



WCAG 2.2 AA onderzoek www.achmeapersonenschade.nl 1.0

WCAG 2.2 AA onderzoek

Onderzoeker: Arman Jalalian

Consultant: Bart van Dongen

Opdrachtgever: Achmea

Website: www.achmeapersonenschade.nl

Rapportversie: 1.0

Datum: 26 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	13
Richtlijn 1.4: Onderscheidbaar	18
Principe 2: Bedienbaar	23
Richtlijn 2.1: Toetsenbordtoegankelijk	23
Richtlijn 2.2: Genoeg tijd	25
Richtlijn 2.3: Toevallen en fysieke reacties	26
Richtlijn 2.4: Navigeerbaar.....	27
Richtlijn 2.5: Input modaliteiten	33
Principe 3: Begrijpelijk.....	36
Richtlijn 3.1: Leesbaar	36
Richtlijn 3.2: Voorspelbaar.....	37
Richtlijn 3.3: Assistentie bij invoer.....	39
Principe 4: Robuust.....	41
Richtlijn 4.1: Compatibel.....	41
Steekproef	43
Overige onderzoeksdetails	45
Gebruikte technieken.....	45
User agents en andere software	45
Afhankelijke technologie	45
Over Cardan.....	45

Samenvatting

Het onderzoek is uitgevoerd tussen 02 juni 2025 en 26 juni 2025 volgens de evaluatiemethode WCAG-EM. Er wordt voldaan aan **40 van 56 succescriteria** (71 %). Onze onderzoeker heeft **33 problemen** opgeschreven waarbij gebruikers met een functiebeperking mogelijk tegen problemen aanlopen. Ook geeft de onderzoeker **4 andere opmerkingen** om de toegankelijkheid te verbeteren.

De website laat positieve aspecten zien op het gebied van toegankelijkheid. De tekst heeft voldoende contrast, wat het lezen makkelijker maakt voor mensen met een visuele beperking. Ook zijn de koppen en labels duidelijk, waardoor gebruikers snel kunnen vinden wat ze zoeken.

Er zijn echter enkele aandachtspunten. De website bevat veel decoratieve afbeeldingen met tekstalternatieven die niet nodig zijn. Dit maakt voor gebruikers van hulpsoftware het moeilijker om te bepalen wat precies relevant is en wat niet. De inhoud is niet goed gestructureerd, waardoor het lastig is voor gebruikers om de informatie logisch te volgen. Daarnaast zijn er problemen met de navigatie via het toetsenbord, wat het gebruik voor mensen met motorische beperkingen bemoeilijkt. Ook zijn er technische problemen die de communicatie tussen de website en hulptechnologie verstoren, zoals spraakbediening.

Met de behaalde score voldoet de website op bepaalde punten aan de toegankelijkheidsrichtlijnen, maar er is ruimte voor verbetering. In het volledige rapport staan meer bevindingen en aanbevelingen.

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.achmeapersonenschade.nl/> (Alle pagina's op URI-basis)
- Alle pagina's op <https://acc.www.achmeapersonenschade.nl/> (Pagina's achter login op URI-basis)

Overige details

- Niet de kantoorbestanden van vóór 23 september 2018, tenzij ze deel uitmaken van een administratief proces (wettelijke uitzondering voor de overheid)

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	Voldoet
1.2.2	Ondertitels voor doven en slechthorenden (vooraf opgenomen)	A	Voldoet
1.2.3	Audiodescriptie of media-alternatief (vooraf opgenomen)	A	Voldoet
1.2.4	Ondertitels voor doven en slechthorenden (live)	AA	Niet aanwezig
1.2.5	Audiodescriptie (vooraf opgenomen)	AA	Voldoet
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	Niet aanwezig
1.4.1	Gebruik van kleur	A	Voldoet
1.4.2	Geluidsbediening	A	Niet aanwezig
1.4.3	Contrast (minimum)	AA	Voldoet niet
1.4.4	Herschalen van tekst	AA	Voldoet
1.4.5	Afbeeldingen van tekst	AA	Voldoet
1.4.10	Reflow	AA	Voldoet 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	Niet aanwezig

Bedienbaar

Criterium	Omschrijving	Niveau	Resultaat
2.1.1	Toetsenbord	A	Voldoet niet
2.1.2	Geen toetsenbordval	A	Voldoet
2.1.4	Enkel teken sneltoetsen	A	Voldoet
2.2.1	Timing aanpasbaar	A	Voldoet niet
2.2.2	Pauzeren, stoppen of verbergen	A	Niet aanwezig
2.3.1	Drie flitsen of beneden drempelwaarde	A	Voldoet
2.4.1	Blokken omzeilen	A	Voldoet niet
2.4.2	Paginatitel	A	Voldoet niet
2.4.3	Focus volgorde	A	Voldoet niet
2.4.4	Linkdoel (in context)	A	Voldoet niet
2.4.5	Meerdere manieren	AA	Voldoet niet
2.4.6	Koppen en labels	AA	Voldoet
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 niet
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
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	Niet aanwezig
3.3.1	Foutidentificatie	A	Voldoet niet
3.3.2	Labels of instructies	A	Voldoet
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

Onderzoeksscores

Hierin zijn de resultaten per principe en per niveau weergegeven.

	Niveau A	Niveau AA	Totaal
Waarneembaar	7 / 9	8 / 11	15 / 20
Bedienbaar	7 / 14	4 / 6	11 / 20
Begrijpelijk	6 / 7	6 / 6	12 / 13
Robuust	1 / 2	1 / 1	2 / 3
Totaal	21 / 32	19 / 24	40 / 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, slechtziend 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 ACH-1.F1

 Content

 Laag

Op de pagina <https://www.achmeapersonenschade.nl/> komen decoratieve afbeeldingen voor die geen alternatieve tekst nodig hebben maar deze wel hebben. Bijvoorbeeld de afbeelding naast de koptekst "Wij helpen u graag", hier staat een afbeelding van een vrouw die naar de camera kijkt en een man die naar de vrouw kijkt. Deze afbeelding voegt geen informatie toe en moet dus geen alt-tekst hebben. Andere afbeeldingen op deze pagina waarbij ditzelfde probleem speelt is de afbeelding van het filmpje over Rudy, en de afbeeldingen onder de koptekst "We zijn er voor u". Dit probleem komt ook voor op bijna alle andere pagina's.

Omdat deze afbeeldingen decoratief zijn moeten ze geen alternatieve tekst hebben, en juist genegeerd worden door de screen reader. Dit kan gedaan worden door de alt tag die nu gevuld is met een tekstalternatief leeg te maken maar de tag wel te laten staan.

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



Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

A

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

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

Resultaat



Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

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: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

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: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

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 ACH-1.F15

 Content

 Medium

Op de pagina <https://www.achmeapersonenschade.nl/hulp-en-vergoedingen/onze-hulp-stap-voor-stap> staat onder de koptekst "U staat centraal" een geordende lijst met stappen. Iedere stap begint met een h3 koptekst, waarna alles van de stap onder die kop valt. In de stappen 2, 4 en 5 staan visuele kopteksten die opgemaakt zijn met h3-elementen. Dit zorgt ervoor dat de gebruiker verwacht dat deze teksten niet meer onder de kopteksten van de stappen valt, omdat deze opgemaakt zijn met hetzelfde niveau heading element. Dit is ook een probleem op de pagina's <https://www.achmeapersonenschade.nl/verwachtingen> in de lijst onder de koptekst "Dit doen wij, wat verwachten we van u?", <https://www.achmeapersonenschade.nl/verkeersongeval/ongeval-als-voetganger-of-fietser>, <https://www.achmeapersonenschade.nl/verkeersongeval/ongeval-als-automobilist>, <https://www.achmeapersonenschade.nl/werkongeval>, <https://www.achmeapersonenschade.nl/ik-geef-juridische-hulp>.

Zorg ervoor dat kopteksten die onder elkaar vallen een hoger heading element gebruiken. In dit geval zou een h4-element gebruikt kunnen worden om aan te geven dat deze informatie nog bij de koptekst daar boven hoort.

Bevinding ACH-1.F2

 Content

 Medium

Op de pagina <https://www.achmeapersonenschade.nl/> staat onder de koptekst "Waarbij kunnen we u helpen" een opsomming van 4 onderwerpen die een lijst met onderwerpen vormen maar niet opgemaakt zijn als een lijst. Dit komt ook voor op de volgende pagina's <https://www.achmeapersonenschade.nl/hulp-en-vergoedingen> onder de koptekst "Hulp en vergoedingen"; <https://www.achmeapersonenschade.nl/hulp-en-vergoedingen/overzicht> onder de koptekst "Welke schade heb ik?".

Deze items zouden als lijst opgemaakt moeten worden.

Bevinding ACH-1.F3



Op de pagina <https://www.achmeapersonenschade.nl/> staan onder de koptekst "Waarbij kunnen we u helpen" 4 onderwerpen in de vorm van buttons. De tekst in deze buttons is opgemaakt uit h3 elementen. Heading elementen moeten alleen gebruikt worden als er ook nog meer content onder dat bepaalde onderwerp valt. Dat is hier niet het geval. Op dezelfde pagina gebeurt dit bij de links onder de koptekst "Wij zijn er voor u". Dit probleem komt ook voor op de pagina <https://www.achmeapersonenschade.nl/hulp-en-vergoedingen/overzicht> bij de buttons onder de koptekst "Welke schade heb ik?".

De teksten moeten niet meer opgemaakt worden met heading elementen. Dit kan bijvoorbeeld gedaan worden met p-elementen.

Bevinding ACH-1.F38



Op de pagina <https://acc.www.achmeapersonenschade.nl/mijnsituatie#/send-message/QS00281818/003> is een vak aanwezig waarin gegevens van de gebruiker staan met de koptekst "Uw persoonlijk behandelaar". Behalve de laatste zin in dit element "QS00281818" zijn alle andere teksten opgemaakt met h3-elementen. In dit tekstvak zou het alleen nodig zijn om de teksten "Uw persoonlijke behandelaar" en "Uw gegevens" als kopteksten op te maken, omdat deze teksten als enige echt als kopteksten fungeren. De rest van de teksten kunnen beter opgemaakt worden met het p-element. Dit komt ook voor op de pagina <https://acc.www.achmeapersonenschade.nl/mijnsituatie#/claim-details/QS00281818/003>.

Bevinding ACH-1.F16



Op de pagina <https://www.achmeapersonenschade.nl/hulp-en-vergoedingen/onze-hulp-stap-voor-stap> staat een geordende lijst met stappen onder de koptekst "U staat centraal". In stap 2 van deze lijst staat een geordende lijst die niet opgemaakt is aan de hand van een lijst.

Hier moet een `<ol>` element gebruikt worden om de lijst goed aan te geven.

Bevinding ACH-1.F23



Op de pagina <https://www.achmeapersonenschade.nl/service-en-contact> wordt onder de koptekst "Wat kan ik doen als wij er samen niet uitkomen" drie visueel uitziende kopteksten opgemaakt met `<b>` element en de andere met `<strong>`. Het gaat om de kopteksten "Kifid", "U kunt ook naar de rechter gaan" en "Kan ik mijn klacht naar de Tuchtraad sturen?". Deze elementen zijn alleen bedoeld om één of enkele woorden de nadruk te geven. Deze worden dan

mogelijk ook met nadruk weergegeven door hulpsoftware.

Kopteksten moeten als koppen (h1- tot en met h6-elementen) worden opgemaakt.

Bevinding ACH-1.F27

 Content

 Laag

Op de pagina <https://www.achmeapersonenschade.nl/hulp-bij-inloggen-idin-slachtoffer> staan in de verschillende uitklapbare stappen hele stukken tekst opgemaakt met het **** element. Dit element is bedoeld om een deel van een tekst nadruk te geven. het is niet de bedoeling om een hele alinea nadruk te geven.

Gebruik bij voorkeur CSS om de tekst onder de kop anders weer te geven en gebruik strong (of em) alleen om een deel van een tekst nadruk te geven.

Bevinding ACH-1.F34

 Technisch

 Hoog

Op de pagina <https://acc.www.achmeapersonenschade.nl/mijnsituatie#/send-message/QS00281818/003> staat een formulier met invoervelden. De labels die boven het invoerveld staan zijn op dit moment niet gekoppeld aan de invoervelden. Dit zorgt ervoor dat er programmatisch niet bepaald is wat het label is voor een specifiek invoerveld waardoor hulpsoftware deze relaties niet kan leggen.

Zorg ervoor dat het label van het invoerveld gekoppeld is aan het invoerveld door gebruik te maken van **for** en **id** attributen. Het **for** attribuut gaat dan op het label en het **id** attribuut op het invoerveld. Hierdoor is het veld aan het label gekoppeld en kan hulpsoftware het label voorlezen.

Bevinding ACH-1.F42

 Content

 Laag

Op de pagina <https://acc.www.achmeapersonenschade.nl/mijnsituatie#/claim-details/QS00281818/003> is de koptekst "Berichten" aanwezig met daaronder de content die bij deze koptekst hoort in de vorm van een lijst van berichten. De koptekst "Berichten" is opgemaakt aan de hand van een h3-element, terwijl de kopteksten van de berichten opgemaakt zijn met h2-elementen. Dit zorgt ervoor dat het voor de gebruikers lijkt alsof de berichten niet meer bij de content van de koptekst "Berichten" hoort. Omdat deze een hoger heading level heeft dan die koptekst.

Zorg ervoor dat er voor de lijst items een lager koptekst niveau wordt gebruikt bijvoorbeeld een h4.

Bevinding ACH-1.F31

 Content

 Hoog

Het volgende PDF-document <https://acc.www.achmeapersonenschade.nl/mijnsituatie/letsel/client/documenten/000D3A49F3AD1EEC91C04F4203AB0371/QS00281818> 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.

Overige adviezen en opmerkingen

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

Opmerking ACH-1.F37

 Technisch

 Laag

Op de pagina <https://acc.achmeapersonenschade.nl/mijnsituatie#/send-message/QS00281818/003> staat een formulier met invoervelden. De labels boven de invoervelden zijn op dit moment opgemaakt aan de hand van h3-elementen. Dit is hier niet nodig omdat er onder het label geen content in de vorm van tekst volgt.

Het zou hier beter zijn om gebruik te maken van het `<label>` element.

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.

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 formulervelden voor persoonlijke gegevens (bijv. je naam) moeten door hulpsoftware herkend worden.

Resultaat

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

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



Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

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

Bevindingen

Een laag contrast tussen de tekst en de achtergrond zorgt ervoor dat de tekst minder goed te lezen is. Voldoende kleurcontrast maakt het lezen van de tekst voor alle bezoekers prettiger, maar vooral voor bezoekers die slechtziend of kleurenblind zijn. Voor hen is voldoende kleurcontrast nog belangrijker. Een te laag kleurcontrast maakt het voor hen moeilijk om de inhoud van de website te begrijpen.

Standaard tekst moet een minimaal contrast van 4,5:1 hebben met de achtergrond. Voor teksten

die groter zijn dan 24px/18pt (of 19px/14pt voor vetgedrukte tekst), moet het contrast minimaal 3,0:1 zijn. Het kleurcontrast meet je eenvoudig zelf met [Colour Contrast Analyser \(CCA\) van TPGi](#).

Een aantal teksten hebben onvoldoende kleurcontrast. In deze gevallen moet er meer contrast tussen de tekst en de achtergrond worden gecreëerd, zodat de tekst beter leesbaar is voor bezoekers die slechtziend of kleurenblind zijn.

Bevinding ACH-1.F4

 Technisch

 Laag

Door de hele website heen wordt een roze kleur gebruikt om links aan te geven en als achtergrond kleur voor knoppen. Deze kleur heeft een contrast van 4,2:1 tegenover witte teksten of achtergronden. Dit is een te laag kleurcontrast voor normale grootte teksten. Een voorbeeld hiervan is op de pagina <https://www.achmeapersonenschade.nl/> de knop met de tekst "Inloggen Mijn situatie". Op de volgende pagina's komt dit ook voor <https://www.achmeapersonenschade.nl/hulp-en-vergoedingen/onze-hulp-stap-voor-stap> en <https://www.achmeapersonenschade.nl/verwachtingen> en <https://www.achmeapersonenschade.nl/service-en-contact> en <https://www.achmeapersonenschade.nl/ongeval-met-dier> , <https://www.achmeapersonenschade.nl/sportongeval> .

Het kleurcontrast moet minstens 4,5:1 zijn voor normale tekst en 3:1 voor grote tekst.

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.

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 ACH-1.F9
 Technisch

 Medium

Op de pagina <https://www.achmeapersonenschade.nl/hulp-en-vergoedingen/wie-helpt-u> staan drie knoppen onder de koptekst "Team van hulp voor u" met de teksten "Meer over medisch adviseur", "Meer over schaderegelaar" en "Meer over arbeidsdeskundige". De teksten van deze knoppen worden afgeknipt zodra de website wordt bekeken bij een resolutie van 1280*1024 en 400% zoom. Hierdoor gaat het doel van de knop verloren. Dit probleem komt ook voor op de pagina's <https://www.achmeapersonenschade.nl/verwachtingen> , <https://www.achmeapersonenschade.nl/over-ons> .

Zorg ervoor dat de tekst van de knoppen leesbaar is op dit zoom niveau.

Overige adviezen en opmerkingen

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

Opmerking ACH-1.F22
 Technisch

 Medium

Op de pagina <https://www.achmeapersonenschade.nl/verwachtingen> staat een knop met de tekst "Download gedragscode ...". Dit is de tekst die te zien is bij een normaal zoom niveau van 100%. De tekst wordt afgeknipt waardoor de tekst "(PDF)" er vanaf valt. Zodra er in wordt gezoomd naar 400% bij een resolutie van 1280*1024 is de tekst wel helemaal te lezen.

Zorg ervoor dat de tekst ook op normaal zoom niveau te lezen is.

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 ACH-1.F32

Technisch

Laag

Op de pagina <https://acc.www.achmeapersonenschade.nl/mijnsituatie#/send-message/QS00281818/003> is een formulier aanwezig met velden met een lichtgrijze (**rgb(204, 204, 204)**) rand van deze velden een te laag kleurcontrast heeft tegenover de witte achtergrond (**rgb(255, 255, 255)**) van de pagina. Het kleurcontrast is hier 1,6:1.

Het kleurcontrast zou hier minstens 3:1 moeten 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

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

Principe 2: Bedienbaar

Componenten van de gebruikersinterface en navigatie moeten bedienbaar zijn.

Richtlijn 2.1: Toetsenbordtoegankelijk

Maak alle functionaliteit beschikbaar vanaf een toetsenbord.

A

Succescriterium 2.1.1: Toetsenbord

Alles moet bedienbaar zijn met het toetsenbord of vergelijkbare hulpapparatuur.

Resultaat

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

Bevindingen

Alle functionaliteiten op de website moeten toegankelijk zijn met een toetsenbord of vergelijkbare interface, zoals voorleessoftware. Dit is belangrijk voor mensen die geen muis kunnen gebruiken, bijvoorbeeld door een lichamelijke beperking of zichtbeperking.

Als een functie alleen met een muis werkt, kan niet iedereen de website deze functie bedienen. Dit leidt tot frustratie en het kost meer tijd en energie.

Bevinding ACH-1.F19

 Technisch

 Hoog

Op pagina <https://www.achmeapersonenschade.nl/hulp-en-vergoedingen/onze-hulp-stap-voor-stap> staat een geordende lijst met stappen deze stappen kunnen individueel van elkaar uitgekapt worden. Dit is niet mogelijk als de gebruiker alleen gebruik maakt van zijn toetsenbord om door de website te navigeren. Er is ook geen focus indicator zichtbaar op de lijst items wat een probleem is voor succescriteria 2.4.7. Dit is ook een probleem op de pagina's <https://www.achmeapersonenschade.nl/verwachtingen> in de lijst onder de koptekst "Dit doen wij, wat verwachten we van u?", <https://www.achmeapersonenschade.nl/service-en-contact>, <https://www.achmeapersonenschade.nl/verkeersongeval/ongeval-als-voetganger-of-fietser>, <https://www.achmeapersonenschade.nl/verkeersongeval/ongeval-als-automobilist>, <https://www.achmeapersonenschade.nl/ongeval-met-dier>, <https://www.achmeapersonenschade.nl/werkongeval>, <https://www.achmeapersonenschade.nl/sportongeval>, <https://www.achmeapersonenschade.nl/ik-geef-juridische-hulp>.

Bevinding ACH-1.F24

 Technisch

 Hoog

Op de pagina <https://www.achmeapersonenschade.nl/inloggen/client> staan drie tabbladen in de vorm van knoppen. Deze kunnen niet geactiveerd worden aan de hand van toetsenbord navigatie en hebben ook geen focus indicator.

Bevinding ACH-1.F40

 Technisch

 Hoog

Op de pagina <https://acc.www.achmeapersonenschade.nl/mijnsituatie#/claim-details/QS00281818/003> is een lijst met berichten aanwezig. Het is niet mogelijk om op dit moment aan de hand van toetsenbordnavigatie deze berichten te openen. Dit komt het niet mogelijk is om aan de hand van tab en shift-tab door de berichten heen te navigeren. De focus indicator gaat van de link "Welkom" gelijk door naar de link "Stuur een bericht".

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

Bevindingen

Het is belangrijk om voldoende tijd te hebben om iets te lezen of te doen op de website. Voor sommige bezoekers is deze tijd extra belangrijk, omdat het voor hun moeilijker is de website te bedienen of te begrijpen. Voldoende tijd zorgt dat bezoekers met een cognitieve beperking, zichtbeperking of lichamelijke beperking in hun eigen tempo de website kunnen lezen en bedienen. Dit is ook van belang als er een tijdslimiet zit op inloggen (sessieduur).

Op de website moet het daarom mogelijk zijn om de tijd uit te zetten, aan te passen (tot ten minste tien keer de standaard tijdperiode) of te verlengen (minstens tien keer).

Bevinding ACH-1.F28

 Technisch Medium

Als een gebruiker ingelogd is op de website heeft deze maar beperkt de tijd om iets te lezen of te doen op de pagina. Het moet hier mogelijk zijn om de tijd uit te zetten, aan te passen (tot ten minste tien keer de standaard tijdperiode) of te verlengen (minstens tien keer).

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

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

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

Bevindingen

De bedoeling van dit succescriterium is om alle toetsenbordgebruikers sneller door webpagina's te laten navigeren. Dit geldt niet alleen voor gebruikers die blind of slechtziend zijn, maar ook voor toetsenbordgebruikers die wél kunnen zien. Door een optie te geven om herhalende content over te slaan, hoeft niet iedere keer deze content doorlopen te worden.

Bevinding ACH-1.F5

 Technisch Medium

Op de onderzochte pagina's is geen mechanisme aanwezig om blokken met herhalende content (zoals het menu) te omzeilen. Dit is van belang voor bezoekers die afhankelijk zijn van het toetsenbord, bijvoorbeeld door een zichtbeperking of lichamelijke beperking. Zij hoeven dan niet steeds op iedere pagina door herhalende content te navigeren met het toetsenbord.

Een goede mogelijkheid om herhalende blokken over te slaan is door gebruik te maken van een zogenaamde skiplink. Dit is de eerste link op een pagina die verwijst naar de unieke inhoud van die pagina. De skiplink mag verborgen zijn, maar moet zichtbaar worden als de focus erop staat.

Het toevoegen van een skiplink zorgt ervoor dat je sneller kunt navigeren over de website. Dit bespaart tijd, maar ook energie.

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 ACH-1.F39

 Technisch

 Medium

Als een gebruiker ingelogd is hebben de volgende pagina's allemaal dezelfde titel "Mijn situatie - Achmea Personenschade".

Zorg ervoor dat iedere pagina een duidelijke en beschrijvende titel heeft, hierdoor kunnen mensen zich beter oriënteren op de website.

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

Bevindingen

Het is belangrijk dat iedereen logisch en eenvoudig met het toetsenbord kan navigeren door pagina of het scherm. De volgorde waarin interactieve elementen focus krijgen, moet de betekenis van de content ondersteunen. Dit helpt om een goed beeld van de pagina te krijgen. Zonder een logische volgorde kunnen toetsenbordgebruikers de weg kwijtraken en moeite hebben om de juiste informatie of functies te vinden. Dit is belangrijk voor iedereen die afhankelijk is van het toetsenbord, bijvoorbeeld door een zichtbeperking of lichamelijke beperking.

Bevinding ACH-1.F10

 Technisch

 Medium

Op de pagina <https://www.achmeapersonenschade.nl/> staat onderin de footer naast de link met de tekst "Privacy" een onzichtbare link naar de cookie settings. Wanneer een gebruiker deze modal opent kan er gekozen worden tussen twee keuzes. Zodra een gebruiker een keuze maakt gebruik makend van het toetsenbord verdwijnt de focus indicator en verschijnt die alleen wanneer er weer op de tab toets gedrukt wordt. Deze verschijnt vervolgens in het scherm "Cookie instellingen" op de link "Lees meer over cookies". Deze link bevindt zich nog boven de keuzes voor de cookies. Waardoor de focus volgorde niet meer klopt.

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

Bevindingen

Voor gebruikers met een beperking is het nodig dat het doel van elke link duidelijk is. Zij kunnen bijvoorbeeld door middel van het volgen van links door een webpagina navigeren of via hulpsoftware een lijst met alle links op een pagina opvragen.

Het is van belang dat gebruikers van hulpsoftware die van link naar link tabben, duidelijk beschreven krijgen wat het doel is van een link. Gebruikers met een visuele of lichamelijke beperking kunnen hulpsoftware een overzicht laten geven van de beschikbare links op een pagina. De getoonde links moeten dan wel begrijpelijk zijn. Een bijkomend voordeel is dat op deze manier wordt voorkomen dat links verwarring geven over de inhoud voor gebruikers met een cognitieve beperking.

Bevinding ACH-1.F13

 Design  Medium

Door de hele website is een knop te vinden met de tekst "Mijn situatie". Dit is een knop die leidt naar een inlog pagina. De tekst van de link maakt niet duidelijk genoeg dat deze verwijst naar de inlogpagina.

Bevinding ACH-1.F7

 Content  Medium

Op de pagina <https://www.achmeapersonenschade.nl/> staan onder de koptekst "Wij zijn er voor u" drie links in de vorm van afbeeldingen met de teksten "Waar heb ik recht op?", "Met wie krijg ik te maken?" en "Wanneer juridisch bij laten staan". De naam van deze links bevat ook de tekst uit het alt-attribuut van de afbeeldingen waar de links bij horen. Bij de eerste link is de linktekst daardoor "Man en vrouw op kantoor achter laptop man kijkt kijker aan Overzicht Waar heb ik recht op?". Dit is onduidelijk voor de gebruikers van bijvoorbeeld hulpsoftware. Het laatste deel van de link vanaf "Overzicht" is wel duidelijk.

De oplossing is al gegeven bij 1.1.1 het verwijderen van de alt-teksten van de decoratieve afbeeldingen zal dit probleem oplossen.

Bevinding ACH-1.F8

 Content  Laag

Op de pagina <https://www.achmeapersonenschade.nl/hulp-en-vergoedingen> staat onder de koptekst "Handig om te weten" de link met de tekst "Naar vragenlijst". Het is niet duidelijk dat deze link naar een link wijst op een andere website.

Bevinding ACH-1.F21

 Content  Laag

Op pagina <https://www.achmeapersonenschade.nl/verwachtingen> is een lijst te vinden. Als het eerste lijst item uitgekapt wordt staat onder de koptekst "We houden ons aan wettelijke regels rond privacy een link met de tekst "Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De punt achter deze link is een aparte link naar een andere pagina dan de link die voor de punt staat. Daarbij is de pagina waar deze link naar verwijst niet meer te vinden. Dit zorgt voor een onduidelijk linkdoel.

AA

Succescriterium 2.4.5: Meerdere manieren

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

Resultaat

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

Bevindingen

Het bieden van meerdere manieren om door een website te navigeren helpt bezoekers die afhankelijk zijn van hulpmiddelen zoals schermlezers, knoppen of sensoren. Zorg ervoor dat elke pagina of sectie van de content via ten minste twee verschillende methoden bereikbaar is, zoals een menu, zoekfunctie, of sitemap. Dit stelt gebruikers in staat de navigatiemethode te kiezen die het beste bij hun behoeften past. Zonder deze opties kunnen sommige bezoekers vastlopen en geen toegang krijgen tot belangrijke informatie.

Bevinding ACH-1.F6

Technisch

Laag

Volgens dit succescriterium moet er meer dan één manier zijn om alle webpagina's te kunnen vinden. Op dit moment is het volgen van links de enige manier waarop alle pagina's te vinden zijn.

Voor dit probleem zijn verschillende oplossingen mogelijk, zoals het toevoegen van een zoekfunctie en/of een sitemap.

AA

Succescriterium 2.4.6: Koppen en labels

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

Resultaat

✓ Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

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 ACH-1.F20

Technisch

Medium

Op de pagina <https://www.achmeapersonenschade.nl/hulp-en-vergoedingen/onze-hulp-stap-voor-stap> staat een geordende lijst met uitklapbare stappen. In deze stappen zijn links te vinden. Zodra een gebruiker met zijn toetsenbord met de tab toets door de interactieve componenten heen gaat komt de focus ook op de links te staan in lijst items die niet uitgekapt zijn. Dit zorgt ervoor dat de focus indicator niet zichtbaar is. Dit is ook een probleem op de pagina's <https://www.achmeapersonenschade.nl/service-en-contact> , <https://www.achmeapersonenschade.nl/ongeval-met-dier> , <https://www.achmeapersonenschade.nl/werkongeval> , <https://www.achmeapersonenschade.nl/sportongeval> , <https://www.achmeapersonenschade.nl/ik-geef-juridische-hulp> .

Zorg ervoor dat de focusindicator altijd zichtbaar is, bijvoorbeeld door ervoor te zorgen dat als de focusindicator op een link in een niet uitklapt lijst item zit. Deze automatisch open geklapt wordt.

Bevinding ACH-1.F36

Technisch

Medium

Op de pagina <https://acc.www.achmeapersonenschade.nl/mijnsituatie#/send-message/QS00281818/003> staat een formulier met invoervelden. Op het invoerveld met het label "Upload documenten" is geen focusindicator aanwezig.

Het is belangrijk dat hier een focusindicator aan toegevoegd wordt. Dit is nodig voor mensen die het toetsenbord gebruiken en die wel kunnen zien. Anders is niet duidelijk welk element van de pagina op het moment de focus heeft.

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

Bevindingen

Het is belangrijk dat de visueel zichtbare tekst van een interactief element, zoals een knop, link of invoerveld, overeenkomt met de toegankelijkheidsnaam in de code. Dit maakt spraakbediening mogelijk voor mensen die afhankelijk zijn van spraaksoftware. Zij gebruiken de zichtbare labels om commando's te geven. Als de visuele tekst niet overeenkomt met de toegankelijke naam, reageert de pagina mogelijk niet op hun spraakinput, wat navigatie bemoeilijkt.

Bevinding ACH-1.F26

Technisch

Medium

Op de pagina <https://www.achmeapersonenschade.nl/inloggen/client> staat in de twee tabbladen

met de kopteksten "Voor mijzelf" en "Namens iemand anders" een dropdown veld waarin gebruikers hun bank waarmee ze in willen loggen uit kunnen kiezen. Deze hebben als toegankelijkheidsnaam "Maak uw keuze". Hierdoor komt het visuele label "Inloggen met iDIN" niet terug in de toegankelijkheidsnaam.

Bevinding ACH-1.F35

 Technisch Medium

Op de pagina <https://acc.achmeapersonenschade.nl/mijnsituatie#/send-message/QS00281818/003> staat een formulier met invoervelden. De zichtbare tekst die als label boven de invoervelden staat is niet aanwezig in de toegankelijkheidsnaam van de invoervelden in dit formulier. Op dit moment staan daar ook nog Engelse teksten in als "Put in your text here" voor de velden "Onderwerp" en "Bericht" en "Upload files" voor het invoerveld "Upload documenten".

Zorg ervoor dat de labels en de toegankelijkheidsnamen hetzelfde zijn. Dit kan al gedaan worden door aan succescriteria 1.3.1 te voldoen. Omdat het label dan programmatisch gekoppeld is aan het invoerveld hoeft er geen aria-label meer aan toegevoegd te worden.

Overige adviezen en opmerkingen

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

Opmerking ACH-1.F12

 Technisch Medium

Op de pagina <https://www.achmeapersonenschade.nl/> staan onder de koptekst "Wij zijn er voor u" drie links in de vorm van afbeeldingen met de teksten "Waar heb ik recht op?", "Met wie krijg ik te maken?" en "Wanneer juridisch bij laten staan". De naam van deze links bevat ook de tekst uit het alt-attribuut van de afbeeldingen waar de links bij horen en het label wat boven de linktekst staat ("Overzicht", "Deskundig" en "Juridisch"). Bij de eerste link is de linktekst daardoor "Man en vrouw op kantoor achter laptop man kijkt kijker aan Overzicht Waar heb ik recht op?". Dit zorgt ervoor dat het label van de link niet overeenkomt met de toegankelijkheidsnaam.

Het probleem van de alt-teksten wordt verholpen door het advies van successcriteria 1.1.1 te volgen. Daarnaast moet ook het label wat in de afbeelding staat verwijderd worden van de toegankelijkheidsnaam.

Opmerking ACH-1.F18

 Technisch Medium

Op de pagina <https://www.achmeapersonenschade.nl/hulp-en-vergoedingen/onze-hulp-stap-voor-stap> staat een geordende lijst met stappen die bestaat uit onzichtbare radio buttons om de stap uit te klappen en meer informatie te zien. De toegankelijkheidsnaam van deze radio buttons bestaat echter uit de gehele tekst die in het uitklapbare element te vinden is. In plaats van alleen de titel van de stap.

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: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

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

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

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

Bevindingen

Als een formulier een fout bevat, moet de website duidelijke foutmeldingen geven die (in tekst) beschrijven wat er fout is en hoe dit kan worden opgelost. Dit is belangrijk voor mensen met een zichtbeperking, die de fout misschien niet visueel kunnen waarnemen, en voor mensen met een cognitieve beperking, die moeite hebben om het probleem te begrijpen. Goede foutmeldingen helpen hen om invoerfouten te herkennen en te corrigeren, waardoor ze gemakkelijker formulieren kunnen invullen.

Bevinding ACH-1.F33

Content

Medium

Op de pagina <https://acc.www.achmeapersonenschade.nl/mijnsituatie#/send-message/QS00281818/003> staat een formulier. Bij het leeglaten van het invoerveld "Onderwerp" en na het activeren van de verzendknop, krijgt dit niet-ingevulde verplichte veld alleen een melding aan de hand van een rode rand van het invoerveld. Dit is geen voldoende foutmelding, er moet ook tekstueel gecommuniceerd worden wat de fout is en waar de fout zich bevindt.

A

Succescriterium 3.3.2: Labels of instructies

Invoervelden hebben duidelijke tekstlabels of instructies.

Resultaat



Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

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 ACH-1.F11

Technisch

Medium

Op de pagina <https://www.achmeapersonenschade.nl/> staat een afbeelding van een man met zijn motor. Op deze afbeelding is een play icoon in de vorm van een knop te vinden die de video opstart. Op dit moment heeft deze knop nog geen naam of rol. Dit probleem komt ook voor op de pagina's <https://www.achmeapersonenschade.nl/hulp-en-vergoedingen> , <https://www.achmeapersonenschade.nl/verkeersongeval> , <https://www.achmeapersonenschade.nl/ongeval-met-dier> ,

<https://www.achmeapersonenschade.nl/inloggen/client> , <https://www.achmeapersonenschade.nl/hulp-bij-inloggen-idin-slachtoffer> .

Voeg de naam van de knop toe beschrijvend wat deze precies doet, en zorg ervoor dat hij ook als knop herkend wordt.

Bevinding ACH-1.F25

 Technisch

 Medium

Op de pagina <https://www.achmeapersonenschade.nl/inloggen/client> staan drie tabbladen met verschillende manieren van inloggen in de vorm van knoppen. Deze knoppen hebben alle drie geen naam, rol of waarde. Waardoor er door hulpsoftware niet bepaald kan worden wat deze knoppen precies doen en of ze open of gesloten zijn.

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: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

Steekproef

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

- Home
<https://www.achmeapersonenschade.nl/>
- Hulp en vergoedingen
<https://www.achmeapersonenschade.nl/hulp-en-vergoedingen>
- Overzicht hulp en vergoedingen
<https://www.achmeapersonenschade.nl/hulp-en-vergoedingen/overzicht>
- Onze hulp stap voor stap
<https://www.achmeapersonenschade.nl/hulp-en-vergoedingen/onze-hulp-stap-voor-stap>
- Wie helpt u?
<https://www.achmeapersonenschade.nl/hulp-en-vergoedingen/wie-helpt-u>
- Verwachtingen
<https://www.achmeapersonenschade.nl/verwachtingen>
- Service en contact
<https://www.achmeapersonenschade.nl/service-en-contact>
- Contact - Telefoonnummers
<https://www.achmeapersonenschade.nl/service-en-contact/telefoonnummers>
- Over ons
<https://www.achmeapersonenschade.nl/over-ons>
- Verkeersongeval
<https://www.achmeapersonenschade.nl/verkeersongeval>
- Ongeval als voetganger of fietser
<https://www.achmeapersonenschade.nl/verkeersongeval/ongeval-als-voetganger-of-fietser>
- Ongeval als automobilist
<https://www.achmeapersonenschade.nl/verkeersongeval/ongeval-als-automobilist>
- Werkongeval
<https://www.achmeapersonenschade.nl/werkongeval>
- Sportongeval
<https://www.achmeapersonenschade.nl/sportongeval>
- Ik geef juridische hulp
<https://www.achmeapersonenschade.nl/ik-geef-juridische-hulp>
- Inloggen
<https://www.achmeapersonenschade.nl/inloggen/client>
- Hulp bij inloggen iDIN
<https://www.achmeapersonenschade.nl/hulp-bij-inloggen-idin-slachtoffer>
- Mijn Situatie (Achter Inlog)

<https://acc.www.achmeapersonenschade.nl/mijnsituatie#/>

- Stuur een bericht (Achter login)
<https://acc.www.achmeapersonenschade.nl/mijnsituatie#/send-message/QS00281818/003>
- Ongeval met dier
<https://www.achmeapersonenschade.nl/ongeval-met-dier>
- Mijn Situatie 4 november 2021 (Achter inlog)
<https://acc.www.achmeapersonenschade.nl/mijnsituatie#/claim-details/QS00281818/003>
- Mijn Situatie Kosten (Achter inlog)
<https://acc.www.achmeapersonenschade.nl/mijnsituatie/kosten>
- Opent als er geklikt wordt op het bericht het onderwerp "Overige correspondentie"
<https://acc.www.achmeapersonenschade.nl/mijnsituatie/letsel/client/documenten/000D3A49F3AD1EEC91C04F4203AB0371/QS00281818>

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
- Firefox versie 138
- PDF Accessibility Checker (PAC)
- VoiceOver

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.