

# CARDAN Technobility

## WCAG 2.1 inspectie niveau AA

[aanvraag.acc.ciz.nl](http://aanvraag.acc.ciz.nl)

**Opdrachtgever:** CIZ

**Website:** [aanvraag.acc.ciz.nl](http://aanvraag.acc.ciz.nl)

**Rapportversie:** 1.0

Tilburg, 10 december 2020

## 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
Samenvatting.....	6
Uitzonderingen.....	7
PDF.....	7
Video.....	7
Kaarten en karteringsdiensten.....	7
Beoordeling .....	8
Waarneembaar.....	8
Bedienbaar.....	9
Begrijpelijk.....	10
Robuust.....	10
Onderzoeksscores.....	10
Onderzoeksresultaten.....	11
Principe 1: Waarneembaar.....	11
Richtlijn 1.1: Tekstalternatieven.....	11
Richtlijn 1.2: Op tijd gebaseerde media.....	13
Richtlijn 1.3: Aanpasbaar.....	15
Richtlijn 1.4: Onderscheidbaar.....	21
Principe 2: Bedienbaar .....	28
Richtlijn 2.1: Toetsenbordtoegankelijk.....	28
Richtlijn 2.2: Genoeg tijd.....	31
Richtlijn 2.3: Toevallen.....	32
Richtlijn 2.4: Navigeerbaar.....	33
Richtlijn 2.5: Input Modaliteiten.....	38
Principe 3: Begrijpelijk.....	40
Richtlijn 3.1: Leesbaar.....	40
Richtlijn 3.2: Voorspelbaar.....	41
Richtlijn 3.3: Assistentie bij invoer.....	43
Principe 4: Robuust.....	46
Richtlijn 4.1: Compatibel.....	46
Bijlage 1: Pagina's in de steekproef van het onderzoek.....	51
Steekproef.....	51

## INLEIDING

Op verzoek van CIZ, aanbieder van de website [aanvraag.acc.ciz.nl](http://aanvraag.acc.ciz.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](mailto:technobility@cardan.com). Vermeldt u hierbij alstublieft de naam van uw organisatie (CIZ) en de datum van het rapport (10 december 2020).

## ONDERZOEKSGEGEVENS

### Algemene gegevens

Opdrachtgever	: CIZ
Onderzochte website	: <a href="http://aanvraag.acc.ciz.nl">aanvraag.acc.ciz.nl</a>
Type onderzoek	: WCAG 2.1 inspectie niveau AA
Versie van rapport	: 1.0
Datum rapport	: 10 december 2020
Inspectie instelling	: Cardan Technobility
Inspecteur	: Marijn Brillman
Senior Consultant	: Gerard Copinga

### Scope van het onderzoek

- Alle pagina's op [aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zorgaanmelder-web](http://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zorgaanmelder-web) (ook achter de inlog)
  - Niet het gedeelte achter de link 'UZI-pas inloggen' op deze pagina (dit is niet beschikbaar en is niet meegenomen in deze inspectie)
- Alle pagina's op [aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zelfaanmelder-web](http://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zelfaanmelder-web)
- Niet de pagina's op [www.ciz.nl](http://www.ciz.nl) (andere URI, andere stijlkenmerken)

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: 8 (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 ([www.w3.org/Translations/WCAG21-nl/](http://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](http://www.w3.org/TR/WCAG20-TECHS) en [www.w3.org/WAI/WCAG21/Techniques](http://www.w3.org/WAI/WCAG21/Techniques)

## **Basisniveau van toegankelijkheidsondersteuning**

Gangbare webbrowsers en hulpapparatuur.

### **User agents**

Bij dit onderzoek zijn de volgende user agents gebruikt:

- Google Chrome, versie 87 (primair)
- Mozilla Firefox, versie 83
- Internet Explorer 11
- Microsoft Edge 87
- Adobe Acrobat Pro DC

### **Afhankelijke technologie**

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

## SAMENVATTING

Het onderzoek naar de toegankelijkheid van de website [aanvraag.acc.ciz.nl](http://aanvraag.acc.ciz.nl) is afgerond op 10 december 2020. 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 24 van de 50 succescriteria.

Op de onderzochte pagina's treedt geen toetsenbordval op. Dit is van belang voor mensen die geen muis kunnen gebruiken en met het toetsenbord navigeren, zij moeten dan niet vastlopen op een pagina. Er is ook geen bewegende content aanwezig die afleidend zou kunnen zijn voor gebruikers. In de formulieren worden op veel plekken goede foutsuggesties gegeven. Wat dit betreft wordt dus al goed met toegankelijkheid rekening gehouden.

Er zijn echter toegankelijkheidsproblemen gevonden. Zo zijn er problemen met alternatieve teksten. Er worden informatieve symbolen gebruikt. Deze moeten een alternatieve tekst hebben. Screenreaders kunnen dit dan voorlezen aan blinden. In de formulieren zijn de labels niet overal juist aan de velden gekoppeld. Hulpsoftware kan dan niet de juiste relaties bepalen of bijvoorbeeld de juiste naam van een radiobutton voorlezen. Er zijn problemen met toetsenbordbediening, de zichtbaarheid van de toetsenbordfocus en de focusvolgorde. Ook is het contrast niet overal hoog genoeg, dit kan een probleem zijn voor slechtzienden. Zie de rapportage voor een volledig overzicht van de gevonden problemen.

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 Europese standaard voor toegankelijkheidseisen, de EN 301 549-norm, waarin wordt verwezen naar de internationale toegankelijkheidsrichtlijn WCAG 2.1. Sommige inhoud van websites hoeft op dit moment (nog) niet te voldoen aan de toegankelijkheidseisen. Denk bijvoorbeeld aan oude PDF's en video's. Hiervoor geldt vanuit de Europese richtlijn voor de toegankelijkheid van overheidswebsites en -apps een (tijdelijke) uitzondering. Het is natuurlijk wel aan te raden om de gevonden problemen op te lossen. Bezoekers met een beperking kunnen namelijk verminderd gebruik maken van deze inhoud. Blinden en slechtzienden kunnen bijvoorbeeld vaak slecht overweg met ontoegankelijke PDF's en niet-ondertitelde video's zijn nutteloos voor doven en slechthorenden.

Organisaties die zich beroepen op deze uitzonderingen, moeten in de toegankelijkheidsverklaring aangeven welke maatregelen ter verbetering zijn genomen, welke alternatieven worden geboden en wanneer wel aan de verplichting zal worden voldaan.

Ga voor de volledige uitleg naar

<https://www.digitoegankelijk.nl/wetgeving/specifieke-situaties>.

## PDF

Alle kantoorbestanden die na 23 september 2018 op een digitaal kanaal worden geplaatst, moeten toegankelijk zijn.

**Let op:** documenten voor actieve administratieve processen moeten altijd toegankelijk zijn. Denk bijvoorbeeld aan een PDF-formulier voor het aanvragen van een paspoort of vergunning.

In dit onderzoek worden alleen PDF's onderzocht die toegankelijk moeten zijn.

## Video

Alle video's die vanaf 23 september 2020 worden gepubliceerd, moeten volledig toegankelijk zijn.

Voor video's die tijdens dit onderzoek online staan, wordt ervan uitgegaan dat deze toegankelijk moeten zijn.

## Kaarten en karteringsdiensten

Online kaarten en karteringsdiensten hoeven niet toegankelijk te zijn.

**Let op:** essentiële informatie voor navigatie moet wel een digitaal, toegankelijk alternatief hebben. Aangeraden wordt om deze kaarten en karteringsdiensten wel zoveel mogelijk toegankelijk te maken.

## 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 het volgende hoofdstuk een overzicht te vinden van de bevindingen die tot deze conclusie hebben geleid.

### Waarneembaar

criterium	criteriumomschrijving	Niveau	Resultaat
1.1.1	Niet tekstuele content	A	Voldoet niet
1.2.1	Louter-geluid en louter-videobeeld (vooraf opgenomen)	A	Voldoet
1.2.2	Ondertiteling voor doven en slechthorenden (vooraf opgenomen)	A	Voldoet
1.2.3	Audiodescriptie of media-alternatief (vooraf opgenomen)	A	Voldoet
1.2.4	Ondertitels voor doven en slechthorenden (live)	AA	Voldoet
1.2.5	Audiodescriptie (vooraf opgenomen)	AA	Voldoet
1.3.1	Info en relaties	A	Voldoet niet
1.3.2	Betekenisvolle volgorde	A	Voldoet
1.3.3	Zintuiglijke eigenschappen	A	Voldoet niet
1.3.4	Weergavestand	AA	Voldoet
1.3.5	Identificeer het doel van de input	AA	Voldoet niet
1.4.1	Gebruik van kleur	A	Voldoet niet
1.4.2	Geluidsbediening	A	Voldoet
1.4.3	Contrast (minimum)	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



criterium	criteriumomschrijving	Niveau	Resultaat
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

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

criterium	criteriumomschrijving	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 niet
3.2.3	Consistente navigatie	AA	Voldoet
3.2.4	Consistente identificatie	AA	Voldoet
3.3.1	Fout identificatie	A	Voldoet niet
3.3.2	Labels of instructies	A	Voldoet niet
3.3.3	Foutsuggesties	AA	Voldoet
3.3.4	Foutpreventie (wettelijk, financieel, gegevens)	AA	Voldoet

## Robuust

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

## Onderzoeksscores

Principe	Niveau A		Niveau AA		Totaal	
	Behaalde score	Maximale score	Behaalde score	Maximale score	Behaalde score	Maximale score
Waarneembaar	5	9	4	11	9	20
Bedienbaar	7	14	2	3	9	17
Begrijpelijk	1	5	5	5	6	10
Robuust	0	2	0	1	0	3
<b>Totaal</b>	<b>13</b>	<b>30</b>	<b>11</b>	<b>20</b>	<b>24</b>	<b>50</b>

## ONDERZOEKSRESULTATEN

### 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.

#### Succescriterium 1.1.1: Niet-tekstuele content (niveau A)

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

### Resultaat



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

### Opmerkingen

Op pagina <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zorgaanmelder-web/> staat een tabel. In de tabel staan in sommige rijen iconen waarop geklikt kan worden, bijvoorbeeld van een pen of een kruisje. Dit zijn links. Deze iconen hebben geen alternatieve tekst. Hulpsoftware kan niet voorlezen wat voor iconen dit zijn. De alternatieve tekst moet hier het doel beschrijven van het icoon, dus bijvoorbeeld 'Verwijderen'.

Onder de tabel staan knoppen om naar vorige of volgende pagina's te gaan. Deze hebben geen alternatieve tekst.

Op pagina <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zorgaanmelder-web/> kan de link 'Help' geopend worden, er verschijnt dan een venster. In dit venster staan afbeeldingen van iconen die gebruikt worden met de betekenis erbij in een tabel (zie onder andere onder de kop 'Tabblad 'Concept': aanvraag openen/verwijderen/ printen'). Deze iconen hebben geen alternatieve tekst. Er moet een alternatieve tekst komen voor deze informatieve iconen. Deze moet overeen komen met de alternatieve tekst van de iconen die gebruikt worden op pagina <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zorgaanmelder-web/>. Dan kunnen blinden ook deze tabel voor de betekenis gebruiken.

In de tweede tabel in dit 'Help' venster staan twee afbeeldingen van selectievelden (in de tabelcellen met de tekst 'Naam van de ingelogde medewerker' en 'Periode'). De tekst erbij geeft voldoende uitleg over wat er bedoeld wordt. Als deze afbeeldingen als informatief worden gezien, is er een alternatieve tekst nodig die de afbeelding beschrijft. Als de afbeeldingen meer decoratief zijn, hoeft er geen alternatieve tekst te komen (wel een leeg alt-attribuut: alt=""). Er moet in ieder geval een alt-attribuut worden geplaatst in het img element (deze is nu niet aanwezig). Anders kan het voorkomen dat de bestandsnaam van de afbeelding wordt voorgelezen.

In de tabel onder de kop 'Tabblad 'Ingediend': status van de aanvraag, contact medewerker CIZ, uploaden en printen' staan afbeeldingen met teksten als 'Legenda bij Stoorissen'. Dit zijn afbeeldingen van tekst, hulpsoftware kan deze teksten niet voorlezen. Dit kan opgelost worden door hier 'normale' tekst van te maken, zie succescriterium 1.4.5.

Als er op pagina <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zorgaanmelder-web/> op de link 'VersieInfo' wordt geklikt, opent er ook een venster. Onder de kop 'Veranderingen in Portero 1.9.9 per 9-7-2016' staan twee iconen in de tekst (van een kroon met de letter 'B' en een kroon zonder letter). Deze hebben geen alternatieve tekst.

In het proces van aanvragen bij de zorgaanmelder (<https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zorgaanmelder-web/aanvraagZoeken/openAanvraag?enc=3QoyGNA2wXzHc61z7TRFn6XSJbAQ1mAg>) staan voor de stappen van het proces iconen. Er zijn oranje vinkjes en groene vinkjes. Deze informatieve symbolen hebben alternatieve teksten nodig, deze zijn nu niet aanwezig.

In het proces komen bij sommige stappen ook iconen voor van een pen of een kruisje, om iets te verwijderen of aan te passen (net als in de tabel op pagina <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zorgaanmelder-web/>). Deze iconen hebben geen alternatieve tekst.

In dit proces kan er soms een waarschuwing verschijnen. Er is dan een oranje driehoek met een uitroepteken zichtbaar. Deze afbeelding heeft als alternatieve tekst 'Warning !'. Aangezien de tekst 'Waarschuwing' naast de afbeelding staat, mag de alternatieve tekst van de afbeelding worden leeg gelaten. Er moet dan wel een leeg alt-attribuut aanwezig zijn (alt="").

Op pagina <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zelfaanmelder-web/> staan aan de linkerkant de stappen van het proces. Ook hier is er met iconen aangegeven of de stap is voltooid of niet (of andere informatie). Deze iconen hebben geen tekstalternatief.

Er kunnen meer (vergelijkbare) problemen voorkomen.

## Richtlijn 1.2: Op tijd gebaseerde media

Lever alternatieven voor op tijd gebaseerde media.

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

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

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

#### Resultaat

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

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

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

#### Resultaat

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

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

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

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

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

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

**Resultaat**

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

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

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

**Resultaat**

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

### Richtlijn 1.3: Aanpasbaar

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

#### Succescriterium 1.3.1: Info en relaties (Niveau A)

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

#### Resultaat

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

#### Opmerkingen

Op pagina <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zelfaanmelder-web/#inleiding> (stap 'Inleiding') staan meerdere koppen in de tekst, bijvoorbeeld 'Welkom bij 'Mijn Wlz-aanvraag' en 'Verblijf in een instelling'. Deze zijn in de code niet opgemaakt als koppen, maar met strong en em elementen. Dit is niet de bedoeling. Deze elementen zijn bedoeld om tekst nadruk te geven. De koppen zeggen iets over de tekst eronder, ze moeten daarom worden opgemaakt als koppen. Software kan dan de structuur van de pagina bepalen en blinden kunnen bijvoorbeeld naar koppen navigeren. Aan de linkerkant staat een legenda. De kop 'Legenda:' moet bijvoorbeeld ook worden opgemaakt als kop.

In de stap 'Persoonlijk' (<https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zelfaanmelder-web/#persoonlijk>) staan het label 'Geboortedatum'. Deze hoort bij de drie selectievelden ernaast. Software kan dit niet bepalen. Dit kan worden opgelost door een fieldset om deze velden te zetten en een legend te gebruiken. Dit komt ook voor bij andere stappen in dit formulier, bijvoorbeeld bij de stap 'Relaties'.

Een soortgelijk probleem: op pagina <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zelfaanmelder-web/#persoonlijk> staat de vraag 'Bent u in staat tot telefonische communicatie?' met hierbij twee radiobuttons. De vraag is aan de radiobuttons gekoppeld, maar niet op de juiste manier. De radiobuttons moeten gekoppeld zijn aan de waarden 'Ja' en 'Nee' (met labels door middel van 'for' en 'id'). Er kan dan een fieldset om de radiobuttons worden geplaatst en de vraag kan in een legend worden geplaatst. Dit komt op meer plekken voor, zie bijvoorbeeld de vraag 'Heeft u een partner\*' in de stap 'Relaties'.

Bij de stap 'Relaties' kan bij de eerste vraag ('Heeft u een partner?\*) met 'Ja' worden beantwoord. Er verschijnt dan een grijs vlak met vragen over de partner. Visueel is het duidelijk dat de vragen in het grijze vlak bij dit onderwerp horen. Software kan dit niet bepalen. Dit kan door een fieldset te gebruiken met 'Partner' als legend.

Bij de stap 'Indienen' op deze pagina staat een venster. In dit venster worden foutmeldingen aangegeven. Visueel is het duidelijk wat koppen zijn en welke meldingen bij welke velden horen. In de code staat dit in een tabel. Software kan de relaties in de tabel niet bepalen. Er zijn koppen als 'Persoonlijk', het is niet te bepalen dat dit koppen zijn. 'BSN' is een kop boven de data van de rij eronder, deze relatie is ook niet door software te bepalen. Per onderwerp ('Persoonlijk' etc.) zouden aparte tabellen kunnen worden gemaakt met koppen als 'Persoonlijk' erboven buiten de tabel. In de tabellen zou dan bijvoorbeeld een derde kolom toegevoegd kunnen worden waarin de foutmelding staat die bij een bepaald veld hoort. Dan zouden de veldnamen in de eerste kolom als tabelkoppen opgemaakt kunnen worden. Dan kan hulpsoftware de relaties bepalen en deze overbrengen aan blinden. Meerdere oplossingen zijn mogelijk.

Op pagina <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zelfaanmelder-web/> staat de hoofdinhoud van de pagina in een tabel in de code. Deze tabel is bedoeld voor de layout van de pagina en bevat vier datacellen. Het wordt afgeraden om tabellen hiervoor te gebruiken, dit kan beter met CSS worden gedaan.

De volgende opmerkingen gaan over de zorgaanmelder.

Op pagina <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zorgaanmelder-web/> is de tekst 'Let op: je bent ingelogd met een Systeembeheer gebruiker' opgemaakt als h1-kop. Dit is hier geen kop boven de content eronder. Dit hoeft dus niet te worden opgemaakt als kop. Als er een andere styling gewenst is, kan dit met CSS gedaan worden.

Op pagina <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zorgaanmelder-web/> staan in de tabel meerdere tabbladen: 'Alle', 'Concept' en 'Ingediend'. Één van deze tabbladen is actief. Dit is door de presentatie duidelijk. Dit is niet door software te bepalen.

De eerste kolom bestaat uit 'Naam en voorletters'. Deze data hebben een relatie met alle andere datacellen uit de rij. Deze rijkoppen moeten daarom worden opgemaakt met th-elementen. Software kan dan deze relatie bepalen.



Op pagina <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zorgaanmelder-web/> kan de link 'Help' geopend worden, er verschijnt dat een venster. In dit venster staan meerdere koppen zoals 'VersielInfo' en 'Adresboek'. Deze zijn goed als koppen opgemaakt, maar ook met strong elementen. Hierdoor kan software deze informatie met nadruk voorlezen en dat is niet nodig. Hier kunnen de strong elementen dus worden weggehaald.

De rode kop 'Help' bovenaan in het venster is niet opgemaakt als kop.

In dit venster staan ook tabellen. De tabelkoppen zijn hier niet opgemaakt als koppen. In de tabellen zijn 'Veldnaam' en 'Omschrijving' tabelkoppen boven de kolommen. Deze zijn nu opgemaakt met td-elementen, maar deze moeten worden opgemaakt met th-elementen. Ook is hier het strong element gebruikt, dit is niet de bedoeling.

Op andere pagina's staan andere teksten in de 'Help' vensters. Hier kunnen vergelijkbare problemen voorkomen.

Als de link 'VersielInfo' wordt geopend, staan er ook koppen die ook met strong zijn opgemaakt. Kleinere koppen zoals 'Eerstelijnsverblijfszorg' zijn met strong en em opgemaakt, maar niet als kop. De paragrafen hieronder zijn geheel met em elementen opgemaakt. Dit is niet de bedoeling. Als er een anders styling gewenst is, kan dit met CSS worden gedaan. Er staan ook een paar koppen zonder content eronder, bijvoorbeeld de h3-kop 'In de release 1.9.3 van 05-03-2016 zijn geen wijzigingen voor extern doorgevoerd, alleen voor intern.'. Deze moeten niet als koppen worden opgemaakt.

Op pagina <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zorgaanmelder-web/adresboekDeskundige/index> staat naast 'Beschikbaar op:\*' een tabel met checkboxen. 'Beschikbaar op\*' is een overkoepelend label. De groep checkboxen moet in een fieldset komen te staan met 'Beschikbaar op\*' als legend.

De checkboxen moeten steeds gekoppeld zijn aan hun overkoepelende label, in dit geval de dag van de week (of 'Alle dagen'). Dit kan door middel van fieldsets en legends in plaats van een tabel of door het gebruik van aria-describedby.

In het proces van aanvraag bij de zorgaanmelder (<https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zorgaanmelder-web/aanvraagZoeken/openAanvraag?enc=3QoyGNA2wXzHc61z7TRFn6XSJbAQ1mAg>) kan bij de stap 'Adressen' de checkbox 'Tijdelijk verblijfadres' worden aangevinkt. Deze checkbox is niet gekoppeld aan het label. Als deze stap is geselecteerd, staan onderaan twee groepen selectievelden. De overkoepelende labels 'Periode verblijf van' en 'Periode verblijf tot' zijn niet aan de velden gekoppeld. Dit kan door middel van een fieldset en legend.

In dit proces komt het op meer plekken voor dat het label niet aan een checkbox is gekoppeld. Zie bijvoorbeeld de checkbox 'Handmatig invullen' bij de stap 'Huisarts en verzekeraar'. (Bij veel velden is overigens het label wel goed gekoppeld.)

De PDF-bestanden (afdruk na invullen proces op pagina <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zelfaanmelder-web/> en afdruk van 'Huisintveld' vanuit de tabel op pagina <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zorgaanmelder-web/>) zijn niet getagd. Dit betekent dat er geen structuur aan het bestand is meegegeven. Het is niet door software te bepalen wat koppen en tabellen zijn. Ook kunnen andere succescriteria zoals 1.1.1 en 1.3.2 hierdoor niet onderzocht worden.

Dit is geen volledig overzicht. Er kunnen (vergelijkbare) problemen voorkomen op andere pagina's of andere stappen in de processen.

### **Succescriterium 1.3.2: Betekenisvolle volgorde (Niveau A)**

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

#### **Resultaat**



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

### **Succescriterium 1.3.3: Zintuiglijke eigenschappen (Niveau A)**

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

#### **Resultaat**



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

#### **Opmerkingen**

Op pagina <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zelfaanmelder-web/> staan links de stappen van het proces. Er staan iconen voor de stappen. Er is een legenda aanwezig die beschrijft wat de iconen betekenen. Omdat de iconen geen alternatieve teksten hebben, kan deze instructie niet begrepen worden door blinden.

In de stap 'Indienen' staat de instructie '... om de aanvraag geheel te bekijken dient u in het onderstaande veld naar beneden te scrollen'. Het is voor blinden niet duidelijk wat het onderstaande veld is. Het veld staat er niet meteen onder, en software kan ook niet bepalen dat dit een veld is (het is een div-element in de code). Dit kan opgelost worden door bijvoorbeeld een kop te plaatsen en naar de kop te verwijzen.

Op pagina <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zorgaanmelder-web/> kan op 'Help' en op 'VersieInfo' worden geklikt, er openen dan vensters. In deze vensters wordt vaak verwezen naar bepaalde tekst, deze verwijzingen zijn ook voor blinden te begrijpen. Er wordt echter ook verwezen naar symbolen. Deze instructies zijn niet te volgen voor blinden, er moeten alternatieve teksten komen voor deze symbolen.

Als op pagina <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zorgaanmelder-web/adresboekDeskundige/index> het 'Help' venster wordt geopend, staat er de instructie 'Klik op het driehoekje om een keuze te maken uit eerder ingevoerde deskundigen.'. Deze verwijzing is afhankelijk van de vorm van het symbool. Dit kan opgelost worden door in plaats hiervan te verwijzen naar het selectieveld 'Deskundige'.

Er kunnen meer problemen voorkomen.

#### **Succescriterium 1.3.4: Weergavestand (Niveau AA)**

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

#### **Resultaat**



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

#### **Succescriterium 1.3.5: Identificeer het doel van de input (Niveau AA)**

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

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

#### **Resultaat**



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

## Opmerkingen

In het proces op pagina <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zelfaanmelder-web/> staan invoervelden waar informatie over de gebruiker ingevuld moet worden. Het gaat onder andere om velden bij de stappen 'Persoonlijk', 'Adres' en 'Indienen'. Het doel van deze velden kan niet programmatisch bepaald worden. Dit is nodig, zodat hulpsoftware het formulier deels automatisch kan invullen of zodat er icoontjes getoond kunnen worden om te helpen bij het invullen. Dit kan opgelost worden door het autocomplete-attribuut te gebruiken in de invoervelden met de juiste waarden. Voor het veld 'Achternaam' bijvoorbeeld autocomplete="family-name". Informatie over de velden waar het autocomplete-attribuut voor gebruikt kan worden en de bijbehorende waarden staat op pagina <https://www.w3.org/TR/WCAG21/#input-purposes>.

Let op: niet voor alle velden zijn autocomplete waarden beschikbaar, bijvoorbeeld voor het BSN nummer of voor voorletters. Ook is dit niet van toepassing voor selectievelden en radiobuttons en dergelijke. Een ander belangrijk punt is dat dit alleen geldt voor invoervelden die informatie over de gebruiker verzamelen. Het geldt dus niet als de invoervelden over een ander persoon gaan.

Bij het aanvraagproces van de zorgaanmelder ([https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zorgaanmelder-web/persoonlijk/index?enc=Jd4eQ\\_thJQil3DfYn66UoxAHm56DNpGo](https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zorgaanmelder-web/persoonlijk/index?enc=Jd4eQ_thJQil3DfYn66UoxAHm56DNpGo)) gaan de invoervelden niet over de gebruiker zelf, maar over gegevens van cliënten. Hier is dit dus niet van toepassing.

Let op: het is wél van toepassing bij het inlogscherf. Hier moeten de gebruikersnaam en wachtwoord van de gebruiker worden ingevuld. Daar zijn wel autocomplete waarden voor ("username" en "current-password"). Er is nu een autocomplete attribuut aanwezig in deze velden, maar deze heeft de waarde "off".

## Richtlijn 1.4: Onderscheidbaar

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

### Succescriterium 1.4.1: Gebruik van kleur (Niveau A)

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

#### Resultaat

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

#### Opmerkingen

Op pagina <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zorgaanmelder-web/> staan in de tabel drie tabbladen ('Alle', 'Concept' en 'Ingediend'). Het actieve tabblad heeft een blauwe achtergrondkleur, de andere twee hebben een grijze achtergrondkleur. De informatie welk tabblad actief is, is afhankelijk van kleur. Dit kan een probleem zijn voor kleurenblinden. Een mogelijke oplossing is bijvoorbeeld het actieve onderdeel ook te ondertrepen.

### Succescriterium 1.4.2: Geluidsbediening (Niveau A)

Als een geluidswaergave op een webpagina automatisch meer dan 3 seconden speelt, is er of een mechanisme beschikbaar om de geluidswaergave te pauzeren of te stoppen, of er is een mechanisme beschikbaar om het geluidsvolume onafhankelijk van het overall systeemvolume te regelen.

#### Resultaat

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

### Succescriterium 1.4.3: Contrast (minimum) (Niveau AA)

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

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

## Resultaat

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

## Opmerkingen

Op pagina <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zelfaanmelder-web/> is er een mogelijkheid om naar een modus met hoog contrast te wisselen. Deze tekst heeft echter zelf een te laag contrast. De witte tekst 'Hoog contrast' op de groene achtergrond heeft een contrast van 2,1:1. Het contrast moet minstens 4,5:1 zijn. Dit is van belang voor slechtzienden. Zij moeten de tekst kunnen lezen om de functie van hoog contrast in te kunnen schakelen. Als de hoog contrast modus is ingeschakeld, is het contrast op veel plekken hoog genoeg. Goed dat hier rekening mee is gehouden. Er staat echter nog steeds witte tekst op de groene balk met een te laag contrast ('CIZ', 'Normaal contrast').

Op de volgende pagina's is geen mogelijkheid voor hoog contrast.

Op pagina <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zorgaanmelder-web/login/auth> (voor de login) staat witte tekst op de groene balk boven aan. Dit is ook het geval na de inlog:

<https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zorgaanmelder-web/> (zie daar bijvoorbeeld de tekst 'VersieInfo', 'Help' etc.). Het contrast is te laag (2,1:1)

Op deze pagina staat bovenaan de grijze tekst 'Welkom', het contrast is te laag (2,1:1).

De blauwe kop 'Nieuwsbericht' heeft een te laag contrast van 2,6:1.

Er staan ook rode koppen als 'Welkom...' en 'Let op:...'. Het contrast is net te laag (4,4:1).

In het proces op pagina [https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zorgaanmelder-web/aanvraagIndienen/index?enc=As810JbOPjCHLavaAFZ1aH2VS\\_e-zO\\_A](https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zorgaanmelder-web/aanvraagIndienen/index?enc=As810JbOPjCHLavaAFZ1aH2VS_e-zO_A) (aanvraag proces) staan links uitklapbare onderdelen: 'Client', 'Aanvraag' en 'Indienen'. Het contrast is te laag (3,3:1). Dit geldt ook voor de blauwe links eronder als 'Persoonlijk', 'Aanvullend persoonlijk' etc. Deze blauwe tekst op de witte achtergrond heeft ook een te laag contrast van 3,3:1.

Bovenaan in dit proces staan grijze teksten als 'Naam:', 'Cliëntnr:' etc. Het contrast is te laag (3,7:1).

In dit proces kunnen bij meerdere stappen foutmeldingen verschijnen, zie bijvoorbeeld bij de stap 'Persoonlijk', teksten als 'Dit veld is verplicht'. Deze oranje tekst heeft een te laag contrast van 2,5:1.

In de stap 'Indienen' staat oranje tekst op een oranje achtergrond (een waarschuwing). Het contrast van deze tekst is te laag: 2:1. Hieronder staat grijze tekst ('Het is van belang dat u...'), deze heeft een te laag contrast van 3,8:1.

Er kunnen meer problemen voorkomen naast deze genoemde voorbeelden.

#### Succescriterium 1.4.4: Herschalen van tekst (Niveau AA)

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

#### Resultaat

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

#### Opmerkingen

Als er op pagina <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zelfaanmelder-web/> wordt ingezoomd met 200% bij een resolutie van 1024x768, is de tekst van de cookiemelding niet meer volledig in beeld. Er is ook een mogelijkheid om de letters te vergroten op de pagina. Hierbij is er ook verlies van content in de cookiemelding. De links op de pagina om de tekst te vergroten voldoen nu niet aan meerdere succescriteria. Ze hebben bijvoorbeeld onvoldoende contrast, het linkdoel is niet duidelijk en de status is niet door software te bepalen. Dit is nu niet afgekeurd. Als dit succescriterium gaat voldoen bij het inzoomen met de browser is dit voldoende. Wel wordt aangeraden om deze functie op de pagina ook toegankelijk te maken.

Als op pagina <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zorgaanmelder-web/> wordt ingezoomd en de links 'VersieInfo' en 'Help' worden geopend, dan is de tekst in deze vensters niet geheel in beeld. Het linker gedeelte valt buiten beeld en is niet te lezen. Als deze vensters geopend zijn, is het menu of de knop om het venster te sluiten ook niet meer te bereiken.

#### Succescriterium 1.4.5: Afbeeldingen van tekst (Niveau AA)

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 webpagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

## Opmerkingen

Op pagina <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zorgaanmelder-web/> staat rechts boven op de pagina onder de links 'Afmelden' en dergelijke een blauw blok met de tekst 'Aanvraag'. Deze tekst staat in een afbeelding. Omdat de tekst hier in de afbeelding staat, kan een gebruiker geen eigen stylesheet toepassen voor deze tekst. Hier moet dus 'normale' tekst van worden gemaakt.

Op pagina <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zorgaanmelder-web/> kan de link 'Help' gevolgd worden. Onder de kop 'Tabblad 'Ingediend': status van de aanvraag, contact medewerker CIZ, uploaden en printen' staat een tabel. In de onderste rij staan een aantal afbeeldingen van tekst (verschillende legenda's met scores). Omdat de tekst hier in afbeeldingen staat, kan een gebruiker geen eigen stylesheet toepassen voor deze tekst. Dit kan opgelost worden door hier normale tekst van te maken.

### Succescriterium 1.4.10: Reflow (Niveau AA)

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

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

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

### Resultaat



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

## Opmerkingen

Bij een breedte van 320 pixels moet er op pagina <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zelfaanmelder-web/> horizontaal gescrold worden. Dit is ook het geval op pagina <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zorgaanmelder-web/> en andere pagina's binnen de zorgaanmelder. Voor bepaalde onderdelen als tabellen is er een uitzondering. Hiervoor mag horizontaal gescrold worden. Voor de andere content mag dit niet.

### Succescriterium 1.4.11: Contrast van niet-tekstuele content (Niveau AA)

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



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

## Resultaat



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

## Opmerkingen

Op pagina <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zelfaanmelder-web/> is een hoog contrast modus aanwezig. Dit succescriterium is getest in deze modus.

Op deze pagina staan bij meerdere stappen invoervelden. De randen van deze velden hebben een contrast van 1,2:1 ten opzichte van de achtergrond. Dit is te laag. Het contrast moet minstens 3:1 zijn. Dit is van belang voor slechtzienden, zij moeten de velden kunnen onderscheiden. Dit geldt ook voor de randen van de velden op pagina

<https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zorgaanmelder-web/adresboekDeskundige/index> (contrast 1,4:1) en in het aanvraagproces van de zorgaanmelder (<https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zorgaanmelder-web/aanvraagZoeken/openAanvraag?enc=3QoyGNA2wXzHc61z7TRFn6XSJbAQ1mAg>).

In het aanvraagproces van de zorgaanmelder (<https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zorgaanmelder-web/aanvraagZoeken/openAanvraag?enc=3QoyGNA2wXzHc61z7TRFn6XSJbAQ1mAg>) kunnen oranje vinkjes staan voor stappen van het proces. Deze hebben een te laag contrast van 2,5:1. Informatieve symbolen moeten een contrast van minstens 3:1 hebben.

Bijna overal wordt de standaard focusindicator van de browser gebruikt. Dan wordt er automatisch voldaan. Op pagina <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zorgaanmelder-web/zoekClient/index> staan twee radiobuttons: 'Ja' en 'Nee'. Als de focus hierop staat, is er een lichtblauwe schaduw zichtbaar. Deze heeft een contrast van 1,2:1 met de achtergrond. Een aangepaste focusindicator moet een contrast hebben van minstens 3:1.

### Succescriterium 1.4.12: Tekstafstand (Niveau AA)

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

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

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

### Resultaat

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

### Opmerkingen

Als de genoemde stijlkenmerken uit het succescriterium worden toegepast, zijn op pagina <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zorgaanmelder-web/> boven de tabel de selectievelden en zoekvelden niet meer aanwezig. Dit is een verlies van content en functionaliteit. Sommige gebruikers zullen dit soort stijlkenmerken willen toepassen om de tekst beter te kunnen lezen.

### Succescriterium 1.4.13: Content bij hover of focus (Niveau AA)

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

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

## 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.

#### Succescriterium 2.1.1: Toetsenbord (Niveau A)

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

**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 webpagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

#### Opmerkingen

Op pagina <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zorgaanmelder-web/> kan worden ingelogd. Als er is ingelogd, staat er een venster met de kop 'Waarschuwing'. Hier is een knop 'OK'. Deze knop kan niet met het toetsenbord bediend worden in de browsers Chrome en Edge en Internet Explorer (in Firefox is het wel mogelijk). De knop kan wel toetsenbordfocus ontvangen, maar niet met spatie of Enter bediend worden. Dit is een probleem, mensen die geen muis kunnen gebruiken, kunnen niet voorbij dit venster komen in deze browsers.

Op pagina <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zorgaanmelder-web/> staan in de tabel meerdere tabbladen: 'Alle', 'Concept' en 'Ingediend'. Het is niet mogelijk om deze met het toetsenbord te bedienen.

In de rij met tabelkoppen kan op tabelkoppen geklikt worden om de resultaten anders te tonen. Dit is niet mogelijk met het toetsenbord.

Bij het aanvraagproces (<https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zorgaanmelder-web/aanvraagZoeken/openAanvraag?enc=3QoyGNA2wXzHc61z7TRFn6XSJbAQ1mAg>) staat bij de stap 'Relaties' een grijze balk met een relatie, rechts staan twee iconen: verwijderen en aanpassen. Deze zijn niet met het toetsenbord te bedienen.

Het kan zijn dat er in dit proces stappen voorkomen als 'Ziekte/Aandoening'. Hier staan meerdere ingeklapte onderdelen als 'Somatische aandoening'. Deze kunnen niet worden uitgeklaapt met het toetsenbord.

Als bij de stap 'Stoornissen' het onderdeel 'Oriëntatiestoornis' is uitgeklaapt, staan er naast de selectievensters functies als 'Geen beperking/Gecompenseerd'. Deze kunnen niet bediend worden met het toetsenbord. Het is wel mogelijk om handmatig de scores in de selectievelden in te vullen, maar het zou beter zijn als ook deze functies te bedienen zijn met het toetsenbord.

In de stap 'Huisarts en verzekeraar' kan met de functie 'Zoek huisarts' een huisarts worden gekozen. Deze staat dan op de pagina. Deze kan verwijderd worden met een kruisje. Dit is niet mogelijk met het toetsenbord. Het is ook mogelijk om de gegevens handmatig in te vullen, dit kan dus als alternatief dienen. Het wordt wel aangeraden deze zoekfunctie toegankelijk te maken, omdat dit makkelijker en sneller is. Er kunnen meer problemen voorkomen in deze zoekfunctie.

Er kunnen meer vergelijkbare problemen voorkomen.

### **Succescriterium 2.1.2: Geen toetsenbordval (Niveau A)**

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

### **Resultaat**



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

### **Succescriterium 2.1.4: Enkel teken sneltoetsen (Niveau A)**

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

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

## Resultaat

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

## Richtlijn 2.2: Genoeg tijd

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

### Succescriterium 2.2.1: Timing aanpasbaar (Niveau A)

Voor elke tijdslimiet 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 niet: De onderzochte set webpagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

#### Opmerkingen

Op pagina <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zorgaanmelder-web/> (achter de inlog) is een tijdslimiet aanwezig. Er is geen mogelijkheid om deze tijdslimiet uit te zetten, aan te passen of te verlengen. Als er een tijd geen activiteit is geweest en er wordt ergens op geklikt, dan verschijnt automatisch het inlogscherm. Op de homepage staat aangegeven dat na 45 minuten de sessie verloopt en dat er een waarschuwing wordt gegeven. Deze waarschuwing is niet in beeld verschenen. Als deze in beeld verschijnt, en er is de mogelijkheid om de sessie te verlengen met een simpele actie (en dit is minstens tien keer mogelijk), dan kan dit een oplossing zijn.

### Succescriterium 2.2.2: Pauzeren, stoppen, verbergen (Niveau A)

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

- **Bewegen, knipperen, scrollen:** Voor bewegende, knipperende of scrollende informatie die (1) automatisch start, (2) langer dan vijf seconden duurt, en (3) parallel met andere content wordt getoond, is er een mechanisme voor de gebruiker om dit te pauzeren, te stoppen of te verbergen, tenzij de beweging, 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: Geen van de technieken bij dit succescriterium is van toepassing.

**Richtlijn 2.3: Toevallen**

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

**Succescriterium 2.3.1: Drie flitsen of beneden drempelwaarde (Niveau A)**

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

**Resultaat**

Voldoet: De onderzochte set webpagina'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.

### Succescriterium 2.4.1: Blokken omzeilen (Niveau A)

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

#### Resultaat

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

#### Opmerkingen

Op de onderzochte pagina's is geen mechanisme aanwezig om blokken herhalende content (zoals het menu) te omzeilen. Dit kan bijvoorbeeld door middel van een skiplink. Dit is de eerste link op een pagina die verwijst naar de unieke inhoud van de pagina. De skiplink mag verborgen zijn, maar moet zichtbaar worden als de focus er op staat. Dit is van belang voor mensen die het toetsenbord gebruiken om te navigeren. Zij hoeven dan niet op iedere pagina door herhalende content zoals een menu te navigeren met de tabtoets.

Op pagina <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zorgaanmelder-web/> gaat het bijvoorbeeld om de links in het hoofdmenu: 'VersieInfo', 'Help' etc. Deze komen op meerdere pagina's voor.

Op pagina <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zelfaanmelder-web/> geldt dit bijvoorbeeld voor links als 'Hoog contrast' en 'Terug naar CIZ'.

### Succescriterium 2.4.2: Paginatitel (Niveau A)

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

#### Resultaat

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

## Opmerkingen

Meerdere pagina's hebben nu de paginatitel 'Portero / D - versie 20.15.9', zie bijvoorbeeld pagina <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zorgaanmelder-web/login/auth>, <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zorgaanmelder-web/> en <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zorgaanmelder-web/adresboekDeskundige/index>. Dit is waarschijnlijk vanwege de testomgeving. De pagina's moeten een titel krijgen die het doel of onderwerp van de pagina beschrijft. Pagina's moeten ook onderscheidende titels hebben. Stappen in een proces mogen dezelfde titel hebben, maar het is nog beter als ook deze onderscheidende titels hebben.

Pagina <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zelfaanmelder-web> heeft als titel 'Mijn Wlz aanvraag / D - versie 20.15.9'. Deze titel beschrijft het doel. De informatie over de versie is waarschijnlijk bedoeld voor de testomgeving. In een 'echte' omgeving kan dit soort informatie uit de titel worden gehaald. De stappen in het proces hebben dezelfde titel, dit mag. Het is nog toegankelijker als ook deze onderscheidende, beschrijvende titels hebben.

De PDF-bestanden (afdruk na invullen proces op pagina <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zelfaanmelder-web/> en afdruk van 'Huisintveld' op pagina <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zorgaanmelder-web/>) hebben geen paginatitel. Deze kan worden toegevoegd aan de bestandseigenschappen.

### Succescriterium 2.4.3: Focus volgorde (Niveau A)

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 webpagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

## Opmerkingen

Op pagina <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zelfaanmelder-web/#relaties> bij de stap 'Relaties' staat de vraag 'Woont uw partner op hetzelfde adres?'. Als hier 'Nee' wordt ingevuld, verschijnen er velden voor de postcode etc. Als er met het toetsenbord wordt genavigeerd, slaat de focus deze velden over. Pas na de knop 'Vorige', komt de focus bij deze velden. Dit is geen logische focusvolgorde.

Bij de stap 'Huisarts' (<https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zelfaanmelder-web/#huisarts>) gaat de focus na het zoekveld en het vraagteken eerst naar de knoppen 'Volgende' en 'Vorige' en daarna pas naar de checkbox onder het zoekveld. Dit is geen logische volgorde. Als de checkbox is aangevinkt, staan er velden. Na deze velden gaat de focus niet meer naar de knoppen 'Volgende' en 'Vorige', maar naar het begin van de pagina. Dit is ook niet logisch.

Een soortgelijk probleem komt voor bij de stap 'Zorgvraag' (<https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zelfaanmelder-web/#zorgvraag>) als de tweede checkbox is geselecteerd ('Verblijf in instelling (of Wlz zorg thuis)'). Als de vraag 'Doet u een aanvraag voor toegang tot de Wlz...' met 'Ja' wordt beantwoord (radiobutton), verschijnen er checkboxen. De focus gaat hier niet naar toe, maar slaat deze over.

Als deze checkbox ('Verblijf in instelling (of Wlz zorg thuis)') niet is geselecteerd, verplaatst de focus zich ook een keer terug naar de eerste checkbox. Dit lijkt alleen de eerste keer te gebeuren. Een soortgelijk probleem treedt op bij radiobuttons bij de stap 'Toestemming'.

Er kunnen meer vergelijkbare problemen voorkomen.

#### **Succescriterium 2.4.4: Linkdoel (in context) (Niveau A)**

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 webpagina's voldoet niet aan dit succescriterium.

#### **Opmerkingen**

Op pagina <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zorgaanmelder-web/> staat een tabel. In de tabel staan in sommige rijen iconen waarop geklikt kan worden, bijvoorbeeld van een pen of een kruisje. Dit zijn links. Deze iconen hebben geen alternatieve tekst en er is geen andere linktekst. Het linkdoel kan niet bepaald worden. Let op: omdat dit links zijn, moet het specifieke linkdoel bepaald kunnen worden. Een linkdoel als 'verwijderen' zou niet duidelijk genoeg zijn. Er moet dan ook bepaald kunnen worden wat er verwijderd zou worden. Het is een optie om knoppen te gebruiken in plaats van links, dan zou alleen een tekst als 'verwijderen' wel voldoen. Meerdere oplossingen zijn mogelijk.

Op pagina <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zelfaanmelder-web/#persoonlijk> staan achter een aantal velden iconen van een vraagteken. Dit zijn links, de naam van deze links is 'klik voor helptekst'. Dit is niet specifiek genoeg. Blinden kunnen een lijst met links op de pagina maken en dan moet het linkdoel beschrijven waar dit over gaat. Dit kan opgelost worden door meer informatie in een (verborgen) linktekst te geven. Er kan ook voor worden gekozen om in plaats van links knoppen te gebruiken. De functie (tekst tonen en verbergen) past ook beter bij een knop (button element).

#### **Succescriterium 2.4.5: Meerdere manieren (Niveau AA)**

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

#### **Resultaat**

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

#### **Succescriterium 2.4.6: Koppen en labels (Niveau AA)**

Koppen en labels beschrijven het onderwerp of doel.

#### **Resultaat**

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

#### **Succescriterium 2.4.7: Focus zichtbaar (Niveau AA)**

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

#### **Resultaat**

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

#### **Opmerkingen**

Op pagina <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zorgaanmelder-web/> staat een tabel. In de tabel staan in sommige rijen iconen waarop geklikt kan worden, bijvoorbeeld van een pen of een kruisje. Dit zijn links. Het is niet zichtbaar als de focus op deze items staat. Het is alleen zichtbaar als de focus op het symbool van een kroon staat.

Bij het aanvraagproces (<https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zorgaanmelder-web/aanvraagZoeken/openAanvraag?enc=3QoyGNA2wXzHc61z7TRFn6XSJbAQ1mAg>) staan bij de stap 'Contact' twee radiobuttons bij de vraag 'Is de cliënt in staat tot telefonische communicatie?'. Het is niet zichtbaar als de focus op deze radiobuttons staat. Dit komt bij meerdere radiobuttons voor in dit proces.

In de stap 'Huisarts en verzekeraar' kan de functie 'Zoek huisarts' niet goed met het toetsenbord bediend worden omdat het niet zichtbaar is op welke optie de focus staat in het selectievenster. Het is ook mogelijk om de gegevens van de huisarts handmatig in te vullen (met de checkbox), maar de zoekfunctie heeft de gegevens over de huisarts al verzameld, dit is dus een voordeel. Het zou dus goed zijn als deze functie toegankelijk is. Er kunnen meer problemen voorkomen. Dit komt ook voor op pagina <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zelfaanmelder-web/> bij de stap 'Huisarts'.

Er kunnen meer vergelijkbare problemen voorkomen.


## Richtlijn 2.5: Input Modaliteiten

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

### Succescriterium 2.5.1: Aanwijzergebaren (Niveau A)

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

#### Resultaat

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

### Succescriterium 2.5.2: Aanwijzerannulering (Niveau A)

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

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

#### Resultaat

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

### Succescriterium 2.5.3: Label in naam (Niveau A)

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

#### Resultaat

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

## Opmerkingen

Op pagina <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zorgaanmelder-web/> staat een tabel. Boven de tabel staan een aantal selectievelden en invoervelden. Deze velden hebben geen naam die software kan bepalen. De naam moet de zichtbare tekst gaan bevatten. Gebruikers van spraaksoftware kunnen dan de zichtbare tekst inspreken om naar een element te navigeren. Deze velden hebben ook zichtbare labels nodig voor succescriterium 3.3.2. De labels kunnen dan door middel van een for-attribuut aan de velden gekoppeld worden. Dan kan software de naam van de velden bepalen en deze naam komt dan overeen met het zichtbare label.

Bij succescriterium 4.1.2 zijn meerdere interactieve elementen genoemd die geen naam hebben die software kan bepalen. Deze elementen voldoen daardoor ook niet aan dit succescriterium.

### Succescriterium 2.5.4: Bewegingsactivering (Niveau A)

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

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

## 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.

#### Succescriterium 3.1.1: Taal van de pagina (Niveau A)

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

#### Resultaat

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

#### Opmerkingen

Op pagina <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zelfaanmelder-web/> is de taal ingesteld als Engels (door het attribuut lang="en"). Dit klopt niet, de taal op deze pagina is Nederlands. Dit moet aangepast worden, zodat voorleessoftware de tekst op de juiste manier kan voorlezen.

Op pagina <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zorgaanmelder-web/login/auth> is geen taal aangegeven in de code. Dit kan door een lang-attribuut aan het html element toe te voegen met de juiste waarde ("nl"). Dit geldt ook voor de pagina's na de inlog: zie bijvoorbeeld <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zorgaanmelder-web/> en <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zorgaanmelder-web/adresboekDeskundige/index>.

In de PDF-bestanden (afdruk na invullen proces op pagina <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zelfaanmelder-web/> en afdruk van 'Huisintveld' op pagina <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zorgaanmelder-web/>) is de taal ingesteld als Engels. Dit klopt niet, de taal is Nederlands. Dit kan worden aangepast in de bestandseigenschappen.

#### Succescriterium 3.1.2: Taal van onderdelen (Niveau AA)

De menselijke taal van elke passage of zin in de content kan door software bepaald worden, behalve waar het gaat om eigennamen, technische termen, woorden 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.

#### Succescriterium 3.2.1: Bij focus (Niveau A)

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

#### Resultaat

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

#### Succescriterium 3.2.2: Bij input (Niveau A)

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

#### Resultaat

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

#### Opmerkingen

Op pagina <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zelfaanmelder-web/#relaties> (stap 'Relaties') staat de vraag 'Woont uw partner op hetzelfde adres?'. Als hier met het toetsenbord de radiobutton wordt aangepast naar 'Nee', dan verplaatst de focus zich naar de radiobuttons bij 'Heeft u een partner\*'. Dit is een contextwijziging, dit kan desoriënterend zijn voor gebruikers. Dit lijkt alleen de eerste keer op te treden (als de pagina is geladen), daarna blijft de focus wel op de radiobutton staan bij de vraag 'Woont uw partner op hetzelfde adres?'. Het lijkt ook alleen op te treden als het veld 'Partner' al is opengeklapt.

Dit gebeurt ook bij de stap 'Adres' bij de radiobuttons bij 'Wijkt uw postadres af van uw woonadres?'. Als de checkbox met het toetsenbord wordt veranderd, verplaatst de focus zich naar het invoerveld voor de postcode. Dit lijkt ook alleen de eerste keer op te treden.

Een soortgelijk probleem treedt op bij de stap 'Toestemming' als er een radiobutton wordt geselecteerd bij de vraag 'Geeft u uw andere behandelaar(s) toestemming...'. De focus verplaatst zich naar de radiobuttons boven aan de pagina.

Naast de gegeven voorbeelden kunnen er meerdere vergelijkbare problemen voorkomen.

#### Succescriterium 3.2.3: Consistente navigatie (Niveau AA)

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 webpagina's voldoet aan dit succescriterium.

**Succescriterium 3.2.4: Consistente identificatie (Niveau AA)**

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

**Resultaat**

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

### Richtlijn 3.3: Assistentie bij invoer

Help gebruikers om fouten te vermijden en ze te verbeteren.

#### Succescriterium 3.3.1: Fout identificatie (Niveau A)

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

#### Opmerkingen

In het formulier op pagina <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zelfaanmelder-web/#persoonlijk> kunnen foutmeldingen verschijnen. Een deel van de foutmeldingen beschrijft goed de fout, bijvoorbeeld '- De geboortedatum is nog niet ingevuld of is onjuist.'. Een aantal meldingen hebben de tekst 'Dit veld is verplicht'. Dit zijn geen foutmeldingen, maar instructies. Deze tekst zou er ook van tevoren kunnen staan, het is niet duidelijk dat er een fout is gemaakt. Een goede foutmelding is iets als 'U heeft dit veld niet ingevuld'. Er kan ook een algemene melding boven het formulier worden gegeven waarin staat dat er fouten zijn gemaakt, dan kunnen de meldingen bij de velden opgevat worden als foutmeldingen. Nu staat er wel een tekst over fouten in de paragraaf bovenaan, maar deze tekst staat er altijd. Het is dus niet duidelijk wanneer de fouten zijn gemaakt.

Dit komt ook voor bij andere stappen in dit formulier, bijvoorbeeld bij de stap 'Relaties' en 'Adres'.

Ook in het proces op pagina <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zorgaanmelder-web/aanvraagZoeken/openAanvraag?enc=3QoyGNA2wXzHc61z7TRFn6XSJbAQ1mAg> (proces aanvraag) komen foutmeldingen voor met de tekst 'Dit is verplicht'. Hier moeten ook goede foutmeldingen komen die beschrijven dat er iets fout is gegaan, bijvoorbeeld 'U heeft het veld niet ingevuld'. Als er bij de eerste stap 'Persoonlijk' een onjuiste geboortedatum wordt geselecteerd (bijvoorbeeld 31 februari 1980), dan staat er de melding 'Dit veld is verplicht'. Dit beschrijft niet juist wat er fout is gegaan. De melding 'Dit veld is verplicht' komt bij meerdere stappen voor, zie bijvoorbeeld 'Relaties'. Dit geldt ook voor meldingen als 'Kies één van bovenstaande opties' (stap 'Huisarts en verzekeraar'). Dit komt ook voor op pagina <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zorgaanmelder-web/adresboekDeskundige/opslaan>, dit geldt hier ook voor de melding 'Minimaal 1 dagdeel verplicht.'.

Naast de gegeven voorbeelden kunnen er meerdere vergelijkbare problemen voorkomen.

**Succescriterium 3.3.2: Labels of instructies (Niveau A)**

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

**Resultaat**

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

**Opmerkingen**

Op pagina <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zorgaanmelder-web/> staat een tabel. Boven de tabel staan een aantal selectievelden en invoervelden. Deze velden hebben geen labels. De selectievelden zouden labels kunnen krijgen als 'Naam van de ingelogde medewerker' en 'Periode'. In de invoervelden staat placeholder tekst. Dit voldoet niet als label, omdat deze tekst verdwijnt tijdens het typen. Dit kan opgelost worden door aparte labels buiten de velden te plaatsen.

In het proces op pagina [https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zorgaanmelder-web/persoonlijk/index?enc=As810JbOPjDd6U1UddXIBX2VS\\_e-zO\\_A](https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zorgaanmelder-web/persoonlijk/index?enc=As810JbOPjDd6U1UddXIBX2VS_e-zO_A) (proces aanvraag) kan bij de stap 'Contact' een telefoonnummer worden ingevuld. In dit veld mogen geen streepjes of spaties worden ingevuld. Ook moeten er 10 cijfers worden ingevuld. Deze instructies moeten van tevoren worden gegeven, zodat het veld in één keer goed kan worden ingevuld. Dit komt bij meer stappen voor, bijvoorbeeld bij 'Relaties'. Dit komt ook voor op pagina <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zelfaanmelder-web/#persoonlijk> (stap 'Persoonlijk') bij het veld voor het telefoonnummer. Dit komt ook voor bij andere stappen in dit formulier, bijvoorbeeld bij de stap 'Relaties'.

Op pagina <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zelfaanmelder-web/#adres> bij de stap 'Adres', kan er gekozen worden voor 'Ja' bij de vraag 'Verblijft u tijdelijk ergens anders?'. Er staan dan velden voor data. De eerste groep selectievelden heeft geen overkoepelend label.

Naast de gegeven voorbeelden kunnen er meerdere vergelijkbare problemen voorkomen.

**Succescriterium 3.3.3: Foutsuggestie (Niveau AA)**

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

**Resultaat**

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

## Opmerkingen

Op veel plekken worden goede foutsuggesties gegeven als er een fout is gemaakt, complimenten daarvoor. Op pagina <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zorgaanmelder-web/aanvraagZoeken/openAanvraag?enc=3QoyGNA2wXzHc61z7TRFn6XSJbAQ1mAg> (aanvraag proces) kan bij de stap 'Contact' een e-mailadres worden ingevuld. Als hier een ongeldig e-mailadres wordt ingevuld, verschijnt er een foutmelding. Er zou nog een foutsuggestie gegeven kunnen worden. Dit is iets als: 'Een e-mailadres ziet er uit als [naam@domein.nl](mailto:naam@domein.nl)'. Dit komt bij meer stappen voor, bijvoorbeeld bij 'Relaties'. Zie ook <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zelfaanmelder-web/#indienen>: de stap 'Indienen' (nadat alles correct is ingevuld).

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

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: De onderzochte set webpagina's voldoet aan dit succescriterium.

## Principe 4: Robuust

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

### Richtlijn 4.1: Compatibel

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

#### Succescriterium 4.1.1: Parsen (Niveau A)

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

### Resultaat

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

### Opmerkingen

Op pagina <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zelfaanmelder-web/> komen meerdere parser errors voor. Parser errors kunnen problemen veroorzaken met hulpsoftware. Op regel 213 van de code is bijvoorbeeld een paragraaf in een paragraaf genest. Dit geeft een parser error voor een losse eindtag van `</p>`. Dit kan opgelost worden door geen paragraaf in een andere paragraaf te nesten.

Het komt ook een aantal keer voor dat er geen spatie tussen attributen gebruikt wordt. Zie bijvoorbeeld regel 234 van de code: `' title="."name="pe...'`.

Ook komen er dubbele id-waarden voor op de pagina. Id-waarden moeten uniek zijn op een pagina. Het gaat onder andere om de id-waarden `'isInStaatTotTelefonischeCommunicatie'`, `'heeftPartner'` en `'verblijftTijdelijkErgensAnders'`.

Op pagina <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zorgaanmelder-web/> komen ook losse eindtags van paragrafen voor. Dit komt hier doordat er h4-koppen in de paragrafen zijn genest.

Op pagina <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zorgaanmelder-web/zoekClient/zoekClientBSN> komt een dubbele id-waarde voor: `'toestemmingChoice'`. Op regel 247 komt een dubbel attribuut `'id'` voor. Ook komen er losse eindtags van paragrafen voor.

Op pagina <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zorgaanmelder-web/kiesAanvraag/index?enc=dpUSx8MQdtBs04wpQN2Go0UacCMgGzrE> staat een script element voor het element dat het document type aangeeft. Dit geeft meerdere parser errors, onder andere voor een 'stray start tag' van html en head.

Er kunnen meer (vergelijkbare) problemen voorkomen.

#### **Succescriterium 4.1.2: Naam, rol, waarde (Niveau A)**

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

#### **Resultaat**



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

#### **Opmerkingen**

Op pagina <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zorgaanmelder-web/> staat een tabel.

In de tabel staan in sommige rijen iconen waarop geklikt kan worden, bijvoorbeeld van een pen of een kruisje. Dit zijn links. Software kan de naam van deze links niet bepalen.

Links boven de tabel staan een aantal selectievelden en invoervelden. Deze velden hebben geen naam. Deze velden hebben ook zichtbare labels nodig voor succescriterium 3.3.2. De labels kunnen dan door middel van een for-attribuut aan de velden gekoppeld worden. Dan kan software de naam van de velden bepalen.

Rechts boven in de tabel staan de tabbladen: 'Alle', 'Concept' en 'Ingediend'. Software kan de rol van deze interactieve elementen niet bepalen (in de code zijn de elementen lijstitems). Ook is de status (geselecteerd of niet) niet door software te bepalen.

De tabelkoppen zijn ook knoppen. Deze interactieve rol kan niet door software bepaald worden. Met deze knoppen kunnen de data op deze kop gesorteerd worden. Er is aria-selected gebruikt om de status aan te geven. Alleen is de status 'oplopend' of 'aflopend' niet te bepalen.

Onder de tabel staan knoppen om naar vorige of volgende pagina's te gaan. Deze hebben geen naam en geen rol. Ook de status (disabled of niet) is niet te bepalen.

Op pagina <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zorgaanmelder-web/aanvraagZoeken/openAanvraag?enc=3QoyGNA2wXzHc61z7TRFn6XSJbAQ1mAg> (aanvraag proces) staan links uitklapbare onderdelen: 'Client', 'Aanvraag' en 'Indienen'. De interactieve rol van deze onderdelen kan niet door software bepaald worden, deze zijn als koppen opgemaakt in de code. Ook kan de status (in- of uitgekapt) niet bepaald worden.

Bij het aanvraagproces (<https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zorgaanmelder-web/contact/index?enc=PuhKtDdjQacL7TIIFeUTqywKfJ5K4o4r>) staat bij de stap 'Contact' een grijze balk met een relatie, rechts staan twee iconen: verwijderen en aanpassen. Deze iconen hebben geen rol en geen naam. Ook de status (in- of uitgekapt) kan niet bepaald worden.

In het proces van aanvraag bij de zorgaanmelder (<https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zorgaanmelder-web/aanvraagZoeken/openAanvraag?enc=3QoyGNA2wXzHc61z7TRFn6XSJbAQ1mAg>) kan bij de stap 'Adressen' de checkbox 'Tijdelijk verblijfadres' worden aangevinkt. Deze checkbox is niet gekoppeld aan het label en heeft daardoor geen naam. Als dit item wordt geselecteerd, klapt het onderdeel uit. Deze status (uitgekapt) is niet door software te bepalen. Dit kan worden opgelost door een verborgen tekst als 'ingeklapt' of 'uitgekapt' toe te voegen.

Op pagina <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zelfaanmelder-web/#persoonlijk> staan achter een aantal velden iconen van een vraagteken. Er kan tekst in- of uitgekapt worden. Deze status moet door software bepaald kunnen worden, dit is nu niet mogelijk. Dit kan bijvoorbeeld door gebruik te maken van een aria-expanded attribuut.

In de stap 'Persoonlijk' (<https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zelfaanmelder-web/#persoonlijk>) staan drie selectievelden bij het label 'Geboortedatum'. Deze velden hebben geen naam. Er kan een verborgen label gebruikt worden of een title-attribuut om deze velden een naam te geven. Dit komt ook voor bij andere stappen in dit formulier, bijvoorbeeld bij de stap 'Relaties'.

Een soortgelijk probleem komt voor bij de stap 'Adres'. Er kan gekozen worden voor 'Ja' bij de vraag 'Verblijft u tijdelijk ergens anders?'. Er staan dan onderaan selectievelden voor data (periode verblijf van en tot). Deze velden hebben geen naam.

Dit komt ook voor in het proces van aanvraag bij de zorgaanmelder (<https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zorgaanmelder-web/aanvraagZoeken/openAanvraag?enc=3QoyGNA2wXzHc61z7TRFn6XSJbAQ1mAg>). Bij de stap 'Adressen' kan 'Tijdelijk verblijfadres' worden aangevinkt. Er staan dan onderaan twee groepen selectievelden. Deze velden hebben geen naam.



Op pagina <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zelfaanmelder-web/#persoonlijk> staat de vraag 'Bent u in staat tot telefonische communicatie?' met hierbij twee radiobuttons. De vraag is aan de radiobuttons gekoppeld, met 'for' en 'id'. Hierdoor heeft de radiobutton 'Ja' deze vraag als naam gekregen. Dat klopt niet, de naam van deze radiobutton moet 'Ja' zijn. De radiobutton 'Nee' heeft nu geen naam omdat een label niet aan meerdere velden gekoppeld kan zijn. Dit kan opgelost worden door 'Ja' en 'Nee' als labels aan de radiobuttons te koppelen en de vraag in een legend in een fieldset te zetten (zie ook succescriterium 1.3.1). Dit komt op meer plekken voor, zie bijvoorbeeld de vraag 'Heeft u een partner\*' in de stap 'Relaties'.

Op pagina <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zelfaanmelder-web/#verzekeraar> (stap 'Verzekeraar') staan vier radiobuttons. Deze hebben geen naam. Ook hebben deze role="toolbar". Deze rol klopt hier niet. Software kan nu niet bepalen dat dit radiobuttons zijn.

Op pagina <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zelfaanmelder-web/> staat de hoofdinhoud van de pagina in een fieldset. Een fieldset heeft een legend nodig, deze ontbreekt hier. Een fieldset is hier eigenlijk niet nodig.

Dit is geen volledig overzicht. Er kunnen (vergelijkbare) problemen voorkomen op andere pagina's of andere stappen in de processen.

### **Succescriterium 4.1.3: Statusberichten (Niveau AA)**

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

#### **Resultaat**

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

## Opmerkingen

In het proces op pagina <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zelfaanmelder-web/> kunnen foutmeldingen verschijnen. Dit zijn statusberichten. Software moet kunnen bepalen dat deze nieuwe informatie op de pagina is verschenen. Dit kan door role="alert" te gebruiken. Software kan dan de aandacht naar deze nieuwe informatie brengen en dan kan dit voorgelezen worden. Zie voor meer informatie over deze techniek pagina <https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Techniques/aria/ARIA19>.

Dit geldt ook voor de foutmeldingen in het aanvraagproces van de zorgaanmelder (<https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zorgaanmelder-web/aanvraagZoeken/openAanvraag?enc=3QoyGNA2wXzHc61z7TRFn6XSJbAQ1mAg>).

Op pagina <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zorgaanmelder-web/> is er soms een wachtanimatie te zien. Dit is ook een statusbericht. Dit kan worden opgemaakt met role="status", zie pagina <https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Techniques/aria/ARIA22>.

## 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>.

### Steekproef

- <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zelfaanmelder-web/>  
Aanvraagproces met de volgende stappen:
  - Inleiding
  - Persoonlijk
  - Relaties
  - Adres
  - Huisarts
  - Verzekeraar
  - Zorgvraag
  - Toestemming
  - Indienen
- <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zorgaanmelder-web/login/auth>
- <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zorgaanmelder-web/>
- <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zorgaanmelder-web/adresboekDeskundige/index>
- <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zorgaanmelder-web/zoekClient/index>
- <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zorgaanmelder-web/aanvraagZoeken/openAanvraag?enc=3QoyGNA2wXzHc61z7TRFn6XSJbAQ1mAg>  
Aanvraagproces met de volgende stappen:
  - Persoonlijk
  - Aanvullend persoonlijk
  - Contact
  - Relaties
  - Adressen
  - Huisarts en verzekeraar
  - Kies aanvraag

- Aanvraag afdrukken
- Documenten uploaden
- Indienen
- <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zorgaanmelder-web/aanvraagZoeken/printAanvraag?enc=9mrxoSSa7O8mq94OYmYyV6iwDnDcdrC> (PDF afdruk van Huisintveld)
- PDF-bestand: afdruk na het invullen van het proces op pagina <https://aanvraag.acc.ciz.nl/isa-zelfaanmelder-web>