

CARDAN Technobility

WCAG 2.1 inspectie niveau AA
dsw.nl

Opdrachtgever: DSW Zorgverzekeraar / Zorgkantoor DSW

Website: dsw.nl

Rapportversie: 1.0

Tilburg, 25 april 2023

Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
Onderzoeksgegevens.....	4
Algemene gegevens.....	4
Scope van het onderzoek.....	4
Steekproef.....	4
Inspectiemethode.....	4
Toegepaste norm.....	4
Gebruikte technieken.....	4
Basisniveau van toegankelijkheidsondersteuning.....	5
User agents.....	5
Afhankelijke technologie.....	5
Inspectie-instelling.....	5
Samenvatting.....	6
Uitzonderingen.....	8
Beoordeling.....	9
Waarneembaar.....	9
Bedienbaar.....	10
Begrijpelijk.....	10
Robuust.....	11
Principe 1: Waarneembaar.....	12
Richtlijn 1.1: Tekstalternatieven.....	12
Richtlijn 1.2: Op tijd gebaseerde media.....	13
Richtlijn 1.3: Aanpasbaar.....	16
Richtlijn 1.4: Onderscheidbaar.....	21
Principe 2: Bedienbaar.....	30
Richtlijn 2.1: Toetsenbordtoegankelijk.....	30
Richtlijn 2.2: Genoeg tijd.....	32
Richtlijn 2.3: Toevallen.....	33
Richtlijn 2.4: Navigeerbaar.....	34
Richtlijn 2.5: Input Modaliteiten.....	39
Principe 3: Begrijpelijk.....	41
Richtlijn 3.1: Leesbaar.....	41
Richtlijn 3.2: Voorspelbaar.....	43
Richtlijn 3.3: Assistentie bij invoer.....	44
Principe 4: Robuust.....	45
Richtlijn 4.1: Compatibel.....	45
Bijlage 1: Pagina's in de steekproef van het onderzoek.....	48
Volledige steekproef.....	48

Inleiding

Op verzoek van DSW Zorgverzekeraar / Zorgkantoor DSW, aanbieder van de website dsw.nl, is een handmatig onderzoek uitgevoerd waarin vastgesteld is in hoeverre de website voldoet aan WCAG 2.1, niveau AA. Het onderzoek is uitgevoerd volgens de richtlijnen van het Waarmerk drempelvrij.nl, het Nederlandse kwaliteitsmerk voor toegankelijke websites.

WCAG staat voor Web Content Accessibility Guidelines. Dit zijn de internationale richtlijnen voor toegankelijkheid van webcontent. De WCAG 2.1 zijn opgedeeld in vier principes, namelijk: Waarneembaar, Bedienbaar, Begrijpelijk en Robuust. Elk principe bestaat uit een aantal richtlijnen. Elke richtlijn is vervolgens opgedeeld in één of meerdere meetbare succescriteria. Omdat WCAG 2.1 techniek-onafhankelijk is opgesteld, kan hiermee de toegankelijkheid van alle content op het web worden gemeten.

Toepassing van WCAG 2.1 is sinds 23 december 2018 verplicht volgens de Europese richtlijnen voor digitale toegankelijkheid (EN 301 549). De Nederlandse richtlijnen voor digitale toegankelijkheid staan in het [Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid](#) en volgen net als het Waarmerk drempelvrij.nl deze Europese richtlijn (EN 301 549). Een website die voldoet aan WCAG 2.1, voldoet daarmee dus zowel aan de Nederlandse als de Europese richtlijnen voor digitale toegankelijkheid.

Dit rapport beschrijft per succescriterium in hoeverre de website al dan niet voldoet.

Heeft u naar aanleiding van dit rapport inhoudelijke vragen, dan kunt u contact met ons opnemen om deze te bespreken. Onze voorkeur gaat uit naar contact via e-mail: technobility@cardan.com. Vermeldt u hierbij alstublieft de naam van uw organisatie (DSW Zorgverzekeraar / Zorgkantoor DSW) en de datum van het rapport (25 april 2023).

Onderzoeksgegevens

Algemene gegevens

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

Scope van het onderzoek

- Alle pagina's op dsw.nl (URI-basis)
- Niet de pagina's op mijn.dsw.nl (andere URI-basis en apart onderzoek)
- Niet de pagina's op aanmelden.dsw.nl (andere URI-basis en apart onderzoek)
- Niet de pagina's op mijnzorgverlener.dsw.nl (andere URI-basis en apart onderzoek)
- Niet de online nieuwsbrieven op pagina mailchi.mp (andere URI-basis en stijlkenmerken)
- Niet de formulieren (bijvoorbeeld aanmelden nieuwsbrief en klantenpanel) op pagina dsw.us6.list-manage.com (andere URI-basis en stijlkenmerken)
- Niet de audio- en videobestanden die vóór 23 september 2020 op het digitale kanaal zijn geplaatst (wettelijke uitzondering voor de overheid)
- Niet de kantoorbestanden van vóór 23 september 2018, tenzij ze deel uitmaken van een administratief proces (wettelijke uitzondering voor de overheid)

Tussen haakjes staat de reden waarom een gedeelte wel of niet is meegenomen. Dit is conform de regels voor het bepalen van de scope in de evaluatiemethode WCAG-EM of valt onder een van de [uitzonderingen van digitoegankelijk](#).

Steekproef

Aantal pagina's: 32 (zie bijlage 1 voor de URI's in de volledige steekproef)

Inspectiemethode

Dit onderzoek (inspectie) is uitgevoerd conform de evaluatiemethode WCAG-EM. Deze methode is aanbevolen volgens digitoegankelijk. Een overzicht van de gebruikte methode is te vinden op de pagina: <https://www.w3.org/WAI/test-evaluate/conformance/wcag-em/>.

Toegepaste norm

WCAG 2.1 (<https://www.w3.org/Translations/WCAG21-nl/>).

Gebruikte technieken

Bij het uitvoeren van dit onderzoek is er vanuit gegaan dat alle technieken van het W3C ondersteund worden en dus gebruikt mogen worden. Zie:

www.w3.org/TR/WCAG20-TECHS en www.w3.org/WAI/WCAG21/Techniques

Basisniveau van toegankelijkheidsondersteuning

Gangbare webbrowsers en hulppapparatuur.

User agents

Bij dit onderzoek zijn de volgende user agents gebruikt:

- Google Chrome, versie 112
- Mozilla Firefox, versie 112 (primair)
- Microsoft Edge, versie 112
- Adobe Acrobat Pro DC
- PDF Accessibility Checker (PAC)
- NVDA in combinatie met Mozilla Firefox

Afhankelijke technologie

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

Inspectie-instelling

Deze inspectie is uitgevoerd door Cardan Technobility.

Adres: TalentSquare 13, 5038 LX Tilburg

Telefoon: 088-5004070

E-mailadres: technobility@cardan.com

Website: www.technobility.nl

Samenvatting

Het onderzoek naar de toegankelijkheid van de website dsw.nl is afgerond op 25 april 2023. Dit onderzoek is uitgevoerd volgens de richtlijnen van het Waarmerk drempelvrij.nl. De gebruikte norm is WCAG 2.1 niveau AA.

Uit het onderzoek is gebleken dat de website helaas nog niet volledig voldoet aan alle succescriteria. Op dit moment voldoet de website aan 28 van de 50 succescriteria.

Uit het toegankelijkheidsonderzoek is gebleken dat de website voor een groot deel al goed toegankelijk is. De meeste mensen met een functiebeperking kunnen het overgrote deel van de content dus al goed lezen en gebruiken. Complimenten hiervoor!

Zo wordt in de video's goede ondertiteling aangeboden. Dit is belangrijk voor mensen die doof of slechthorend zijn. Op deze manier kunnen zij ook alle informatie uit de video tot zich nemen.

Ook is er geen informatie door middel van kleur gebruikt (binnen de website; wel in een onderzocht PDF document). Dit is belangrijk voor mensen die slechtziend zijn, of kleurenblind. Die zullen bepaalde kleuren niet goed kunnen zien en dan de informatie kunnen missen. Dat is nu dus niet het geval.

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

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

Op de website zijn ook een aantal kopteksten nog niet herkenbaar voor hulpsoftware. Dit is belangrijk voor mensen die blind zijn. Als hun hulpsoftware de kopteksten kan herkennen als kopteksten, dan kunnen ze die in een overzicht laten voorlezen om een indruk te krijgen van de inhoud van de webpagina. Ze kunnen er ook voor kiezen om bijvoorbeeld vanaf een bepaalde koptekst te beginnen met laten voorlezen. Op dit moment kan dat dus nog niet overal.

Er zijn nog een aantal teksten gevonden die een te laag contrast hebben. Mensen die slechtziend zijn kunnen deze teksten dan niet goed lezen en missen dus informatie. Dit probleem deed zich vooral voor in de onderzochte PDF documenten.

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

Zie de rapportage voor een volledig overzicht van de gevonden problemen. Bij een aantal van deze problemen is aangegeven hoe dit op te lossen is. Voor de meeste problemen zijn meerdere oplossingen mogelijk. De oplossing in de rapportage is daarom slechts een suggestie. Als een andere oplossing beter past, kan die eventueel ook gebruikt worden.

In dit rapport worden slechts voorbeelden gegeven van aangetroffen problemen; dit is echter geen compleet overzicht. Het onderzoek is indicatief voor de verschillende soorten problemen die gevonden zijn. Het kan dus zijn dat een soort probleem op meer plaatsen binnen de website voorkomt, maar dat maar enkele voorbeelden zijn genoemd.

Omdat het onderzoek uit een steekproef bestaat, kan het zijn dat een probleem niet gesignaleerd wordt. Uiteraard proberen we de steekproef zodanig te maken dat dit geminimaliseerd wordt, maar het kan nooit uitgesloten worden. Het kan dan wel bij een volgend onderzoek worden opgemerkt.

Wanneer verbeteringen worden doorgevoerd, moet u er rekening mee houden dat hierdoor nieuwe toegankelijkheidsproblemen kunnen ontstaan.

Uitzonderingen

Bij dit onderzoek is uitgegaan van de internationale toegankelijkheidsnorm WCAG 2.1, niveau A en AA. Volgens de Europese standaard EN 301 549 hoeft sommige inhoud van websites echter niet te voldoen aan deze toegankelijkheidsnorm. Denk bijvoorbeeld aan oude PDF's, oude video's en online kaarten. Hiervoor gelden verschillende uitzonderingen. Let erop dat hierin dus nog wel toegankelijkheidsproblemen kunnen bestaan die niet in dit rapport zijn beschreven. Bezoekers met een beperking kunnen namelijk mogelijk verminderd gebruik maken van deze inhoud. Mensen met een visuele beperking kunnen bijvoorbeeld vaak slecht overweg met ontoegankelijke PDF's en niet-ondertitelde video's zijn nutteloos voor mensen met een gehoorbeperking.

De onderdelen die onder een wettelijke uitzondering vallen, zijn in dit onderzoek niet (geheel) onderzocht. In de scope wordt benoemd om welke onderdelen het gaat. Ga voor de volledige uitleg en meer informatie over de specifieke situaties naar <https://www.digitoegankelijk.nl/wetgeving/specifieke-situaties>.

Beoordeling

Hieronder staat een overzicht van alle WCAG 2.1 succescriteria van niveau A en AA verdeeld over de 4 principes: Waarneembaar, Bedienbaar, Begrijpelijk en Robuust. Per succescriterium is een korte omschrijving gegeven, het niveau en of de pagina's uit de steekproef voldoen aan het succescriterium of niet. Als ze niet voldoen aan een succescriterium is in de volgende hoofdstukken een overzicht te vinden van de bevindingen die tot deze conclusie hebben geleid.

Waarneembaar

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 niet
1.2.2	Ondertiteling voor doven en slechthorenden (vooraf opgenomen)	A	Voldoet
1.2.3	Audiodescriptie of media-alternatief (vooraf opgenomen)	A	Voldoet niet
1.2.4	Ondertitels voor doven en slechthorenden (live)	AA	Voldoet
1.2.5	Audiodescriptie (vooraf opgenomen)	AA	Voldoet niet
1.3.1	Info en relaties	A	Voldoet niet
1.3.2	Betekenisvolle volgorde	A	Voldoet niet
1.3.3	Zintuiglijke eigenschappen	A	Voldoet
1.3.4	Weergavestand	AA	Voldoet
1.3.5	Identificeer het doel van de input	AA	Voldoet
1.4.1	Gebruik van kleur	A	Voldoet
1.4.2	Geluidbediening	A	Voldoet
1.4.3	Contrast	AA	Voldoet niet
1.4.4	Herschalen van tekst	AA	Voldoet niet
1.4.5	Afbeeldingen van tekst	AA	Voldoet niet
1.4.10	Reflow	AA	Voldoet niet
1.4.11	Contrast van niet-tekstuele content	AA	Voldoet niet
1.4.12	Tekstafstand	AA	Voldoet niet
1.4.13	Content bij hover of focus	AA	Voldoet

Bedienbaar

Criterion	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
2.2.2	Pauzeren, stoppen, verbergen	A	Voldoet
2.3.1	Drie flitsen of beneden drempelwaarde	A	Voldoet
2.4.1	Blokken omzeilen	A	Voldoet
2.4.2	Paginatitel	A	Voldoet niet
2.4.3	Focus volgorde	A	Voldoet niet
2.4.4	Linkdoel (in context)	A	Voldoet niet
2.4.5	Meerdere manieren	AA	Voldoet
2.4.6	Koppen en labels	AA	Voldoet niet
2.4.7	Focus zichtbaar	AA	Voldoet niet
2.5.1	Aanwijzergebaren	A	Voldoet
2.5.2	Aanwijzerannulering	A	Voldoet
2.5.3	Label in naam	A	Voldoet niet
2.5.4	Bewegingsactivering	A	Voldoet

Begrijpelijk

Criterion	Omschrijving	Niveau	Resultaat
3.1.1	Taal van de pagina	A	Voldoet niet
3.1.2	Taal van onderdelen	AA	Voldoet
3.2.1	Bij focus	A	Voldoet
3.2.2	Bij input	A	Voldoet
3.2.3	Consistente navigatie	AA	Voldoet
3.2.4	Consistente identificatie	AA	Voldoet
3.3.1	Fout identificatie	A	Voldoet
3.3.2	Labels of instructies	A	Voldoet
3.3.3	Foutsuggestie	AA	Voldoet
3.3.4	Foutpreventie (wettelijk, financieel, gegevens)	AA	Voldoet

Robuust

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

Onderzoeksscores

	Niveau A	Niveau AA	Totaal
Waarneembaar	4 / 9	4 / 11	8 / 20
Bedienbaar	9 / 14	1 / 3	10 / 17
Begrijpbaar	4 / 5	5 / 5	9 / 10
Robuust	0 / 2	1 / 1	1 / 3
 Totaal	 17 / 30	 11 / 20	 28 / 50

Principe 1: Waarneembaar

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

Richtlijn 1.1: Tekstalternatieven

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

niveau A

Succescriterium 1.1.1: Niet-tekstuele content

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

Resultaat

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

Bevindingen

Op pagina <https://www.dsw.nl/Consumenten/Beeldbank> staan vier foto's. Drie van de vier hebben een goede alternatieve tekst gekregen. Alleen de eerste afbeelding niet. Ook deze moet wel een alternatieve tekst krijgen, zodat ook mensen die blind zijn weten wat voor foto het is. Dit is belangrijk, omdat het doel van de foto's is om ze te downloaden. Dan is het belangrijk om ook van elke afzonderlijke afbeelding te weten waar het een afbeelding van is.

Op pagina <https://www.dsw.nl/WerkenBij> staat onderaan een 360 graden foto. Er is voor deze foto geen alternatieve tekst aanwezig die een omschrijving geeft van wat er op de foto te zien is. Rechtsonder in de afbeelding staan nog twee kleine interactieve iconen. Deze hebben beide ook geen alternatieve tekst gekregen die de functie aangeeft. Bovenstaand probleem doet zich ook voor op pagina <https://www.dsw.nl/ICTbijDSW>.

Op pagina <https://www.dsw.nl/WerkenBij/Organisatie> staat een logo van DSW in de vorm van een hartje bij de lijst met "Wat bieden wij jou?". Een logo is altijd informatief. Deze heeft hier dan ook een alternatieve tekst nodig.

In het PDF document <https://www.dsw.nl/consumenten/-/media/Documenten/DSW/2023/Toelichting-premieopbouw-DSW-2023.pdf> staat op pagina 1 een grote afbeelding op de achtergrond. Deze is decoratief en moet genegeerd kunnen worden door hulpsoftware. Deze moet in de PDF dan als artefact getagd worden. Dat is nu niet het geval. Deze afbeelding staat met een figure tag wel gewoon in de tags. Dat is dus niet de bedoeling. Onderaan pagina 1 staat het logo van DSM met de tekst "DSW Zorgverzekeraar". Deze afbeelding is wel als figure getagd, maar heeft geen alternatieve tekst gekregen. De alternatieve tekst moet minimaal de zichtbare tekst bevatten en aangeven dat het om het logo gaat.

Richtlijn 1.2: Op tijd gebaseerde media

Lever alternatieven voor op tijd gebaseerde media.

niveau A

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

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

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

Resultaat

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

Bevindingen

Op pagina <https://www.dsw.nl/Consumenten/nieuws/Regionaal-Integraal-Gezondheidsakkoord-ondertekend-in-WSD-regio> staat een audiofragment van een radio-uitzending. Dit is 'louter-geluid', omdat er geen beeld wordt gebruikt. Mensen die doof of slechthorend zijn kunnen dit geluidsfragment niet horen en dus moet een alternatief worden geboden. Dit kan een volledig uitgeschreven tekst zijn van de audio. Deze tekst moet direct bij de video geplaatst worden (eventueel verborgen en zichtbaar gemaakt met een link), of op een aparte pagina gezet worden, maar dan met een link daarnaar toe direct bij de video. Het mag ook uitgeschreven worden in een toegankelijke PDF die direct bij de video aangeboden wordt. Zo zijn meerdere oplossingen mogelijk.

Binnen de website zijn meer van dit soort audiofragmenten gevonden. Dit probleem moet ook daar opgelost worden.

niveau A

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

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

Resultaat

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

Bevindingen

Er zijn ook video's gevonden binnen de steekproef die ouder zijn dan 23 september 2020. Deze vallen onder een uitzondering. Deze video's zijn dan ook niet beoordeeld.

niveau A

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

Er wordt een alternatief voor op tijd gebaseerde media of audiodescriptie van de vooraf opgenomen videocontent geleverd voor gesynchroniseerde media, behalve als het mediabestand een media-alternatief is voor tekst en duidelijk als zodanig is gelabeld.

Resultaat

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

Bevindingen

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

Als alternatief mag voor dit niveau A ook een volledig uitgeschreven tekst worden geboden waarin deze informatie wordt opgenomen. Deze ontbreekt echter ook. Dit is overigens geen oplossing meer voor niveau AA (Zie 1.2.5), want dan moet de oplossing echt in de video zelf geboden worden.

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

Op pagina <https://www.dsw.nl/WerkenBij> staat een video waar verschillende mensen aan het woord komen. In beeld verschijnt de naam en de functie van de persoon die aan het woord is. Mensen die blind zijn krijgen deze informatie nu niet mee. Hiervoor is een audiodescriptie nodig, bijvoorbeeld door de VoiceOver die af en toe al te horen.

Eventueel mag ook hier nog een volledig uitgeschreven tekst worden geboden waarin deze informatie wordt opgenomen.

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

niveau AA

Succescriterium 1.2.4: Ondertitels voor doven en slechthorenden (live)

Er worden ondertitels voor doven en slechthorenden geleverd voor alle live audiocontent in gesynchroniseerde media.

Resultaat

Voldoet: Geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

niveau AA**Succescriterium 1.2.5: Audiodescriptie (vooraf opgenomen)**

Er worden ondertitels voor doven en slechthorenden geleverd voor alle live audiocontent in gesynchroniseerde media.

Resultaat

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

Bevindingen

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

Op pagina <https://www.dsw.nl/WerkenBij> staat een video waar verschillende mensen aan het woord komen. In beeld verschijnt de naam en de functie van de persoon die aan het woord is. Mensen die blind zijn krijgen deze informatie nu niet mee. Hiervoor is een audiodescriptie nodig, bijvoorbeeld door de VoiceOver die af en toe al te horen.

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

Richtlijn 1.3: Aanpasbaar

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

niveau A

Succescriterium 1.3.1: Info en relaties

Informatie, structuur, en relaties overgebracht door presentatie kunnen door software bepaald worden of zijn beschikbaar in tekst.

Resultaat

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

Bevindingen

Op elke pagina staat een knop onderaan om een chatvenster te openen. Als het Chatvenster wordt geopend staat hierbovenaan een koptekst "Chat met Niki". Deze is niet met een heading element (h2 bijvoorbeeld) opgemaakt, maar met een span element in combinatie met CSS. Hier moet een heading element gebruikt worden.

Op elke pagina staat een knop onderaan om een chatvenster te openen. Als iemand met het toetsenbord navigeert en iemand komt aan het einde van de chatapplicatie verschijnt een kleine popup binnen de chatapplicatie met de tekst "Einde chatgeschiedenis". Deze tekst is wel zichtbaar, maar wordt niet door hulpsoftware herkend en dus ook niet voorgelezen. Dit komt omdat deze melding met een aria-hidden="true" is verborgen". Dat is niet de bedoeling, want dit is ook nuttige informatie voor mensen die blind zijn.

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

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

Op pagina <https://www.dsw.nl/Consumenten/privacy> staat een alinea tekst direct boven de koptekst "Uitwisseling met derden". Deze alinea staat niet in een p element. In de HTML code is hier iets vreemds aan de hand. Een deel van de tekst staat ook in een span element met een eigen font-size via een style attribuut. Gebruik hier gewoon een p element voor de hele alinea.

Op pagina <https://www.dsw.nl/Consumenten/nieuws> staat rechts een kader met een koptekst "DSW nieuwsarchief". Deze koptekst is niet met een heading element opgemaakt. Gebruik hier bijvoorbeeld een h2 element.

Bij elk nieuwsbericht staat een alinea met tekst. Deze is niet met een p element opgemaakt,

maar staat direct in een div element.

Bovenstaand probleem komt op meer plekken voor binnen de website. Zie ook de kaders onderaan pagina <https://www.dsw.nl/Consumenten/klantenservice>. Hier staan kopteksten "Hoofdkantoor", "Postadres" en "Loketten". Deze staan in een div element en zijn opgemaakt met CSS. Gebruik hier een h3 element.

Op pagina <https://www.dsw.nl/Consumenten/klantenservice/veelgestelde vragen> staan rechts twee kaders met content. Beide hebben visueel een koptekst. Voor deze kopteksten is echter geen heading element gebruikt. Hier kan een h2 element gebruikt worden. Maar een lager niveau mag ook als er niet te veel aandacht nodig is voor deze kopteksten.

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

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

Op pagina <https://www.dsw.nl/Consumenten/zorgverzekering/basisverzekering> staat rechts een blauw kader met een tekst "Basisverzekering" met daaronder een bedrag per maand. Visueel is er een relatie tussen de tekst "Basisverzekering" en het bedrag. Hulpsoftware kan deze relatie nu niet bepalen. Dit kan opgelost worden door de tekst "Basisverzekering" op te maken met een heading element. Andere oplossingen zijn ook mogelijk.

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

Onderaan pagina <https://www.dsw.nl/Consumenten/nieuws/Regionaal-Integraal-Gezondheidsakkoord-ondertekend-in-WSD-regio> staan twee kaders met andere nieuwsberichten. Hier staan alinea's met tekst die niet met een p element zijn opgemaakt. De tekst staat direct in een div element.

Dit probleem kan op meer pagina's voorkomen waar dit soort kaders staan met nieuwsberichten.

Op meer plekken staan alinea's met tekst waarvoor geen p element is gebruikt. Zie bijvoorbeeld ook pagina <https://www.dsw.nl/Consumenten/projecten/ouderenzorg> helemaal onderaan in de kaders onder de koptekst "Ook interessant".

Op pagina https://www.dsw.nl/Consumenten/klantenservice/veelgestelde vragen/mogelijkheden_mijndsw staat een datatabel. De kolomkoppen zijn hier niet in een th element geplaatst, maar in een td element die bedoeld is voor data. Gebruik hier dus th elementen.

Op meer pagina's komen datatabelen voor die niet toegankelijk zijn. Zie bijvoorbeeld ook pagina <https://www.dsw.nl/Consumenten/vergoeding/wijkverpleging-pgb/declareren>. Hier staan twee kleine datatabelen in. In beide tabellen zijn zowel kolomkoppen als rijkoppen aanwezig die op de juiste manier opgemaakt moeten worden. Voor de rijkoppen kunnen th elementen gebruikt

worden met een scope="row". Eventueel kunnen ook td elementen gebruikt worden, maar dan met een id attribuut. Vanuit de datacellen in de rij kan dan verwezen worden naar de id's met een headerattribuut.

Op pagina <https://www.dsw.nl/Zorgverleners/hulpmiddelen> staat ook een datatabel die niet toegankelijk is. Bij de informatie over "Planning voor contracteren" staat een datatabel waarbij de kolomkoppen niet met een th element zijn opgemaakt.

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

Op pagina <https://www.dsw.nl/Zorgverleners/hulpmiddelen> worden b elementen gebruikt voor kopteksten. Ook dat is niet de bedoeling. Gebruik voor kopteksten altijd heading elementen.

Op pagina <https://www.dsw.nl/WerkenBij/Vacatures/Medewerker-Debiteurenbeheer> worden strong elementen gebruikt voor kopteksten. Bijvoorbeeld voor de kopteksten "Een werkdag op de afdeling Debiteurenbeheer" en "Onze afdeling". Het strong element is niet bedoeld voor kopteksten. Gebruik hier dus een heading element.

Onderaan wordt ook nog een em element gebruikt voor het cursief weergeven van een hele zin. Ook dit is niet de bedoeling. Gebruik hier CSS voor.

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

<https://www.dsw.nl/consumenten/-/media/Documenten/DSW/2021/Maatschappelijk-verslag-2021-DSW.pdf>

In het PDF document <https://www.dsw.nl/consumenten/-/media/Documenten/DSW/2023/Toelichting-premieopbouw-DSW-2023.pdf> staat op pagina 1 een document titel met de tekst "Toelichting Premieopbouw 2023". Dit is één koptekst, maar is in de tags opgesplitst in twee h1 tags. De eerste h1 tag bevat alleen de tekst "Toelichting". De twee h1 tag bevat de rest. Dat is niet de bedoeling. Als het één koptekst is moet het ook samen in één h1 tag staan.

Op pagina 1 staat ook een datatabel met twee kolomkoppen ("Omschrijving" en "Bedrag"). Deze kolomkoppen zijn niet met een th tag opgemaakt. Dat is wel de bedoeling, zodat hulpsoftware deze ook als kolomkoppen kan herkennen.

Op pagina 2 staat bovenaan een koptekst "Toelichting premieopbouw DSW 2023". Deze is net als de koptekst op de eerste pagina opgemaakt met een h1 tag. Een document hoort eigenlijk maar één h1 tag te bevatten. Dan kan op pagina 2 beter een h2 tag gebruikt worden.

Op pagina 2 en 3 wordt een opsomming getoond van 10 punten. Dit kan voor hulpsoftware op twee manieren goed getagd worden. Als het echt om een geordende lijst gaat, waarbij de volgorde ook van belang is, dan moet deze informatie ook als een lijst worden opgemaakt, met de juiste tags hiervoor (L, LI, LBody, enz). Als het niet echt een lijst is, maar de cijfers meer als referentiecijfers worden gebruikt kunnen de vetgedrukte teksten samen met het cijfer ook als

kopteksten worden getagd. Bijvoorbeeld door middel van een h3 tag.

Op pagina 2 en 3 komen veel lege P tags voor. Deze worden door voorleessoftware wel voorgelezen als "Leeg". Dat kan heel vervelend zijn. Vooral nog wordt dit niet afgekeurd, maar er wordt wel aangeraden om de witruimtes tussen alinea's niet met 'Enters' te maken, maar op een andere manier te stijlen (via de alineastijlen in Indesign bijvoorbeeld).

niveau A

Succescriterium 1.3.2: Betekenisvolle volgorde

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

Resultaat



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

Bevindingen

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

niveau A

Succescriterium 1.3.3: Zintuiglijke eigenschappen

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

Resultaat



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

Bevindingen

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

niveau AA**Succescriterium 1.3.4: Weergavestand**

De content beperkt de weergave en bediening niet tot een enkele presentatie-oriëntatie, zoals staand of liggend, tenzij een specifieke presentatie-oriëntatie essentieel is.

Resultaat

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

niveau AA**Succescriterium 1.3.5: Identificeer het doel van de input**

Het doel van elk invoerveld waarmee informatie van de gebruiker wordt verzameld, kan door software bepaald worden wanneer:

- Het invoerveld een doel dient dat is geïdentificeerd in de paragraaf Inputdoelen voor Componenten van de Gebruikersinterface; en
- De content wordt geïmplementeerd met behulp van technologieën die ondersteuning bieden bij het identificeren van de verwachte betekenis van formulier-invoergegevens.

Resultaat

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

Richtlijn 1.4: Onderscheidbaar

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

niveau A

Succescriterium 1.4.1: Gebruik van kleur

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

Resultaat



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

Bevindingen

In het PDF document <https://www.dsw.nl/consumenten/-/media/Documenten/DSW/2021/Maatschappelijk-verslag-2021-DSW.pdf> staat op pagina 24 een schijfdiagram. Alleen door middel van kleur kan iemand het verschil zien tussen de percentages voor gegronnd en ongegronnd. Naast kleur kunnen bijvoorbeeld ook twee verschillende soorten arcering gebruikt worden. Zo zijn meer diagrammen/grafieken gevonden waarbij een afhankelijkheid is van kleur om de informatie te kunnen lezen. Zie bijvoorbeeld ook het staafdiagram op pagina 41. Zie ook de 'heatmap' op pagina 64 waar kleuren gebruikt worden om informatie over te brengen.

niveau A

Succescriterium 1.4.2: Geluidbediening

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.

Resultaat



Voldoet: Geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

niveau AA**Succescriterium 1.4.3: Contrast**

De visuele weergave van tekst en afbeeldingen van tekst heeft een contrastverhouding van ten minste 4,5:1, behalve in de volgende gevallen:

- **Grote tekst:** Grote tekst en afbeeldingen van grote tekst hebben een contrastverhouding van ten minste 3:1;
- **Incidenteel:** Tekst of afbeeldingen van tekst die deel zijn van een inactieve component van de gebruikersinterface, die puur decoratief zijn, die voor niemand zichtbaar zijn, of die onderdeel zijn van een afbeelding die significant andere visuele content bevat, hebben geen contrasteis.
- **Logotypes:** Tekst die onderdeel is van een logo of merknaam heeft geen contrasteis.

Resultaat

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

Bevindingen

Op elke pagina staat een knop onderaan om een chatvenster te openen. Als een gesprek gestart wordt verschijnt onderaan een invoerveld met de lichtgrijze tekst "Typ je bericht...". Het contrast hiervan is veel te laag met 2,1:1. Dit moet minimaal 4,5:1 zijn.

Op elke pagina staat een zoekveld boven het hoofdmenu. De placeholder tekst is hier lichtgrijs en heeft een contrast van 3,3:1 op de witte achtergrond. Dit moet minimaal 4,5:1 zijn. Zie bijvoorbeeld pagina <https://www.dsw.nl/Consumenten>. Als de muisaanwijzer op het zoekveld wordt gezet is het contrast nog wat lager zelfs met 3,0:1. Ook dit contrast moet minimaal 4,5:1 zijn.

Op pagina <https://www.dsw.nl/Consumenten/klantenservice/contactformulier> staat een select element met de tekst "Kies een onderwerp". Deze heeft standaard voldoende contrast, maar als de muisaanwijzer er op komt te staan wordt de achtergrond lichtgrijs in plaats van wit. Het contrast van de tekst is dan niet meer voldoende met 4,2:1. Ook bij een 'hover' moet het contrast van tekst nog voldoende zijn.

In het PDF document <https://www.dsw.nl/consumenten/-/media/Documenten/DSW/2021/Maatschappelijk-verslag-2021-DSW.pdf> komen meerdere contrastproblemen voor.

Op het voorblad staat in het groot de tekst "Maatschappelijk verslag en jaarstukken 2021". Dit is grote tekst en moet minimaal een contrast hebben van 3,0:1. Het contrast is nu 2,8:1 en dus net te laag.

Op pagina 2 staat een koptekst "Inhoud". Dit is lichtblauwe tekst op een crème-gele achtergrond met een contrast van 2,2:1. Dit is ook grote tekst en moet dan minimaal een contrast hebben van 3,0:1. Deze kleur blauw op de crème-gele achtergrond wordt op veel meer plekken gebruikt in het document. Overal moet het contrast verhoogd worden.

Op pagina 4 staat een deel van de lichtblauwe grote tekst ook op een nog lichtere blauwe achtergrond (van de "1"). Het contrast hiervan is nog lager met 2,0:1. Dit probleem komt ook op meer pagina's voor bij het begin van elk nieuw genummerd hoofdstuk.

Op pagina 8 staan crème-gele kopteksten op een lichtgroene achtergrond. Het contrast hiervan is met 2,1:1 te laag. Dit is normale tekst en moet dus een contrast hebben van minimaal 4,5:1. Dit probleem komt op veel meer plaatsen voor in het document en moet overal opgelost worden.

Op pagina 12 staat een datatabel waarbij de kolomkoppen bestaan uit witte tekst op een

lichtblauwe achtergrond. Het contrast hiervan is met 2,3:1 ook te laag. Dit moet minimaal 4,5:1 zijn. Er staan meer vergelijkbare datatables in het document met overal hetzelfde probleem. Op pagina 24 staat een schijfdiagram. Hier staan witte teksten op een lichtoranje en op een lichtgroene achtergrond. Het contrast hiervan is met respectievelijk 1,4:1 en 2,2:1 ook te laag. Vanaf pagina 155 komt ook oranje tekst voor op een witte achtergrond. Het contrast hiervan is met 3,5:1 ook te laag voor normale tekst (Bijvoorbeeld "Wat we hebben gecontroleerd"). Voor grote tekst (14pt en bold of 18pt en normaal) is het wel hoog genoeg.

In het PDF document <https://www.dsw.nl/consumenten/-/media/Documenten/DSW/2023/AV-Compact-2023-DSW.pdf> staat bovenaan pagina 2 een lichtblauwe tekst "Inhoud" op een crème-gele achtergrond met een contrast van 2,2:1. Dit moet minimaal 3,0:1 zijn voor grote tekst. Deze kleurcombinatie komt op meer pagina's voor met hetzelfde contrastprobleem.

Op pagina 8 staat nog witte tekst op een groene achtergrond. Het contrast van deze tekst is te laag met 3,0:1. Dit moet minimaal 4,5:1 zijn (behalve voor het logo links onderaan, een logo heeft geen contrasteis.).

In het PDF document <https://www.dsw.nl/consumenten/-/media/Documenten/DSW/2023/Toelichting-premieopbouw-DSW-2023.pdf> komen ook een aantal contrastproblemen voor.

Op de eerste pagina staat in het groot de witte tekst "Toelichting Premieopbouw 2023". Dit is witte tekst op een lichtoranje achtergrond (met een klein verloop). Het contrast is gemiddeld ongeveer 1,8:1. Dit moet minimaal 3,0:1 zijn (voor grote tekst).

Op de eerste pagina staat ook rode tekst in de tabel op een grijsgroene achtergrond. Het contrast hiervan is met 3,7:1 ook te laag. Dit moet voor normale tekst minimaal 4,5:1 zijn.

Op pagina 2 staat een lichtblauwe koptekst "Toelichting premieopbouw DSW 2023". Het contrast hiervan is te laag met 2,3:1. Dit is grote tekst en moet dan dus minimaal 3,0:1 zijn.

niveau AA

Succescriterium 1.4.4: Herschalen van tekst

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

Resultaat



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

Bevindingen

Als ingezoomd wordt om alle tekst tot 200% groter te maken treden een aantal problemen op. Deze staan hieronder beschreven.

Het logo wat linksbovenaan staat wordt vervangen door een vereenvoudigd logo. Hierdoor ontbreekt de tekst "zorgverzekeraard" en "Goed voor je". Dat is verlies van informatie en dus niet de bedoeling.

Bovenstaand probleem doet zich ook voor bij het onderdeel "Werken bij" op pagina <https://www.dsw.nl/WerkenBij>. Ook hier verdwijnt een deel van de tekst bij het logo. Nu gaat het om de tekst "Werken bij".

Ook bij het onderdeel met ICT vacatures op pagina <https://www.dsw.nl/ICTbijDSW> verdwijnt de tekst "ICT bij".

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

niveau AA

Succescriterium 1.4.5: Afbeeldingen van tekst

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

- **Aanpasbaar:** De afbeelding van tekst kan visueel worden aangepast aan de eisen van de gebruiker;
- **Essentieel:** Een specifieke weergave van tekst is essentieel voor de informatie die wordt overgebracht. Logotypes (tekst die onderdeel is van een logo of merknaam) worden als essentieel beschouwd.

Resultaat

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

Bevindingen

Op pagina <https://www.dsw.nl/Consumenten> staat net boven de footer een afbeelding met de tekst "DSW de klantvriendelijkste verzekeraard van Nederland editie 2022". Het is beter om deze tekst als gewone tekst op de pagina te plaatsen. Dan kunnen mensen die slechtziend zijn de teksteigenschappen aanpassen, zodat het beter leesbaar is voor hen. Dat kan nu niet, omdat de tekst in een afbeelding staat.

niveau AA

Succescriterium 1.4.10: Reflow

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

- Verticaal scrollbare content met een breedte gelijkwaardig aan 320 CSS-pixels;
- Horizontaal scrollbare content met een hoogte gelijkwaardig aan 256 CSS-pixels;

Met uitzondering van delen van de content die voor het gebruik of de betekenis een tweedimensionale lay-out vereisen.

Resultaat

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

Bevindingen

Als de website wordt bekeken bij een resolutie van 1280x1024 en als dan 400% wordt ingezoomd

(wat overeenkomt met een breedte van 320 pixels) dan treden een aantal problemen op. Hieronder een aantal voorbeelden.

Als de website voor het eerst bezocht wordt verschijnt een cookiemelding. De tekst van deze melding past niet binnen het scherm. Het begin van de melding (ongeveer de helft van de tekst) valt aan de bovenkant van het venster buiten beeld en er is geen scrollbar voor deze content om het alsnog in beeld te krijgen. Dit is verlies van informatie.

Op elke pagina staat een knop onderaan om een chatvenster te openen. Als deze geopend wordt verschijnt een chatvenster. Als met het toetsenbord genavigeerd wordt en de Tab-toets wordt gebruikt verschijnt een helptekst. In deze helptekst is de koptekst "Toetsenbordbesturingselementen" te breed voor het chatvenster en dus moet horizontaal gescrold worden om deze tekst helemaal te kunnen lezen. Dat is niet de bedoeling. Deze tekst kan beter afgebroken worden door een instelling in de CSS, zodat niet horizontaal gescrold hoeft te worden.

Het logo wat linksbovenaan staat wordt vervangen door een vereenvoudigd logo. Hierdoor ontbreekt de tekst "zorgverzekeraard" en "Goed voor je". Dat is verlies van informatie en dus niet de bedoeling.

Bovenstaand probleem doet zich ook voor bij het onderdeel "Werken bij" op pagina <https://www.dsw.nl/WerkenBij>. Ook hier verdwijnt een deel van de tekst bij het logo. Nu gaat het om de tekst "Werken bij".

Ook bij het onderdeel met ICT vacatures op pagina <https://www.dsw.nl/ICTbijDSW> verdwijnt de tekst "ICT bij".

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

Op pagina <https://www.dsw.nl/Consumenten/privacy> is een woord te breed en wordt niet afgebroken, waardoor dit woord gedeeltelijk rechts buiten beeld valt. Om het woord toch te kunnen lezen moet ook horizontaal gescrold worden. Dit laatste is niet de bedoeling. Het gaat om het woord "gegevensbeschermingseffectbeoordeling". Dit woord komt in één van de vragen voor en in het antwoord wat getoond kan worden door op de vraag te klikken.

Op pagina <https://www.dsw.nl/Consumenten/nieuws/Regionaal-Integraal-Gezondheidsakkoord-ondertekend-in-WSD-regio> past ook een woord niet binnen de breedte van het venster. Het gaat om het woord "Gezondheidsakkoord" in de koptekst bovenaan het artikel. Ook hier moet horizontaal gescrold worden om dit woord te kunnen lezen.

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

<https://www.dsw.nl/Consumenten/Vergoedingen/Geneesmiddelen-apotheek> : het woord "Geneesmiddelenvergoedingssysteem (GVS)".

Op elke pagina is het gedeelte van het scherm waarbij de content van de pagina zichtbaar is heel klein. Er is een soort sticky header die de bovenste helft van het venster al in beslag neemt. Deze verdwijnt op een gegeven moment wel, maar bij het eerste deel van de content van een pagina

zit deze nog wel in de weg. Dan heb je de feedback knop die rechts in beeld staat. Ook heb je de chatknop dit nog over het onderste deel van het venster valt en de zichtbaarheid van de onderliggende content moeilijker maakt. Als iemand naar beneden scrolt komt ook nog een link "Naar boven" onderaan in beeld. De vrije ruimte om de content van de pagina dan nog te zien is dan erg beperkt waardoor sommige teksten ook niet meer helemaal zichtbaar te maken zijn. Ook niet met verticaal scrollen. De teksten blijven dan achter de link naar boven of de chatknop staan.

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

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

Op pagina <https://www.dsw.nl/WerkenBij> zijn hele alinea's met tekst bij de uitgelichte vacatures verdwenen. Dat is niet de bedoeling. Van een vacature is nu alleen de titel van de vacature en het lijstje met eigenschappen onderaan nog zichtbaar. Dit is verlies van informatie.

Onderaan deze pagina staan ook nog een aantal kaders met content onder de koptekst "Meer weten over werken bij DSW". Ook hier zijn hele alinea's met tekst verdwenen. Alleen de titel en de datum zijn nog zichtbaar. De rest van de tekst niet meer. Ook dit is niet de bedoeling en is verlies van informatie.

Op pagina <https://www.dsw.nl/WerkenBij/Collegas> staat een overzicht van collega's. Bij de informatie van elke collega ontbreekt ook informatie, namelijk een lijstje met drie punten die normaal onderaan de informatie per collega staat. Dit is verlies van informatie.

Op pagina <https://www.dsw.nl/ICTbijDSW> staan ook vacatures waarbij de alinea met tekst is verdwenen. Ook dit is hier niet de bedoeling. Ook onderaan de pagina bij de blokken content met experts die aan het woord zijn ontbreken alinea's met tekst. Ook hier is dit niet de bedoeling.

Op pagina <https://www.dsw.nl/ICTbijDSW> staat bovenaan een tekst "Onze andere afdelingen". Deze valt links gedeeltelijk over het logo heen. Hierdoor is het begin van deze tekst niet goed te lezen.

niveau AA**Succescriterium 1.4.11: Contrast van niet-tekstuele content**

De visuele weergave van het volgende heeft een contrastverhouding van ten minste 3:1 ten opzichte van aangrenzende kleuren:

- **Componenten van de gebruikersinterface:** Visuele informatie die vereist is om componenten van de gebruikersinterface en statussen te identificeren, met uitzondering van inactieve componenten of componenten waarvan de weergave van de component wordt bepaald door de user agent en niet wordt aangepast door de auteur;
- **Grafische objecten:** Delen van afbeeldingen die vereist zijn om de content te begrijpen, behalve wanneer een specifieke weergave van afbeeldingen essentieel is voor de informatie die wordt overgebracht.

Resultaat

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

Bevindingen

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

Op elke pagina staat een knop onderaan om een chatvenster te openen. Als een gesprek gestart wordt verschijnt onderaan een invoerveld. Dit invoerveld (textarea) heeft een witte achtergrond met een lichtgrijze rand. Het contrast van de rand ten opzichte van de witte achtergrond is te laag met 1,2:1. Hierdoor is niet duidelijk dat dit een invoerveld is en waar het invoerveld zich bevindt.

Naast het invoerveld staat een submit knop. Deze heeft voldoende contrast, behalve als de muisaanwijzer er op gezet wordt. Dan wordt de achtergrond ineens heel lichtgrijs. Het witte pijltje op deze achtergrond is dan niet meer te zien. Het contrast moet ook voldoende zijn bij toetsenbordfocus (dat gaat goed) en bij een hover met de muisaanwijzer (dit gaat dus niet goed).

In het PDF document <https://www.dsw.nl/consumenten/-/media/Documenten/DSW/2021/Maatschappelijk-verslag-2021-DSW.pdf> komen meerdere contrastproblemen voor.

Vanaf pagina 4 staat rechtsboven een interactieve knop in de vorm van drie liggende streepjes. Dit is een knop om terug te gaan naar de inhoudsopgave van het document. Het contrast hiervan is slechts 1,4:1. Dit moet minimaal 3,0:1 zijn.

Op pagina 24 staat een schijfdiagram. Hiervoor zijn twee kleuren gebruikt, namelijk lichtoranje en lichtgroen. Beide kleuren hebben op de crème-gele achtergrond een te laag contrast (respectievelijk 1,3:1 en 2,1:1). Ook het onderlinge contrast (1,6:1) is te laag. Zo zijn meer diagrammen en grafieken gevonden met een te laag contrast. Zie bijvoorbeeld ook het staafdiagram op pagina 41. Zie ook de 'heatmap' op pagina 64 waar de naast elkaar liggende kleuren niet voldoende contrast met elkaar hebben.

In het PDF document <https://www.dsw.nl/consumenten/-/media/Documenten/DSW/2023/AV-Compact-2023-DSW.pdf> staat ook een contrastprobleem met niet-tekstuele content.

Op pagina 3 tot en met 7 staat rechtsboven een interactieve knop in de vorm van drie liggende

streepjes. Dit is een knop om terug te gaan naar de inhoudsopgave van het document. Het contrast hiervan is slechts 1,4:1. Dit moet minimaal 3,0:1 zijn.

niveau AA

Succescriterium 1.4.12: Tekstafstand

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

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

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

Resultaat



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

Bevindingen

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

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

Op pagina <https://www.dsw.nl/ICTbijDSW> staan een aantal percentages binnen een cirkel. Deze percentages zijn omhoog geschoven en vallen nu deels over de cirkel heen, waardoor het niet helemaal meer goed leesbaar is. Vooral de "500+" is niet meer goed zichtbaar, omdat die tekst deels over de groene rand van de cirkel valt.

niveau AA**Succescriterium 1.4.13: Content bij hover of focus**

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

- **Sluiten:** Er is een mechanisme beschikbaar waarmee de aanvullende content kan worden gesloten zonder de aanwijzer hover of de toetsenbordfocus te verplaatsen, tenzij de aanvullende content een invoerfout communiceert of andere content niet verbergt of vervangt;
- **Aanwijsbaar:** Wanneer een aanwijzer hover aanvullende content kan activeren, dan kan de aanwijzer over de aanvullende content worden bewogen zonder dat deze verdwijnt;
- **Aanhouden:** De aanvullende content blijft zichtbaar totdat de oorzaak voor de hover of focus is verwijderd, de gebruiker de content sluit of de informatie niet langer geldig is.

Resultaat

Voldoet: Geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

Principe 2: Bedienbaar

Componenten van de gebruikersinterface en navigatie moeten bedienbaar zijn.

Richtlijn 2.1: Toetsenbordtoegankelijk

Maak alle functionaliteit beschikbaar vanaf een toetsenbord.

niveau A

Succescriterium 2.1.1: Toetsenbord

Alle functionaliteit van de content is bedienbaar via een toetsenbordinterface zonder dat afzonderlijke toetsaanslagen aan tijd gebonden zijn, behalve als de onderliggende functie een invoer vereist die afhangt van het pad dat de gebruiker aflegt en niet alleen van de eindpunten.

Opmerking 1: deze uitzondering is gerelateerd aan de onderliggende functie, niet aan de invoertechniek. Als we bijvoorbeeld met de hand geschreven tekst invoeren, vereist de invoertechniek (met de hand geschreven tekst) padafhankelijke invoer, maar de onderliggende functie (tekstinvoer) vereist dat niet.

Opmerking 2: dit succescriterium verbiedt geen muisinvoer of andere invoermethoden naast de toetsenbordinvoer en wil dit ook niet ontmoedigen.

Resultaat

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

Bevindingen

Op elke pagina staat een knop onderaan om een chatvenster te openen. Als deze wordt geopend kan de chatapplicatie goed bediend worden met het toetsenbord. Als echter ook voorleessoftware aan staat (bijvoorbeeld NVDA), dan werkt de toetsenbordbediening niet meer goed. Vooral om de focus op de berichten in de chatgeschiedenis te zetten en te wisselen tussen de berichten met de pijltjestoetsen. Dit komt omdat de voorleessoftware zelf ook deze toetsen gebruikt. Ze zitten elkaar op de een of andere manier in de weg, zodat ik als ik blind ben en de chatapplicatie gebruik met het toetsenbord geen interactieve componenten in de chatgeschiedenis kan bedienen. Ook de sluitknop van de helptekst die verschijnt als ik met de Tab-toets navigeer kan niet meer bediend worden met de Enter toets. Ook daar treed dus een conflict op en werkt het niet meer.

Op pagina <https://www.dsw.nl/WerkenBij> staat een 360 graden afbeelding. Deze is interactief en met de muis kan iemand hier de hele ruimte op de 360 graden foto bekijken. Ook zijn nog wat instellingen aan te passen met de muis en ook kan de weergave aangepast worden met de muis. Dit alles kan niet met het toetsenbord. Dit zou ook moeten kunnen werken met het toetsenbord. Bijvoorbeeld als de focus op de hele foto gezet worden met de pijltjestoetsen ronddraaien. De focus moet ook op de instellingen knop kunnen komen te staan en alles moet in te stellen zijn met het toetsenbord.

Dit probleem komt op meer pagina's voor waar deze functionaliteit van een 360 graden foto wordt gebruikt.

Zie bijvoorbeeld ook pagina <https://www.dsw.nl/ICTbijDSW>.

Onderstaande is niet fout, maar kan beter.

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

niveau A

Succescriterium 2.1.2: Geen toetsenbordval

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

Resultaat



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

niveau A

Succescriterium 2.1.4: Enkel teken sneltoetsen

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

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

Resultaat



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

Richtlijn 2.2: Genoeg tijd

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

niveau A

Succescriterium 2.2.1: Timing aanpasbaar

Voor elke tijdslijm die door de content wordt ingesteld geldt ten minste een van de volgende zaken: uitzetten, aanpassen, verlengen, realtime uitzondering, essentiële uitzondering of 20 uur uitzondering.

Resultaat



Voldoet: Geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

niveau A

Succescriterium 2.2.2: Pauzeren, stoppen, verbergen

Voor alle bewegende, knipperende, scrollende of automatisch actualiserende informatie gelden alle volgende zaken:

- **Bewegen, knipperen, scrollen:** Voor bewegende, knipperende of scrollende informatie die (1) automatisch start, (2) langer dan vijf seconden duurt, en (3) parallel met andere content wordt getoond, is er een mechanisme voor de gebruiker om dit te pauzeren, te stoppen of te verbergen, tenzij de beweging, knipperring of scrolling, onderdeel is van een activiteit waar ze essentieel is en
- **Automatisch actualiserend:** Voor elke soort automatisch actualiserende informatie die (1) automatisch start en (2) parallel met andere content wordt gepresenteerd, is er een mechanisme voor de gebruiker om dit te pauzeren, te stoppen of te verbergen of de frequentie van de actualisering in te stellen tenzij de automatische actualisering onderdeel is van een activiteit waar ze essentieel is.

Resultaat



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

Richtlijn 2.3: Toevallen

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

niveau A

Succescriterium 2.3.1: Drie flitsen of beneden drempelwaarde

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

Resultaat



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

Richtlijn 2.4: Navigeerbaar

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

niveau A

Succescriterium 2.4.1: Blokken omzeilen

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

Resultaat



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

Bevindingen

Onderstaande is niet fout, maar kan wel beter.

Naast een skiplink naar de hoofdinhoud van de webpagina is ook een skiplink aanwezig naar het hoofdmenu. Deze link werkt echter niet. Dat hoeft voor dit succescriterium ook niet, maar het is wel goed om dit probleem te verhelpen. De link verwijst naar een niet bestaande id waarde (topLevelNavHeading). De waarde van het id attribuut bij het hoofdmenu is namelijk "mainMenuNav". Deze staat op het nav element. Eventueel moet hier ook nog een tabindex="-1" worden toegevoegd, zodat het verplaatsen van de focus naar dit nav element altijd goed gaat.

niveau A

Succescriterium 2.4.2: Paginatitel

Webpagina's hebben titels die het onderwerp of doel beschrijven.

Resultaat



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

Bevindingen

Het PDF document <https://www.dsw.nl/consumenten/-/media/Documenten/DSW/2021/Maatschappelijk-verslag-2021-DSW.pdf> heeft wel een titel gekregen in de bestandseigenschappen, maar deze wordt niet getoond bovenaan in het venster als het geopend wordt. Hierdoor kan hulpsoftware de titel alsnog niet voorlezen. In plaats daarvan wordt de bestandsnaam voorgelezen. Dat is niet de bedoeling. In de bestandseigenschappen van het PDF document kan de weergave bij openen zo ingesteld worden dat de Documenttitel wordt getoond. Dit kan ingesteld worden bij de vensteropties.

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

Het PDF document <https://www.dsw.nl/consumenten/-/media/Documenten/DSW/2023/Toelichting-premieopbouw-DSW-2023.pdf> heeft geen titel gekregen in de bestandseigenschappen. Dit document moet een omschrijvende titel krijgen die hulpsoftware kan voorlezen op het moment dat het document geopend wordt. Daarvoor moet ook de documenttitel weergegeven worden bij de vensteropties. Ook dat staat nog niet goed ingesteld. Dit staat nu ingesteld op de bestandsnaam.

niveau A

Succescriterium 2.4.3: Focus volgorde

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

Resultaat



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

Bevindingen

Op elke pagina staat een knop onderaan om een chatvenster te openen. Als deze geopend wordt gaat de toetsenbordfocus direct naar deze popup toe. Dat is goed. Als iemand verder navigeert en aan het eind van de interactie mogelijkheden komt van de chatapplicatie en er wordt verder genavigeerd komt iemand buiten de chatpopup en op de onderliggende pagina. Dat is niet logisch. De Popup moet dan automatisch sluiten, of de focus moet binnen de chatapplicatie blijven en niet op de onderliggende pagina terechtkomen. Omdat de Popup blijft staan kan de toetsenbordfocus op interactieve componenten terechtkomen die verborgen zitten achter de chatapplicatie en dat is niet de bedoeling.

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

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

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

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

Resultaat

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

Bevindingen

Op pagina <https://www.dsw.nl/Consumenten/projecten/ouderenzorg> staan onderaan twee kaders met tekst onder de koptekst "Ook interessant". In beide kaders staat een link met als linktekst "Lees meer over dit project". De linkteksten zijn hetzelfde, maar verwijzen wel allebei naar een andere pagina. De linkteksten zijn dus niet duidelijk genoeg. Lees meer over welk project? Dat blijkt niet uit de linktekst. Dit kan eventueel opgelost worden door een verborgen tekst binnen de link te plaatsen met bijvoorbeeld de naam van het project. Andere oplossingen zijn ook mogelijk.

Op pagina <https://www.dsw.nl/Consumenten/klantenservice> staat een linktekst "video". Deze is te vinden in het antwoord op de vraag "Naar welke zorgverleners kan ik gaan?". De zin waarin deze link staat geeft nog geen uitleg om welke video het zou gaan. Daarom is het beter om de titel van de video toe te voegen aan de linktekst.

Op pagina <https://www.dsw.nl/WerkenBij> staan onderaan in de footer een aantal social media icoontjes. Deze fungeren als link. De linktekst bij het LinkedIn icoontje is nu "LinkedIn". Dat is niet helemaal volledig. De link gaat namelijk niet naar de homepage van LinkedIn, maar naar de LinkedIn pagina van DSW. Hetzelfde probleem doet zich bij de andere social media icoontjes voor.

Onderstaande is niet fout, maar kan wel beter.

Op pagina <https://www.dsw.nl/Consumenten/privacy> staat een link met als linktekst "hier" (in de tweede alinea). Binnen de context van de zin is het doel wel duidelijk, maar het is beter om een linkdoel ook buiten de context duidelijk te laten zijn. De zin waarin deze link staat kan dan beter weggelaten worden en in de vorige zin kan dan bijvoorbeeld de tekst "Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Zorgverzekeraars" als link fungeren.

Zo zijn meer links gevonden met alleen als linktekst "hier". Zie bijvoorbeeld ook pagina <https://www.dsw.nl/Consumenten/klantenservice> bij het antwoord op de vraag "Naar welke zorgverleners kan ik gaan?". Zo zijn meer voorbeelden gevonden.

niveau AA**Succescriterium 2.4.5: Meerdere manieren**

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

Resultaat

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

niveau AA**Succescriterium 2.4.6: Koppen en labels**

Koppen en labels beschrijven het onderwerp of doel.

Resultaat

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

Bevindingen

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

niveau AA**Succescriterium 2.4.7: Focus zichtbaar**

Elke gebruikersinterface die met een toetsenbord te bedienen is, heeft een bedieningswijze waarbij de indicator van de toetsenbordfocus zichtbaar is.

Resultaat

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

Bevindingen

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

Nadat een keuze is gemaakt met het activeren van een smiley verschijnen opties om uit te kiezen als onderwerp. Er is ook geen focusindicator zichtbaar als met de Tab-toets langs deze onderwerpen wordt genavigeerd. Als een Onderwerp gekozen is, is de focus nog steeds niet zichtbaar als die op het 'actieve' onderwerp komt. Ook hier zijn onder water in de HTML code

radio-buttons gebruikt. Maar de zichtbaarheid van de focusindicator is hier nog niet goed geïmplementeerd. De focus komt waarschijnlijk onzichtbaar op de echte radiobuttons. Maar dat moet zich ook vertalen naar een zichtbare indicator op de labels van de radiobuttons die wel zichtbaar zijn.

Op elke pagina staat een knop onderaan om een chatvenster te openen. Als deze met het toetsenbord wordt geopend en iemand navigeert verder met de Tab-toets, dan komt de focus op een gegeven moment op een bericht in de chatgeschiedenis. Dit wordt alleen niet zichtbaar gemaakt door een Focusindicator op dat bericht. Iemand die wel kan zien en met het toetsenbord navigeert is dan dus de 'focus' kwijt en weet niet dat deze op een bericht staat. Bij het opstarten van de chat zorgt dit ervoor dat het heel lastig is om de knop "start het gesprek" überhaupt te 'vinden'. Hiervoor moet namelijk iemand de "Enter" toets gebruiken als de focus op dat bericht staat, maar die focus is dus niet zichtbaar.

Als de focus wel in het bericht terecht komt is de indicator hiervoor op de knop "Start het gesprek" ook slecht zichtbaar in Firefox (alleen in de hoekjes van de knop). In Chrome en Edge is dit wel goed te zien.

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

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

Richtlijn 2.5: Input Modaliteiten

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

niveau A

Succescriterium 2.5.1: Aanwijzergebaren

Alle functionaliteit waarmee bij de bediening gebruik wordt gemaakt van meerpunts- of padgebaseerde gebaren, kan worden bediend met een enkele aanwijzer zonder een padgebaseerd gebaar, tenzij een meerpunts- of padgebaseerd gebaar essentieel is.

Resultaat



Voldoet: Geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

niveau A

Succescriterium 2.5.2: Aanwijzerannulering

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

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

Resultaat



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

niveau A

Succescriterium 2.5.3: Label in naam

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

Resultaat



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

Bevindingen

Op elke pagina staat een knop onderaan om een chatvenster te openen. Als een gesprek gestart

wordt verschijnt onderaan een invoerveld. De toegankelijkheidsnaam hiervan wordt bepaald door een aria-label attribueert bij het textarea element. Deze heeft de waarde "Vak voor bericht invoer". De zichtbare tekst is echter "Typ je bericht". Het zichtbare label komt dus niet terug in de toegankelijkheidsnaam. Mensen die spraakbediening gebruikt kunnen dan niet met behulp van de zichtbare tekst naar dit invoerveld navigeren.

niveau A

Succescriterium 2.5.4: Bewegingsactivering

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

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

Resultaat



Voldoet: Geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

Principe 3: Begrijpelijk

Informatie en de bediening van de gebruikersinterface moeten begrijpelijk zijn.

Richtlijn 3.1: Leesbaar

Maak tekstcontent leesbaar en begrijpelijk.

niveau A

Succescriterium 3.1.1: Taal van de pagina

De standaard menselijke taal van elke webpagina kan door software bepaald worden.

Resultaat



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

Bevindingen

Op elke pagina staat een knop onderaan om een chatvenster te openen. Als de knop wordt geactiveerd verschijnt een popupvenster waarbij de inhoud van het interactieve chat gedeelte met een iframe wordt ingeladen. De webpagina in dit iframe heeft een lang="en" attribuut bij het html element. Dit geeft aan dat alle content binnen de chat Engelstalig zou zijn. Dat klopt uiteraard niet, want de gesprekken en de teksten zijn gewoon Nederlands. Deze zullen nu echter door voorleessoftware op z'n Engels worden voorgelezen wat niet de bedoeling is. De taalaanduiding bij het html element van de chatpagina in het iframe moet dus aangepast worden naar lang="nl".

In het PDF document <https://www.dsw.nl/consumenten/-/media/Documenten/DSW/2021/Maatschappelijk-verslag-2021-DSW.pdf> is de taal van het document ingesteld op Engels. Dit moet Nederlands zijn. Voorleessoftware zal dit document niet met de Engelse spraakmodule voorlezen wat niet de bedoeling is. Waarschijnlijk staat in Indesign, waarmee de PDF gemaakt is, de taal al ingesteld op Engels en is dit overgenomen in het PDF document. Dit kan dus het beste bij het bronbestand aangepast worden.

Ook in het PDF document <https://www.dsw.nl/consumenten/-/media/Documenten/DSW/2023/Toelichting-premieopbouw-DSW-2023.pdf> staat de taal van het document ingesteld op (amerikaans) Engels. Dit moet aangepast worden naar Nederlands.

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

niveau AA**Succescriterium 3.1.2: Taal van onderdelen**

De menselijke taal van elke passage of zin in de content kan door software bepaald worden, behalve waar het gaat om eigennamen, technische termen, woorden van onbepaalde taal en woorden of zinnen die deel zijn gaan uitmaken van het jargon van de onmiddellijk omringende tekst.

Resultaat

Voldoet: Geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

Richtlijn 3.2: Voorspelbaar

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

niveau A

Succescriterium 3.2.1: Bij focus

Als een component de focus krijgt, dan veroorzaakt dat geen contextwijziging.

Resultaat

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

niveau A

Succescriterium 3.2.2: Bij input

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

Resultaat

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

niveau AA

Succescriterium 3.2.3: Consistente navigatie

Navigatiemechanismen, die op meerdere webpagina's binnen een verzameling webpagina's herhaald worden, komen elke keer dat ze worden herhaald in dezelfde relatieve volgorde voor, tenzij een verandering wordt geïnitieerd door de gebruiker.

Resultaat

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

niveau AA

Succescriterium 3.2.4: Consistente identificatie

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

Resultaat

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

Richtlijn 3.3: Assistentie bij invoer

Help gebruikers om fouten te vermijden en ze te verbeteren.

niveau A

Succescriterium 3.3.1: Fout identificatie

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

Resultaat



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

niveau A

Succescriterium 3.3.2: Labels of instructies

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

Resultaat



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

niveau AA

Succescriterium 3.3.3: Foutsuggestie

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

Resultaat



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

niveau AA

Succescriterium 3.3.4: Foutpreventie (wettelijk, financieel, gegevens)

Voor webpagina's die wettelijke verplichtingen of financiële transacties voor de gebruiker uitvoeren, die, door de gebruiker te beheren gegevens in gegevensopslagplaatsen verwijderen of wijzigen, of die antwoorden van de gebruiker verzenden, geldt ten minste één van de volgende zaken: verzendingen kunnen ongedaan gemaakt worden, de gegevens zijn te controleren of de gegevens kunnen worden bevestigd.

Resultaat



Voldoet: Geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

Principe 4: Robuust

Content moet voldoende robuust zijn om betrouwbaar geïnterpreteerd te kunnen worden door een breed scala van user agents, met inbegrip van hulptechnologieën.

Richtlijn 4.1: Compatibel

Maximaliseer compatibiliteit met huidige en toekomstige user agents, met inbegrip van hulptechnologieën.

niveau A

Succescriterium 4.1.1: Parsen

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

Resultaat

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

Bevindingen

In de cookiemelding die verschijnt als iemand voor het eerst de website bekijkt staat een alinea met tekst. Bij deze alinea staat in de broncode van de server een p element genest in een ander p element. Dit kan een parse probleem veroorzaken. Gebruik hier maar één p element.

niveau A

Succescriterium 4.1.2: Naam, rol, waarde

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

Resultaat

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

Bevindingen

Op pagina <https://www.dsw.nl/Consumenten/Vergoedingen/zorgzoeker> staat een zorgzoeker. Hier kan bij het invoerveld voor de Zorgsoort een woord ingevuld worden. Bijvoorbeeld GGZ. Dit is alleen geen geaccepteerde waarde. Er verschijnt een suggestielijst met opties onder het invoerveld waaruit gekozen moet worden. Iemand die blind is ziet deze opties niet en krijgt van de hulpsoftware ook geen seintje dat deze opties verschenen zijn en hoe iets te selecteren (met de pijltjestoetsen). Het is dus belangrijk om deze informatie wel door te geven aan hulpsoftware.

Dit invoerveld is dus geen standaard invoerveld, maar een soort combobox. Hiervoor zijn aria attributen en rollen nodig om dit goed te laten samenwerken met hulpsoftware. Alle informatie hierover is te vinden op de volgende pagina: <https://www.w3.org/WAI/ARIA/apg/patterns/combobox/examples/combobox-autocomplete-both/>.

Bovenstaande geldt ook deels voor het invoerveld voor een postcode of plaatsnaam. Als iemand een plaatsnaam wil invullen verschijnen ook suggesties. Hier treedt hetzelfde probleem op.

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

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

Op pagina <https://www.dsw.nl/WerkenBij> staat een interactieve applicatie om een 360 graden foto te bedienen. Er zijn ook instellingen aan te passen en de foto is op fullscreen te bekijken. Het canvas met de foto is interactief door een stuk JavaScript op het canvas element. Hulpsoftware kan dan echter de interactieve rol niet bepalen en er is geen toegankelijk alternatief. Ook de toegankelijkheidsnaam is dan niet bekend. Ook de interactieve knoppen op de afbeelding zijn niet toegankelijk. Hier zijn span elementen gebruikt in combinatie met JavaScript. Hiervan is zowel de toegankelijkheidsnaam als de interactieve rol niet te bepalen. Ook de status bij de knop voor de intellingen is niet door hulpsoftware te bepalen (of de popup wordt getoond of niet).

Bovenstaand probleem doet zich ook voor op pagina <https://www.dsw.nl/ICTbijDSW>.

niveau AA

Succescriterium 4.1.3: Statusberichten

In content die is geïmplementeerd met opmaaktalen kunnen statusberichten door software bepaald worden met behulp van rol (role) of eigenschappen (properties), zodat hulptechnologieën de berichten aan de gebruiker kunnen presenteren zonder dat ze de focus krijgen.

Resultaat



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

Bevindingen

Onderstaande is niet fout, maar kan wel beter.

Op pagina <https://www.dsw.nl/Consumenten/Vergoedingen/zorgzoeker> staat een formulier voor de Zorgzoeker. Hier komen direct foutmeldingen onder de invoervelden te staan als deze verplicht zijn en leeg zijn gelaten. Deze melding wordt ook direct voorgelezen, omdat een `role="alert"` wordt gebruikt. Als iemand de melding negeert en toch doorgaat en het formulier gaat versturen komt de focus op het eerste invoerveld met een fout. De foutmelding bij de Zorgsoort wordt dan niet nog een keer voorgelezen. Dat zou wel handig zijn. Bij het invoerveld voor de postcode of plaats gebeurt dit wel, maar niet op de juiste manier. De foutmelding wordt hier voorgelezen, omdat deze ook in een title attribuut bij het input element staat. Dit is niet handig, omdat deze melding ook al wordt voorgelezen als er nog helemaal niets is ingevuld en iemand zet de focus voor de eerste keer op dit invoerveld. Ook als het veld wel goed is ingevuld en de focus komt weer op dit invoerveld wordt nog steeds de foutmelding voorgelezen uit het title attribuut. Deze manier is dus heel verwarrend en kan beter niet gebruikt worden. Een goede oplossing in plaats van een title attribuut is om een `aria-describedby` attribuut te gebruiken bij het input element en die laten verwijzen naar een id attribuut bij de foutmelding. Als er geen fout is gemaakt wordt de melding ook niet voorgelezen. Als er wel een fout is gemaakt wordt de melding wel voorgelezen. Dit wordt ook gedaan voor de helptekst bij de Zorgsoort, maar kan dus ook gebruikt worden voor de foutmelding. Ook voor beide door twee id's naast elkaar te zetten in het `aria-describedby` attribuut.

Gebruik dus geen title attribuut voor een foutmelding bij een invoerveld, maar verwijst met een `aria-describedby` attribuut naar de foutmelding die zichtbaar onder het invoerveld komt te staan.

Bovenstaand probleem doet zich gedeeltelijk op vergelijkbare wijze voor bij het formulier op pagina <https://www.dsw.nl/Consumenten/klantenservice/contactformulier>. Ook hier wordt een title attribuut gebruikt op de verplichte velden met een soort foutmelding. Ook hier werkt dat verwarrend en kan beter niet gebruikt worden. Hier wordt echter wel goed ook een `aria-describedby` attribuut gebruikt die verwijst naar de foutmelding. Het title attribuut is hier dus ook helemaal niet nodig.

Als het ook de bedoeling is dat deze meldingen direct voorgelezen worden als iemand uit het invoerveld tabt met de Tab-toets, dan is het ook handig om bij de melding zelf nog een `role="alert"` te gebruiken. Dit ontbreekt bij dit formulier, maar wordt wel gebruikt bij het formulier voor de zorgzoeker. Dit alsnog toepassen kan hier een verbetering zijn, maar is niet verplicht.

Bovenstaand probleem doet zich op vergelijkbare wijze ook voor bij het sollicitatieformulier op pagina <https://www.dsw.nl/WerkenBij/Vacatures/Medewerker-Debiteurenbeheer>. Ook hier is een title attribuut gebruikt voor een foutmelding wat niet de bedoeling is. Hier is ook goed gebruik gemaakt van een `aria-describedby` attribuut naar de foutmelding. Hier ontbreekt ook nog een `role="alert"` op de foutmelding. Deze laatste is optioneel, maar zorgt ervoor dat de foutmelding direct voorgelezen wordt als deze zichtbaar wordt.

Bijlage 1: Pagina's in de steekproef van het onderzoek

Dit onderzoek is uitgevoerd op basis van een steekproef. De wijze waarop de steekproef is bepaald staat voorgeschreven in het evaluatiedocument WCAG-EM. Als een proces is meegenomen in het onderzoek staan ook alle procespagina's in de steekproef vermeld. Zie: <https://www.digitoegankelijk.nl/aanpak/toegankelijkheidsonderzoek>.

Volledige steekproef

- <https://www.dsw.nl/Consumenten>
- <https://www.dsw.nl/consumenten/zoeken?q=Tandarts>
- <https://www.dsw.nl/Consumenten/sitemap>
- <https://www.dsw.nl/Consumenten/privacy>
- <https://www.dsw.nl/Consumenten/nieuws>
- <https://www.dsw.nl/Consumenten/nieuws/Regionaal-Integraal-Gezondheidsakkoord-ondertekend-in-WSD-regio>
- <https://www.dsw.nl/Consumenten/Beeldbank>
- <https://www.dsw.nl/Consumenten/projecten/ouderenzorg>
- <https://www.dsw.nl/Consumenten/Premie-uitleg-2023>
- <https://www.dsw.nl/Consumenten/klantenservice>
- <https://www.dsw.nl/Consumenten/klantenservice/contactformulier>
- <https://www.dsw.nl/Consumenten/klantenservice/veelgestelde vragen>
- https://www.dsw.nl/Consumenten/klantenservice/veelgestelde vragen/mogelijkheden_mijndsw
- <https://www.dsw.nl/Consumenten/Vergoedingen>
- <https://www.dsw.nl/Consumenten/Vergoedingen/Geneesmiddelen-apotheek>
- <https://www.dsw.nl/Consumenten/Vergoedingen/zorgzoeker>
- <https://www.dsw.nl/Consumenten/vergoeding/wijkverpleging-pgb/declareren>
- <https://www.dsw.nl/Consumenten/zorgverzekering/basisverzekering>
- <https://www.dsw.nl/Consumenten/zorgverzekering/aanvullende-verzekering>
- <https://www.dsw.nl/Consumenten/zorgverzekering/aanvullende-verzekering/AV-Compact>
- <https://www.dsw.nl/Zorgverleners/hulpmiddelen>
- <https://www.dsw.nl/Zakelijk/verzuim>
- <https://www.dsw.nl/Zakelijk/collectieve-zorg/basisverzekering>
- <https://www.dsw.nl/WerkenBij>
- <https://www.dsw.nl/WerkenBij/Organisatie>
- <https://www.dsw.nl/WerkenBij/Vacatures/Medewerker-Debiteurenbeheer>
- <https://www.dsw.nl/WerkenBij/Collegas>
- <https://www.dsw.nl/ICTbijDSW>
- <https://www.dsw.nl/ICTbijDSW/scrumteams>
- <https://www.dsw.nl/consumenten/-/media/Documenten/DSW/2021/Maatschappelijk-verslag-2021-DSW.pdf>
- <https://www.dsw.nl/consumenten/-/media/Documenten/DSW/2023/Toelichting-premieopbouw-DSW-2023.pdf>
- <https://www.dsw.nl/consumenten/-/media/Documenten/DSW/2023/AV-Compact-2023-DSW.pdf>