



WCAG 2.2 AA onderzoek FBTO.nl/zorgverzekering 1.1

WCAG 2.2 AA onderzoek

Onderzoeker: Shane Kempen

Consultant: Bart Pluijms

Opdrachtgever: FBTO Zorgverzekeringen N.V.

Website: FBTO.nl/zorgverzekering

Rapportversie: 1.1

Datum: 20 juni 2025

Inhoudsopgave

Samenvatting	3
Over dit onderzoek.....	4
Onderzoeksdetails	4
Scope van het onderzoek	5
Onderzoeksmethode en toegepaste norm	5
Basisniveau van toegankelijkheidsondersteuning	5
Vragen?	5
Overzicht resultaten	6
Onderzoeksscores.....	9
Principe 1: Waarneembaar	10
Richtlijn 1.1: Tekstalternatieven.....	10
Richtlijn 1.2: Op tijd gebaseerde media	11
Richtlijn 1.3: Aanpasbaar	14
Richtlijn 1.4: Onderscheidbaar	17
Principe 2: Bedienbaar	21
Richtlijn 2.1: Toetsenbordtoegankelijk	21
Richtlijn 2.2: Genoeg tijd	22
Richtlijn 2.3: Toevallen en fysieke reacties	23
Richtlijn 2.4: Navigeerbaar.....	24
Richtlijn 2.5: Input modaliteiten	28
Principe 3: Begrijpelijk.....	30
Richtlijn 3.1: Leesbaar	30
Richtlijn 3.2: Voorspelbaar.....	31
Richtlijn 3.3: Assistentie bij invoer.....	33
Principe 4: Robuust.....	35
Richtlijn 4.1: Compatibel.....	35
Steekproef	38
Overige onderzoeksdetails	40
Gebruikte technieken.....	40
User agents en andere software	40
Afhankelijke technologie	40
Over Cardan.....	40

Samenvatting

Het onderzoek is uitgevoerd tussen 02 juni 2025 en 20 juni 2025 volgens de evaluatiemethode WCAG-EM. Er wordt voldaan aan **41 van 56 succescriteria** (73 %). Onze onderzoeker heeft **22 problemen** opgeschreven waarbij gebruikers met een functiebeperking mogelijk tegen problemen aanlopen. Ook geeft de onderzoeker **2 andere opmerkingen** om de toegankelijkheid te verbeteren.

Tijdens het heronderzoek van het volledige onderzoek voor de website van FBTO dat in november 2024 is uitgevoerd zijn de WCAG 2.2 succescriteria opnieuw getoetst. In dit heronderzoek staan ook bevindingen die eerst afgekeurd waren en nu opgelost zijn. Aan de hand van de bevindingen uit dit rapport kunnen verdere verbeteringen doorgevoerd worden.

Er zijn een aantal goede aanpassingen geconstateerd op de website. De knop om feedback te geven is positief verbeterd waardoor deze toegankelijk is.

Fouten herkennen en het automatisch aanvullen van waarden binnen invoervelden is ook verbeterd en voldoet nu aan de succescriteria.

De tekstuele kleurcontrasten zijn verbeterd en voldoen nu aan de betreffende succescriteria. Er valt nog wel verbetering te behalen in de kleurcontrasten van niet-tekstuele content. Zoals de interactieve iconen en velden binnen het "Geef je feedback" scherm.

Het PDF-document dient ook nog in zijn geheel goed nagekeken te worden met de bevindingen uit dit rapport.

Feedback van onderzoeker

Als onderzoeker van de FBTO website en de salesfunnel stappen voor het aanvragen van een premie heb ik een aantal punten die mij opvielen.

Tijdens het doorlopen van de stappen voor het aanvragen van een premie is het menu waar alle stappen staan verborgen achter een knop. Een gebruiker dient eerst het menu met stappen met een knop te tonen. Op veel pagina's binnen deze stappen is er voldoende ruimte om die stappen direct te tonen, dit kan de overzichtelijkheid en navigatie bevorderen. Verder denk ik dat het tonen van "een nieuw scherm" nadat alle gegevens op een scherm zijn ingevuld soms voor wat verwarring kan zorgen, zonder direct de stappen te zien, dit is alleen te herleiden aan de progressiebalk onderaan de pagina's.

Ik vind dat het taalgebruik op de FBTO website fijn en helder is voor een breed scala aan doelgroepen. Korte en soms wat speelse dialogen.

Over dit onderzoek

We hebben een onderzoek gedaan om te kijken hoe goed deze website voldoet aan de toegankelijkheidsregels van WCAG 2.2, niveau A en AA. Dit onderzoek is gebaseerd op de Europese norm EN 301 549.

WCAG betekent Web Content Accessibility Guidelines. Dit zijn internationale regels om digitale content, zoals websites en apps, toegankelijk te maken voor iedereen. De WCAG is ingedeeld in vier principes: Waarneembaar, Bedienbaar, Begrijpelijk en Robuust. Elk principe heeft succescriteria (regels) die gemeten kunnen worden om te bepalen of een website toegankelijk is.

Onderzoeksdetails

Wat is onderzocht?

Tijdens het onderzoek hebben we een steekproef gemaakt. Binnen de steekproef beschrijft de onderzoeker zoveel mogelijk problemen. We omschrijven zo duidelijk mogelijk waar de problemen precies zitten. Als het kan geeft de onderzoeker ook een advies om het probleem op te lossen. Dit is geen compleet overzicht. De onderzoeker geeft voorbeelden. Het is een momentopname: het laat zien welke problemen de onderzoeker op dat moment heeft opgemerkt.

Controleer de hele website

Omdat het onderzoek een steekproef is, kan het zijn dat we niet alle problemen hebben gezien. We proberen de steekproef zo goed mogelijk te maken, maar ondanks dat kan het zijn dat de onderzoeker een probleem niet opmerkt. Tijdens een volgend onderzoek kunnen deze problemen alsnog naar voren komen.

Controleer daarom de hele website op vergelijkbare problemen. De genoemde problemen kunnen namelijk ook ergens anders in de steekproef of buiten de steekproef voorkomen.

Bij het aanpassen van de website kunnen soms nieuwe problemen ontstaan. Het is daarom belangrijk om regelmatig te blijven onderzoeken.

Wat is het verschil tussen WCAG 2.1 en WCAG 2.2?

Sinds 5 oktober 2023 is WCAG 2.2 de nieuwste norm voor toegankelijkheid. Deze is nog niet opgenomen in de Europese regels. Op dit moment is WCAG 2.1 de wettelijke standaard. Dat betekent dat de zes nieuwe regels van WCAG 2.2 nu nog niet verplicht zijn.

We raden aan om nu al te voldoen aan WCAG 2.2. Zo wordt de website beter toegankelijk en klaar voor toekomstige wetgeving. In WCAG 2.2 zijn zes succescriteria toegevoegd. Succescriterium 4.1.1 is verwijderd.

Scope van het onderzoek

Bij de URL 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.

- Alle pagina's op <https://www.fbto.nl/zorgverzekering> (URI-basis)
- Alle pagina's op <https://acc.www.fbto.nl/zorgverzekering/premie-berekenen/start> (Acceptatieomgeving)

Niet in scope

- Niet de pagina's op <https://www.fbto.nl/> (Op verzoek opdrachtgever)

Onderzoeksmethode en toegepaste norm

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

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

Basisniveau van toegankelijkheidsondersteuning

Gangbare webbrowsers en hulptechnologieën.

Vragen?

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

Overzicht resultaten

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

Waarneembaar

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

Bedienbaar

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

Criterium	Omschrijving	Niveau	Resultaat
3.2.3	Consistente navigatie	AA	Voldoet
3.2.4	Consistente identificatie	AA	Voldoet
3.2.6	Consistente hulp	A	Voldoet
3.3.1	Foutidentificatie	A	Voldoet
3.3.2	Labels of instructies	A	Voldoet niet
3.3.3	Foutsuggestie	AA	Voldoet
3.3.4	Foutpreventie (wettelijk, financieel, gegevens)	AA	Voldoet
3.3.7	Overbodige invoer	A	Voldoet
3.3.8	Toegankelijke authenticatie (minimum)	AA	Voldoet

Robuust

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

Onderzoeksscores

Hierin zijn de resultaten per principe en per niveau weergegeven.

	Niveau A	Niveau AA	Totaal
Waarneembaar	5 / 9	7 / 11	12 / 20
Bedienbaar	13 / 14	4 / 6	17 / 20
Begrijpelijk	5 / 7	6 / 6	11 / 13
Robuust	1 / 2	0 / 1	1 / 3
Totaal	24 / 32	17 / 24	41 / 56

Principe 1: Waarneembaar

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

Richtlijn 1.1: Tekstalternatieven

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

A

Succescriterium 1.1.1: Niet-tekstuele content

Geef informatieve afbeeldingen en andere niet-tekstuele content een goed tekstalternatief.

Resultaat

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

Bevindingen

Niet-tekstuele inhoud, zoals afbeeldingen, moet toegankelijk zijn met een tekstalternatief. Hierdoor kan hulpsoftware de informatie hoorbaar (voorleessoftware) of tastbaar (braille) maken. Dit is belangrijk voor mensen die blind, slechthorend of doofblind zijn, of andere beperkingen hebben bij het waarnemen van visuele content.

Belangrijke informatie in niet-tekstuele content moet altijd voor iedereen waarneembaar zijn. Zonder tekstalternatieven missen sommige bezoekers deze informatie. Als de content alleen decoratief is, moet het door hulpsoftware genegeerd kunnen worden. Dit voorkomt dat gebruikers worden afgeleid door onnodige details.

Als een afbeelding functioneel (bijvoorbeeld klikbaar) is, moet het tekstalternatief duidelijk wat het doel is van de afbeelding. Zo wordt ook voldaan aan andere succescriteria, bijvoorbeeld succescriterium 2.4.4 (linkdoel), 2.4.6 (koppen en labels) en 4.1.2 (naam, rol en waarde).

Bevinding FZN-2.F2

 Content

 Medium

Op pagina <https://www.fbto.nl/zorgverzekering/> staan onder de kop "Haal alles uit je zorgverzekering" drie foto's als achtergrond bij linktekst. De foto's zijn geplaatst als implemenen met een alt-tekst. Voor twee foto's is de alt-tekst beschrijvend, maar voor de middelste foto herhaalt de alt-tekst een deel van de link-tekst. In alledrie de gevallen gaat het om een decoratieve afbeelding (er wordt geen informatie gegeven die nodig is om de linkteksten te begrijpen). Ditzelfde patroon (met dezelfde problemen) komt voor op pagina <https://www.fbto.nl/zorgverzekering/zorgtools>.

het alt-attribuut kan leeggelaten worden: `alt=""`. Op die manier worden de afbeeldingen genegeerd door hulpsoftware.

Richtlijn 1.2: Op tijd gebaseerde media

Lever alternatieven voor op tijd gebaseerde media.

A

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

Zorg voor een alternatief voor video-zonder-geluid (bijv. een animatie) of geluid-zonder-video (bijv. een podcast).

Resultaat



Niet aanwezig: geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

A

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

Zorg dat video's ondertitels hebben voor alle belangrijke geluiden.

Resultaat



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

Bevindingen

Mensen die niet (goed) kunnen horen, kunnen de gesproken tekst in een video niet volgen. Hierdoor missen zij belangrijke informatie.

Om dit op te lossen, moet een video ondertiteling hebben. Dit betekent dat alle gesproken tekst én belangrijke geluiden als tekst in beeld komen.

Dit helpt mensen die doof of slechthorend zijn om de video te begrijpen. Ook is het handig voor mensen die een video zonder geluid kijken, bijvoorbeeld in een drukke omgeving.

Bevinding FZN-2.F4

 Content

 Laag

Bij de video op pagina <https://www.fbto.nl/zorgverzekering/service/zorgverlener-zoeken> zijn de eerste vraag en het eerste antwoord niet meegenomen in de ondertiteling. De ondertitels starten pas als de video op 6 seconden is.

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

Zorg dat alle belangrijke visuele informatie in video's ook te horen is óf zorg voor een tekstalternatief (bijv. een transcript).

Resultaat

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

Bevindingen

Video's moeten toegankelijk zijn voor iedereen, ook voor mensen die blind zijn of moeite hebben met het begrijpen van visuele inhoud. Door audiodescriptie of een tekstalternatief te bieden, kunnen bezoekers horen of lezen wat er visueel in de video gebeurt. Een transcript is een voordeel voor mensen die doofblind zijn. Zij kunnen het transcript omzetten in braille.

Bevinding FZN-2.F5

Content

Medium

Op pagina <https://www.fbto.nl/zorgverzekering/aanvullend-verzekeren> staat een video. Aan het begin van de video staat tekst in beeld. Deze tekst kan niet gezien worden door mensen die blind of slechtziend zijn en moet dus door middel van een audiodescriptie worden voorgelezen. Ook aan het eind van de video komt nog informatie in beeld die niet in het audiospoor zit. Ook hier is dan een audiodescriptie voor nodig. Binnen de videospeler is wel een optie aanwezig om een transcript te tonen. Maar ook hier ontbreekt de informatie die als tekst in beeld komt te staan en wordt alleen de gesproken tekst uitgeschreven (text-to-speech). Dat is dus geen goede of afdoende oplossing. Dezelfde problemen gelden voor de video op pagina <https://www.fbto.nl/zorgverzekering/service/zorgverlener-zoeken>.

Als alternatief voor audiodescriptie kan voor de hele video ook een volledig uitgeschreven tekst worden aangeboden waarin alle gesproken teksten in voorkomen, maar ook deze aanvullende teksten die in beeld staan.

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

Live video's worden voorzien van ondertiteling voor doven en slechthorenden. Let op: Er is een wettelijke uitzondering voor live-video's.

Resultaat

✓ Niet aanwezig: geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

AA

Succescriterium 1.2.5: Audiodescriptie (vooraf opgenomen)

Zorg dat alle belangrijke visuele informatie in video's ook te horen is.

Resultaat

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

Bevindingen

Video's moeten ook begrijpelijk zijn voor mensen die niet kunnen zien wat er gebeurt. Als niet alle visuele informatie al hoorbaar is, moet een audiodescriptie worden toegevoegd. Een transcript voldoet niet meer voor dit succescriterium. Goede audiodescriptie beschrijft belangrijke visuele inhoud terwijl de video afspeelt. Dit is alleen nodig op momenten waar ruimte is in de audio. Zonder audiodescriptie wordt belangrijke informatie in video's minder toegankelijk voor blinde en slechtziende bezoekers.

Bevinding FZN-2.F6 Content Laag

Op pagina <https://www.fbto.nl/zorgverzekering/aanvullend-verzekeren> staat een video. Aan het begin van de video staat tekst in beeld. Deze tekst kan niet gezien worden door mensen die blind of slechtziend zijn en moet dus door middel van een audiodescriptie worden voorgelezen. Ook aan het eind van de video komt nog informatie in beeld die niet in het audiospoor zit. Ook hier is dan een audiodescriptie voor nodig. Dezelfde problemen gelden voor de video op pagina <https://www.fbto.nl/zorgverzekering/service/zorgverlener-zoeken>.

Richtlijn 1.3: Aanpasbaar

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

A

Succescriterium 1.3.1: Info en relaties

Info, structuur en relaties in de content die je kan zien, moet ook in de code voor hulpsoftware beschikbaar zijn.

Resultaat

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

Bevindingen

De informatie en relaties tussen verschillende onderdelen van een webpagina moeten duidelijk zijn voor iedereen. Dit betekent dat visuele informatie uit de structuur of opmaak, ook in de code moet worden vastgelegd. Hierdoor kan hulpsoftware, zoals schermlezers, deze informatie juist doorgeven aan mensen die blind, slechtziend of doofblind zijn.

Als de structuur of relaties alleen via vormgeving worden weergegeven, begrijpen gebruikers die hulpsoftware gebruiken de informatie mogelijk niet of verkeerd. Dit kan ervoor zorgen dat zij belangrijke context of betekenis missen. Zonder duidelijke code wordt de inhoud minder toegankelijk en kunnen deze bezoekers de website niet goed gebruiken.

Bevinding FZN-2.F10

 Technisch

 Medium

Op pagina <https://acc.www.fbto.nl/zorgverzekering/premie-berekenen/kies-op-welke-dag-je-wilt-betalen> betalen staan een groep keuzeopties, die er visueel als knoppen uitzien, maar in de code radiobuttons blijken te zijn. Er is programmatisch geen groepslabel aan gekoppeld, waardoor onduidelijk is waar de opties voor dienen. Een goed groepslabel is de h1-kop op de pagina. Maar deze tekst is programmatisch niet gerelateerd aan de radiobuttons.

Maak hiervoor bijvoorbeeld gebruik van een **fieldset** en **legend**. De **legend** kan visueel verborgen tekst bevatten, die gelijk is aan de h1-kop. Er zijn ook andere oplossingen mogelijk.

Bevinding FZN-2.F9

 Technisch

 Medium

Op pagina <https://acc.www.fbto.nl/zorgverzekering/premie-berekenen/betalingstermijn> staan een groep van twee radiobuttons, met een visueel label "Betalingstermijn" erboven. Dit label is programmatisch niet gekoppeld aan de radiobuttons.

Maak hiervoor gebruik van een **fieldset** en **legend**, waarbij de legend "Betalingstermijn" is.

Bevinding FZN-2.F11

 Content

 Hoog

Het volgende PDF-document <https://www.fbto.nl/-/media/documenten/zorg/zorgverzekering-voorwaarden-basis.pdf> is niet getagd. Dit wil zeggen dat er geen structuur is aangegeven in het bestand door middel van tags. Hulpsoftware (zoals een screenreader) kan hierdoor niet bepalen wat koppen, lijsten en dergelijke zijn en zal afbeeldingen negeren. Als het bestand correct getagd wordt, kan hulpsoftware beter de structuur en relaties bepalen. Bij koppen kan dan bijvoorbeeld worden voorgelezen dat dit koppen zijn.

In veel gevallen kan dit probleem worden opgelost door het document vanuit het bronbestand (meestal in Word of InDesign) opnieuw te exporteren naar PDF, maar dan inclusief tags of labels. Omdat nu de tags ontbreken, kunnen andere succescriteria zoals 1.1.1 en 1.3.2 niet onderzocht worden. Let daarom op dat bij het oplossen van dit probleem nieuwe toegankelijkheidsproblemen kunnen ontstaan.

A**Succescriterium 1.3.2: Betekenisvolle volgorde**

Zorg ervoor dat alle content in een 'logische' volgorde staat en dat hulpsoftware deze ook kan bepalen.

Resultaat

Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

Bevindingen**A****Succescriterium 1.3.3: Zintuiglijke eigenschappen**

Verwijs niet naar vorm, locatie, kleur, omvang, orientatie of geluid.

Resultaat

Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

AA**Succescriterium 1.3.4: Weergavestand**

Je moet je scherm kunnen draaien zonder dat er verlies is van content.

Resultaat

Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

AA

Succescriterium 1.3.5: Identificeer het doel van de input

Het doel van formulievelden voor persoonlijke gegevens (bijv. je naam) moeten door hulpsoftware herkend worden.

Resultaat

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

Bevindingen

Het invullen van formulieren moet eenvoudig zijn voor iedereen, vooral voor mensen met cognitieve of lichamelijke beperkingen. Door de functie van veelvoorkomende invoervelden, zoals naam of adres, in de code aan te geven, kan informatie automatisch worden ingevuld. Dit bespaart tijd en voorkomt fouten. Zonder deze functie kunnen sommige bezoekers moeite hebben met begrijpen wat er in een veld moet worden ingevuld.

Een overzicht van de juiste waarden van het autocomplete-attribuut staat bij ["Inputdoelen voor componenten van de gebruikersinterface" op W3.org](#).

Bevinding FZN-2.F14

TechnischMedium

Op elke pagina staat rechts een link om feedback te geven. Als de link geactiveerd wordt verschijnt een popup-venster. In dit venster staat een formulier waarbij ook iemand zijn of haar eigen e-mailadres kan invullen. Bij dit input-element is dan een autocomplete attribuut nodig met de waarde "email". In de huidige aanpassing is het `autocomplete="on"` gebruikt. Gebruik de waarde "email". <https://www.fbto.nl/zorgverzekering/>

Richtlijn 1.4: Onderscheidbaar

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

A

Succescriterium 1.4.1: Gebruik van kleur

Gebruik niet alleen maar kleur om informatie over te brengen, bijvoorbeeld in grafieken, diagrammen en tabellen.

Resultaat

✓ Vol doet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

Bevindingen

Overige adviezen en opmerkingen

Onderstaande opmerkingen leiden niet tot een afkeuring, maar kunnen de toegankelijkheid of gebruiksvriendelijkheid verbeteren.

Opmerking FZN-2.F18

 Design Laag

Het volgende wordt niet afgekeurd, maar kan nog wel verbeterd worden. Op meerdere plekken komen links voor in de lopende tekst. De links hebben een andere tekstkleur. Doordat het contrast met de gewone tekst precies 3,0:1 is, geldt contrast als tweede onderscheidingsmiddel. Maar het is dusdanig minimaal, dat de links alsnog gemist kunnen worden. Beter is om links in de lopende tekst ook op een andere visuele manier te onderscheiden, bij voorkeur door ze te onderstrepen.

A

Succescriterium 1.4.2: Geluidsbediening

Als geluid automatisch start en langer dan 3 seconden duurt dan moet er een manier zijn om het te pauzeren. Advies: start geluid niet automatisch.

Resultaat

✓ Niet aanwezig: geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

AA**Succescriterium 1.4.3: Contrast (minimum)**

Alle teksten moeten voldoende kleurcontrast hebben. Tip: gebruik de Colour Contrast Analyzer om het kleurcontrast te bepalen.

Resultaat

✓ Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

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

Het moet mogelijk zijn om alle teksten te kunnen vergroten tot 200%.

Resultaat

✓ Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

AA**Succescriterium 1.4.5: Afbeeldingen van tekst**

Gebruik geen afbeeldingen van tekst, maar maak je tekst op met CSS.

Resultaat

✓ Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

Bevindingen**AA****Succescriterium 1.4.10: Reflow**

Je website moet responsive zijn en er mag geen content missen. Voorkom scrollen in twee richtingen.

Resultaat

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

Bevindingen

Voor mensen die slechtziend zijn, is het belangrijk dat een website goed blijft werken bij sterk inzoomen. Content mag hierbij niet verloren gaan en het moet mogelijk zijn om alles te lezen zonder te scrollen in twee richtingen. Horizontaal scrollen kost slechtziende gebruikers veel extra inspanning, vooral als ze bij elke regel heen en weer moeten bewegen.

Dit succescriterium maakt het ook makkelijker voor bezoekers met een lichamelijke beperking en voor bezoekers die de voorkeur geven aan een mobiel scherm. Door een website zo te ontwerpen dat deze kan worden getoond zonder verlies van content of functie, wordt het bedienen en begrijpen van de website eenvoudiger en toegankelijker voor iedereen.

Dit succescriterium wordt getoetst bij een resolutie van 320 bij 256 pixels (100% zoom) of bij 400% zoom op een scherm van 1280 bij 1024 pixels.

Bevinding FZN-2.F35



Op alle pagina's <https://www.fbto.nl/zorgverzekering> staat boven het logo van FBTO met de tekst "Jij kiest". Bij een schermbreedte van 320 pixels of 1280 pixels en 400% zoom valt de tekst "Jij kiest" weg.

Zorg dat deze tekst van het logo ook zichtbaar blijft. Bijvoorbeeld door aanpassingen te doen in de grootte van het logo bij 400% zoom of een alternatieve visuele layout voor het logo tijdens het bekijken van de website op 400% zoom 1280 bij 1080 pixels.

AA

Succescriterium 1.4.11: Contrast van niet-tekstuele content

Niet-tekstuele content op je website heeft voldoende kleurcontrast (3,0:1). Denk bijvoorbeeld aan belangrijke afbeeldingen en formulervelden.

Resultaat



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

Bevindingen

Niet-tekstuele elementen, zoals icoontjes en invoervelden, moeten een kleurcontrast hebben van tenminste 3,0:1. Dit is belangrijk voor mensen met een zichtbeperking. Zij kunnen elementen zo beter onderscheiden en gebruiken. Dit geldt bijvoorbeeld ook voor lijnen in een grafiek.

Bij te weinig contrast kunnen zij belangrijke functies, zoals formulieren invullen of knoppen bedienen, niet goed uitvoeren. Ook de focus-indicator bij toetsenbordnavigatie moet altijd zichtbaar zijn. Zonder goed contrast kunnen bezoekers die afhankelijk zijn van het toetsenbord niet zien waar de focus is. Dit maakt het bedienen van de website veel lastiger.

Bevinding FZN-2.F38



Op elke pagina <https://www.fbto.nl/zorgverzekering> staat rechts een link om feedback te geven.

Als de link geactiveerd wordt verschijnt een popupvenster. In het popupvenster staat een aantal smileys naast elkaar. Deze hebben een te laag contrast ten opzichte van de achtergrond van 1,8:1. Dit moet minimaal 3,0:1 zijn.

Bevinding FZN-2.F39



Medium

Op elke pagina <https://www.fbto.nl/zorgverzekering> staat rechts een link om feedback te geven. Als de link geactiveerd wordt verschijnt een popupvenster. In deze popup staat een select-element, een textarea-element en een input-element. Deze hebben een lichtgrijze rand om de gebieden ervan aan te geven. Het contrast hiervan is te laag met 1,3:1. Dit moet minimaal 3,0:1 zijn.

AA

Succescriterium 1.4.12: Tekstafstand

Je kan de regelhoogte, letterafstand, afstand tussen alinea's en afstand tussen woorden aanpassen om alles beter leesbaar te maken.

Resultaat

✓ Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

AA

Succescriterium 1.4.13: Content bij hover of focus

Als content op hover of focus wordt getoond, dan moet het ook voor iedereen goed waarneembaar zijn.

Resultaat

✓ Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

Bevindingen

Principe 2: Bedienbaar

Componenten van de gebruikersinterface en navigatie moeten bedienbaar zijn.

Richtlijn 2.1: Toetsenbordtoegankelijk

Maak alle functionaliteit beschikbaar vanaf een toetsenbord.

A

Succescriterium 2.1.1: Toetsenbord

Alles moet bedienbaar zijn met het toetsenbord of vergelijkbare hulpapparatuur.

Resultaat

✓ Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

A

Succescriterium 2.1.2: Geen toetsenbordval

Zorg dat gebruikers van het toetsenbord niet vastlopen.

Resultaat

✓ Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

A

Succescriterium 2.1.4: Enkel teken sneltoetsen

Voorkom het gebruik van sneltoetsen die bestaan uit één teken, zoals hoofdletters, kleine letters, leestekens, cijfers of symbolen.

Resultaat

✓ Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

Richtlijn 2.2: Genoeg tijd

Geef gebruikers voldoende tijd om de content te lezen en te gebruiken.

A

Succescriterium 2.2.1: Timing aanpasbaar

Als er een tijdslimiet is op de website dan moet dit uitgezet of aangepast kunnen worden.

Resultaat



Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

A

Succescriterium 2.2.2: Pauzeren, stoppen of verbergen

Voor alle bewegende of scrollende content moet de mogelijkheid zijn om dit te pauzeren, stoppen of verbergen.

Resultaat



Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

Richtlijn 2.3: Toevallen en fysieke reacties

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

A

Succescriterium 2.3.1: Drie flitsen of beneden drempelwaarde

Het snel flitsen van drie keer of meer per seconde kan foto-epileptische aanvallen veroorzaken en is niet toegestaan.

Resultaat

✓ Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

Richtlijn 2.4: Navigeerbaar

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

A

Succescriterium 2.4.1: Blokken omzeilen

Er moet een mogelijkheid zijn om herhalende blokken over te slaan.

Resultaat



Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

A

Succescriterium 2.4.2: Paginatitel

Alle pagina's hebben een goede titel die het onderwerp beschrijft.

Resultaat



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

Bevindingen

Een duidelijke paginatitel maakt het voor iedereen makkelijker om te navigeren. De paginatitel wordt in de browserbalk getoond en kan worden opgevraagd door hulpsoftware, bijvoorbeeld een schermlezer. Geef elke pagina een titel die het doel of de inhoud beschrijft. Zonder goede titels kunnen bezoekers moeite hebben om de pagina goed te herkennen en te onderscheiden van andere pagina's.

Bevinding FZN-2.F23

 Content Medium

Voor PDF-documenten geldt dat zij een goede titel in de bestandseigenschappen nodig hebben en dat deze documenttitel wordt getoond in plaats van de bestandsnaam. Het volgende PDF document heeft wel een goede titel, maar deze wordt niet getoond in de titelbalk.

<https://www.fbto.nl/-/media/documenten/zorg/zorgverzekering-voorwaarden-basis.pdf>

Dit kan worden aangepast in de bestandseigenschappen van de PDF of het bronbestand.

Overige adviezen en opmerkingen

Onderstaande opmerkingen leiden niet tot een afkeuring, maar kunnen de toegankelijkheid of gebruiksvriendelijkheid verbeteren.

Opmerking FZN-2.F24

 Content Laag

Het volgende wordt niet afgekeurd, maar kan nog wel verbeterd worden. Binnen het proces van de aanvraag heeft elke pagina dezelfde titel: "Premie zorgverzekering - Bereken online | Jij kiest. FBTO". Dit is binnen een proces toegestaan, maar idealer is het als elke pagina een eigen unieke titel heeft.

A**Succescriterium 2.4.3: Focus volgorde**

Als de volgorde waarin elementen toetsenbordfocus krijgen belangrijk is, dan moet de betekenis daarvan behouden blijven.

Resultaat

✓ Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

Bevindingen**A****Succescriterium 2.4.4: Linkdoel (in context)**

Geef links een duidelijke tekst zodat je weet wat er gebeurt als je er op klikt.

Resultaat

✓ Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

Bevindingen**AA****Succescriterium 2.4.5: Meerdere manieren**

Pagina's vind je op meerdere maniere, bijvoorbeeld via een zoekfunctie.

Resultaat

✓ Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

AA

Succescriterium 2.4.6: Koppen en labels

Gebruik duidelijke koppen en tekstlabels die het onderwerp of doel beschrijven.

Resultaat

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

Bevindingen

Duidelijke koppen en labels maken het makkelijker om de structuur van een webpagina te begrijpen en de content te bedienen. Bezoekers die hulpsoftware gebruiken, zoals schermlezers, kunnen snel een overzicht krijgen van de inhoud door de koppen op te vragen. Ook ziende bezoekers profiteren van goed omschreven koppen en labels, omdat deze de content toegankelijker en beter navigeerbaar maken. Het helpt bij het scannen van de pagina, waardoor deze duidelijker wordt voor alle bezoekers. Dit is vooral een voordeel voor mensen met cognitieve of visuele beperkingen.

Bevinding FZN-2.F30

Technisch

Medium

Op pagina <https://acc.www.fbto.nl/zorgverzekering/premie-berekenen/modules-2025> staat bij elke module een visuele schuifknop (die echter in de code een checkbox blijkt te zijn). In de uitstand is het label "zet aan". Hieruit wordt niet duidelijk wat er precies aangezet wordt. In de aanstand verandert het label overigens in "Aan" (het span-element met de tekst "Zet uit" is via `aria-hidden="true"` verborgen voor hulpsoftware).

AA

Succescriterium 2.4.7: Focus zichtbaar

Zorg dat je ziet op welk element de toetsenbordfocus staat, dit maakt navigeren met het toetsenbord eenvoudiger.

Resultaat

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

Bevindingen

Een zichtbare focusindicator helpt mensen die met een toetsenbord navigeren te begrijpen welk element actief is, zoals een knop of link. Dit is vooral belangrijk voor mensen met een lichamelijke beperking die wel kunnen zien. Zorg ervoor dat alle interactieve elementen een goed zichtbare focusindicator hebben. Zonder deze visuele aanduiding kunnen toetsenbordgebruikers moeite hebben om de pagina te bedienen.

Bevinding FZN-2.F31

Technisch

Laag

Op pagina <https://www.fbto.nl/zorgverzekering> staan onder de kop "Stap 1. Kies je

basisverzekering" drie blauwe blokken met content. Als met het toetsenbord wordt genavigeerd komt de focus eerst op de koptekst binnen zo'n blauw blok. Er is een focusindicator zichtbaar om de koptekst heen, maar met een kleine vertraging verschijnt er ook een focusindicator om het hele blok heen. Daarna gaat de focus naar een zogenaamde 'overlay-link'. Dat is een link die ervoor zorgt dat iemand met de muis op het hele blauwe vlak kan klikken. Als de toetsenbordfocus op deze link komt is niet meer duidelijk waar de focus zich bevindt, omdat er al een focusindicator om het hele blok stond. Alleen met terugwaarts tabben (shift-tab) wordt dit onderscheid wel duidelijk. Dit patroon komt op veel meer plaatsen voor, waar gebruik gemaakt wordt van een overlay-link. Een mogelijk oplossing is om alleen de overlay-link te houden en de andere link te verwijderen. Dat heeft als bijkomend voordeel dat elk blok maar één tabstop heeft. Dat is prettiger voor toetsenbordgebruikers. Wel is dan belangrijk dat de overlay-link een duidelijk linkdoel bevat. Dit is bijvoorbeeld nog niet het geval bij de set van drie afbeeldingen op pagina <https://www.fbto.nl/zorgverzekering> (zie 2.4.4).

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

Als de focus op een interactieve component komt, mag deze niet bedekt zijn door andere content.

Resultaat

Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

Richtlijn 2.5: Input modaliteiten

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

A

Succescriterium 2.5.1: Aanwijsgebaren

Gebruikers kunnen touch-functies bedienen met een muis, hulptechnologie of met één vinger.

Resultaat

- ✓ Niet aanwezig: geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

A

Succescriterium 2.5.2: Aanwijzerannulering

Als je ergens op klikt moet je dit kunnen annuleren door de muisaanwijzer te verplaatsen.

Resultaat

- ✓ Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

A

Succescriterium 2.5.3: Label in naam

Van alle interactieve elementen met zichtbare tekst is deze tekst ook beschikbaar in de toegankelijkheidsnaam.

Resultaat

- ✓ Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

A

Succescriterium 2.5.4: Bewegingsactivering

Functionaliteit die wordt geactiveerd door het apparaat te bewegen (bijvoorbeeld schudden) kan worden uitgeschakeld en ook op een andere manier worden bediend.

Resultaat

- ✓ Niet aanwezig: geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

AA

Succescriterium 2.5.7: Sleepbewegingen

Als je iets kunt slepen dan moet dat ook op een andere manier mogelijk zijn met een muis of vinger zonder te slepen.

Resultaat

- ✓ Niet aanwezig: geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

AA

Succescriterium 2.5.8: Grootte van het aanwijsgebied (minimum)

Voorkom problemen door klikbare gebieden, zoals links en knoppen, groot genoeg te maken.

Resultaat

- ✓ Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

Principe 3: Begrijpelijk

Informatie en de bediening van de gebruikersinterface moeten begrijpelijk zijn.

Richtlijn 3.1: Leesbaar

Maak tekstcontent leesbaar en begrijpelijk.

A

Succescriterium 3.1.1: Taal van de pagina

Hulpsoftware moet de taal van de pagina kunnen bepalen, zodat bijvoorbeeld de juiste stem en intonatie gebruikt kan worden.

Resultaat

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

Bevindingen

De taal van een webpagina moet correct worden aangegeven in de HTML door het gebruik van het lang-attribuut, bijvoorbeeld `<html lang="nl">`. Dit helpt hulpsoftware, zoals schermlezers, om de inhoud in de juiste taal voor te lezen. Als de taal niet goed wordt ingesteld, kan dit verwarring veroorzaken, bijvoorbeeld wanneer een Nederlandse stem een Engelse tekst met een verkeerde uitspraak voorleest. Het ontbreken van een correcte taalinstelling kan ervoor zorgen dat bezoekers die afhankelijk zijn van voorleessoftware, bijvoorbeeld omdat ze blind zijn, de informatie niet goed begrijpen.

Bevinding FZN-2.F32

 Content Medium

Het volgende PDF-document heeft geen taal ingesteld en dat is wel nodig. Dit kan worden aangepast in de documenteigenschappen. <https://www.fbto.nl/-/media/documenten/zorg/zorgverzekering-voorwaarden-basis.pdf>

AA

Succescriterium 3.1.2: Taal van onderdelen

Als de taal van de content wisselt dan moet hulpsoftware deze kunnen bepalen.

Resultaat

✓ Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

Richtlijn 3.2: Voorspelbaar

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

A

Succescriterium 3.2.1: Bij focus

Als een element focus krijgt dan mag er geen contextwijziging gebeuren.

Resultaat



Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

A

Succescriterium 3.2.2: Bij input

Bij een invoer in een element mag er geen contextwijziging gebeuren.

Resultaat



Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

AA

Succescriterium 3.2.3: Consistente navigatie

Maak navigeren door de website eenvoudig en gebruik menu's consistent.

Resultaat



Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

AA

Succescriterium 3.2.4: Consistente identificatie

Alle elementen met dezelfde functie zijn op dezelfde manier herkenbaar.

Resultaat



Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

A**Succescriterium 3.2.6: Consistente hulp**

Als hulp beschikbaar is op de website dan is die altijd op dezelfde plek te vinden.

Resultaat

Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

Richtlijn 3.3: Assistentie bij invoer

Help gebruikers om fouten te vermijden en ze te verbeteren.

A

Succescriterium 3.3.1: Foutidentificatie

Als fouten gemaakt worden dan moet de fout duidelijk herkenbaar zijn in tekst.

Resultaat



Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

Bevindingen

A

Succescriterium 3.3.2: Labels of instructies

Invoervelden hebben duidelijke tekstlabels of instructies.

Resultaat



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

Bevindingen

Formulievelden moeten duidelijke labels of instructies hebben, zodat bezoekers weten welke informatie ze moeten invullen. Dit helpt fouten te voorkomen en maakt het eenvoudiger om formulieren goed in te vullen. Labels moeten altijd zichtbaar blijven. Dit helpt bij het controleren van wat is ingevuld. Daarom is een **placeholder** die verdwijnt bij het typen niet voldoende. Goede (tekst)labels en instructies zijn vooral belangrijk voor mensen met een zichtbeperking of cognitieve beperking.

Bevinding FZN-2.F34

Op pagina <https://acc.www.fbto.nl/zorgverzekering/premie-berekenen/geboortedatum> staat een invoerveld voor een geboortedatum. Er wordt een instructie gegeven hoe dit ingevuld moet worden, maar deze instructie staat als placeholder in het veld en verdwijnt dus als iemand begint met typen. Dat is niet handig en niet de bedoeling. Tekstlabels en instructies moeten altijd zichtbaar zijn, ook tijdens en na het invullen. Deze instructie kan dan beter bij het tekstlabel boven het invoerveld worden geplaatst. Dit probleem komt op meer plaatsen voor waar placeholders gebruikt worden om een instructie te geven, bijvoorbeeld op pagina <https://acc.www.fbto.nl/zorgverzekering/premie-berekenen/gezinsleden-welke>

AA**Succescriterium 3.3.3: Foutsuggestie**

Geef oplossingen als gebruikers fouten maken.

Resultaat

✓ Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

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

Voorkom risico's bij het verzenden van gevoelige gegevens.

Resultaat

✓ Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

A**Succescriterium 3.3.7: Overbodige invoer**

Zorg dat informatie niet meerdere keren moet worden ingevoerd in hetzelfde proces.

Resultaat

✓ Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

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

Gebruik geen cognitieve functietest voor het inloggen op een webpagina.

Resultaat

✓ Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

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.

A

Succescriterium 4.1.1: Parsen

De code bevat geen parse-fouten. Zo kunnen browsers en hulptechnologieën de website op de juiste manier weergeven.

Resultaat



Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

A

Succescriterium 4.1.2: Naam, rol en waarde

Software begrijpt de naam en rol van elementen. Ook de waarde, status of eigenschappen van elementen kunnen worden bepaald.

Resultaat



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

Bevindingen

Interactieve componenten, zoals formulervelden, knoppen en links, moeten zo worden gecodeerd dat hulpsoftware hun toegankelijkheidsnaam, rol, status en/of waarde goed kan herkennen. Dit zorgt ervoor dat gebruikers die afhankelijk zijn van hulpsoftware of -hardware weten hoe ze de componenten moeten gebruiken en begrijpen welke functies beschikbaar zijn. Als de code niet correct is, werkt de hulpsoftware niet zoals verwacht, wat verwarring kan veroorzaken. Dit is vooral belangrijk voor gebruikers met een visuele of lichamelijke beperking.

Bevinding FZN-2.F49

 Technisch

 Medium

Op pagina <https://acc.www.fbto.nl/zorgverzekering/premie-berekenen/adres> staat bij het label "Land" een select-element. Dit select-element is met `aria-hidden="true"` verborgen voor hulpsoftware. Hierdoor kan de interactieve rol niet bepaald worden. Ook heeft het component nu geen naam, omdat het zichtbare label niet programmatisch gekoppeld is (zie 1.3.1). En er zijn nog meer problemen met het component. Zo wordt er bij activatie een zoekveld getoond, dat ook geen naam heeft. Functioneel lijkt het component nu het meeste op een combobox, maar is het

niet correct geprogrammeerd. Hetzelfde component wordt gebruikt op pagina <https://acc.www.fbto.nl/zorgverzekering/premie-berekenen/nationaliteit>. Hier gelden dezelfde problemen.

Kijk op pagina <https://www.w3.org/WAI/ARIA/apg/patterns/combobox/> voor adviezen om het component aan te passen.

Bevinding FZN-2.F46

 Technisch

 Medium

Op alle pagina's <https://www.fbto.nl/zorgverzekering> staat in de footer het icoon van een oogje. Dit is een link om een medewerker mee te laten kijken. Als de link met het toetsenbord wordt geactiveerd, verschijnt een dialoogvenster. Dit component heeft geen programmatisch bepaalde rol. Er is een `aria-modal="true"` aanwezig het dialoog, echter (nog) geen `role="dialog"`, de `aria-modal="true"` werkt samen met de `role="dialog"`.

Voeg `role="dialog"` toe aan het div-element met `aria-modal="true"`. Het dialoogvenster heeft ook geen programmatisch bepaalde naam. Hiervoor kan bijvoorbeeld `aria-labelledby` gebruikt worden, dat verwijst naar het id van de h4-kop in het dialoogvenster. Er zijn ook andere oplossingen mogelijk.

Bevinding FZN-2.F47

 Technisch

 Medium

Op pagina <https://acc.www.fbto.nl/zorgverzekering/premie-berekenen/verzekering-per-1-januari> opent de link "Meer informatie" een dialoogvenster. Dit dialoogvenster heeft geen programmatisch bepaalde naam. Het div-element met `role="dialog"` verwijst via `aria-labelledby="modal-title"` naar een niet bestaand id `"modal-title"`. Het id waar naar wordt verwezen moet toegevoegd worden aan het element dat de titel bevat. In dit geval bij voorkeur het h1-element "Redenen om je zorgverzekering tijdens het jaar af te sluiten". Hetzelfde probleem doet zich voor bij andere dialoogvensters. Er lijkt standaard verwezen te worden naar het id "modal-title". Let op dat wanneer er meerdere dialoogvensters geopend kunnen worden op een pagina, dat ze allemaal een uniek id gebruiken voor de naamgeving, als die via `aria-labelledby` gaat.

Bevinding FZN-2.F48

 Technisch

 Laag

Op pagina <https://acc.www.fbto.nl/zorgverzekering/premie-berekenen/basisverzekering-2025> staat een interactieve component met de tekst "Tip!". Hiervoor is een span-element gebruikt met een `tabindex="0"` en deze is interactief gemaakt met JavaScript. Hulpsoftware kan hier de interactieve rol niet van bepalen en kan ook niet aangeven dat er een tekst is verschenen in beeld die voorheen verborgen was. Er spelen meer problemen met deze interactie. Zie bijvoorbeeld ook succescriterium 1.4.13. Helaas is dit ook moeilijk om goed toegankelijk te maken (zie ook <https://www.w3.org/WAI/ARIA/apg/patterns/tooltip/>). In plaats van een tooltip kan misschien beter een andere manier gebruikt worden waarbij de tekst pas zichtbaar wordt na een actie en niet bij focus of hover.

AA

Succescriterium 4.1.3: Statusberichten

Meldingen en waarschuwingen die verschijnen die de status van een actie tonen, kunnen worden bepaald door hulpsoftware.

Resultaat

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

Bevindingen

Gebruikers van hulpsoftware moeten op de hoogte worden gebracht van meldingen die het gevolg zijn van een actie, zelfs als deze geen toetsenbordfocus krijgen. Dit kan worden bereikt door gebruik te maken van `aria-live="polite"` te gebruiken. Voor dringende meldingen die direct actie nodig hebben, kan `aria-live="assertive"` worden gebruikt. Zorg dat de elementen met deze rol al bij het laden van de pagina in de "DOM" aanwezig zijn. Het goed aanbieden van statusberichten zorgt ervoor dat deze meldingen worden voorgelezen door schermlezers, zodat gebruikers die visueel beperkt zijn of anderszins afhankelijk zijn van hulpsoftware, deze belangrijke informatie niet missen.

Bevinding FZN-2.F42

Technisch

Medium

Als op pagina <https://acc.www.fbto.nl/zorgverzekering/premie-berekenen/basisverzekering-2025> (met de keuze voor Basis Plus) bij de module Tand een van de opties van "100% tot maximaal" de focus krijgt, verschijnt er een melding "Goed om te weten: mondhygiëne en tandvlees (parodontologische) behandelingen vergoeden we altijd tot 75%." Deze melding wordt niet gecommuniceerd aan hulpsoftware.

Dit kan bijvoorbeeld opgelost worden door aria `live="polite"` of `role="status"` aan het element met de melding toe te voegen. Let op: deze attributen moeten al aanwezig zijn op het moment dat de pagina is geladen, anders weet hulpsoftware nog niet dat hier statusberichten kunnen verschijnen.

Bevinding FZN-2.F43

Technisch

Medium

Als op pagina <https://acc.www.fbto.nl/zorgverzekering/premie-berekenen/slotverklaring> de verzekering afgesloten wordt, verschijnt de melding in beeld "We verwerken je aanvraag. Nog 1 momentje...". Deze melding wordt niet gecommuniceerd naar hulpsoftware.

Steekproef

Dit onderzoek is uitgevoerd op basis van een steekproef. De wijze waarop de steekproef is bepaald staat voorgeschreven in het evaluatiedocument [WCAG-EM](#).

- <https://www.fbto.nl/zorgverzekering/>
- <https://www.fbto.nl/zorgverzekering/aanvullend-verzekeren>
- <https://www.fbto.nl/zorgverzekering/zorgtools>
- <https://www.fbto.nl/zorgverzekering/vergoeding>
- <https://www.fbto.nl/zorgverzekering/vergoeding/tandzorg-vanaf-18-jaar>
- <https://www.fbto.nl/zorgverzekering/service/zorgverlener-zoeken>
- <https://acc.www.fbto.nl/zorgverzekering/premie-berekenen/start>
- <https://acc.www.fbto.nl/zorgverzekering/premie-berekenen/geboortedatum>
- <https://acc.www.fbto.nl/zorgverzekering/premie-berekenen/gezinsleden>
- <https://acc.www.fbto.nl/zorgverzekering/premie-berekenen/gezinsleden-welke>
- <https://acc.www.fbto.nl/zorgverzekering/premie-berekenen/verzekering-per-1-januari>
- <https://acc.www.fbto.nl/zorgverzekering/premie-berekenen/bedankt-partner>
- <https://acc.www.fbto.nl/zorgverzekering/premie-berekenen/basisverzekering-2025>
- <https://acc.www.fbto.nl/zorgverzekering/premie-berekenen/eigen-risico-2025>
- <https://acc.www.fbto.nl/zorgverzekering/premie-berekenen/modules-2025>
- <https://acc.www.fbto.nl/zorgverzekering/premie-berekenen/samenvatting-zelf-partner>
- <https://acc.www.fbto.nl/zorgverzekering/premie-berekenen/partner-zelfde>
- <https://acc.www.fbto.nl/zorgverzekering/premie-berekenen/ongevallenverzekering>
- <https://acc.www.fbto.nl/zorgverzekering/premie-berekenen/samenvatting>
- <https://acc.www.fbto.nl/zorgverzekering/premie-berekenen/naam>
- <https://acc.www.fbto.nl/zorgverzekering/premie-berekenen/contact>
- <https://acc.www.fbto.nl/zorgverzekering/premie-berekenen/nationaliteit>
- <https://acc.www.fbto.nl/zorgverzekering/premie-berekenen/inkomen-buitenland>
- <https://acc.www.fbto.nl/zorgverzekering/premie-berekenen/verder-met-gegevens-partner>
- <https://acc.www.fbto.nl/zorgverzekering/premie-berekenen/bsn-partner>
- <https://acc.www.fbto.nl/zorgverzekering/premie-berekenen/nationaliteit-partner>
- <https://acc.www.fbto.nl/zorgverzekering/premie-berekenen/inkomen-buitenland-partner>
- <https://acc.www.fbto.nl/zorgverzekering/premie-berekenen/automatisch-oude-verzekering-opzeggen>
- <https://acc.www.fbto.nl/zorgverzekering/premie-berekenen/wat-is-je-rekeningnummer-maandbetaling>
- <https://acc.www.fbto.nl/zorgverzekering/premie-berekenen/kies-op-welke-dag-je-wilt-betalen>

- <https://acc.www.fbto.nl/zorgverzekering/premie-berekenen/samenvatting-uitgebreid>
- <https://www.fbto.nl/zorgverzekering/documenten>
- <https://acc.www.fbto.nl/zorgverzekering/premie-berekenen/slotverklaring>
- <https://acc.www.fbto.nl/zorgverzekering/premie-berekenen/betalingstermijn>
- <https://acc.www.fbto.nl/zorgverzekering/premie-berekenen/adres>
- <https://www.fbto.nl/-/media/documenten/zorg/zorgverzekering-voorwaarden-basis.pdf>

Overige onderzoeksdetails

Gebruikte technieken

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

User agents en andere software

Bij dit onderzoek zijn de volgende user agents gebruikt:

- Google Chrome, versie 136 (primary)
- Mozilla Firefox, versie 137
- Microsoft Edge, versie 136
- NVDA, version 2024.1 in combinatie met Google Chrome
- PDF Accessibility Checker (PAC) 2024

Afhankelijke technologie

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

Over Cardan

Dit onderzoek is uitgevoerd door Cardan.

Adres: Burgemeester Brokxlaan 32 5041 SB Tilburg

Telefoon: 0885004070

E-mailadres: contact@cardan.com

Website: <https://cardan.com>

Dit onderzoek is uitgevoerd door Cardan. Als expert op het gebied van digitale toegankelijkheid helpen wij jou bij het toegankelijk maken van websites, apps en andere online dienstverlening.



Dit onderzoek naar digitale toegankelijkheid is uitgevoerd door Cardan met [Cardan Auditor](#) – dé slimme oplossing voor het onderzoeken en verbeteren van websites, apps en andere digitale kanalen.