

Onderzoek digitale toegankelijkheid website ZEKUR

Inleiding

ZEKUR heeft de digitale toegankelijkheid van haar website ZEKUR.nl onderzocht (versie 8.14.2) in de periode van 9 juni tot 13 juni. Dit onderzoek laat zien in hoeverre de website op dit moment voldoet aan de WCAG toegankelijkheidsrichtlijnen. Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van de WCAG-EM evaluatiemethode. Doel van dit rapport is om te bepalen welke verbeteringen er doorgevoerd moeten worden om tot een toegankelijke website te komen.

De belangrijkste gevonden toegankelijkheidsproblemen zijn:

Afbeeldingen missen goede beschrijvingen

Sommige afbeeldingen op de website hebben geen duidelijke tekst die uitlegt wat erop te zien is.

Slechte leesbaarheid door laag contrast

Op sommige plekken is de tekst moeilijk leesbaar, bijvoorbeeld witte tekst op een lichte afbeelding of oranje knoppen met een te lichte tekst.

Problemen met formulieren

Bij het aanvragen van een verzekering missen soms duidelijke aanwijzingen, foutmeldingen of labels bij invulvelden. Dat kan verwarrend zijn.

Niet alles werkt met toetsenbord

Niet alle knoppen of velden zijn goed te bedienen met alleen een toetsenbord. Dat is een probleem voor mensen die geen muis gebruiken.

Onduidelijke links

Sommige knoppen of links (zoals het logo of de app-downloadknoppen) vertellen niet duidelijk waar ze naartoe gaan.

Onderzoeksgegevens

Evaluatiemethode

Voor dit onderzoek is de WCAG-EM methodiek gebruikt.

Scope van het onderzoek

Het onderzoek is gericht op de digitale toegankelijkheid van de website ZEKUR.nl

In scope

- Alle webpagina's op dit domein

Uit scope

- Alle webpagina's op de subdomeinen login-mijn.zekur.nl en mijn.zekur.nl. Deze domeinen zijn niet in beheer van ZEKUR.
- Externe websites waar vanuit de onderzochte website met een link wordt verwezen
- Content van derden:
 - Pagina's waar met behulp van een vergoedingencomponent content wordt getoond met uitleg over vergoedingen vanuit de zorgverzekering. (Bijvoorbeeld: <https://www.zekur.nl/zorgverzekering/vergoedingen/hulpmiddelen/adl-hulpmiddelen>).
 - PDF's: ZEKUR is niet verantwoordelijk voor de opmaak of de inhoud van de documenten die als PDF worden aangeboden.

WCAG versie

De website is getest op basis van de WCAG 2.1 richtlijnen.

Conformiteitsdoel

Niveau AA.

Voor conformiteit van Niveau AA moeten de onderzochte webpagina's voldoen aan alle succescriteria van Niveau A en Niveau AA of er is een conforme alternatieve versie van Niveau AA beschikbaar. Bij het testen is gebleken dat sommige criteria niet van toepassing zijn op de onderzochte website. Dat betekent dat er ook geen toegankelijkheidsproblemen met betrekking tot criterium gevonden kunnen worden. Op zo'n criterium scoort de onderzochte website dan per definitie voldoende.

Selectie van onderzochte pagina's

Voor het onderzoek zijn een aantal pagina's geselecteerd die representatief zijn voor de website.

Het doel van deze selectie is ervoor te zorgen dat de resultaten van het onderzoek de toegankelijkheidsprestaties van de website met redelijke zekerheid weerspiegelen.

Om te komen tot een selectie zijn een aantal stappen doorlopen.

Veelvoorkomende pagina's

Allereerst is gekeken naar de meest voorkomende webpagina's.

Dit zijn de pagina's die rechtstreeks vanaf de homepage, vanuit het hoofdmenu en de footersectie te bereiken zijn.

Uit alle veelvoorkomende pagina's zijn de volgende pagina's geselecteerd voor het onderzoek.

<https://www.zekur.nl/> (homepage)

<https://www.zekur.nl/zzp-verzekering> (overzichtspagina)

<https://www.zekur.nl/klantenservice> (contactpagina)

Functionaliteit

Daarnaast is er gekeken naar essentiële functionaliteit.

Op ZEKUR.nl worden verzekeringen aangeboden.

Hiervoor is nodig dat bezoekers een premie kunnen berekenen en de door hen gekozen verzekering kunnen afsluiten.

Voor één verzekering is daarom het gehele proces van premie berekenen tot en met het afsluiten van de verzekering onderzocht.

Het gaat om het aanvragen van een zorgverzekering:

<https://www.zekur.nl/zorgverzekering/premie-berekenen>

<https://www.zekur.nl/zorgverzekering/afsluiten>

Verschillende soorten content

Ook is er bij de selectie van pagina's rekening gehouden met typen pagina's en met verschillende soorten content, de lay-out van de content en de verschillende componenten die hiervoor worden gebruikt. Dit omdat verschillende webpagina's er anders uitzien, andere inhoud bevatten en anders reageren op de bezoeker.

De volgende pagina is op basis van het type pagina (een productpagina met andere soorten content) toegevoegd aan de selectie:

<https://www.zekur.nl/woonverzekering/aansprakelijkheidsverzekering>

Willekeurige steekproef

Als laatste is willekeurig een pagina toegevoegd aan de selectie om te verifiëren of de selectie voldoende representatief is voor de content van de gehele website.

Hoe meer de uitkomsten van de willekeurig geselecteerde pagina overeenkomen met de uitkomsten van de andere pagina's in de selectie, hoe meer vertrouwen er kan worden gesteld in de representativiteit van het onderzoek. Via de sitemap is de volgende pagina willekeurig geselecteerd:

<https://www.zekur.nl/zorgverzekering/zorg-regelen>

Gebruikte technieken

Voor dit onderzoek is er vanuit gegaan dat alle door het W3C gepubliceerde technieken door toegankelijkheid worden ondersteund.

Basisniveau van toegankelijkheidsondersteuning

Gangbare webbrowsers en hulpapparatuur.

Technologie waarop gesteund wordt

HTML5 <http://www.w3.org/TR/html5/>

CSS <http://www.w3.org/Style/CSS/current-work>

WAI-ARIA <http://www.w3.org/TR/wai-aria/>

DOM <http://www.w3.org/DOM/>

ECMAScript 5 <http://www.ecma-international.org/publications/standards/Ecma-262.htm>

SVG <http://www.w3.org/TR/SVG/>

Onderzoeksresultaten

De onderstaande tabel geeft een overzicht van het aantal succescriteria waar op dit moment aan wordt voldaan: 36 van de 50 succescriteria zijn als voldoende beoordeeld.

Principe	Niveau A	Niveau AA	Totaal
1. Waarneembaar	7 / 9	9 / 11	16 / 20
2. Bedienbaar	10 / 14	2 / 3	12 / 17
3. Begrijpelijk	3/5	4/ 5	7 /10
4. Robuust	0 / 2	1 / 1	1 / 3
Totaal	20 / 30	16 / 20	36 / 50

Op de volgende pagina's worden de gevonden bevindingen per succescriterium toegelicht.

Principe 1 - Waarneembaar

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

Richtlijn 1.1 - Tekstalternatieven

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

1.1.1 - Niet-tekstuele content

Niveau A

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

- **Bedieningselementen, invoer**
Als niet-tekstuele content een bedieningselement is of gebruikersinvoer accepteert, dan heeft ze een naam die het doel ervan beschrijft. (We verwijzen naar succescriterium 4.1.2 voor aanvullende eisen over bedieningselementen en content die gebruikersinvoer accepteren.)
- **Op tijd gebaseerde media**
Als niet-tekstuele content op tijd gebaseerde media is, dan leveren tekstalternatieven ten minste een beschrijving van de niet-tekstuele content. (We verwijzen naar Richtlijn 1.2 voor aanvullende eisen ten aanzien van media.)
- **Test**
Als niet-tekstuele content een test of oefening is die, als ze door middel van tekst gepresenteerd wordt onjuist zou zijn, dan leveren tekstalternatieven ten minste een beschrijving van de niet-tekstuele content.
- **Zintuiglijk**
Als niet-tekstuele content primair is bedoeld om een specifieke zintuiglijke ervaring te creëren, dan leveren tekstalternatieven ten minste een beschrijving van de niet-tekstuele content.
- **CAPTCHA**
Als het doel van niet-tekstuele content is om te bevestigen dat content wordt gebruikt door een persoon in plaats van een computer, dan worden tekstalternatieven geleverd die het doel van de niet-tekstuele content identificeren en beschrijven. En er worden alternatieve vormen van CAPTCHA aangeboden gebruikmakend van uitvoermodes voor verschillende soorten van zintuiglijke perceptie om tegemoet te komen aan verschillende functiebeperkingen.
- **Decoratie, opmaak, onzichtbaar** Als niet-tekstuele content puur decoratief is, slechts voor visuele opmaak wordt gebruikt, of niet aan gebruikers wordt gerepresenteerd, dan wordt het op zo'n manier geïmplementeerd dat het genegeerd kan worden door hulptechnologie.

Uitkomst: Onvoldoende

Bevindingen:

Bovenaan de homepage (<https://www.zekur.nl/>) staat een headerafbeelding. De alt tag wordt gevuld met een naam van een bestand. Maar deze bevat geen beschrijving van wat er op de afbeelding te zien is. Geef deze afbeelding een beschrijvende alt tekst mee of overweeg om de alt tekst leeg te laten (alt="") als de afbeelding puur decoratief is. Dit laatste lijkt het geval.

Hetzelfde geldt voor de afbeeldingen in de blogitemcards onderaan de pagina ‘ZZP verzekering’ (<https://www.zekur.nl/zzp-verzekering>). Deze afbeeldingen dienen als sfeerbeeld en geven de gebruiker geen extra informatie.

Op de pagina ‘Klantenservice’ (<https://www.zekur.nl/zzp-verzekering>) staan blokken met contactmogelijkheden. Hier wordt gebruik gemaakt van icoontjes die decoratief zijn omdat ze links visueel ondersteunen. Deze moeten vanwege het decoratieve karakter een lege alt tekst mee krijgen.

Richtlijn 1.2 - Op tijd gebaseerde media

Lever alternatieven voor op tijd gebaseerde media.

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

Niveau A

Voor media met vooraf opgenomen louter-geluid en vooraf opgenomen louter-videobeeld is het volgende waar, behalve als de audio of video een media-alternatief voor tekst is en duidelijk als zodanig is gelabeld:

- **Vooraf opgenomen louter-geluid**
Er wordt een alternatief geleverd voor op tijd gebaseerde media dat equivalente informatie geeft voor vooraf opgenomen louter-geluid content.
- **Vooraf opgenomen louter-videobeeld**
Er wordt een alternatief geleverd voor op tijd gebaseerde media of een geluidsspoor dat equivalente informatie geeft voor vooraf opgenomen louter-videobeeld content.

Uitkomst: Niet van toepassing

Bevindingen: Geen problemen gevonden

1.2.2 - Ondertitels voor doven en slechthorenden (vooraf opgenomen)

Niveau A

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

Uitkomst: Niet van toepassing

Bevindingen: Geen problemen gevonden

1.2.3 - Audiodescriptie of media-alternatief (vooraf opgenomen)
Niveau A
Er wordt een alternatief geleverd voor op tijd gebaseerde media of audiodescriptie van de vooraf opgenomen videocontent geleverd voor gesynchroniseerde media, behalve als het mediabestand een media-alternatief voor tekst is en duidelijk als zodanig is gelabeld.
Uitkomst: Niet van toepassing
Bevindingen: Geen problemen gevonden

1.2.4 - Ondertitels voor doven en slechthorenden (live)
Niveau AA
Er worden ondertitels voor doven en slechthorenden geleverd voor alle live audiocontent in gesynchroniseerde media.
Uitkomst: Niet van toepassing
Bevindingen: Geen problemen gevonden

1.2.5 - Audiodescriptie (vooraf opgenomen)
Niveau AA
Er wordt een audiodescriptie geleverd voor alle vooraf opgenomen videocontent in gesynchroniseerde media.
Uitkomst: Niet van toepassing
Bevindingen: Geen problemen gevonden

Richtlijn 1.3 - Aanpasbaar

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

1.3.1 - Info en relaties
Niveau A
Informatie, structuur en relaties overgebracht door presentatie kunnen door software bepaald worden of zijn beschikbaar in tekst.
Uitkomst: Onvoldoende

Bevindingen:

Op de pagina <https://www.zekur.nl/woonverzekering/aansprakelijkheidsverzekering> staan twee headers (h2) die leeg zijn. Ditzelfde gebeurt ook op de pagina <https://www.zekur.nl/zzp-verzekering> en op de pagina <https://www.zekur.nl/zorgverzekering/zorg-regelen>. Een lege koptekst geeft geen informatie weer en kan verwarring veroorzaken. Verwijder deze headers of geef informatieve content.

Op de pagina <https://www.zekur.nl/woonverzekering/aansprakelijkheidsverzekering> staan wordt er bij de veelgestelde vragen een headerniveau overgeslagen. De kop boven de veelgestelde vragen is ingesteld als H2 en de veelgestelde vragen staan ingesteld als H4. Dit moet anders worden ingesteld.

Op de pagina <https://www.zekur.nl/zorgverzekering/afsluiten> wordt de H1 overgeslagen en is de eerste kop opgemaakt als een H2 terwijl duidelijk is dat dit de titel van de pagina is.
Ook mist er op deze pagina een fieldset bij de laatste stap in het aanvraagproces om te checkboxes te groeperen waar men akkoord kan gaan met onder andere de voorwaarden voordat men de verzekering kan aanvragen.
lijkprobleem komt voor op pagina

1.3.2 - Betekenisvolle volgorde

Niveau A

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

Uitkomst: Voldoende

Bevindingen: Getest door CSS uit te schakelen en de uitkomst te vergelijken met de originele pagina qua volgorde en betekenis. Geen problemen gevonden.

1.3.3 - Zintuiglijke eigenschappen

Niveau A

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

Uitkomst: Voldoende

Bevindingen: Geen problemen gevonden

1.3.4 – Weergavestand
Niveau AA
De content beperkt de weergave en bediening niet tot een enkele presentatie-oriëntatie, zoals staand of liggend, tenzij een specifieke presentatie-oriëntatie essentieel is.
Uitkomst: Voldoende.
Bevindingen: Geen problemen gevonden. Website werkt in zowel portret- als landschapsmodus.

1.3.5 - Identificeer het doel van de input
Niveau AA
Het doel van elk invoerveld waarmee informatie van de gebruiker wordt verzameld, kan door software bepaald worden wanneer: • Het invoerveld een doel dient dat is geïdentificeerd in de paragraaf Inputdoelen voor Componenten van de Gebruikersinterface; en • De content wordt geïmplementeerd met behulp van technologieën die ondersteuning bieden bij het identificeren van de verwachte betekenis van formulier-invoergegevens.
Uitkomst: Onvoldoende
Bevindingen: Na het berekenen van de premie voor de zorgverzekering op https://www.zekur.nl/zorgverzekering/premie-berekenen, kan de gebruiker op https://www.zekur.nl/zorgverzekering/afsluiten de gekozen zorgverzekering aanvragen. Op deze laatste pagina hebben de velden voor het opgeven voor de naam wel een autocomplete-attribuut, maar deze hebben niet de juiste waarde.

Richtlijn 1.4 - Onderscheidbaar

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

1.4.1 - Gebruik van kleur
Niveau A
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.

Uitkomst: Voldoende
Bevindingen: Geen problemen gevonden

1.4.2 - Geluidsbediening
Niveau A
Als een geluidswaergave op een webpagina automatisch meer dan 3 seconden speelt, is er of een mechanisme beschikbaar om de geluidswaergave te pauzeren of te stoppen, of er is een mechanisme beschikbaar om het geluidsvolume onafhankelijk van het overall systeemvolume te regelen.
Uitkomst: Niet van toepassing
Bevindingen: Geen problemen gevonden

1.4.3 - Contrast (minimum)
Niveau AA
De visuele waergave van tekst en afbeeldingen van tekst heeft een contrastverhouding van ten minste 4,5:1, behalve in de volgende gevallen: • Grote tekst Grote tekst en afbeeldingen van grote tekst hebben een contrastverhouding van ten minste 3:1; • Incidenteel Tekst of afbeeldingen van tekst die deel zijn van een inactieve component van de gebruikersinterface, die puur decoratief zijn, die voor niemand zichtbaar zijn, of die onderdeel zijn van een afbeelding die significant andere visuele content bevat, hebben geen contrasteis. • Woordmerken Tekst die onderdeel is van een logo of merknaam heeft geen contrasteis.
Uitkomst: Onvoldoende
Bevindingen: Bovenaan de homepage (https://www.zekur.nl/) staat een headerafbeelding. Als er witte letters over de afbeelding heen staan, wordt niet voldaan aan de contrastvereiste omdat de achtergrond is ingesteld als wit. Bovenaan de pagina https://www.zekur.nl/woonverzekering/aansprakelijkheidsverzekering heeft de buttontekst te weinig contrast met de oranje achtergrond. Deze lijkt verkeerd ingesteld te zijn. Bij andere buttons is de buttontekst namelijk zwart. Bovenaan de pagina https://www.zekur.nl/zzp-verzekering staat er onder de knop in de headerafbeelding een tekst die te weinig contrast heeft tegen de achtergrond: “Zelf

makkelijk afsluiten zonder adviseur” en onderaan deze pagina staat een witte tekst over een afbeelding die niet genoeg leesbaar is.

1.4.4 - Herschalen van tekst

Niveau AA

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

Uitkomst: Voldoende

Bevindingen: Geen problemen gevonden. Meta viewport staat zoomen toe. Gebruikers kunnen naar inzicht content vergroten. Via de browser kan de gebruiker inzoomen tot ten minste 200% zonder dat content onleesbaar wordt en zonder dat content buiten beeld verdwijnt.

1.4.5 - Afbeeldingen van tekst

Niveau AA

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

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

Uitkomst: Voldoende

Bevindingen: Geen problemen gevonden. Alleen het logo van ZEKUR bevat tekst. Omdat dit gaat om het merk wordt dit als essentieel beschouwd.

1.4.10 - Reflow

Niveau AA

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

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

• Horizontaal scrollbare content met een hoogte gelijkwaardig aan 256 CSS-pixels; Met uitzondering van delen van de content die voor het gebruik of de betekenis een tweedimensionale lay-out vereisen.
Uitkomst: Voldoende
Bevindingen: . Geen problemen gevonden. . Meta viewport is instelbaar. Content kan zonder problemen 400% vergroot worden weergegeven.

1.4.11 - Contrast van niet-tekstuele content
Niveau AA
De visuele weergave van het volgende heeft een contrastverhouding van ten minste 3:1 ten opzichte van aangrenzende kleuren: • Componenten van de gebruikersinterface Visuele informatie die vereist is om componenten van de gebruikersinterface en statussen te identificeren, met uitzondering van inactieve componenten of componenten waarvan de weergave van de component wordt bepaald door de user agent en niet wordt aangepast door de auteur; • Grafische objecten Delen van afbeeldingen die vereist zijn om de content te begrijpen, behalve wanneer een specifieke weergave van afbeeldingen essentieel is voor de informatie die wordt overgebracht.
Uitkomst: Voldoende
Bevindingen: Geen problemen gevonden

1.4.12 - Tekstafstand
Niveau AA
Bij content die wordt geïmplementeerd met opmaaktalen die de volgende stijleigenschappen voor tekst ondersteunen, is er geen sprake van verlies van content of functionaliteit door het instellen van alle volgende, en door het niet wijzigen van andere stijleigenschappen: • Regelhoogte (regelafstand) naar ten minste 1,5 keer de lettergrootte; • Afstand tussen alinea's naar ten minste 2 keer de lettergrootte; • Letterafstand (spatiëren van letters) naar ten minste 0,12 keer de lettergrootte; • Spatiëren van woorden naar ten minste 0,16 keer de lettergrootte. Uitzondering: Menselijke talen en scripts die geen gebruik maken van een of meer van deze eigenschappen voor tekststijl in schriftelijke tekst, kunnen voldoen aan de eisen

door alleen gebruik te maken van de eigenschappen die bestaan voor de betreffende combinatie van taal en script.

Uitkomst: Voldoende.

Bevindingen: Stylus browser plug-in gebruikt om CSS te overschrijven. Geen problemen gevonden.

1.4.13 Content bij hover of focus

Niveau AA

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

- **Sluiten**

Er is een mechanisme beschikbaar waarmee de aanvullende content kan worden gesloten zonder de aanwijzer hover of de toetsenbordfocus te verplaatsen, tenzij de aanvullende content een invoerfout communiceert of andere content niet verbergt of vervangt;

- **Aanwijsbaar**

Wanneer een aanwijzer hover aanvullende content kan activeren, dan kan de aanwijzer over de aanvullende content worden bewogen zonder dat deze verdwijnt;

- **Aanhouden**

De aanvullende content blijft zichtbaar totdat de oorzaak voor de hover of focus is verwijderd, de gebruiker de content sluit of de informatie niet langer geldig is.

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

Uitkomst: Onvoldoende

Bevindingen:

Op de pagina <https://www.zekur.nl/zzp-verzekering> worden tooltips gebruikt die openen als de gebruiker hierover beweegt met de muis om aanvullende informatie te geven. Een overweging is om deze te laten openen op een klik in plaats van een hover. De tooltips kunnen niet handmatig gesloten worden, de tooltip kan alleen gesloten worden door de muisaanwijzer weg te bewegen van de trigger. Het is niet mogelijk om via het toetsenbord de tooltip sluiten; bijvoorbeeld bij het drukken op de Esc-toets.

Principe 2 - Bedienbaar

Componenten van de gebruikersinterface en navigatie moeten bedienbaar zijn.

Richtlijn 2.1 - Toetsenbordtoegankelijk

Maak alle functionaliteit beschikbaar vanaf een toetsenbord.

2.1.1 - Toetsenbord
Niveau A
Alle functionaliteit van de content is bedienbaar via een toetsenbordinterface zonder dat afzonderlijke toetsaanslagen aan tijd gebonden zijn, behalve als de onderliggende functie een invoer vereist die afhangt van het pad dat de gebruiker aflegt en niet alleen van de eindpunten.
Uitkomst: Onvoldoende
Bevindingen: Hoofdmenu: Het 'tabben' in het hoofdmenu werkt niet zoals zou moeten. Als je het tabblad 'Klantenservice' openklikt, kan niet door de onderliggende menu-items heen klikken. Bij de eerste tab wordt het menu afgesloten. Bij 'Verzekeringen' kan er wel door het menu worden genavigeerd met de tab-toets. Op de website wordt op verschillende pagina's gebruik gemaakt van meer informatie i-tjes die een tooltip triggeren, onder andere op de pagina https://www.zekur.nl/zzp-verzekering. Deze is niet via het toetsenbord te bereiken en te openen. Ook kan het scherm niet worden gesloten via het toetsenbord. Op de pagina https://www.zekur.nl/woonverzekering/aansprakelijkheidsverzekering staan bij de kop 'Direct naar' een aantal knoppen die niet via het toetsenbord bereikbaar zijn. Op de pagina https://www.zekur.nl/zorgverzekering/premie-berekenen staan in het blok om de basisverzekering te kiezen in het blok 'Gewoon ZEKUR Zorg Basis' links die wel bereikbaar zijn via het toetsenbord maar die niet te openen zijn via het toetsenbord. Op de pagina https://www.zekur.nl/zorgverzekering/premie-berekenen reageren de blokken om een Ongevallenverzekering te selecteren niet op een Enter waardoor je met het toetsenbord deze keuze niet kan maken.

2.1.2 - Geen toetsenbordval
Niveau A
Als de toetsenbordfocus met de toetsenbordinterface verplaatst kan worden naar een component van de pagina, dan kan de focus ook met alleen de toetsenbordinterface weer van dat component weg worden bewogen. En, als er meer nodig is dan de standaard pijl- of tabtoetsen of andere standaard methoden om de focus te

verplaatsen, dan wordt de gebruiker geïnformeerd over de manier waarop de focus kan worden verplaatst.
--

Uitkomst: Voldoende

Bevindingen: Geen problemen gevonden

2.1.4 - Enkel teken sneltoetsen

Niveau A

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

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

Uitkomst: Niet van toepassing

Bevindingen: Geen problemen gevonden

Richtlijn 2.2 - Genoeg tijd

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

2.2.1 - Timing aanpasbaar

Niveau A

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

- **Uitzetten**
De gebruiker kan de tijdslimiet uitzetten voordat die wordt bereikt; of
- **Aanpassen**
De gebruiker mag de tijdslimiet aanpassen voordat deze is verstreken over een bereik van ten minste tien keer de standaardinstelling; of
- **Verlengen**
De gebruiker wordt gewaarschuwd voor de tijd afloopt en krijgt ten minste 20 seconden om de tijdslimiet met een eenvoudige handeling te verlengen

(bijvoorbeeld, "druk op de spatiebalk"), en de gebruiker mag de tijdslimiet ten minste tien keer verlengen; of • Real-time uitzondering: De tijdslimiet is onderdeel van een realtime gebeurtenis (een veiling bijvoorbeeld) en er is geen alternatief voor de tijdslimiet mogelijk; of • Essentiële uitzondering: De tijdslimiet is essentieel en verlenging zou de activiteit ongeldig maken; of • 20 uur uitzondering: De tijdslimiet is langer dan 20 uur.
Uitkomst: Niet van toepassing
Bevindingen: Geen problemen gevonden

2.2.2 - Pauzeren, stoppen, verbergen
Niveau A
Voor alle bewegende, knipperende, scrollende of automatisch actualiserende informatie gelden alle volgende zaken: • Bewegen, knipperen, scrollen: Voor bewegende, knipperende of scrollende informatie die (1) automatisch start, (2) langer dan vijf seconden duurt, en (3) parallel met andere content wordt getoond, is er een mechanisme voor de gebruiker om dit te pauzeren, te stoppen of te verbergen, tenzij de beweging, knippering of scrolling, onderdeel is van een activiteit waar ze essentieel is en • Automatisch actualiserend: Voor elke soort automatisch actualiserende informatie die (1) automatisch start en (2) parallel met andere content wordt gepresenteerd, is er een mechanisme voor de gebruiker om dit te pauzeren, te stoppen of te verbergen of de frequentie van de actualisering in te stellen, tenzij de automatische actualisering onderdeel is van een activiteit waar ze essentieel is.
Uitkomst: Voldoende
Bevindingen: Geen bevindingen

Richtlijn 2.3 - Toevallen en fysieke reacties

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

2.3.1 - Drie flitsen of beneden drempelwaarde
Niveau A
Webpagina's bevatten niets wat meer dan drie keer flitst in enige periode van één seconde of de flits is beneden de algemene flits- en rodeflitsdrempelwaarden.
Uitkomst: Voldoende
Bevindingen: Geen bevindingen

Richtlijn 2.4 - Navigeerbaar

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

2.4.1 - Blokken omzeilen
Niveau A
Er is een mechanisme beschikbaar om blokken content die op meerdere webpagina's worden herhaald te omzeilen.
Uitkomst: Onvoldoende
Bevindingen: Er is geen functionaliteit beschikbaar waarmee bezoekers blokken van herhalende content kunnen overslaan, zodat zij direct bij de hoofdcontent kunnen komen. De beste manier om dit mogelijk te maken, is door bovenaan de pagina een skiplink te bieden die direct naar de hoofdcontent leidt. Zorg er daarbij voor dat de link zichtbaar wordt, wanneer deze met het toetsenbord focus ontvangt.

2.4.2 - Paginatitel
Niveau A
Webpagina's hebben titels die het onderwerp of doel beschrijven.
Uitkomst: Voldoende
Bevindingen: Geen problemen gevonden.

2.4.3 - Focus volgorde
Niveau A

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

Uitkomst: Onvoldoende

Bevindingen:

Op meerdere pagina's is een chatfunctie te vinden. Als het dialoogschermb is geopend, kan de gebruiker via het toetsenbord de focus verplaatsen naar elementen het dialoogschermb. Omdat het dialoogschermb nog over de content van de pagina staat is het mogelijk dat niet zichtbaar is waar de focus zich bevindt. Dit kan worden opgelost door te forceren dat het dialoogschermb niet verlaten kan worden zonder deze eerst af te sluiten.

2.4.4 - Linkdoel (in context)

Niveau A

Het linkdoel kan bepaald worden uit enkel de linktekst of uit de linktekst samen met zijn door software bepaalde linkcontext, behalve daar waar het doel van de link een dubbelzinnige betekenis kan hebben voor gebruikers in het algemeen.

Uitkomst: Onvoldoende

Bevindingen:

Link zonder linkdoel: In het hoofdmenu wordt er een link met een hashtag gebruikt als je deze opent en weer sluit. Deze link heeft geen linkdoel.

Op iedere pagina staat het logo. Achter het logo zit een link die gebruikers terugleidt naar de homepage. Uit de alt tekst kan dit doel niet worden opgemaakt. Voeg eventueel 'Terug naar de homepage van ZEKUR.nl' toe aan de alt tekst.

Appstore buttons. Onderaan de homepage staan afbeeldingen van knoppen waarmee de gebruiker de Zorg App kan downloaden in appstore van Apple en Google Play. Dit doel blijkt niet uit de alt teksten van deze afbeeldingen.

2.4.5 - Meerdere manieren

Niveau AA

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

Uitkomst: Voldoende

Bevindingen: Geen problemen gevonden.

2.4.6 - Koppen en labels
Niveau AA
Koppen en labels beschrijven het onderwerp of doel.
Uitkomst: Voldoende
Bevindingen: Geen problemen gevonden.

2.4.7 - Focus zichtbaar
Niveau AA
Elke gebruikersinterface die met een toetsenbord te bedienen is, heeft een bedieningswijze waarbij de indicator van de toetsenbordfocus zichtbaar is.
Uitkomst: Onvoldoende
Bevindingen: Op onder andere pagina https://www.zekur.nl/woonverzekering/aansprakelijkheidsverzekering krijgen de oranje knoppen geen toetsenbord focus. Ook de content tabs met 'Dit is verzekerd'/'Dit is niet verzekerd' krijgen geen zichtbare focus. Overweeg om hier een focusrand toe te voegen. Op dezelfde pagina staan veel gestelde vragen. Als je hier doorheen beweegt met het toetsenbord is niet duidelijk waar je je als gebruiker precies bevindt.

Richtlijn 2.5 - Input Modaliteiten

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

2.5.1 - Aanwijzergebaren
Niveau A
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.
Uitkomst: Voldoende
Bevindingen: Geen problemen gevonden.

2.5.2 - Aanwijzerannulering
Niveau A

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

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

Uitkomst: Voldoende

Bevindingen: Geen problemen gevonden.

2.5.3 - Label in naam

Niveau A

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

Uitkomst: Voldoende

Bevindingen: Geen problemen gevonden.

2.5.4 - Bewegingsactivering

Niveau A

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

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

Uitkomst: Niet van toepassing
Bevindingen: Geen problemen gevonden.

Principe 3 - Begrijpelijk

Informatie en de bediening van de gebruikersinterface moeten begrijpelijk zijn.

Richtlijn 3.1 - Leesbaar

Maak tekstcontent leesbaar en begrijpelijk.

3.1.1 Taal van de pagina
Niveau A
De standaard menselijke taal van diverse webpagina's kan door software bepaald worden.
Uitkomst: Voldoende
Bevindingen: De taal wordt aangegeven een 'lang' attribuut: <html lang="nl">

3.1.2 Taal van onderdelen
Niveau AA
De menselijke taal van elke passage of zin in de content kan door software bepaald worden, behalve waar het gaat om eigennamen, technische termen, woorden uit een onbepaalde taal en woorden of zinsdelen die deel zijn gaan uitmaken van het jargon van de onmiddellijk omringende tekst.
Uitkomst: Voldoende
Bevindingen: Geen problemen gevonden

Richtlijn 3.2 - Voorspelbaar

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

3.2.1 - Bij focus
Niveau A
Als een component van de gebruikersinterface de focus krijgt, dan veroorzaakt dat geen contextwijziging.
Uitkomst: Voldoende

Bevindingen: Geen problemen gevonden

3.2.2 - Bij input

Niveau A

Verandering van de instelling van een component van de gebruikersinterface veroorzaakt niet automatisch een contextwijziging, tenzij de gebruiker geïnformeerd is over het gedrag vóór het gebruik van de component.
--

Uitkomst: Voldoende

Bevindingen: Geen problemen gevonden

3.2.3 Consistente navigatie

Niveau AA

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

Uitkomst: Voldoende

Bevindingen: Geen problemen gevonden

3.2.4 Consistente identificatie
--

Niveau AA

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

Uitkomst: Voldoende

Bevindingen: Geen problemen gevonden

Richtlijn 3.3 - Assistentie bij invoer

Help gebruikers om fouten te vermijden en ze te verbeteren.

3.3.1 - Foutidentificatie

Niveau A

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

Uitkomst: Onvoldoende

Bevindingen:

Op de pagina <https://www.zekur.nl/zorgverzekering/afsluiten> worden er duidelijke foutmeldingen gegeven bij de velden voor 'Voornaam', 'Voorletters' en 'Achternaam' maar bijvoorbeeld niet bij het veld 'Geboortedatum'. Daar verschijnt de foutmelding g 'Dit veld is verplicht'. Voor een gebruiker kan het niet duidelijk zijn om welk veld het gaat, als een invoerveld niet is ingevuld. Verder wordt het veld voor de invoer van de geboortedatum niet visueel gemarkeerd. Dit speelt bij meerdere invoervelden in het aanvraagproces.

3.3.2 - Labels of instructies

Niveau A

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

Uitkomst: Onvoldoende

Bevindingen:

Het zoekveld in de header van de pagina's heeft geen duidelijk visueel label. Het woord 'Zoeken' staat in het veld als placeholder tekst. Dit is onvoldoende, omdat de placeholder verdwijnt op het moment dat de gebruiker begint te typen. Zorg ervoor dat er een zichtbaar label staat buiten het invoerveld.

Bij het doorlopen van het premieberekening- en aanvraagproces voor een zorgverzekering, worden er veel problemen met formulierlabels gevonden. Op de pagina <https://www.zekur.nl/zorgverzekering/premie-berekenen> ontbreekt bijvoorbeeld bij de vraag 'Hoeveel kinderen wil je meeverzekeren' een label. Verder zijn er op de pagina <https://www.zekur.nl/zorgverzekering/afsluiten> tags aanwezig voor labels bij de vragen maar zijn deze labels leeg. Zorg ervoor dat het formulierlabel tekst bevat die de functie van het bijbehorende formulierelement beschrijft. Als laatste zijn er veel labels niet gekoppeld aan een formulierelement. Koppel het label op de juiste manier aan het bijbehorende formulierelement.

3.3.3 - Foutsuggestie

Niveau AA

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

Uitkomst: Onvoldoende

Bevindingen:

Na het berekenen van een premie voor de zorgverzekering op de pagina <https://www.zekur.nl/zorgverzekering/premie-berekenen>, kan je als gebruiker op de

pagina <https://www.zekur.nl/zorgverzekering/afsluiten> de verzekering aanvragen. Op deze pagina staat bij 'Contactgegevens' het invoerveld 'E-mailadres'. Als deze niet correct wordt ingevuld, verschijnt een foutmelding met de tekst 'Vul een geldig e-mailadres in'. Deze tekst geeft onvoldoende suggestie voor een oplossing. Los dit op door de tekst aan te passen, bijvoorbeeld naar 'Voer het e-mailadres in op de volgende manier: naam@domein.com'

3.3.4 Foutpreventie (wettelijk, financieel, gegevens)

Niveau AA

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

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

Uitkomst: Voldoende

Bevindingen: Geen problemen gevonden. Gebruikers krijgen bij het aanvragen van een verzekering de mogelijkheid om voor het uiteindelijke versturen van het formulier de ingevulde gegevens te controleren en aan te passen.

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.

4.1.1 - Parsen

Niveau A

In content die geïmplementeerd is met opmaaktalen hebben elementen volledige begin- en eindtags, zijn elementen genest volgens hun specificatie, bevatten elementen geen dubbele attributen en zijn alle ID's uniek, behalve waar de specificatie deze eigenschappen toelaat.

Uitkomst: Onvoldoende

Bevindingen:

Getest met <https://validator.w3.org/> en de IBM Accessibility Checker. Op de homepage staat een lege ID achter het blok 'Over ons' (class="app_quote app_padding__top--large app_"). Verder worden elementen niet altijd goed afgesloten met afsluitingstags. Op de pagina <https://www.zekur.nl/zorgverzekering/premie-berekenen> zijn er ID's die geen waarde bevatten.

4.1.2 - Naam, rol, waarde

Niveau A

Voor alle componenten van de gebruikersinterface (inclusief, maar niet uitsluitend voor formulierelementen, links en door scripts gegenereerde componenten), kunnen de naam (name) en rol (role) door software bepaald worden; toestanden (states), eigenschappen (properties) en waarden (values) die door de gebruiker ingesteld kunnen worden, kunnen door software ingesteld worden; en kennisgeving van veranderingen in deze items is beschikbaar voor user agents, met inbegrip van hulptechnologieën.

Uitkomst: Onvoldoende

Bevindingen:

Op pagina <https://www.zekur.nl/zorgverzekering/premie-berekenen> en <https://www.zekur.nl/zorgverzekering/afsluiten> worden er in de formulieren ARIA labels gebruikt maar deze verwijzen niet goed naar het doel. Zorg ervoor dat het element waarnaar wordt verwezen in de attribuutwaarde aria-labelledby of aria-describedby aanwezig is op de pagina en een correct label of beschrijving bevat.

4.1.3 - Statusberichten

Niveau AA

In content die is geïmplementeerd met opmaaktalen kunnen statusberichten door software bepaald worden met behulp van rol (role) of eigenschappen (properties),

zodat hulptechnologieën de berichten aan de gebruiker kunnen presenteren zonder dat ze de focus krijgen.
--

Uitkomst: Voldoende

Bevindingen: Geen
