



## **WCAG 2.2 AA deelonderzoek content [www.zorgzaam.nl](http://www.zorgzaam.nl) 1.0**

WCAG 2.2 AA deelonderzoek content

**Onderzoeker:** Lucie Barlin

**Opdrachtgever:** VGZ Zorgverzekeraar N.V.

**Website:** [www.zorgzaam.nl](http://www.zorgzaam.nl)

**Rapportversie:** 1.0

**Datum:** 23 juni 2025

# Inhoudsopgave

|                                                      |           |
|------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Samenvatting .....</b>                            | <b>3</b>  |
| <b>Over dit onderzoek.....</b>                       | <b>4</b>  |
| Onderzoeksdetails .....                              | 4         |
| Scope van het onderzoek .....                        | 5         |
| Onderzoeksmethode en toegepaste norm .....           | 5         |
| Basisniveau van toegankelijkheidsondersteuning ..... | 5         |
| Vragen? .....                                        | 5         |
| <b>Overzicht resultaten .....</b>                    | <b>6</b>  |
| Onderzoeksscores.....                                | 8         |
| <b>Principe 1: Waarneembaar .....</b>                | <b>9</b>  |
| Richtlijn 1.1: Tekstalternatieven.....               | 9         |
| Richtlijn 1.2: Op tijd gebaseerde media .....        | 13        |
| Richtlijn 1.3: Aanpasbaar .....                      | 16        |
| Richtlijn 1.4: Onderscheidbaar .....                 | 24        |
| <b>Principe 2: Bedienbaar .....</b>                  | <b>32</b> |
| Richtlijn 2.1: Toetsenbordtoegankelijk .....         | 32        |
| Richtlijn 2.2: Genoeg tijd .....                     | 33        |
| Richtlijn 2.3: Toevallen en fysieke reacties .....   | 34        |
| Richtlijn 2.4: Navigeerbaar.....                     | 35        |
| Richtlijn 2.5: Input modaliteiten .....              | 37        |
| <b>Principe 3: Begrijpelijk.....</b>                 | <b>40</b> |
| Richtlijn 3.1: Leesbaar .....                        | 40        |
| Richtlijn 3.2: Voorspelbaar.....                     | 42        |
| Richtlijn 3.3: Assistentie bij invoer.....           | 43        |
| <b>Principe 4: Robuust.....</b>                      | <b>46</b> |
| Richtlijn 4.1: Compatibel.....                       | 46        |
| <b>Steekproef .....</b>                              | <b>49</b> |
| <b>Overige onderzoeksdetails .....</b>               | <b>50</b> |
| Gebruikte technieken.....                            | 50        |
| User agents en andere software .....                 | 50        |
| Afhankelijke technologie .....                       | 50        |
| Over Cardan.....                                     | 50        |

## Samenvatting

Het onderzoek is uitgevoerd tussen 16 juni 2025 en 23 juni 2025 volgens de evaluatiemethode WCAG-EM. Er wordt voldaan aan **16 van 33 succescriteria** (48 %). Onze onderzoeker heeft **53 problemen** opgeschreven waarbij gebruikers met een functiebeperking mogelijk tegen problemen aanlopen.

Op een aantal punten zijn de onderzochte webpagina's al goed toegankelijk qua content. Op de website is informatie die getoond wordt niet alleen van kleur afhankelijk. Dit is van belang voor mensen die kleurenblind zijn. Links in de tekst hebben bijvoorbeeld niet alleen een andere kleur, maar zijn ook onderstreept of dikgedrukt. En de taal van de documenten is goed aangegeven. Hierdoor kan voorleessoftware de pagina op de juiste manier voorlezen. Wat dit betreft wordt dus al goed met toegankelijkheid rekening gehouden.

Er zijn echter ook nog toegankelijkheidsproblemen gevonden. Zo zijn er problemen met alternatieve teksten. Deze zijn nodig voor blinde mensen. Via alternatieve teksten kan worden voorgelezen wat er op de afbeelding staat. Als een afbeelding decoratief is, is er juist geen alternatieve tekst nodig. Hulpsoftware kan de afbeelding dan negeren. En het invoerdoel van velden in formulieren kan niet programmatisch bepaald kan worden. Als dit wel kan, is het mogelijk om het formulier deels automatisch in te vullen. Dit kan handelingen en tijd schelen, wat extra van belang kan zijn voor mensen met een functiebeperking. Een ander voordeel is dat er icoontjes getoond kunnen worden bij de velden om te helpen bij het invullen. Dit kan een voordeel zijn voor mensen met een cognitieve beperking. Ook voor mensen die blind zijn is het belangrijk dat hun voorleessoftware alle teksten goed kan voorlezen. Vooral als er teksten in een andere taal op een webpagina staan is het belangrijk dat de voorleessoftware deze op de juiste manier kan uitspreken. Voor andere talen zijn in de voorleessoftware andere modules met uitspraak aanwezig. De hulpsoftware moet dan wel weten in welke taal de tekst is geschreven om de juiste module te kunnen gebruiken zodat het goed wordt uitgesproken. Hiervoor moet een taalcode worden meegegeven aan de tekst in de onderliggende HTML code van de webpagina. Deze taalcodes staan bij meerdere Engelse teksten al goed aangegeven, maar helaas nog niet overal. Op een enkele plek zal de aanwezige Engelse tekst nu dus op zijn Nederlands voor worden gelezen wat het begrijpen van de tekst lastiger maakt.

## Feedback van onderzoeker

Het is duidelijk dat er moeite is gedaan om de website toegankelijk te maken. Dit gaat in niet alle gevallen goed, maar de problemen zijn wel redelijk oplosbaar qua content. Hopelijk kunnen de meer moeilijker problemen samen met de leverancier wel opgelost worden.

# Over dit onderzoek

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

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

## Onderzoeksdetails

### Wat is onderzocht?

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

Tijdens dit onderzoek ligt de focus op onderdelen die de organisatie zelf kan aanpassen of die uniek zijn voor de organisatie. Denk hierbij aan de content, maar ook het ontwerp. Het kan zijn dat de onderzoeker ook problemen benoemt die door een leverancier opgelost moeten worden.

### Controleer de hele website

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

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

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

## Scope van het onderzoek

Bij de URL staat de reden waarom een gedeelte wel of niet is meegenomen. Dit is conform de regels voor het bepalen van de scope in de evaluatiemethode WCAG-EM.

- Alle pagina's op <https://www.zorgzaam.nl/> (URI basis)

## Overige details

- Niet de online kaarten en karteringsdiensten, tenzij ze bedoeld zijn voor navigatie (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)
- Niet de audio- en videobestanden die vóór 23 september 2020 op het digitale kanaal zijn geplaatst (wettelijke uitzondering voor de overheid)

## Onderzoeksmethode en toegepaste norm

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

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

## Basisniveau van toegankelijkheidsondersteuning

Gangbare webbrowsers en hulptechnologieën.

## Vragen?

Heeft u naar aanleiding van dit rapport inhoudelijke vragen, neem dan contact met ons op via [contact@cardan.com](mailto:contact@cardan.com).

## Overzicht resultaten

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

### Waarneembaar

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

## Bedienbaar

| Criterium | Omschrijving                            | Niveau | Resultaat     |
|-----------|-----------------------------------------|--------|---------------|
| 2.1.2     | Geen toetsenbordval                     | A      | Voldoet       |
| 2.1.4     | Enkel teken sneltoetsen                 | A      | Voldoet       |
| 2.2.2     | Pauzeren, stoppen of verbergen          | A      | Niet aanwezig |
| 2.3.1     | Drie flitsen of beneden drempelwaarde   | A      | Voldoet       |
| 2.4.2     | Paginatitel                             | A      | Voldoet       |
| 2.4.4     | Linkdoel (in context)                   | A      | Voldoet niet  |
| 2.4.6     | Koppen en labels                        | AA     | Voldoet       |
| 2.5.3     | Label in naam                           | A      | Voldoet niet  |
| 2.5.8     | Grootte van het aanwijsgebied (minimum) | AA     | Voldoet       |

## Begrijpelijk

| Criterium | Omschrijving              | Niveau | Resultaat     |
|-----------|---------------------------|--------|---------------|
| 3.1.1     | Taal van de pagina        | A      | Voldoet       |
| 3.1.2     | Taal van onderdelen       | AA     | Voldoet niet  |
| 3.2.4     | Consistente identificatie | AA     | Voldoet       |
| 3.3.1     | Foutidentificatie         | A      | Voldoet niet  |
| 3.3.2     | Labels of instructies     | A      | Voldoet niet  |
| 3.3.3     | Foutsuggestie             | AA     | Voldoet       |
| 3.3.7     | Overbodige invoer         | A      | Niet aanwezig |

## Robuust

| Criterium | Omschrijving        | Niveau | Resultaat    |
|-----------|---------------------|--------|--------------|
| 4.1.2     | Naam, rol en waarde | A      | Voldoet niet |

## Onderzoeksscores

Hierin zijn de resultaten per principe en per niveau weergegeven.

|               | Niveau A       | Niveau AA     | Totaal         |
|---------------|----------------|---------------|----------------|
| Waarneembaar  | 4 / 9          | 1 / 7         | 5 / 16         |
| Bedienbaar    | 5 / 7          | 2 / 2         | 7 / 9          |
| Begrijpelijk  | 2 / 4          | 2 / 3         | 4 / 7          |
| Robuust       | 0 / 1          | 0 / 0         | 0 / 1          |
| <b>Totaal</b> | <b>11 / 21</b> | <b>5 / 12</b> | <b>16 / 33</b> |

# Principe 1: Waarneembaar

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

## Richtlijn 1.1: Tekstalternatieven

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

**A**

### Succescriterium 1.1.1: Niet-tekstuele content

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

## Resultaat



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

## Bevindingen

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

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

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

### Bevinding VZN-3.F19

Laag

In de hoofdmenubalk van de website staat een logo als link van Zorgzaam. Deze afbeelding heeft het tekstalternatief "Logo Zorgzaam, go to the start page". Gebruikers van hulpsoftware gaan bij die tekst niet de correcte uitspraak van de tekst horen omdat de taal van de tekst ingesteld staat op Nederlands. Dit kan voor verwarring zorgen.

Vertaal deze tekst in het Nederlands.

### Bevinding VZN-3.F20

Medium

In de hoofdmenubalk van de website staan uitklapbare menu's, zoals "Zorgverzekering". Als deze uitgekapt wordt, verschijnt een menu met daarin een kruis-icoontje als knop om het menu te

sluiten. Deze heeft het tekstalternatief "Zorgverzekering". Dit is niet correct.

Gebruik een tekstalternatief zoals "Sluiten" of "Sluit menu zorgverzekering "

## Bevinding VZN-3.F25

Medium

In de footer van de website onder de koptekst "Zorgzaam app" staat een afbeelding als link met de zichtbare tekst "Ontdek het op Google Play". Het tekstalternatief van deze is "Download in Google Play". Dit bevat de zichtbare tekst van het element niet.

Zorg ervoor dat de zichtbare tekst terugkomt in het tekstalternatief. Dit lost ook een probleem onder succescriterium 2.5.3 op.

## Bevinding VZN-3.F27

Hoog

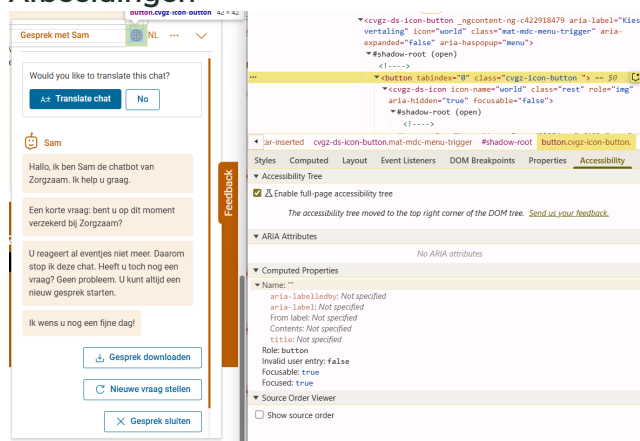
In de footer van de website staat een knop die een chatbot opent. Hierin staan een aantal knoppen, zoals die om van taal te wisselen of om het chatbotmenu te openen. De tekstalternatieven zijn niet gekoppeld aan de knoppen en worden niet voorgelezen als die de focus hebben.

Op een punt in het gesprek met de chatbot kan een invoerveld verschijnen met daarbij een verzend knop. Deze knop heeft ook geen tekstalternatief.

Deze chatbot komt ook op pagina <https://www.zorgzaam.nl/service-en-contact> voor.

Momenteel staat het tekstalternatief in een omringend element van de knop waardoor het niet voorgelezen wordt. Plaats deze tekstalternatief (dit mag wel via het aria-label-element dat al bestaat) op het button-element. Andere oplossingen zijn ook mogelijk.

## Afbeeldingen



Knoppen binnen chatbot zonder namen met code erbij

## Bevinding VZN-3.F23

Medium

Op pagina <https://www.zorgzaam.nl/> onder de koptekst "Ontdek welk pakket bij u past" staan

links naar verzekeringen met afbeeldingen van een schild en sterren, een met drie sterren en een met twee sterren. Deze afbeeldingen zijn informatief maar hebben geen tekstalternatieven.

Dit komt ook op pagina <https://www.zorgzaam.nl/zorgverzekering/> onder de koptekst "Onze basisverzekering" voor.

Zorg ervoor dat deze informatie, over de hoeveelheid sterren, terugkomt in het tekstalternatief (alt-attribuut). Of voeg deze informatie toe aan de tekst bij de afbeeldingen.

### Bevinding VZN-3.F29

Medium

Op pagina <https://www.zorgzaam.nl/zorgverzekering/> onder de koptekst "Onze basisverzekering" staat de link "Nagenoeg gelijke polissen" met daarbij een PDF-icoontje. Dit icoontje heeft geen tekstalternatief.

Dit komt ook op pagina <https://www.zorgzaam.nl/zorgverzekering/basisverzekering> voor.

Dit mag aangegeven worden door een (visuele verborgen) aanvulling op de linktekst. Andere oplossingen zijn ook mogelijk.

### Bevinding VZN-3.F24

Medium

Op pagina <https://www.zorgzaam.nl/> onder de koptekst "Samen zijn we Zorgzaam" staat een afbeelding met de tekst "4,6 van de 5 sterren". Deze informatie komt niet terug in het tekstalternatief, maar is wel informatief.

Dit komt ook op pagina <https://www.zorgzaam.nl/service-en-contact> voor, bij de koptekst "De Zorgzaam app".

Plaats deze tekst als normale tekst op de pagina, en niet als afbeelding van tekst.

### Bevinding VZN-3.F22

Laag

Op pagina <https://www.zorgzaam.nl/> onder de koptekst "Direct online regelen" staan links met daarboven icoontjes, bijvoorbeeld boven "Zoek uw vergoeding". Deze hebben tekstalternatieven zoals "icoon vergoedingen". Decoratieve iconen zoals deze dienen lege alt-attributen te hebben, zodat ze verborgen van hulpsoftware worden. Dit voorkomt dat gebruikers worden afgeleid van de kern.

Gebruik een leeg alt-attribuut voor een decoratieve icoon ( `alt=""` ).

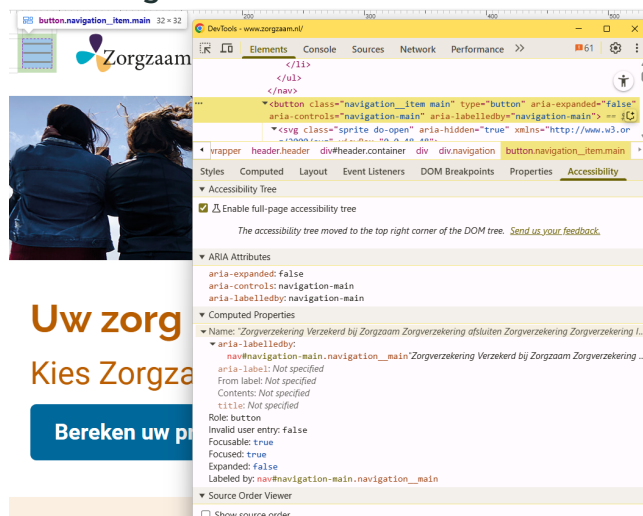
### Bevinding VZN-3.F47

Medium

Na het inzoomen naar 200 (of 400)% worden de links in de hoofdmenubalk vervangen door uitklapbare iconen als knoppen. Deze krijgen tekstalternatieven met alle links die daarin staan. Dit zijn geen duidelijke tekstalternatieven. Zie het hamburgermenu met tekstalternatief "Zorgverzekering Verzekerd bij Zorgzaam Zorgverzekering afsluiten Zorgverzekering..." en gebruikersmenu met tekstalternatief "Inloggen Mijn zorgverzekering Mijn vergoedingen Mijn declaratieoverzicht..."

Gebruik eenvoudige, duidelijke tekstalternatieven. Bijvoorbeeld "Hoofdmenu" en "Gebruikersmenu".

## Afbeeldingen



Ingezoomde menuknop met verwarrend tekstalternatief en code erbij

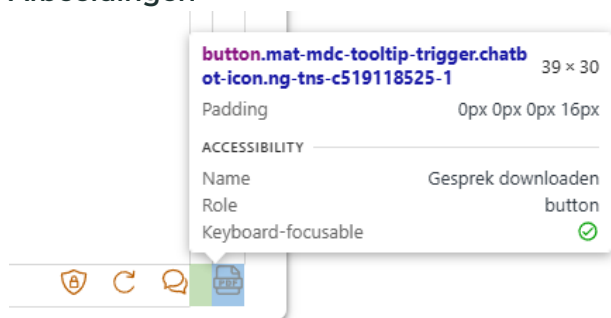
## Bevinding VZN-3.F30

Medium

Op pagina <https://www.zorgzaam.nl/service-en-contact> onder de koptekst "Stel uw vraag aan chatbot Sam" staat een chatbot. Onderaan de chatbot staat de knop "Gesprek downloaden" met zichtbare tekst "PDF". Deze tekst komt niet terug in het tekstalternatief.

Voeg bijvoorbeeld de zichtbare tekst toe aan het tekstalternatief "Gesprek downloaden" ("Gesprek downloaden als PDF"). Andere oplossingen zijn ook mogelijk.

## Afbeeldingen



PDF-knop met tekstalternatief "Gesprek downloaden"

## Richtlijn 1.2: Op tijd gebaseerde media

Lever alternatieven voor op tijd gebaseerde media.

**A**

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

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

#### Resultaat

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

**A**

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

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

#### Resultaat

✓ Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

**A**

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

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

#### Resultaat

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

## Bevindingen

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

### Bevinding VZN-3.F1

 Content

 Medium

Op pagina <https://www.zorgzaam.nl/zorgverzekering/eigen-risico> staat een video met visuele informatie. Deze informatie is niet hoorbaar en daardoor niet beschikbaar voor mensen die blind

of slechtziend zijn. Zorg ervoor dat er een alternatief voor deze visuele informatie komt. Dit gaat namelijk over de tekst "Coöperatie VGZ...", de sprekersidentificatie, en het logo van VGZ in beeld aan het begin van de video, en de URL aan het einde van de video. Er is in deze video voldoende ruimte aanwezig om audiodescriptie toe te voegen.

Voor succescriterium 1.2.3 zijn er twee opties: een transcript of audiodescriptie. Voor succescriterium 1.2.5 is een transcript echter niet meer toegestaan als er voldoende ruimte is voor audiodescriptie, er moet dan audiodescriptie zijn om te voldoen aan niveau AA. Het is het beste om zowel een transcript als audiodescriptie aan te bieden.

Het transcript bevat alle informatie in de video, zowel hoorbaar als zichtbaar. Waar mogelijk wordt het transcript ook voorzien van zogenaamde timestamps. Plaats het transcript onder de video. Een transcript kan voor meerdere mensen voordelen hebben. Voor sommige mensen kan informatie in een video te snel gaan, dan kan een transcript een goed alternatief zijn. Mensen die niet kunnen zien en niet kunnen horen, kunnen een transcript omzetten naar braille.

Audiodescriptie zorgt ervoor dat alle visuele informatie ook hoorbaar wordt. Oftewel: hoor alles wat je ziet. Dit kan door een tweede audiospoor toe te voegen aan de video dat zowel de normale audio bevat als de audiodescriptie. Andere oplossingen zijn ook mogelijk.

**AA**

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

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

### **Resultaat**

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

**AA**

#### **Succescriterium 1.2.5: Audiodescriptie (vooraf opgenomen)**

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

### **Resultaat**

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

### **Bevindingen**

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

voor blinde en slechtziende bezoekers.

## Bevinding VZN-3.F2



Bij succescriterium 1.2.3 is een video beschreven waar audiodescriptie of een media-alternatief ontbreekt. Dit wordt ook afgekeurd onder dit succescriterium.

Voor dit succescriterium is audiodescriptie verplicht (niveau AA), waar ruimte is in het standaard audiospoor om deze informatie te geven. Er is in deze video voldoende ruimte hiervoor aanwezig. Een media-alternatief is hier niet meer toegestaan als oplossing. Dit is van belang voor mensen die de video's niet (goed) kunnen zien.

## Richtlijn 1.3: Aanpasbaar

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

**A**

### Succescriterium 1.3.1: Info en relaties

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

## Resultaat

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

## Bevindingen

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

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

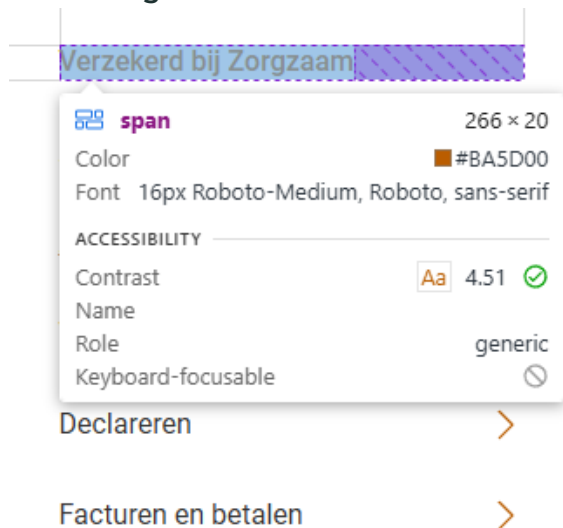
### Bevinding VZN-3.F32

🛡 Medium

In de hoofdmenubalk van de website staan uitklapbare menu's, zoals "Zorgverzekering". Als een van deze uitgeklaapt wordt, verschijnt een menu met daarin een visuele koptekst, "Verzekerd bij Zorgzaam" bijvoorbeeld. Dit is echter niet als koptekst opgesteld.

Gebruik een h-element hiervoor, bijvoorbeeld h2.

## Afbeeldingen



Visuele koptekst met span-element opgemaakt

### Bevinding VZN-3.F33

Medium

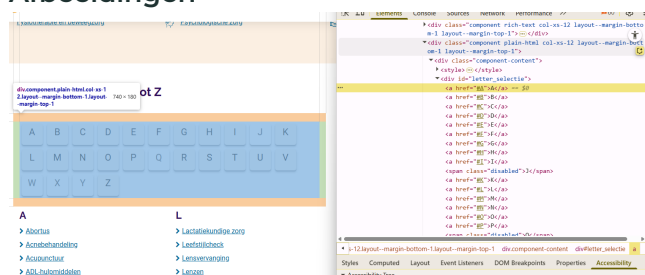
Op pagina <https://www.zorgzaam.nl/> onder de koptekst "Direct online regelen" staat een visuele lijst van vier links. Dit is echter niet als lijst opgemaakt.

Dit komt ook in de footer van de website voor, met de links onder de koptekst "VGZ Zorgverzekeraar N.V.", en op pagina <https://www.zorgzaam.nl/vergoedingen> onder de koptekst "Vergoedingen van A tot Z" met de letters als links.

Zie ook pagina <https://www.zorgzaam.nl/service-en-contact/uw-zorgpas> onder de koptekst "Ook interessant voor u".

Gebruik ul- en li-elementen om deze lijst op te maken.

## Afbeeldingen



Visuele lijst van A-Z links niet opgemaakt als lijst, met code erbij

### Bevinding VZN-3.F35

Medium

In de footer van de website staat een knop die een chatbot opent. Als deze chatbot geopend

staat, worden berichten verstuurd. Visueel is het duidelijk op welke manier berichten bij elkaar horen. In de code is dit nu echter niet duidelijk.

Deze chatbot komt ook op pagina <https://www.zorgzaam.nl/service-en-contact> voor.

Dit kan op verschillende manieren worden opgelost. De chatberichten kunnen in een lijst worden geplaatst, met elk bericht als apart lijstitem. De tekst "Sam" moet ook als koptekst opgemaakt worden. Er kan dan bijvoorbeeld een verborgen kopje voor elk chatbericht van de gebruiker worden toegevoegd met "Uw bericht". De tekst bovenaan het venster "Gesprek met Sam" moet ook als kop opgemaakt worden.

### Bevinding VZN-3.F38

🛡 Medium

Op pagina <https://www.zorgzaam.nl/zorgverzekering/eigen-risico> onder de koptekst "Hoger eigen risico, lagere premie" staat een tabel met vetgedrukte visuele tabelkoppen. Hier is onterecht gebruik gemaakt van het strong-element.

Dit komt ook onder de koptekst "Verskil met eigen bijdrage" voor.

Het advies is om deze elementen op te maken met th-elementen, zodat ze terecht als tabelkoppen worden voorgelezen aan gebruikers van hulpsoftware.

### Bevinding VZN-3.F39

🛡 Medium

Op pagina <https://www.zorgzaam.nl/zorgverzekering/eigen-risico> onder de koptekst "Veelgestelde vragen" staat een uitklapbare knop "Mijn behandeling begint in het ene jaar...". Hieronder staan de visuele kopteksten "Voorbeeld 1" en "Voorbeeld 2". Hier is onterecht gebruik gemaakt van het strong-element.

Het advies is om deze elementen op te maken met h-elementen, zodat ze terecht als tabelkoppen worden voorgelezen aan gebruikers van hulpsoftware.

### Bevinding VZN-3.F36

🛡 Laag

Op pagina <https://www.zorgzaam.nl/zorgverzekering/basisverzekering> onder de koptekst "Vergoedingen basisverzekering" staat de schuingedrukte tekst "U wordt doorgestuurd naar de website van het Zorginstituut". Hier is onterecht gebruik gemaakt van het em-element.

Het advies is om deze tekst op te maken met de CSS, want een em-element is bedoeld om een woord van een zin een klemtoon te geven.

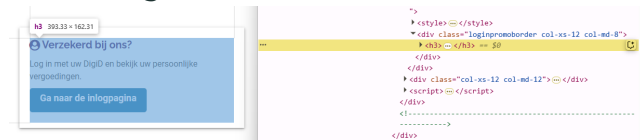
### Bevinding VZN-3.F37

🛡 Medium

Op pagina <https://www.zorgzaam.nl/vergoedingen> staat de visuele koptekst "Verzekerd bij ons?" met daaronder tekst en een link. Dit hele blok content is opgemaakt als koptekst. Dit is niet de bedoeling.

Maak maar de tekst "Verzekerd bij ons?" als koptekst op.

## Afbeeldingen



Blok content opgemaakt als h3-element

### Bevinding VZN-3.F40

Technisch

Medium

Op pagina <https://www.zorgzaam.nl/zorg-regelen/zorgverlener-zoeken/zoekresultaten#/resultaten?zorgaanbieder=stichting&jaar=2025> staat een kop die niet als kop is opgemaakt. Het gaat om de kop "Vind uw zorgverlener". Hierdoor kan hulpsoftware de relatie van de kop en de content eronder niet bepalen. Als dit goed opgemaakt is, kan hulpsoftware bijvoorbeeld van kop naar kop navigeren om zo snel een pagina te kunnen scannen (zoals men dit visueel ook zou doen).

Zorg dat de kop wordt opgemaakt in het juiste kop niveau. In dit geval zou dit met heading-element `<h1>` zijn.

### Bevinding VZN-3.F42

Laag

Op pagina <https://www.zorgzaam.nl/service-en-contact> onder de koptekst "Contact met Zorgzaam" staat de vetgedrukte tekst "Heeft u gevonden wat u zocht?". Hier is onterecht gebruik gemaakt van het strong-element.

Het advies is om deze tekst op te maken met de CSS, en geen strong-element.

### Bevinding VZN-3.F41

Medium

Op pagina <https://www.zorgzaam.nl/over-ons> onder de koptekst "Zorgzaam bestuursleden" staan afbeeldingen van leden met daaronder kopteksten ("Bgen bd dhr mr JP Spijk secretaris", bijvoorbeeld). Er staat geen content onder. Een kop zonder content is geen kop.

Maak in plaats daarvan gebruik van de CSS om deze tekst op te maken, zonder h-element.

### Bevinding VZN-3.F43

Medium

Het PDF-document "Overzicht (nagenoeg) gelijke polissen" is getagd, dit is goed. Er zijn wel wat problemen met de tags gevonden.

De visuele koptekst "Overzicht (nagenoeg) gelijke polissen" is niet als koptekst opgemaakt.

De tabel maakt gebruik van "multi-level headers". De visuele tabelkoppen "Naturaverzekeringen met een beperkte...", "Naturaverzekeringen met een ruime vergoeding...", enzovoort zijn als normale tabeldata opgemaakt.

De voetnoten onderaan de tabel zijn opgemaakt als onderdeel van de tabel, terwijl ze daarbij niet horen. Deze zijn ook opgemaakt met normale p-tag, en niet als lijst.

Gebruik een hiërarchisch h-tag voor kopteksten.

Voor meer informatie over "multi-level headers" zie pagina <https://www.w3.org/WAI/tutorials/tables/multi-level/>.

Zet de voetnoten buiten het tabel in een getagd lijst.

## Bevinding VZN-3.F44

Medium

Het PDF-document "Premiebijlage Zorgzaam 2025" is getagd, dit is goed. Er zijn wel wat problemen met de tags gevonden.

De koptekst "Premiebijlage 2025 Ruime Keuze" staat verdeeld over twee aparte regels, ook in twee aparte h1-tags. Dit is niet de bedoeling.

De tabelkoppen "Eigen risico per jaar" en "Maandpremie vanaf 18 jaar" staan ook binnen h2-tags. Dit is niet nodig.

De voetnoot onderaan de pagina staat verdeeld over twee aparte regels, ook in twee aparte p-tags. Dit is niet de bedoeling.

Gebruik maar één h1-tag voor de koptekst "Premiebijlage 2025 Ruime Keuze". Visueel mag het zo staan. Dit geldt ook voor de voetnoot, die moet in één p-tag staan.

De tabelkoppen "Eigen risico per jaar" en "Maandpremie vanaf 18 jaar" kunnen netjes in thtags staan. Dit geeft voldoende informatie aan.

### Afbeeldingen



Aparte H1-tags binnen PDF-document

A

### Succescriterium 1.3.2: Betekenisvolle volgorde

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

### Resultaat



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

### Bevindingen

Dit succescriterium zorgt ervoor dat iedereen de informatie in een logische volgorde kan gebruiken, zonder dat de betekenis verloren gaat.

Voor mensen die afhankelijk zijn van hulpsoftware, zoals voorleessoftware, is het belangrijk dat de logische visuele volgorde op een webpagina ook in de code wordt vastgelegd. Dit maakt het mogelijk voor hulpsoftware om de volgorde en betekenis van de informatie goed door te geven.

Bezoekers kunnen belangrijke informatie missen, die voor andere mensen visueel erg duidelijk en vanzelfsprekend is. Hierdoor kost het lezen van de tekst meer tijd en energie.

### Bevinding VZN-3.F45

🛡️ Medium

In de onderzochte PDF-documenten staan binnen een paar tabelcellen een nummer. Deze verwijzen naar voetnoten onderaan de pagina. Voor ziende gebruikers is het vrij eenvoudig om deze voetnoten te vinden door te scrollen door de pagina. Voor gebruikers die afhankelijk zijn van voorleessoftware of braille is de uitleg behorende bij de nummers veel lastiger te vinden.

Het is nodig om deze informatie direct achter het bijbehorende nummer te plaatsen of een methodiek aan te bieden die de relatie tussen nummer en uitleg in de codelaag beschikbaar maakt. Dan wordt de uitleg direct na het juiste nummer voorgelezen.

**A**

#### Succescriterium 1.3.3: Zintuiglijke eigenschappen

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

### Resultaat

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

### Bevindingen

Instructies op een website moeten begrijpelijk zijn voor iedereen, ongeacht hoe de pagina wordt waargenomen. Gebruik bijvoorbeeld namen om knoppen of velden te beschrijven, in plaats van alleen te verwijzen naar hoe ze eruitzien of waar ze staan. Dit helpt mensen die blind of slechtziend zijn, omdat zij niet op visuele aanwijzingen kunnen vertrouwen. Zonder duidelijke beschrijvingen kunnen zij moeite hebben om de website te gebruiken.

### Bevinding VZN-3.F3

🛡️ Laag

Op pagina <https://www.zorgzaam.nl/zorgverzekering/aanvullende-verzekeringen> onder de koptekst "Vergelijk onze 5 aanvullende verzekeringen" staat de instructie "Beweeg de pakketten naar links of rechts". Deze instructie is afhankelijk van zintuiglijke eigenschappen (links en rechts). Sommige mensen kunnen niet zien wat "links" en "rechts" zijn.

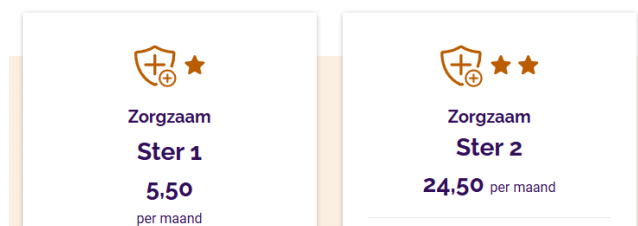
Dit komt ook op pagina's <https://www.zorgzaam.nl/over-ons> en <https://www.zorgzaam.nl/zorgverzekering> voor.

Bied ook een andere manier aan om deze content te bedienen, en verwijs ook hiernaartoe.

## Afbeeldingen

### Vergelijk onze 5 aanvullende verzekeringen

🖱️ Beweeg de pakketten naar links of rechts



"Beweeg de pakketten..." voorbeeld

AA

### Succescriterium 1.3.5: Identificeer het doel van de input

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

## Resultaat

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

## Bevindingen

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

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

### Bevinding VZN-3.F15

Technisch

Laag

Op pagina <https://www.zorgzaam.nl/service-en-contact/klacht-indienen/klachtenformulier> staat een formulier. In dit formulier moeten persoonlijke gegevens ingevuld worden. Voor deze invoervelden is een autocomplete-attribuut nodig bij de input-elementen. Dit zorgt ervoor dat browsers, maar ook hulpsoftware, ondersteuning kunnen geven bij het invullen van deze invoervelden. Dit kan door bijvoorbeeld de invoervelden al automatisch in te vullen of een icoontje te tonen. Het autocomplete-attribuut ontbreekt op dit moment bij deze invoervelden.

Gebruik de volgende waarden:

- Achternaam `autocomplete="family-name"`
- E-mailadres `autocomplete="email"`
- Telefoonnummer `autocomplete="tel-national"` of `tel`

Op de volgende pagina is meer informatie te vinden over de toepassing van dit attribuut en welke waardes verplicht zijn om te gebruiken. Zie: <https://www.w3.org/Translations/WCAG22-nl/#input-purposes>.

## Richtlijn 1.4: Onderscheidbaar

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

**A**

### Succescriterium 1.4.1: Gebruik van kleur

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

#### Resultaat

✓ Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

**A**

### Succescriterium 1.4.2: Geluidsbediening

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

#### Resultaat

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

**AA**

### Succescriterium 1.4.3: Contrast (minimum)

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

#### Resultaat

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

## Bevindingen

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

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

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

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

### Bevinding VZN-3.F13

Laag

Op de zijkant van de website staat de knop "Feedback" die een dialoogvenster opent. Hierin staan semantische radiobuttons. Als een van deze geselecteerd wordt, en "Volgende" geactiveerd, verschijnt de knop "Vorige". Het contrast van deze grijze tekst ( **rgb(153, 153, 153)** ) tegen de witte achtergrond ( **rgb(255, 255, 255)** ) is 2,8:1.

Het contrast moet minimaal 4,5:1 zijn.

#### Afbeeldingen

Te laag contrast van tekst van "Vorige" knop

### Bevinding VZN-3.F14

Laag

Op pagina <https://www.zorgzaam.nl/zorg-regelen/zorgverlener-zoeken/zoekresultaten#/resultaten?zorgaanbieder=stichting&jaar=2025> onder de koptekst "Antei Shiatsu" staat de oranje tekst ( **rgb(186, 93, 36)** ) "...Stichting" met een lichtoranje achtergrond ( **rgb(251, 239, 226)** ). Het contrast is hier 4,0:1. Dit komt meer op de pagina voor.

Het contrast moet minimaal 4,5:1 zijn.

## Afbeeldingen

### ANTEI SHIATSU

Andreaslaan 1, 6564AS HEILIG LAND **STICHTING**

📞 06 45451043 ⓘ

Te laag contrast van oranje tekst op oranje achtergrond

AA

#### Succescriterium 1.4.5: Afbeeldingen van tekst

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

## Resultaat

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

## Bevindingen

Voor mensen met een visuele beperking is het belangrijk dat tekst op een pagina staat als echte tekst en niet als een afbeelding. Hierdoor kan hulpsoftware, zoals schermlezers, de tekst voorlezen. Daarnaast kan echte tekst eenvoudig worden vergroot zonder kwaliteitsverlies of worden aangepast (bijvoorbeeld een ander lettertype). Dit helpt voor bezoekers van je website die moeite hebben met het lezen van de tekst door een zichtbeperking of door leesproblemen.

Als tekst wordt weergegeven als afbeelding, kunnen gebruikers met een visuele beperking of leesproblemen de inhoud mogelijk niet goed waarnemen. Dit belemmert hun toegang tot belangrijke informatie op de website.

### Bevinding VZN-3.F5

🔒 Medium

Op pagina <https://www.zorgzaam.nl/> onder de koptekst "Samen zijn we Zorgzaam" staat een afbeelding met de tekst "4,6 van de 5 sterren". Dit is een afbeelding van tekst. De tekst is hierdoor niet beschikbaar voor voorleessoftware, en is ook niet aan te passen door bezoekers die moeite hebben met lezen.

Dit komt ook op pagina <https://www.zorgzaam.nl/service-en-contact> voor, bij de koptekst "De Zorgzaam app".

Plaats deze tekst als normale tekst op de pagina, en niet als afbeelding van tekst.

## Afbeeldingen



Afbeelding van tekst "4,6 van de 5 sterren"

AA

### Succescriterium 1.4.10: Reflow

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

## Resultaat

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

## Bevindingen

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

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

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

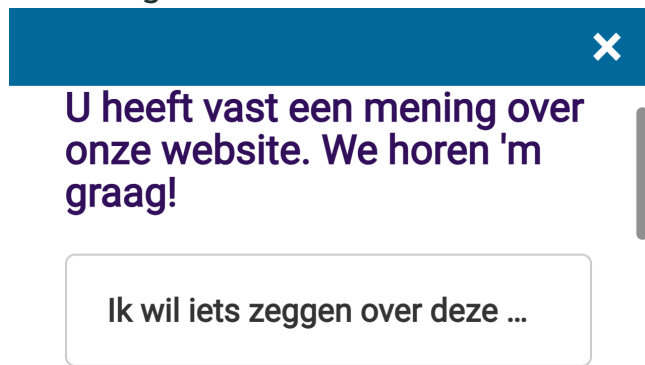
### Bevinding VZN-3.F6

Laag

Op de zijkant van de website staat de knop "Feedback" die een dialoogvenster opent. Hierin staan semantische radiobuttons. Na het herschalen van de website wordt de tekst van "Ik wil iets zeggen over deze website" en "Ik wil iets vragen aan Zorgzaam" afgesneden met ellipsen en is niet meer leesbaar. Dit is een verlies van informatie.

Zorg ervoor dat de tekst leesbaar blijft. De tekst kan naar de volgende regel worden gewrapt, bijvoorbeeld.

#### Afbeeldingen



#### Volgende

Ingezoomde tekst op radiobuttons niet volledig zichtbaar

#### Bevinding VZN-3.F10

Laag

Op meerdere pagina's, bijvoorbeeld <https://www.zorgzaam.nl/zorg-regelen/zorgverlener-zoeken/zoekresultaten#/resultaten?zorgaanbieder=stichting&jaar=2025> staat bovenaan een broodkruimelpad. Na het herschalen van de pagina, kunnen meerdere items van deze broodkruimelpadden verdwijnen. Dit is een verlies van informatie.

Deze informatie moet zichtbaar blijven. Dit mag ook door een (toegankelijk) uitklapbare element.

#### Bevinding VZN-3.F7

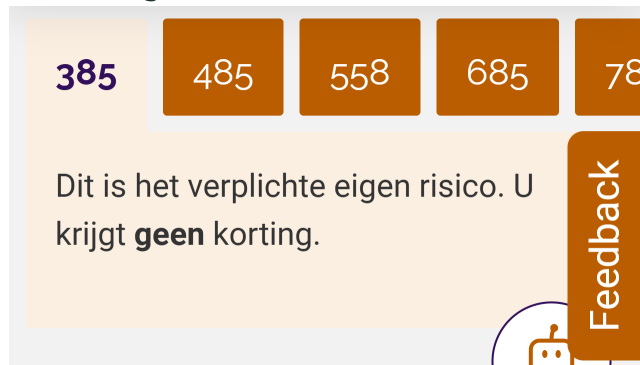
Medium

Op pagina <https://www.zorgzaam.nl/zorgverzekering/basisverzekering> onder de koptekst "Het eigen risico" staan tabbladen. De tabbladen "785" en "885" vallen gedeeltelijk of volledig buiten beeld. Dit is een verlies van content en functionaliteit.

Dit komt ook op pagina <https://www.zorgzaam.nl/zorgverzekering> voor, onder de koptekst "Bekijk de hoogte van de korting per maand".

Zorg ervoor dat alle content nog zichtbaar blijft op de pagina. Dit mag door de verborgen content op een nieuwe regel te zetten, of de tabbladen horizontaal scrolbaar te maken. Let op: dit mag alleen voor de tabbladen en niet de content eronder.

## Afbeeldingen



Tabbladen niet meer zichtbaar na het inzoomen

## Bevinding VZN-3.F11

Medium

Op pagina <https://www.zorgzaam.nl/zorgverzekering> onder de koptekst "Vergelijk onze 5 aanvullende verzekeringen" staan de knoppen "Wachttijd". Deze openen zijbalken met informatie over de wachttijden. Na het herschalen van de pagina, verdwijnt de informatie daarin.

Dit komt ook op pagina <https://www.zorgzaam.nl/zorgverzekering/aanvullende-verzekeringen> voor.

Zorg ervoor dat de informatie aanwezig blijft na het herschalen.

## Afbeeldingen

> [Sluiten](#)

## Wachttijd mondzorg

< [Sluiten](#)

Geen informatie over "Wachttijd" na het inzoomen

## Bevinding VZN-3.F8

Medium

Op pagina <https://www.zorgzaam.nl/zorgverzekering/eigen-risico> onder de koptekst "Verschil met eigen bijdrage" staat een tabel. Na het herschalen van de pagina, valt de kolom "Eigen bijdrage" gedeeltelijk buiten beeld. Dit is een verlies van informatie.

Dit komt ook op pagina <https://www.zorgzaam.nl/zorgverzekering/ledenvoordeel> voor, onder de koptekst "Pakketkorting bij Univé".

Een tabel mag horizontaal scrolbaar zijn. Dit geldt alleen maar voor de tabel en niet voor de andere content op de pagina.

## Bevinding VZN-3.F9

Medium

Op pagina <https://www.zorgzaam.nl/zorg-regelen/zorgverlener-zoeken#/filter> staan invoervelden met de placeholder tekst "Welke zorg(verlener) zoekt u?" en "Wat is uw postcode of plaats?". Na het herschalen van de pagina, valt de placeholder tekst gedeeltelijk buiten beeld en is het niet meer leesbaar.

Zorg ervoor dat deze tekst nog leesbaar blijft na het herschalen van de pagina. Nog beter is het om de tekst buiten het veld te plaatsen, om ook aan succescriterium 3.3.2 te voldoen, bijvoorbeeld.

AA

### Succescriterium 1.4.11: Contrast van niet-tekstuele content

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

## Resultaat



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

## Bevindingen

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

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

## Bevinding VZN-3.F12

Laag

Op pagina <https://www.zorgzaam.nl/zorgverzekering/aanvullende-verzekeringen> onder de koptekst "Vergelijk onze 5 aanvullende verzekeringen" staan pakketten. Na het inzoomen naar 400% verschijnen bolletjes om deze te schuiven. De grijze langwerpige vorm ( **rgb(153, 153, 153)** ) heeft een contrast met de witte achtergrond ( **rgb(255, 255, 255)** ) van 2,8:1. De lichtgrijze inactieve bolletjes ( **rgb(216, 216, 216)** ) hebben een contrast met de witte achtergrond ( **rgb(255, 255, 255)** ) van 2,8:1.

Dit komt ook op pagina's <https://www.zorgzaam.nl/over-ons> en <https://www.zorgzaam.nl/>

[zorgverzekering](#) voor.

Het contrast moet minimaal 3,0:1 zijn.

### Afbeeldingen

 = Beweeg de pakketten naar  
links of rechts



Carrousel bolletjes na het inzoomen

## Principe 2: Bedienbaar

Componenten van de gebruikersinterface en navigatie moeten bedienbaar zijn.

### Richtlijn 2.1: Toetsenbordtoegankelijk

Maak alle functionaliteit beschikbaar vanaf een toetsenbord.

**A****Succescriterium 2.1.2: Geen toetsenbordval**

Zorg dat gebruikers van het toetsenbord niet vastlopen.

**Resultaat**

Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

**A****Succescriterium 2.1.4: Enkel teken sneltoetsen**

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

**Resultaat**

Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

## Richtlijn 2.2: Genoeg tijd

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

**A**

### Succescriterium 2.2.2: Pauzeren, stoppen of verbergen

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

## Resultaat

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

## Richtlijn 2.3: Toevallen en fysieke reacties

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

**A**

### Succescriterium 2.3.1: Drie flitsen of beneden drempelwaarde

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

## Resultaat

✓ Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

## Richtlijn 2.4: Navigeerbaar

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

**A**

### Succescriterium 2.4.2: Paginatitel

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

#### Resultaat



Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

**A**

### Succescriterium 2.4.4: Linkdoel (in context)

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

#### Resultaat



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

## Bevindingen

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

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

### Bevinding VZN-3.F46

Medium

Op pagina <https://www.zorgzaam.nl/zorg-regelen/zorgverlener-zoeken/zoekresultaten#/resultaten?zorgaanbieder=stichting&jaar=2025> staan zoekresultaten. Onder elk resultaat staat de link "Meer informatie". Een link krijgt geen context uit een koptekst, zoals "(Parkflat Stadsfenne) Stichting Zorggroep Hof en Hiem". Dit maakt het linkdoel hier onduidelijk.

Voeg een aanvullende, visuele verborgen, tekst naar de link toe. Bijvoorbeeld "Meer informatie over (Parkflat Stadsfenne) Stichting Zorggroep Hof en Hiem". Zorg ervoor dat de visuele tekst nog terugkomt in het linkdoel, om ook aan succescriterium 2.5.3 nog te voldoen.

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

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

**Resultaat**

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

## Richtlijn 2.5: Input modaliteiten

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

**A**

### Succescriterium 2.5.3: Label in naam

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

## Resultaat

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

## Bevindingen

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

### Bevinding VZN-3.F21

 Hoog

In de hoofdmenubalk van de website staat een uitklapbare zoekfunctie. Het veld met placeholder tekst "Ik ben op zoek naar..." heeft geen toegankelijkheidsnaam.

Geef het input-element (combobox) een naam zodat het door spraakbedieningssoftware bediend kan worden.

---

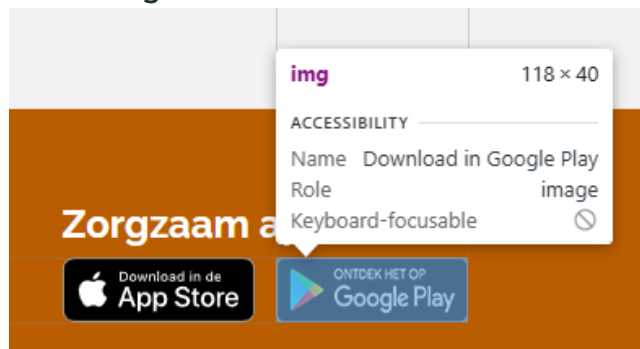
### Bevinding VZN-3.F26

 Medium

In de footer van de website onder de koptekst "Zorgzaam app" staat een afbeelding als link met de zichtbare tekst "Ontdek het op Google Play". De toegankelijkheidsnaam van deze link is "Download in Google Play". Dit bevat de zichtbare tekst van het element niet.

Zorg ervoor dat de zichtbare tekst terugkomt in de toegankelijkheidsnaam van de link, zodat de link bedienbaar wordt voor gebruikers van spraakbedieningssoftware.

## Afbeeldingen



Toegankelijkheidsnaam van "...Google play" knop

### Bevinding VZN-3.F49

Hoog

Op pagina <https://www.zorgzaam.nl/zorg-regelen/zorgverlener-zoeken#/filter> staan invoervelden met de placeholder tekst "Welke zorg(verlener) zoekt u?" en "Wat is uw postcode of plaats?". Deze teksten zijn niet gekoppeld aan de velden en hebben de velden geen toegankelijkheidsnamen.

Dit komt ook op pagina <https://www.zorgzaam.nl/zorg-regelen/zorgverlener-zoeken/zoekresultaten#/resultaten?zorgaanbieder=stichting&jaar=2025> voor.

Bij voorkeur plaats deze tekst buiten de velden, en programmatisch gekoppeld als labels aan de velden. Dit lost problemen onder meerdere succescriteria op.

### Bevinding VZN-3.F31

Medium

Op pagina <https://www.zorgzaam.nl/service-en-contact> onder de kop tekst "Stel uw vraag aan chatbot Sam" staat een chatbot. Onderaan de chatbot staat de knop "Gesprek downloaden" met zichtbare tekst "PDF". Deze tekst komt niet terug in de toegankelijkheidsnaam.

Voeg bijvoorbeeld de zichtbare tekst toe aan de toegankelijkheidsnaam "Gesprek downloaden" ("Gesprek downloaden als PDF"). Dit zorgt ervoor dat de knop bedienbaar wordt voor gebruik van spraakbedieningssoftware.

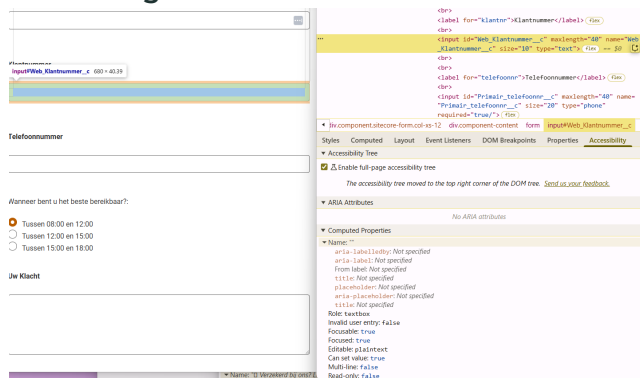
### Bevinding VZN-3.F50

Hoog

Op pagina <https://www.zorgzaam.nl/service-en-contact/klacht-indienen/klachtenformulier> staat een formulier met meerdere velden. De velden "Klantnummer", "Telefoonnummer", "Uw Klacht", en "Welke oplossing ziet u graag?" hebben wel labels maar deze zijn niet aan de input-elementen gekoppeld. Daardoor hebben de velden geen toegankelijkheidsnamen.

Koppel de labels aan de input-elementen met de juiste id- en for-attributen.

## Afbeeldingen



Veld "Klantnummer" zonder naam, met code erbij

AA

### Succescriterium 2.5.8: Grootte van het aanwijsgebied (minimum)

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

## Resultaat



Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

## Principe 3: Begrijpelijk

Informatie en de bediening van de gebruikersinterface moeten begrijpelijk zijn.

### Richtlijn 3.1: Leesbaar

Maak tekstcontent leesbaar en begrijpelijk.

**A**

#### Succescriterium 3.1.1: Taal van de pagina

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

#### Resultaat



Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

**AA**

#### Succescriterium 3.1.2: Taal van onderdelen

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

#### Resultaat



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

### Bevindingen

Wanneer delen van een tekst of componenten in een andere taal staan, moet dit worden aangegeven met het lang-attribuut in de HTML, bijvoorbeeld `lang="en"` voor Engels. Dit helpt bezoekers die afhankelijk zijn van hulpsoftware, zoals schermlezers of braille-leesregels, om de inhoud goed te begrijpen. Zonder een taalwissel kan de software de tekst in de verkeerde stem of intonatie lezen. Dit maakt het begrijpen van de website een lastiger.

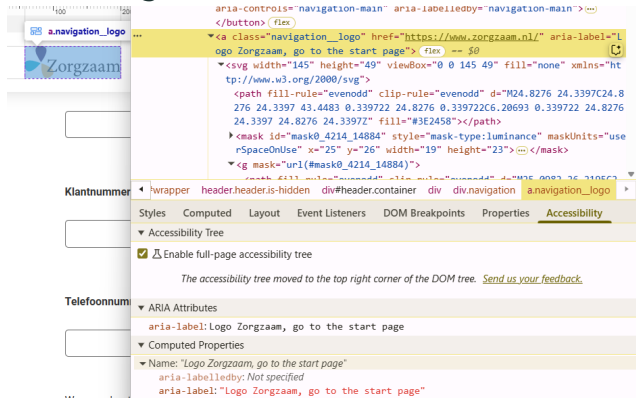
#### Bevinding VZN-3.F4

Laag

In de hoofdmenubalk van de website staat een logo als link van Zorgzaam. Deze afbeelding heeft het tekstalternatief "Logo Zorgzaam, go to the start page". De taal van de website is ingesteld als Nederlands, dus deze tekstalternatief moet ook in het Nederlands zijn.

Vertaal deze tekst in het Nederlands.

## Afbeeldingen



Engelse aria-label van "Zorgzaam" logo als link

## Bevinding VZN-3.F34

Laag

In de footer van de website staat een knop die een chatbot opent. Hierin staat de tekst "Would you like to translate this chat?" en de knoppen "Translate" en "No". Gebruikers van hulpsoftware gaan bij die tekst niet de correcte uitspraak van de tekst horen omdat de taal van de tekst ingesteld staat op Nederlands. Dit kan voor verwarring zorgen.

Deze chatbot komt ook op pagina <https://www.zorgzaam.nl/service-en-contact> voor.

Plaats een `lang="en"` -attribuut om het omringende app-translation-status...-element zodat de tekst correct voorgelezen wordt.

## Richtlijn 3.2: Voorspelbaar

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

**AA**

### Succescriterium 3.2.4: Consistente identificatie

Alle elementen met dezelfde functie zijn op dezelfde manier herkenbaar.

## Resultaat



Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

## Richtlijn 3.3: Assistentie bij invoer

Help gebruikers om fouten te vermijden en ze te verbeteren.

**A**

### Succescriterium 3.3.1: Foutidentificatie

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

## Resultaat

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

## Bevindingen

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

### Bevinding VZN-3.F16

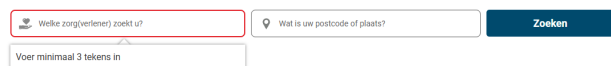
 Medium

Op pagina <https://www.zorgzaam.nl/zorg-regelen/zorgverlener-zoeken#/filter> staan invoervelden met de placeholder tekst "Welke zorg(verlener) zoekt u?" en "Wat is uw postcode of plaats?". Als de knop "Zoeken" geactiveerd wordt zonder hier iets in te vullen, verschijnt de melding "Voer minimaal 3 tekens in". Dit is een instructie en geen foutmelding, omdat deze niet aangeeft welke fout er is gemaakt.

Dit geldt ook voor de melding "Klik een geldige zoekterm aan. Bijvoorbeeld 'Fysiotherapie'".

Een goede foutmelding bevat (bijna) altijd een ontkenning. Gebruik bijvoorbeeld "Er is nog geen zoekterm ingevuld".

## Afbeeldingen



Instructie onder het veld "Welke zorg(verlener)..."

**A****Succescriterium 3.3.2: Labels of instructies**

Invoervelden hebben duidelijke tekstlabels of instructies.

**Resultaat**

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

**Bevindingen**

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

**Bevinding VZN-3.F17**

Medium

Op pagina <https://www.zorgzaam.nl/zorg-regelen/zorgverlener-zoeken#/filter> staan invoervelden met de placeholder tekst "Welke zorg(verlener) zoekt u?" en "Wat is uw postcode of plaats?". Dit geeft aan wat hier ingevuld moet worden. Deze informatie is belangrijk om de velden goed in te vullen, maar verdwijnt nu zodra iemand hier iets invult.

Deze instructies moeten zichtbaar blijven. Plaats bij voorkeur de instructies als visuele (en programmatische) labels buiten de velden.

**Bevinding VZN-3.F18**

Medium

Op pagina <https://www.zorgzaam.nl/zorg-regelen/zorgverlener-zoeken#/filter> staat een invoervelden met de placeholder tekst "Welke zorg(verlener) zoekt u?". Als de knop "Zoeken" geactiveerd wordt zonder hier iets in te vullen, verschijnt de instructie "Voer minimaal 3 tekens in".

Als er een verplicht formaat is, moet dit van tevoren worden aangegeven.

**AA****Succescriterium 3.3.3: Foutsuggestie**

Geef oplossingen als gebruikers fouten maken.

**Resultaat**

✓ Voldoet: de onderzochte steekproef voldoet aan dit succescriterium.

**A****Succescriterium 3.3.7: Overbodige invoer**

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

**Resultaat**

Niet aanwezig: 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.

**A**

#### Succescriterium 4.1.2: Naam, rol en waarde

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

### Resultaat

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

### Bevindingen

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

#### Bevinding VZN-3.F28

 Hoog

In de footer van de website staat een knop die een chatbot opent. Hierin staan een aantal knoppen, zoals die om van taal te wisselen of om het chatbotmenu te openen. Deze hebben geen namen.

Op een punt in het gesprek met de chatbot kan een invoerveld verschijnen met daarbij een verzend knop. Deze knop heeft ook geen naam.

Deze chatbot komt ook op pagina <https://www.zorgzaam.nl/service-en-contact> voor.

Momenteel staat het tekstalternatief in een omringend element van de knop waardoor het niet voorgelezen wordt. Plaats deze tekstalternatief (dit mag wel via het aria-label-element dat al bestaat) op het button-element. Andere oplossingen zijn ook mogelijk.

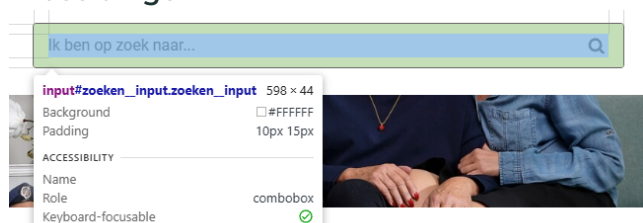
#### Bevinding VZN-3.F52

 Hoog

In de hoofdmenubalk van de website staat een uitklapbare zoekfunctie. Het veld met placeholder tekst "Ik ben op zoek naar..." heeft geen naam.

Voeg een passende naam aan het input-element (combobox) toe.

## Afbeeldingen



Zoekveld zonder naam

## Bevinding VZN-3.F53

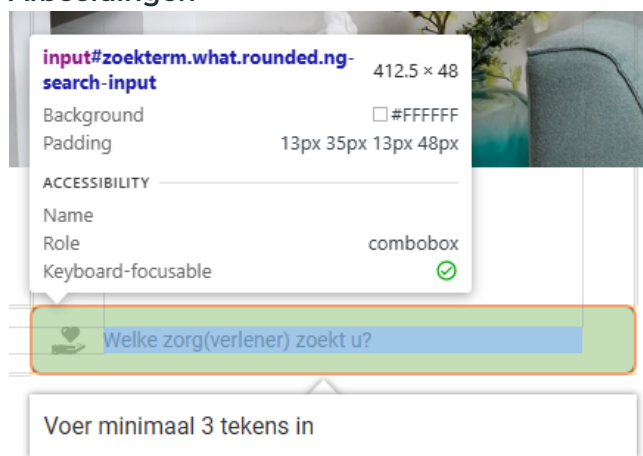
Hoog

Op pagina <https://www.zorgzaam.nl/zorg-regelen/zorgverlener-zoeken#/filter> staan invoervelden met de placeholder tekst "Welke zorg(verlener) zoekt u?" en "Wat is uw postcode of plaats?". Deze teksten zijn niet gekoppeld aan de velden en hebben de velden geen namen.

Dit komt ook op pagina <https://www.zorgzaam.nl/zorg-regelen/zorgverlener-zoeken/zoekresultaten#/resultaten?zorgaanbieder=stichting&jaar=2025> voor.

Bij voorkeur plaats deze tekst buiten de velden, en programmatisch gekoppeld als labels aan de velden. Dit lost problemen onder meerdere succescriteria op.

## Afbeeldingen



Veld "Welke zorg(verlener)..." zonder naam

## Bevinding VZN-3.F48

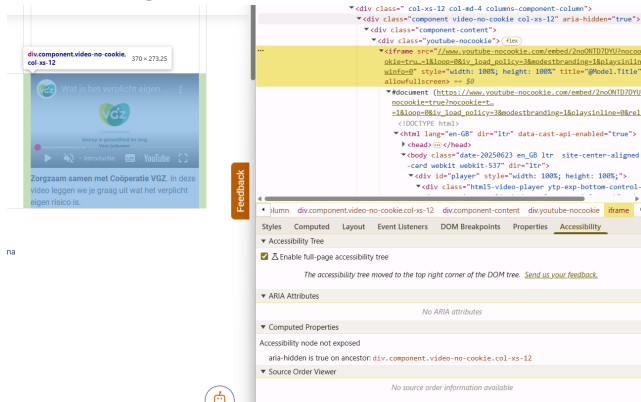
Hoog

Op pagina <https://www.zorgzaam.nl/zorgverzekering/eigen-risico> staat een iframe-element met daarin een video. Dit iframe-element heeft geen programmatische naam omdat het verborgen van hulpsoftware met gebruik van aria-hidden is.

Dit geldt voor alle interactieve elementen binnen het iframe-element.

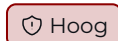
Gebruik geen aria-hidden-attribuu op het omringende div-element. Gebruik oop een passende naam, momenteel is het "@Model.Title".

## Afbeeldingen



Code bij video, naam verborgen van hulpsoftware

## Bevinding VZN-3.F51



Op pagina <https://www.zorgzaam.nl/service-en-contact/klacht-indienen/klachtenformulier> staat een formulier met meerdere velden. De velden "Klantnummer", "Telefoonnummer", "Uw Klacht", en "Welke oplossing ziet u graag?" hebben wel labels maar deze zijn niet aan de input-elementen gekoppeld. Daardoor hebben de velden geen namen.

Koppel de labels aan de input-elementen met de juiste id- en for-attributen.

# Steekproef

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

- Dé zorgverzekering voor iedereen met een relatie tot Defensie - Zorgzaam  
<https://www.zorgzaam.nl/>
- Zorgzaam zorgverzekering € 157,30 | Aanvullend pakket vanaf € 5,50 - Zorgzaam  
<https://www.zorgzaam.nl/zorgverzekering>
- <https://www.zorgzaam.nl/zorgverzekering/aanvullende-verzekeringen>
- <https://www.zorgzaam.nl/zorgverzekering/eigen-risico>
- <https://www.zorgzaam.nl/zorgverzekering/basisverzekering>
- <https://www.zorgzaam.nl/vergoedingen>
- <https://www.zorgzaam.nl/zorgkostenfactuur>
- <https://www.zorgzaam.nl/vergoedingen/fysiotherapie-en-beweegzorg>
- <https://www.zorgzaam.nl/zorg-regelen/zorgverlener-zoeken#/filter>
- <https://www.zorgzaam.nl/zorg-regelen/zorgverlener-zoeken/zoekresultaten#/resultaten?zorgaanbieder=stichting&jaar=2025>
- <https://www.zorgzaam.nl/zorgverzekering/ledenvoordeel>
- <https://www.zorgzaam.nl/betalen>
- <https://www.zorgzaam.nl/betalen/wat-betaal-ik-zelf>
- <https://www.zorgzaam.nl/service-en-contact>
- <https://www.zorgzaam.nl/toegankelijkheid>
- <https://www.zorgzaam.nl/service-en-contact/voorwaarden-en-reglementen>
- <https://www.zorgzaam.nl/service-en-contact/klacht-indienen/klachtenformulier>
- <https://www.zorgzaam.nl/over-ons>
- <https://www.zorgzaam.nl/service-en-contact/uw-zorgpas>
- <https://cdn.zorgzaam.nl/sc/-/media/project/websites/shared/site-documents/2025/d0315-202411-nagenoeg-gelijke-polissen-web.pdf?rev=5a2d516a40d64fe2a78a366303388e43&hash=36088B4838D784C660F5ECA76F80FBD1>
- <https://cdn.zorgzaam.nl/sc/-/media/project/websites/zorgzaam/zorgzaam-nl-website/site-documents/2025/d8806-202411-premie-zorgzaam-ruime-keuze-2025-web.pdf?rev=59253f0286d94ebfbf2f76ed0ef3596c&hash=2543B2CD44BF4A5B942A3C99DF08D281>

# Overige onderzoeksdetails

## Gebruikte technieken

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

## User agents en andere software

Bij dit onderzoek zijn de volgende user agents gebruikt:

- Google Chrome, versie 137 (primair)
- Mozilla Firefox, versie 139
- Microsoft Edge, versie 137
- PDF Accessibility Checker (PAC)
- NVDA in combinatie met Mozilla Firefox

## Afhankelijke technologie

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

## Over Cardan

Dit onderzoek is uitgevoerd door Cardan.

Adres: Burgemeester Brokxlaan 32 5041 SB Tilburg

Telefoon: 0885004070

E-mailadres: [contact@cardan.com](mailto:contact@cardan.com)

Website: <https://cardan.com>

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



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