdsbeperkingen, of geef de gebruiker de optie om de tijdslimiet te verlengen of te vermijden

Onvoldoende

Toelichting

Als er tijdslimieten of time-outs bestaan, moeten gebruikers indien mogelijk in staat zijn om ze uit te schakelen, de tijd te verlengen of de tijdslimieten aan te passen.

Bevindingen per richtlijn

Tijdslimiet niet aanpasbaar (component)

Prioriteit: Gemiddeld

Status: Open

Omschrijving en voorgestelde oplossing:

Er is een paginacomponent gevonden, met een tijdslimiet die niet kan worden aangepast. Zie bijvoorbeeld:

de login pop-up. Dit probleem komt voor op onder andere de volgende pagina('s):
header/footer

WCAG SC: [2.2.1](#)

EN 301 549: 9.2.2.1, 10.2.2.1, 11.2.2.1

Aceit: U614

2.2.2 Pauzeren, stoppen, verbergen

U412: Vermijd bewegende, knipperende en scrollende content zoals carrousels en achtergrondvideo's die automatisch starten. Als dergelijke elementen aanwezig zijn, moet het mogelijk zijn om ze te pauzeren.

Onvoldoende

Toelichting

Voor alle bewegende, knipperende of scrollende informatie die automatisch start, langer dan vijf seconden duurt, en parallel wordt gepresenteerd met andere inhoud, is er een mechanisme voor de gebruiker om het te pauzeren, stoppen of verbergen.

De gebruiker heeft de mogelijkheid om bewegende, knipperende of scrollende informatie te pauzeren, te stoppen of te verbergen, wanneer deze informatie:

1. automatisch start;
2. langer dan vijf seconden duurt, en;
3. parallel met andere content wordt getoond,

Tenzij deze bewegende, knipperende of scrollende informatie onderdeel is van een activiteit waar het essentieel voor is.

Bevindingen per richtlijn

Niet-pauzeerbaar carroussel

Prioriteit: Kritisch

Status: Open

Omschrijving en voorgestelde oplossing:

Er is een niet-pauzeerbare carroussel. Zie bijvoorbeeld: de informatie in de header hierboven, “voor consumenten” is niet mogelijk om te pauzeren, dit gebeurt bij sommige schermafmetingen. Dit probleem komt voor op onder andere de volgende pagina('s):
header/footer

WCAG SC: [2.2.2](#)

EN 301 549: 9.2.2.2, 10.2.2.2, 11.2.2.2

Aceit: U412

U431: Content die automatisch ververst, moet pauzeerbaar zijn

Voldoende

2.3.1 Minder dan drie flitsen

U413: Webpagina's bevatten niets wat meer dan drie keer flitst in enige periode van één seconde

Voldoende

Toelichting

Je moet altijd vermijden om knipperende inhoud te gebruiken, ongeacht of het zich rechtstreeks op de pagina bevindt of in video's. Als je wel knipperende informatie/objecten hebt, zorg er dan voor dat ze niet met een hogere frequentie knipperen dan 3 keer per seconde. Dit is belangrijk om het risico op epileptische aanvallen bij gebruikers met epilepsie te minimaliseren.

2.4.1 Skip blokken

U608: Er is een snelkoppeling om delen van de pagina te omzeilen, zoals de navigatie en andere repetitieve inhoud

Voldoende

Toelichting

Er moet een mogelijkheid zijn om delen van de pagina te omzeilen, zoals navigatie en andere repetitieve inhoud. De beste manier om dit te realiseren is door een skiplink aan te bieden. Met deze link kunnen gebruikers een deel van de website overslaan en direct door naar de unieke content van een website. Een skiplink moet verborgen zijn totdat de gebruiker erdoorheen tabt.

Dit criterium kan ook op andere manieren worden behaald, bijvoorbeeld door het gebruik van landmarks.

U632: De content van de pagina staat binnen een main-element

Niet van toepassing

Toelichting

Het main-element wordt gebruikt om de belangrijkste content van de pagina te weergeven. Dit maakt het makkelijker voor blinde gebruikers om de belangrijkste informatie te herkennen.

In Zweden vereisen de autoriteiten niet dat landmarks worden gebruikt, maar als ze worden gebruikt, moeten ze correct worden gebruikt om de inhoud van de pagina's te structureren.

2.4.2 Paginatitel

U418: Alle webpagina's hebben een beschrijvende titel

Onvoldoende

Toelichting

De webpagina moet een titel hebben die het onderwerp of doel beschrijft. Dit is ook van toepassing wanneer het doel van de pagina wijzigt, deze wijziging moet dan ook zichtbaar zijn in de titel van de pagina.

Bevindingen per richtlijn

Pdf zonder titel

Prioriteit: Gemiddeld

Status: Open

Omschrijving en voorgestelde oplossing:

Er is een pdf zonder titel.

Dit probleem komt voor op onder andere de volgende pagina('s):

- MenzisFO20280722 II Invulbaar.pdf
- Preferente middelen Menzis 2022.pdf

WCAG SC: [2.4.2](#)

EN 301 549: 9.2.4.2, 10.2.4.2

Aceit: U418

2.4.3 Volgorde

U609: De volgorde van de focus bij navigatie met een toetsenbord is betekenisvol en logisch

Onvoldoende

Toelichting

Om te voldoen aan de criteria van EN 301 549 en WCAG, moet de tabvolgorde betekenis en werking behouden. Dit betekent bijvoorbeeld dat de tabvolgorde niet heen en weer springt tussen twee verschillende complexe onderdelen, of dat de volgorde ervoor zorgt dat een gebruiker het doel van links en knoppen verkeerd begrijpt.

We raden echter aan dat de tabvolgorde ook logisch en consistent is om het voor gebruikers gemakkelijker te maken.

Normaal gesproken betekent dit dat de focus op een voorspelbare manier beweegt van de linkerbovenhoek naar de rechterbenedenhoek. Maar er kunnen situaties zijn waarin uitzonderingen op deze regel zinvol zijn voor de gebruiker.

Dit criterium geldt niet alleen voor de tabvolgorde, maar ook voor andere toetsenbordnavigatie. Een voorbeeld hiervan is wanneer de pijltoetsen worden gebruikt om door een boomstructuur te navigeren. Zelfs dan is het belangrijk dat de volgorde van de onderdelen bruikbaar is. We raden ook aan dat het als logisch wordt ervaren.

Bevindingen per richtlijn

Focus uit mobiel menu

Prioriteit: Gemiddeld

Status: Open

Omschrijving en voorgestelde oplossing:

In mobiele weergave is een uitvouwbaar menu gevonden. De focus verplaatst zich buiten het menu naar de content na het laatste menu-item. Zie bijvoorbeeld: de “voor consumenten” drop down. Dit probleem komt voor op onder andere de volgende pagina('s): header/

footer

WCAG SC: [2.4.3](#)

EN 301 549: 9.2.4.3, 10.2.4.3, 11.2.4.3

Aceit: U609

Focus volgorde niet logisch

Prioriteit: Gemiddeld

Status: Open

Omschrijving en voorgestelde oplossing:

Het verplaatsen van de toetsenbordfocus gebeurt niet logisch. De focus verdwijnt bijvoorbeeld buiten een dialoogvenster, of de focus gaat niet logisch door de volgorde van de content heen, of de focus verdwijnt na interactie met de gebruiker. Zie bijvoorbeeld: de samenvatting komt na de verzendknop. Dit probleem komt voor op onder andere de volgende pagina('s):

Bereken uw premie (<https://www.menzis.nl/premie-berekenen-en-aanvragen>)

WCAG SC: [2.4.3](#)

EN 301 549: 9.2.4.3, 10.2.4.3, 11.2.4.3

Aceit: U609

2.4.4 Doel van de link (in context)

U432: De linkteksten zijn beschrijvend en maken het mogelijk om het doel van de link te begrijpen binnen de context waarin deze zich bevindt

Onvoldoende

Toelichting

Linkteksten moeten zo beschrijvend mogelijk zijn om alle informatie te geven die de gebruiker nodig heeft om het doel van de link te begrijpen. In sommige situaties kan tekst in dezelfde alinea, lijst, tabelcel of een bijbehorende tabelkop ook worden gebruikt om het doel te beschrijven, maar voor zover mogelijk zou de linktekst alleen alle relevante informatie moeten geven.

Bevindingen per richtlijn

Link is niet programmatisch in context

Prioriteit: Gemiddeld

Status: Open

Omschrijving en voorgestelde oplossing:

Er is een link waarbij het doel van de link niet voldoende duidelijk is uit de linktekst alleen of uit wat programmatisch gedetermineerd kan worden als context. Het linkdoel moet tenminste duidelijk zijn genoemd in dezelfde paragraaf, lijst, cel van de tabel, of tabelkop die aan de tabelcel gekoppeld is. Zie bijvoorbeeld: De gele “Lees meer”-knop. Dit probleem komt voor op onder andere de volgende pagina('s): Europese zorgverzekeringspas (EHIC) (<https://www.menzis.nl/klantenservice/buitenland/europese-zorgkaart>)

WCAG SC: [2.4.4](#)

EN 301 549: 9.2.4.4, 10.2.4.4, 11.2.4.4

Aceit: U432

Linkdoel onvoldoende duidelijk uit context

Prioriteit: Gemiddeld

Status: Open

Omschrijving en voorgestelde oplossing:

Het doel van de gevonden link is niet duidelijk op zichzelf of samen met de context. Zie bijvoorbeeld: de links "download via app store" heeft als titel "download via", de toegankelijke naam moet ook "App store" in de naam hebben. Hetzelfde geldt voor "Ontdek het op Google play". Dit probleem komt voor op onder andere de volgende pagina('s):

Hoe werkt de Menzis app? (<https://www.menzis.nl/klantenservice/menzis-app>)

WCAG SC: [2.4.4](#)

EN 301 549: 9.2.4.4, 10.2.4.4, 11.2.4.4

Aceit: U432

2.4.5 Meerdere manieren

U414: Er is meer dan één manier om content te vinden

Voldoende

Toelichting

Een manier om aan dit criterium te voldoen, is om het menu aan te vullen met een zoekfunctie. Alle pagina's die geen onderdeel zijn van een proces (zoals een stap in een e-service) moeten op meer dan één manier te vinden zijn.

2.4.6 Koppen en labels

U415: Koppen en labels beschrijven het onderwerp of doel

Voldoende

Toelichting

Voor gebruikers om snel een gevoel te krijgen voor waar functies en informatie zich bevinden op een webpagina, is het belangrijk om beschrijvende koppen, labels en knopteksten te hebben.

2.4.7 Toetsenbord begeleiding

U605: Interactieve elementen worden gemarkeerd wanneer ze toetsenbordfocus ontvangen.

Onvoldoende

Toelichting

Het is belangrijk voor gebruikers die zien en die navigeren met een toetsenbord om te kunnen zien welk object op elk moment de focus heeft. Dit kan worden gedaan door een omtrek van het object in focus, een onderstreping of omgekeerde kleuren te gebruiken.

Als je kleuren en randen gebruikt om het object met de focus te markeren, moet het contrast tussen de markering en de omgeving, en tussen de markering en objecten zonder focus, minstens 3.0:1 zijn. Om te voldoen aan de criteria van niet-tekstcontrast in WCAG 2.1, WCAG 2.2 en EN 301 549, zie U408. Formeel voldoe je aan dit criterium zolang de focus zichtbaar is, maar als de contrasten niet goed genoeg zijn, zul je niet voldoen aan de contrasteis.

In iOS heb je geen controle over de kleur van de visuele markering. In plaats daarvan kunnen gebruikers kiezen uit 5-6 verschillende kleuren in de instellingen. Je moet ervoor zorgen dat deze instellingen worden ondersteund in de app en kleuren gebruiken op een manier dat minstens een van de mogelijke kleuren een duidelijke visuele indicatie biedt van alle focusbare objecten in de app.

Op Android kun je de kleur van de visuele markering in Android controleren met deze code:

```
<item name="android:colorControlHighlight">@color/selected_item_focus</item>
```

Het resultaat moet worden getest, en je moet ervoor zorgen dat de gekozen kleur voldoende contrast heeft tegen de achtergrond in alle situaties.

Bevindingen per richtlijn

Focusindicator niet altijd zichtbaar

Prioriteit: Gemiddeld

Status: Open

Omschrijving en voorgestelde oplossing:

De focusindicator is niet altijd volledig zichtbaar. Zie bijvoorbeeld: wanneer het menu is geopend in mobiele weergave, dan heeft de Sluit-knop geen focusindicator. Dit probleem komt voor op onder andere de volgende pagina('s):
header/footer

WCAG SC: [2.4.7](#)

EN 301 549: 9.2.4.7, 10.2.4.7, 11.2.4.7

Aceit: U605

2.5.1 Aanwijzergebaren

U611: 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

Voldoende

2.5.2 Aanwijzerannulering

U620: Functionaliteiten worden geactiveerd door mouse-up en niet mouse-down

Voldoende

Toelichting

Gebeurtenissen worden geactiveerd bij mouse-up en niet bij mouse-down.

Dit geldt ook voor touch. Een gebeurtenis moet worden geactiveerd wanneer de gebruiker de vinger van het scherm haalt, niet wanneer de gebruiker op het scherm drukt.

2.5.3 Label in Naam

U320: Het label wat gepresenteerd wordt aan hulpsoftware voor interactieve bediening bevat de visuele tekst

Voldoende

Toelichting

Als er zichtbare tekst is op een pagina die interactieve functionaliteit omschrijft, moet deze tekst in de omschrijving van deze functionaliteit staan. Zo kan een gebruiker met hulpsoftware de functionaliteit aansturen met spraak.

2.5.4 Bewegingsactivering

U613: Zorg voor een alternatief voor interacties gebaseerd op bewegingsbesturing

Voldoende

Toelichting

Als je een functie kunt activeren door te schudden met je smartphone (of een ander apparaat) of door een andere beweging te maken, dan moet het mogelijk zijn om dat gedrag uit te zetten en om de functie op een traditionele manier te activeren.

3.1.1 Taal van pagina

U416: De standaard taal van elke webpagina is gedefinieerd in de code

Onvoldoende

Toelichting

Gebruik het lang attribuut van het HTML element.

Bevindingen per richtlijn

Pdf heeft geen taal gedefinieerd

Prioriteit: Gemiddeld

Status: Open

Omschrijving en voorgestelde oplossing:

De pdf heeft geen taal gedefinieerd. Hierdoor kan de schermlezer de pdf niet begrijpen. Zie bijvoorbeeld: lijst preferente middelen per 01.01.2023._16.11.2023xlsx.x (PDF)

WCAG SC: [3.1.1](#)

EN 301 549: 9.3.1.1, 10.3.1.1, 11.3.1.1.1, 11.3.1.1.

Aceit: U416

3.1.2 Taal van onderdelen

U417: Content in een andere taal dan de standaard taal is geïdentificeerd in de code

Onvoldoende

Toelichting

Gebruik het lang-attribuut.

Dit kan worden gebruikt op elk HTML-element, zoals div, p, span, en andere elementen.

Bevindingen per richtlijn

Taal van onderdeel onvoldoende

Prioriteit: Gemiddeld

Status: Open

Omschrijving en voorgestelde oplossing:

Er is een onderdeel in de content gevonden, opgesteld in een andere taal dan is ingesteld op de pagina en niet zo in de code opgesteld. Zie bijvoorbeeld:

de kop en tekst “ English” en “forms and documents in english” Dit probleem komt voor op onder andere de volgende pagina('s):

Formulieren en documenten (<https://www.menzis.nl/klantenservice/formulieren-en-documenten>)

WCAG SC: [3.1.2](#)

EN 301 549: 9.3.1.2, 10.3.1.2

Aceit: U417

3.2.1 Focus

U615: Toetsenbordgebruikers kunnen door de pagina tabben zonder onverwachte wijzigingen of onderbrekingen en zonder dat de focus onverwacht wordt verplaatst

Voldoende

3.2.2 Invoer elementen

U616: Verandering van de instelling van een component van de gebruikersinterface veroorzaakt niet automatisch een contextwijziging

Voldoende

Toelichting

Als een gebruiker de instelling van een onderdeel wijzigt — denk aan het aan- of uitvinken van een aankruisvakje — dan mag dat geen contextwijziging veroorzaken, tenzij je vooraf duidelijk meldt wat er zal gebeuren.

Voorbeelden van wat niet te doen is het laden van een nieuwe pagina, of onverwacht de content wijzigen. Als de gebruiker vooraf geïnformeerd is over deze gebeurtenissen, is dit acceptabel.

Voorkom het aanpassen van content boven het punt waar de gebruiker op dit moment aan het navigeren is, tenzij het duidelijk is voor de gebruiker dat dit gaat gebeuren.

3.2.3 Logische navigatie

U419: Lijsten met links of functies die op meerdere webpagina's worden herhaald, komen voor in dezelfde relatieve volgorde

Onvoldoende

Toelichting

Er kunnen situaties zijn waarin dit verwarrend is voor de gebruiker en waarin het vereiste genegeerd mag worden, maar in de meeste gevallen moet je consistent zijn met de relatieve volgorde van de links/knoppen/functies.

Bevindingen per richtlijn

Navigatie niet consistent

Prioriteit: Laag

Status: Open

Omschrijving en voorgestelde oplossing:

Er is een navigatie-element dat niet consistent is in opmaak en layout over de verschillende pagina's waar het op voorkomt. Zie bijvoorbeeld:

Dit probleem komt voor op onder andere de volgende pagina('s):
Bereken uw premie (<https://www.menzis.nl/premie-berekenen-en-aanvragen>)

WCAG SC: [3.2.3](#)

EN 301 549: 9.3.2.3

Aceit: U419

3.2.4 Consistente identificatie

U420: Dezelfde functionaliteit wordt consistent beschreven in de website/ app.

Voldoende

Toelichting

Gebruik dezelfde terminologie door de site heen. Gebruik bijvoorbeeld niet "service" op de ene plek, en "helpdesk" op een andere plek als er wordt gerefereerd aan dezelfde functionaliteit.

Dit geldt ook voor labels binnen formulieren.

3.3.1 Fout identificatie

U315: Alle fouten in formulieren worden beschreven in tekst, waarin wordt uitgelegd wat er mis is.

Onvoldoende

Toelichting

De foutmelding moet aangeven waar de fout zit

Bevindingen per richtlijn

missende foutidentificatie

Prioriteit: Gemiddeld

Status: Open

Omschrijving en voorgestelde oplossing:

Één of meerdere invoervelden bevatten geen enkele vorm van foutidentificatie. Zie bijvoorbeeld: podcast Niksen is gezond (<https://www.menzis.nl/podcast/niksen>)

WCAG SC: [3.3.1](#)

EN 301 549: 9.3.3.1, 10.3.3.1, 11.3.3.1.1, 11.3.3.1.

Aceit: U315

3.3.2 Labels en instructies

U422: Alle website/ app elementen die gebruikersinput vereisen hebben een zichtbare beschrijving

Voldoende

Toelichting

In alle situaties waar gebruikers iets moeten selecteren (bijvoorbeeld door op een object op de pagina te klikken) of informatie moeten invoeren, is er een zichtbare tekst die het doel van dat onderdeel uitlegt, inclusief informatie over wat de gebruiker moet invoeren in een formulierenveld en in welk formaat als dat niet duidelijk is voor de gebruiker. Let op: het label moet altijd zichtbaar zijn, het is niet voldoende met een tijdelijke tekst.

U423: De instructies die worden verstrekt voor website/ app-elementen die gebruikersinvoer vereisen, bevatten informatie over wat er moet worden ingevoerd of geselecteerd, en welke formaten moeten worden gebruikt.

Onvoldoende

Toelichting

Dit betreft ook informatie waar navigatie voor nodig is, of input die optioneel is.

Bevindingen per richtlijn

Verplicht veld niet (voldoende) gemarkeerd in tekst *

Prioriteit: Gemiddeld

Status: Open

Omschrijving en voorgestelde oplossing:

De verplichte invoervelden zijn niet (voldoende) als verplicht gemarkeerd in tekst. Dit moet zowel in tekst als code terug te vinden

zijn. Wanneer gebruik gemaakt wordt van een teken, dan moet het gebruik van dit teken ook duidelijk uitgelegd zijn. Zie bijvoorbeeld: bij stap 6 controle. Dit probleem komt voor op onder andere de volgende pagina('s):

Bereken uw premie (<https://www.menzis.nl/premie-berekenen-en-aanvragen>)

WCAG SC: [3.3.2](#)

EN 301 549: 9.3.3.2, 10.3.3.2, 11.3.3.2

Aceit: U423

3.3.3 Fout suggestie

U424: Fouten worden beschreven in tekst met informatie over hoe de fout te corrigeren (indien mogelijk).

Onvoldoende

Toelichting

Voor gebruikers is het niet alleen belangrijk om te begrijpen dat er iets mis is en waar de fout zich bevindt. Het is ook belangrijk om te begrijpen hoe de fout gecorrigeerd kan worden. In veel situaties is het mogelijk om een educated guess te maken over wat er mis is gegaan. Bijvoorbeeld, als een gebruiker een datum heeft ingevoerd in de verkeerde volgorde (jjjj-mm-dd in plaats van ddmmjj) en het nummer van de dag in de maand hoger is dan 12, zou je de datum kunnen voorstellen die je denkt dat de gebruiker heeft geprobeerd in te voeren.

Onthoud, je mag de door de gebruiker ingevoerde gegevens nooit wijzigen zonder de gebruiker op de hoogte te stellen van wat er is gedaan. Verander nooit automatisch een waarde om in een specifiek bereik te passen als je de gebruiker hier niet van op de hoogte stelt.

Bevindingen per richtlijn

Onvoldoende suggestie voor verbetering bij foutmelding

Prioriteit: Gemiddeld

Status: Open

Omschrijving en voorgestelde oplossing:

Er is een foutmelding gevonden, zonder goede suggestie voor het verbeteren van gebruikersinvoer. Zie bijvoorbeeld:

- foutmelding “emailadres is ongeldig” is onvoldoende. Er wordt niet gezegd dat het bijvoorbeeld een @ moet bevatten. Dit probleem komt voor op onder andere de volgende pagina('s): Klachtenformulier (<https://www.menzis.nl/>)

[klachtenformulier\)](#)

- velden zoals e-mail. Dit probleem komt voor op onder andere de volgende pagina('s): Bereken uw premie (<https://www.menzis.nl/premie-berekenen-en-aanvragen>)
- alle velden hebben als foutmelding “Dit veld is verplicht”, er moet meer onderscheid zijn tussen de verschillende foutmeldingen, bijvoorbeeld “Het veld Naam is verplicht.”. Dit probleem komt voor op onder andere de volgende pagina('s):
Klachtenformulier (<https://www.menzis.nl/klachtenformulier>)

WCAG SC: [3.3.3](#)

EN 301 549: 9.3.3.3, 10.3.3.3, 11.3.3.3

Aceit: U424

3.3.4 Fout preventie (Juridisch, financieel, gegevens)

U425: Belangrijke formulieren laten de gebruiker gegevens bekijken, bewerken en bevestigen voordat ze worden verzonden.

Voldoende

Toelichting

Dit geldt voor alle formulieren die juridische verbintenissen of financiële transacties verwerken.

4.1.1 Parsing

U102: Alle markup is volgens de specificatie

Voldoende

Toelichting

Belangrijk: Deze vereiste moet als voldaan worden beschouwd voor alle webinterfaces die zijn gebouwd op HTML. De vereiste is ook verwijderd uit WCAG 2.2. We raden nog steeds aan dat de code zoveel mogelijk de standaard volgt, maar het is niet langer een vereiste om aan de wettelijke eisen in Nederland te voldoen.

4.1.2 Naam, rol, waarde

U210: Alle interactieve objecten zijn omschreven naar de gebruiker op een manier zodat het doel voor de gebruiker makkelijk te begrijpen is

Onvoldoende

Toelichting

Dit gaat over formulierbesturingselementen, links, knoppen en andere interactieve objecten. Alle elementen waarmee de gebruiker kan communiceren, moeten begrijpelijk zijn voor alle gebruikers. Links moeten gelinkte teksten hebben die het doel van de links uitleggen, knoppen moeten knoppenaanduidingen hebben, formulierbesturingselementen moeten labels hebben, enzovoort. Als dat niet mogelijk is, kun je ook aria-label gebruiken om het object uit te leggen. De informatie moet alle relevante informatie bevatten, zoals naam, rol en waarde. Een voorbeeld is selectievakjes. Het moet mogelijk zijn om te begrijpen of het selectievakje is aangevinkt of niet. Een ander voorbeeld zijn knoppen die containers met informatie uitvouwen. De knop moet worden beschreven zodat gebruikers begrijpen of de container is uitgevouwen of niet. Er zijn verschillende criteria in de checklist die gerelateerd zijn aan dit criterium. Het doel van deze eis is om situaties te dekken die mogelijk niet worden gedekt door andere eisen. Verifieer of dit werkt door de oplossing te testen met schermlezers, zowel op desktop als op mobiel.

Bevindingen per richtlijn

Verkeerde waarde of status

Prioriteit: Kritisch

Status: Open

Omschrijving en voorgestelde oplossing:

Er is een component gevonden voor interactie met de gebruiker, die geen goed programmatisch te bepalen waarde of status heeft. Zie bijvoorbeeld: de accordeon is niet opgemaakt zoals verwacht, het moet een knop zijn en geen link. de schakelaars zijn koppelingen die

knoppen moeten zijn en als knoppen moeten fungeren, zie <https://www.w3.org/WAI/ARIA/apg/patterns/accordion/#::~text=The> title of each accordion header is contained in an element with role button voor een voorbeeld van wat een gebruiker verwacht. Dit probleem komt voor op onder andere de volgende pagina('s):

- Privacystatement (<https://www.menzis.nl/privacy>)
- Cookiepolicy Menzis (<https://www.menzis.nl/cookiepolicy>)
- Service en contact (<https://www.menzis.nl/klantenservice>)

WCAG SC: [4.1.2](#)

EN 301 549: 9.4.1.2, 10.4.1.2, 11.4.1.2.1, 11.4.1.2.

Aceit: U210

Dialogovenster zonder naam

Prioriteit: Gemiddeld

Status: Open

Omschrijving en voorgestelde oplossing:

Er is een dialogovenster zonder (toegankelijke) naam. Hierdoor is het bij het gebruik van bijvoorbeeld een schermlezer niet duidelijk wat voor venster er geopend is. Zie bijvoorbeeld: Alle modals. Dit probleem komt voor op onder andere de volgende pagina('s):

Bereken uw premie (<https://www.menzis.nl/premie-berekenen-en-aanvragen>)

WCAG SC: [4.1.2](#)

EN 301 549: 9.4.1.2, 10.4.1.2, 11.4.1.2.1, 11.4.1.2.

Aceit: U210

Overbodig gebruik aria

Prioriteit: Gemiddeld

Status: Open

Omschrijving en voorgestelde oplossing:

Er wordt aria gebruikt om een rol, naam of waarde aan te passen terwijl standaard semantische html beter zou passen en/of hetzelfde resultaat kan opleveren. Het gebruik van aria op deze wijze kan leiden tot problemen met het gebruik van hulpsoftware, waardoor het het averechtse effect heeft en het element minder toegankelijk maakt. Zie bijvoorbeeld:

voor de links onder “ 2023” en “2024” hebben de links een extra aria die tot herhaling leidt. Het kan beter zijn om alle informatie in de linktekst te zetten en niet het pictogram met een titel en de tekst die alleen voor schermlezers beschikbaar is. Dit probleem komt voor op onder andere de volgende pagina('s):

Formulieren en documenten (<https://www.menzis.nl/klantenservice/formulieren-en-documenten>)

WCAG SC: [4.1.2](#)

EN 301 549: 9.4.1.2, 10.4.1.2, 11.4.1.2.1, 11.4.1.2.

Aceit: U210

Verkeerd gebruik aria

Prioriteit: Gemiddeld

Status: Open

Omschrijving en voorgestelde oplossing:

Er wordt gebruik gemaakt van WAI-ARIA die niet overeenstemt met de richtlijnen voor het gebruik; het is belangrijk erop te letten dat de rol van een element de gebruikte ARIA-attributen ondersteunt, omdat deze anders niet juist herkend kan worden door hulpsoftware. Zie bijvoorbeeld: de zoek wordt herkend als toggle door het gebruik van aria-pressed="false", dit is verwarrend voor gebruikers van een schermlezer. Dit probleem komt voor op onder andere de volgende

pagina('s):
header/footer

WCAG SC: [4.1.2](#)

EN 301 549: 9.4.1.2, 10.4.1.2, 11.4.1.2.1, 11.4.1.2.

Aceit: U210

Laadtijd geen status

Prioriteit: Laag

Status: Open

Omschrijving en voorgestelde oplossing:

Geen indicatie over laadtijd van een (element op een) pagina. Dit probleem komt voor op onder andere de volgende pagina('s):

Bereken uw premie (<https://www.menzis.nl/premie-berekenen-en-aanvragen>)

WCAG SC: [4.1.2](#)

EN 301 549: 9.4.1.2, 10.4.1.2, 11.4.1.2.1, 11.4.1.2.

Aceit: U210

Link gebruikt als knop

Prioriteit: Advies

Status: Open

Omschrijving en voorgestelde oplossing:

Er is een link met de functie van een knop. Het beste is om een link te gebruiken als je naar een andere pagina of plaats op de pagina navigeert, en een knop past het beste wanneer je een handeling op de pagina uitvoert, zoals het openen van een dialoogvenster of versturen van een formulier. Zie bijvoorbeeld: voor het menu, dit tegen de conventies. Dit probleem komt voor op onder andere de volgende pagina('s):

header/footer

WCAG SC: [4.1.2](#)

EN 301 549: 9.4.1.2, 10.4.1.2, 11.4.1.2.1, 11.4.1.2.

Aceit: U210

U211: Elk iframe element dat wordt gebruikt, heeft een title-attribuut dat de content goed omschrijft

Voldoende

Toelichting

Iframes worden gebruikt om inhoud van een andere webpagina weer te geven. Dit wordt vaak gedaan om een videospeler of een andere vorm van applicatie binnen een webpagina te tonen.

Gebruikers die de interface niet kunnen zien, kunnen ervoor kiezen om de inhoud in het iframe weer te geven of te negeren. De titeltekst geeft deze gebruikers informatie om hen te helpen beslissen of ze de inhoud willen weergeven of niet.

U321: Knoppen en links die content in- en uitklappen, gebruiken aria-expanded

Voldoende

Toelichting

Aria-expanded="true" wordt gebruikt als de content is uitgeklaapt.

Aria-expanded="false" wordt gebruikt als de content is ingeklapt.

4.1.3 Statusberichten

U323: Statusberichten en andere content die automatisch wordt bijgewerkt, worden toegankelijk gemaakt voor hulptechnologie

Onvoldoende

Toelichting

Dit moet worden gedaan op een manier die geschikt is voor de situatie. Belangrijke updates moeten zo snel mogelijk worden aangekondigd, terwijl minder belangrijke informatie mogelijk helemaal niet wordt aangekondigd.

Een manier om dit te doen is met het aria-live attribuut.

Je kunt ook WAI-ARIA rollen status, alert en alertdialog gebruiken om statusberichten te markeren die de aandacht van de gebruikers vereisen.

Bevindingen per richtlijn

Gebruikers krijgen geen melding van nieuwe berichten.

Prioriteit: Gemiddeld

Status: Open

Omschrijving en voorgestelde oplossing:

Gebruikers krijgen geen niet-visuele indicatie dat er nieuwe berichten zijn om te lezen.

Dit probleem komt voor op onder andere de volgende pagina('s): de chat bot

WCAG SC: [4.1.3](#)

EN 301 549: 9.4.1.3, 10.4.1.3, 11.4.1.3.1, 11.4.1.3.

Aceit: U323

Statusbericht niet programmatisch detecteerbaar

Prioriteit: Gemiddeld

Status: Open

Omschrijving en voorgestelde oplossing:

Er is een statusbericht gevonden dat programmatisch niet detecteerbaar is. Zie bijvoorbeeld:

- Help mij kiezen. Dit probleem komt voor op onder andere de volgende pagina('s): Bereken uw premie (<https://www.menzis.nl/premie-berekenen-en-aanvragen>)
- sessie verlopen. Dit probleem komt voor op onder andere de volgende pagina('s):
Bereken uw premie (<https://www.menzis.nl/premie-berekenen-en-aanvragen>)
- de fout suggesties. Dit probleem komt voor op onder andere de volgende pagina('s):
Klachtenformulier (<https://www.menzis.nl/klachtenformulier>)

WCAG SC: [4.1.3](#)

EN 301 549: 9.4.1.3, 10.4.1.3, 11.4.1.3.1, 11.4.1.3.

Aceit: U323

Neem contact met ons op

Meer weten over hoe je jouw website of app toegankelijk maakt voor iedereen? Neem contact met ons op.

Digitaal Toegankelijk

✉ we@digitaaltoegankelijk.nl

☎ 030 202 50 52