

Team Digitale Toegankelijkheid VWS
WCAG 2.2 inspectie niveau AA

www.mijnpgb.nl

Opdrachtgever: Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.
Directie Publieke Gezondheid (PG)
Website: www.mijnpgb.nl
Datum onderzoek: 10 april 2024

Managementsamenvatting

De website www.mijnpgb.nl is onderzocht op de 55 succescriteria van de Web Content Accessibility Guidelines 2.2 (WCAG 2.2). Websites en apps van de overheid moeten voldoen aan deze criteria, zodat deze ook toegankelijk zijn voor mensen met een functiebeperking. Denk daarbij aan mensen die blind of doof zijn, mensen met concentratiestoornissen of die de muis van een computer niet kunnen gebruiken. In totaal gaat het om een groep van meer dan 4 miljoen mensen in Nederland.

Contentonderzoek

Het betreft hier een onderzoek van de content van de website, dat wil zeggen alle inhoud van de website die door een redacteur geplaatst en beïnvloed kan worden. De techniek van de website is apart onderzocht op de succescriteria voor digitale toegankelijkheid. Dit onderzoek is te vinden op de website van het [platform Rijksoverheid](#).

Voldoet aan 48 van de 55 succescriteria

De website mijnpgb.nl voldoet al aan een groot aantal van de succescriteria. Op 7 succescriteria zijn nog problemen gevonden. Het betreft een aantal kleine fouten in de opmaak van de pagina en de alternatieve teksten bij foto's, waardoor mensen die voorleessoftware gebruiken niet de juiste informatie krijgen. Ook hebben sommige pagina's dezelfde titel en zijn linkteksten niet altijd duidelijk genoeg.

Daarnaast zijn er problemen gevonden met de toegankelijkheid van video's. Blinde mensen die gebruikmaken van het geluid en de audiodescriptie kunnen de uitlegvideo niet altijd goed volgen. De audiodescriptie van de andere video's is niet altijd volledig en soms niet goed te horen. Dat laatste betreft een video van voor 23 september 2020, waardoor deze niet hoeft te voldoen aan de eisen van de WCAG. Het is echter van belang om bij de productie van toekomstige video's wel rekening te houden met de eisen van digitale toegankelijkheid.

Inleiding

Websites van VWS moeten voldoen aan de eisen van digitale toegankelijkheid, zoals die zijn vastgelegd in de [Web Content Accessibility Guidelines 2.2](#) (WCAG). Door te voldoen aan deze richtlijnen wordt voorkomen dat we mensen met een functiebeperking uitsluiten van de informatie van VWS. Het gaat hierbij om een groep van meer dan 4 miljoen mensen in Nederland. Het betreft niet alleen om mensen die blind of slechtziend zijn, maar ook bijvoorbeeld mensen die dyslectisch of kleurenblind zijn en mensen met concentratiestoornissen.

Onderzoek van de content

Met een audit wordt onderzocht of de website voldoet aan de 55 succescriteria van de WCAG. De WCAG heeft betrekking op de techniek, maar ook op de content van de website, zoals tekst, foto's en documenten.

De website mijnpgb.nl is gemaakt op het Platform Rijksoverheid Online (PRO). De technische eisen van dit platform zijn onderzocht op digitale toegankelijkheid. Het rapport van dit onderzoek is te vinden op de [website van het Platform Rijksoverheid](#).

Deze audit richt zich daarom uitsluitend op de content van de website, het deel van de website dat redacteurs invoeren en aanpassen. Het gaat daarbij om tekst en foto's, maar ook bijvoorbeeld documenten, video's en documenten. Van al deze content wordt onderzocht of ze voldoen aan de eisen van de WCAG.

Steekproef

Voor de audit is gebruikgemaakt van een steekproef. De resultaten zijn daarom niet uitputtend. Problemen die zijn geconstateerd op de pagina's uit de steekproef kunnen ook op andere pagina's voor komen. Ook zijn de genoemde voorbeelden alleen bedoeld als illustratie van de geconstateerde problemen. Ze kunnen ook binnen de steekproef vaker voor komen. In deze audit is onderzocht of de content voldoet aan de eisen van de Web Content Accessibility Guidelines 2.2 (WCAG 2.2).

De WCAG kent vier basisprincipes waar een website aan moet voldoen:

- Waarneembaar: iedereen moet alle informatie op een website kunnen waarnemen, ook mensen met een functiebeperking.
- Bedienbaar: iedereen moet in staat zijn de website te bedienen, niemand mag van functionaliteiten worden uitgesloten.
- Begrijpelijk: de informatie moet voor iedereen begrijpelijk zijn.
- Robuust: de content van een websites moet kunnen worden gebruikt door een groot scala aan browsers en voorleessoftware en compatibel zijn voor zowel oude als nieuwe software.

Elk basisprincipe van de WCAG is onderverdeeld in verschillende succescriteria. Elk succescriterium heeft een van de volgende niveaus: A, AA en AAA, waarbij A de meest basic eisen zijn en AAA de meest strenge eisen. Websites van de overheid moeten voldoen aan de eisen van de succescriteria op niveau A en AA. Hieronder vallen 55 succescriteria. In dit onderzoek worden deze succescriteria getoetst.

Samenvatting van de onderzoeksresultaten

De website www.mijnpgb.nl is onderzocht op de 55 succescriteria van de WCAG 2.2. De resultaten van dit onderzoek zijn hieronder samengevat.

Onderzoekscores totaal

<i>WCAG-principe</i>	<i>Voldoet</i>
Waarneembaar	15/20
Bedienbaar	18/20
Begrijpelijk	13/13
Robuust	2/2
Totaal	48/55

Waarneembaar

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

Bedienbaar

<i> criterium</i>	<i> Omschrijving</i>	<i> Resultaat</i>
2.1.1	Toetsenbord	Voldoet
2.1.2	Geen toetsenbordval	Voldoet
2.1.4	Enkel teken sneltoetsen	Voldoet
2.2.1	Timing aanpasbaar	Voldoet
2.2.2	Pauzeren, stoppen, verbergen	Voldoet
2.3.1	Drie flitsen of beneden drempelwaarde	Voldoet
2.4.1	Blokken omzeilen	Voldoet
2.4.2	Paginatitel	Voldoet niet
2.4.3	Focus volgorde	Voldoet

2.4.4	Linkdoel (in context)	Voldoet niet
2.4.5	Meerdere manieren	Voldoet
2.4.6	Koppen en labels	Voldoet
2.4.7	Focus zichtbaar	Voldoet
2.4.11	Focus niet bedekt (minimum)	Voldoet
2.5.1	Aanwijzergebaren	Voldoet
2.5.2	Aanwijzerannulering	Voldoet
2.5.3	Label in naam	Voldoet
2.5.4	Bewegingsactivering	Voldoet
2.5.7	Sleepbewegingen	Voldoet
2.5.8	Grootte van het aanwijsgebied (minimum)	Voldoet

Begrijpelijk

<i> criterium</i>	<i> Omschrijving</i>	<i> Resultaat</i>
3.1.1	Taal van de pagina	Voldoet
3.1.2	Taal van onderdelen	Voldoet
3.2.1	Bij focus	Voldoet
3.2.2	Bij input	Voldoet
3.2.3	Consistente navigatie	Voldoet
3.2.4	Consistente identificatie	Voldoet
3.2.6	Consistente hulp	Voldoet
3.3.1	Fout identificatie	Voldoet
3.3.2	Labels of instructies	Voldoet
3.3.3	Foutsuggestie	Voldoet
3.3.4	Foutpreventie (wettelijk, financieel, gegevens)	Voldoet
3.3.7	Overbodige invoer	Voldoet
3.3.8	Toegankelijke authenticatie (minimum)	Voldoet

Robuust

<i> Criterium</i>	<i> Omschrijving</i>	<i> Resultaat</i>
4.1.1	Parsen	Voldoet
4.1.2	Naam, rol, waarde	Voldoet
4.1.3	Statusberichten	Voldoet

PRINCIPE 1: WAARNEEMBAAR

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

Richtlijn 1.1: tekstalternatieven

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

Succescriterium 1.1.1: niet-tekstuele content

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN NIET AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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.

[Meer informatie over succescriterium 1.1.1.](#)

Bevindingen

Voorleessoftware maakt gebruik van alt-teksten om foto's te beschrijven. Als een foto puur decoratief is en geen informatie overbrengt moet die alt-tekst leeggelaten worden. De voorleessoftware slaat deze dan over. Als de foto informatief is, moet er een toegankelijk alternatief geboden worden, in de alt-tekst, op een aparte pagina of in de tekst op de pagina.

Dit gaat over het algemeen goed. In de steekproef zijn twee afbeeldingen die een andere alt-tekst moeten krijgen. Op de pagina "[Ik ben superblij met het PGB Portaal. Voor mij is het ideaal](#)" staat een foto. Op die foto staan drie personen, waarschijnlijk Aaliyah en haar ouders. Het is gebruikelijk om portretfoto's en foto's met de personen uit een interview in de alt-tekst te vermelden. De alt-tekst is in dit geval echter leeggelaten. De alt-tekst had bijvoorbeeld moeten zijn: 'Aaliyah met haar ouders'.

Op de pagina [Startpagina en menu](#) staat een screenshot van het PGB-portaal. Deze heeft de alt-tekst 'Screenshot startpagina budgethouders PGB Portaal'. Aangezien de afbeelding verder geen informatie overbrengt, kan de alt-tekst leeggelaten worden.

Ook video's moeten eenvoudig te herkennen zijn voor mensen die gebruikmaken van voorleessoftware, zodat ze weten dat er een video staat en op basis van de informatie kunnen besluiten of ze de video willen bekijken.

Op de startpagina van de website staat een video. Deze video wordt niet aangekondigd, waardoor het onduidelijk is waar de video over gaat en of het voor de bezoeker de moeite is om deze te bekijken. Dat kan het beste door middel van een tussenkop, eventueel met een korte tekst over de inhoud van de video. Mensen die van voorleessoftware gebruikmaken zien dan in het overzicht van koppen dat er een video op de pagina staat en waar die over gaat.

Ook op de pagina [Welkom in het PGB Portaal](#) komt een video voor. De inhoud van de video wordt in de tekst uitgelegd. Het zou echter beter zijn als ook al in de kop duidelijk werd dat het er een video volgt. Ditzelfde geldt voor de video op de pagina Budgethouders en vertegenwoordigers.

Op de pagina [Declaraties en maandloon](#) gaat het bijvoorbeeld wel goed. De video wordt aangekondigd in de kop en de tekst legt kort uit wat er in de video is te zien.

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)

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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:

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

[Meer informatie over succescriterium 1.2.1](#)

Succescriterium 1.2.2 Ondertiteling

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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

[Meer informatie over richtlijn 1.2.2](#)

Succescriterium 1.2.3 Audioscript of media-alternatief (vooraf opgenomen)

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN NIET AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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

[Meer informatie over richtlijn 1.2.3](#)

Bevindingen

Informatie die in beeld komt zonder dat deze wordt uitgesproken door een voice-over of persoon in beeld, is niet beschikbaar voor blinde mensen. Denk daarbij bijvoorbeeld aan de namen van geïnterviewden die onderin beeld komen als ze spreken en contactinformatie aan het eind van een video.

Om deze informatie beschikbaar te maken voor blinden is voor dit succescriterium een audiodescriptie of een uitgeschreven tekst noodzakelijk. Het strengere succescriterium 1.2.5 stelt echter een audiodescriptie verplicht. In de praktijk is een uitgeschreven tekst dus niet voldoende.

In de video op de homepage is een audiodescriptie aanwezig en deze lijkt op het juiste moment de juiste informatie te geven. Het probleem is echter dat de stem niet altijd goed is te verstaan. De muziek is soms te hard. Vooral de URL die wordt genoemd (www.mijnpgb.nl) is bijna niet te horen. Het lijkt zelfs of de URL fout wordt voorgelezen. Ook is er onder de video een uitgeschreven tekst aanwezig, maar deze geeft niet de informatie die door de audiodescriptie wordt uitgelegd, waardoor ook de tekst lastig is te volgen. Omdat de video is van voor 23 september 2020 hoeft deze niet te voldoen aan de eisen van de WCAG. Het is echter aan te raden om dit wel te doen, zodat ook deze video toegankelijk is voor iedereen.

In de video [Anneke's ervaring met het portaal](#) introduceert de audiodescriptie Anneke, maar negeert de tekst die helemaal aan het begin van de video is te zien "Ervaringen van een vertegenwoordiger". Het zou veel logischer zijn als de audiodescriptie die titel had voorgelezen, want Anneke stelt zichzelf voor.

In de Uitlegvideo voor declareren in het PGB Portaal [Uitlegvideo voor declareren in het PGB Portaal] is een audiodescriptie toegevoegd. In deze video worden echter soms handelingen getoond die niet in die audiodescriptie worden genoemd, maar toch belangrijk zijn om de informatie te begrijpen. Op 01:36 is te zien dat het proces van declareren is opgedeeld in drie stappen. Voor blinde mensen is echter niet te zien in welke stappen dat zijn, terwijl ze wel in beeld verschijnen. Dit is niet fout, omdat de stappen later uitgelegd worden, maar het is beter om wel te weten om welke stappen het gaat. Dit had de audiodescriptie dus uit moeten spreken of de presentator moeten vertellen.

Waar het wel fout gaat is op 03:20. Daar is voor iemand die blind is niet te volgen hoe gebruikers in stap 2 terecht komen. Het zou logischer zijn als de presentator de knop 'Volgende stap' had gebruikt in stap 1 en dit ook had uitgelegd. Deze informatie ontbreekt ook in de uitgeschreven tekst. Dit soort handelingen kan tussen vierkante haken worden toegevoegd.

Op 03:40 ontstaat een soortgelijk probleem. Hier wordt niet uitgelegd dat een gebruiker op de knop Indienen moet klikken om verder te komen. Op 03:43 wordt uitgelegd dat gebruikers declaraties kunnen intrekken door te klikken op de knop Overzicht en declaraties en maandlonen. Wat echter niet duidelijk wordt voor mensen die niet kunnen zien is dat die knop op de homepage staat, want die stap wordt niet uitgelegd. Dit had in de audiodescriptie of door presentator moeten worden verteld.

Dit alles gaat ook niet goed in de uitgeschreven tekst, omdat hier de extra informatie die de audiodescriptie geeft, ontbreekt.

Succescriterium 1.2.4 Audioscript of media-alternatief (vooraf opgenomen)

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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

[Meer informatie over richtlijn 1.2.4](#)

Succescriterium 1.2.5 Audioscript of media-alternatief (vooraf opgenomen)

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN NIET AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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

[Meer informatie over richtlijn 1.2.5](#)

Bevindingen

Dit succes criterium is strenger dan succes criterium 1.2.3 en vereist een audiodescriptie daar waar dat nodig is. Zoals beschreven bij succes criterium 1.2.3 klopt deze audiodescriptie niet.

Richtlijn 1.3: Op tijd gebaseerde media

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

Succes criterium 1.3.1: Info en relaties

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN NIET AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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

[Meer informatie over richtlijn 1.3.1](#)

Bevindingen

Voorleessoftware maakt gebruik van de code om te bepalen wat de functie is van tekst, bijvoorbeeld of het een kop is of een opsomming. Het gebruik van dik gedrukte tekst om koppen aan te geven of het aanbrenge van nummertjes in een opsomming is niet voldoende voor de software om die tekst als kop of opsomming te herkennen. Redacteuren moeten via het contentmanagementsysteem aangeven of het om een kop of bijvoorbeeld een citaat gaat.

Dit gaat op de website over het algemeen goed. Koppen zijn duidelijk gemarkeerd en de kopniveaus zijn op de juiste manier gebruikt. Op de pagina [Nieuwe verplichte versies zorgovereenkomsten en wijzigingsformulieren vanaf 1 januari 2024](#) staat een kop aangegeven door middel van cursief (Wat is veranderd?). Voorleessoftware herkent dit niet als kop. Dit zou een kop 2 moeten zijn.

Op diezelfde pagina staan in de tabel twee koppen aangegeven, 'Huidige situatie' en 'Stap'. Deze zijn vetgedrukt en niet gemarkeerd als kop. Dit moeten H3-koppen zijn.

Op de pagina [Declaraties en maandloon](#) staan verschillende opsommingen en opsommingen binnen opsommingen. Dit gaat bijna helemaal goed. Echter, bij punt 3 'Opstellen' staat onder sub 1 een opsomming die niet op de juiste wijze is opgemaakt. Het gaat om de opsomming met 'geleverde zorg en reiskosten zorgverlener' en verder. Vermoedelijk is dat zo gedaan omdat het CMS niet de mogelijkheid biedt om dit punt nog verder op te delen met een opsommingslijst. Voorleessoftware kan dit deel dus niet als opsomming herkennen en leest de tekst aan één stuk door. Als het niet mogelijk is om hier een opsommingslijst te gebruiken, is bijvoorbeeld een oplossing op 'Punt 1 Declaratie' onder te verdelen met koppen. Dat wat nu '1. Declaratie' is, zou dan een H4-kop moeten worden. Dan kan de opsomming daaronder gewoon als opsomming worden opgemaakt.

Het document [Mijn PGB Special - een goede afronding van 2023](#) voldoet over het algemeen aan de eisen van de digitale toegankelijkheid. Een aantal alinea's worden door de voorleessoftware echter als aparte elementen gezien, waardoor ze vaak niet juist worden voorgelezen. Op de pagina 'Wat u zelf kunt doen', staat bijvoorbeeld rechts een tekstje met een kop 'Wist u dat?'. Elke regel van deze tekst wordt door de voorleessoftware als aparte alinea beschouwd. De software stopt of houdt een pauze na elke geregeleinde, ook als het één zin is. Dit is lastig te volgen. Ook in de eerste alinea (1 december 2023) gaat dat fout, terwijl de tweede en derde alinea wel gewoon als alinea's worden voorgelezen. Dit heeft waarschijnlijk te maken met de manier waarop de alinea's zijn opgemaakt in het ontwerpprogramma.

In dit onderzoek is alleen de content van de website onderzocht. Mogelijke problemen met de techniek worden hier niet vermeld.

Succescriterium 1.3.2: Betekenisvolle volgorde

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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

[Meer informatie over richtlijn 1.3.2](#)

Succescriterium 1.3.3: Zintuiglijke eigenschappen

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN NIET AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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

[Meer informatie over richtlijn 1.3.3](#)

Bevindingen

Mensen die voorleessoftware gebruiken kunnen instructies niet volgen als er naar specifieke plekken op een pagina wordt verwezen. Op de pagina [Startpagina en menu](#) ontstaat er echter enige verwarring over de instructies die worden gegeven. De instructie luidt: 'Klik voor een korte rondleiding door het portaal op de knop 'Leg deze pagina uit'. Wat niet duidelijk wordt gemaakt is dat die knop op de startpagina van het PGB Portaal staat. Dat is wel te zien op het plaatje op die pagina. Mensen die gebruikmaken van voorleessoftware zullen misschien denken dat die knop aanwezig is op de pagina die ze op dat moment voorgelezen krijgen. Duidelijker zou zijn: 'Op de startpagina van het PGB Portaal bevindt zich onderaan altijd de knop 'Leg deze pagina uit'. Dan is het in ieder geval duidelijk waar de bezoeker de knop kan vinden.

Dan wordt er natuurlijk ook verwezen naar een plek. Maar het is dan wel dat duidelijk dit naar een plek op een andere pagina verwijst. 'Onderaan' is in dat geval ook te begrijpen als 'de laatste op de pagina'.

Succescriterium 1.3.4: Weergavestand

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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

[Meer informatie over richtlijn 1.3.4](#)

Dit is een contentonderzoek, daarom is dit succescriterium niet onderzocht.

Succescriterium 1.3.5: Identificeer het doel van de input

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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.

[Meer informatie over richtlijn 1.3.5](#)

Dit is een contentonderzoek, daarom is dit succescriterium niet onderzocht.

Richtlijn 1.4: Onderscheidbaar

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

[Meer informatie over richtlijn 1.4](#)

Succescriterium 1.4.1: Gebruik van kleur

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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.

[Meer informatie over richtlijn 1 4.1](#)

In dit onderzoek is alleen de content van de website onderzocht. Mogelijke problemen met de techniek worden hier niet vermeld.

Succescriterium 1.4.2: Geluidsbediening

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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.

[Meer informatie over richtlijn 1 4.2](#)

Succescriterium 1.4.3: Contrast (minimum)

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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

- Grote tekst en afbeeldingen van grote tekst hebben een contrastverhouding van tenminste 3:1;
- 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.

Tekst die onderdeel is van een logo of merknaam heeft geen contrasteis.

[Meer informatie over richtlijn 1 4.3](#)

In dit onderzoek is alleen de content van de website onderzocht. Mogelijke problemen met de techniek worden hier niet vermeld.

Succescriterium 1.4.4: Herschalen van tekst

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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

[Meer informatie over richtlijn 1 4.4](#)

Dit is een contentonderzoek, daarom is dit succescriterium niet onderzocht.

Succescriterium 1.4.5: Afbeeldingen van tekst

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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

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

[Meer informatie over richtlijn 1 4.5](#)

Succescriterium 1.4.10: Reflow

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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.

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

[Meer informatie over richtlijn 1 4.10](#)

In dit onderzoek is alleen de content van de website onderzocht. Mogelijke problemen met de techniek worden hier niet vermeld.

Succescriterium 1.4.11: Contrast van niet-tekstuele content

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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

- 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;
- 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.

[Meer informatie over richtlijn 1 4.11](#)

In dit onderzoek is alleen de content van de website onderzocht. Mogelijke problemen met de techniek worden hier niet vermeld.

Succescriterium 1.4.12: Tekstafstand

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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

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

[Meer informatie over richtlijn 1 4.12](#)

Dit is een contentonderzoek, daarom is dit succescriterium niet onderzocht.

Succescriterium 1.4.13: Content bij hover of focus

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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:

- 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;

- Wanneer een aanwijzer hover aanvullende content kan activeren, dan kan de aanwijzer over de aanvullende content worden bewogen zonder dat deze verdwijnt;
- De aanvullende content blijft zichtbaar totdat de oorzaak voor de hover of focus is verwijderd, de gebruiker de content sluit of de informatie niet langer geldig is.

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

[Meer informatie over richtlijn 1 4.13](#)

Dit is een contentonderzoek, daarom is dit succescriterium niet onderzocht.

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

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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.

[Meer informatie over succescriterium 2.1.1](#)

Dit is een contentonderzoek, daarom is dit succescriterium niet onderzocht.

Succescriterium 2.1.2: Geen toetsenbordval

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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 standaardmethoden om de focus te verplaatsen, dan wordt de gebruiker geïnformeerd over de manier waarop de focus kan worden verplaatst.

[Meer informatie over succescriterium 2.1.2](#)

In dit onderzoek is alleen de content van de website onderzocht. Mogelijke problemen met de techniek worden hier niet vermeld.

Succescriterium 2.1.4: Enkel teken sneltoetsen

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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:

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

[Meer informatie over succescriterium 2.1.4](#)

Richtlijn 2.2: Genoeg tijd

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

Succescriterium 2.2.1: Timing aanpasbaar

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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

- De gebruiker kan de tijdslimiet uitzetten voordat die wordt bereikt; of
- De gebruiker mag de tijdslimiet aanpassen voordat deze is verstreken over een bereik van ten minste tien keer de standaardinstelling; of
- De gebruiker wordt gewaarschuwd voor de tijd afloopt en krijgt ten minste 20 seconden om de tijdslimiet met een eenvoudige handeling te verlengen (bijvoorbeeld, "druk op de spatiebalk"), en de gebruiker mag de tijdslimiet ten minste tien keer verlengen; of
- De tijdslimiet is onderdeel van een realtime gebeurtenis (een veiling bijvoorbeeld) en er is geen alternatief voor de tijdslimiet mogelijk; of
- De tijdslimiet is essentieel en verlenging zou de activiteit ongeldig maken; of
- De tijdslimiet is langer dan 20 uur.

[Meer informatie over succescriterium 2.2.1](#)

In dit onderzoek is alleen de content van de website onderzocht. Mogelijke problemen met de techniek worden hier niet vermeld.

Succescriterium 2.2.2: Pauzeren, stoppen, verbergen

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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

- De gebruiker kan de tijdslimiet uitzetten voordat die wordt bereikt; of
- De gebruiker mag de tijdslimiet aanpassen voordat deze is verstreken over een bereik van ten minste tien keer de standaardinstelling; of
- De gebruiker wordt gewaarschuwd voor de tijd afloopt en krijgt ten minste 20 seconden om de tijdslimiet met een eenvoudige handeling te verlengen (bijvoorbeeld, "druk op de spatiebalk"), en de gebruiker mag de tijdslimiet ten minste tien keer verlengen; of
- De tijdslimiet is onderdeel van een realtime gebeurtenis (een veiling bijvoorbeeld) en er is geen alternatief voor de tijdslimiet mogelijk; of
- De tijdslimiet is essentieel en verlenging zou de activiteit ongeldig maken; of
- De tijdslimiet is langer dan 20 uur.

[Meer informatie over succescriterium 2.2.2](#)

In dit onderzoek is alleen de content van de website onderzocht. Mogelijke problemen met de techniek worden hier niet vermeld.

Richtlijn 2.3: Toevallen en fysieke reacties

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

Succescriterium 2.3.1: Pauzeren, stoppen, verbergen

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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.

[Meer informatie over succescriterium 2.3.1](#)

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

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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

[Meer informatie over succescriterium 2.4.1](#)

Dit is een contentonderzoek, daarom is dit succescriterium niet onderzocht.

Succescriterium 2.4.2: Paginatitel

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN NIET AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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

[Meer informatie over succescriterium 2.4.2](#)

Bevindingen

Paginatitels vertellen een bezoeker welke informatie op een pagina staat. Deze titels moeten daarom uniek en zijn en de inhoud van de pagina dekken. Op de [pagina met zoekresultaten](#) is echter te zien dat er verschillende pagina's zijn met dezelfde titel. Het gaat daarbij om 'Startpagina en menu', 'Waar staat mijn relatienummer?' en 'Declaraties en maandloon'. Dit werkt verwarrend. De ene pagina over declaraties is voor zorgverleners, de ander voor budgethouders. Dit zou ook uit de titel moeten blijken. Zo'n onderscheid moet ook voor de andere dubbele pagina's worden gemaakt.

De genoemde dubbele paginatitels komen voor in de steekproef. Het kan zijn dat er meer dubbele paginatitels op de website voor komen. Het is goed om de hele website daar op te controleren, bijvoorbeeld door in het CMS de titels te vergelijken of door middel van de zoekmachine.

De titel van de pagina [Welkom](#) is onduidelijk. Wie wordt er welkom geheten? Wat is de gelegenheid? En doordat er in de tekst geen jaar wordt genoemd, is het ook niet duidelijk of dit nog moet gebeuren of al is gebeurd. De tekst lijkt een nieuwsbericht en zou dan ook te moeten worden geplaatst onder Actueel. De titel zou dan ook informatiever moeten zijn, bijvoorbeeld 'Zorgkantoren VGZ en Menzis krijgen 12 oktober toegang tot zorgprotaal'.

In dit onderzoek is alleen de content van de website onderzocht. Mogelijke problemen met de techniek worden hier niet vermeld.

Succescriterium 2.4.3: Focus volgorde

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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

[Meer informatie over succescriterium 2.4.3](#)

Dit is een contentonderzoek, daarom is dit succescriterium niet onderzocht.

Succescriterium 2.4.4: Linksdoel

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN NIET AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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

[Meer informatie over succescriterium 2.4.4](#)

Bevindingen

Een linktekst moet duidelijk maken waar de link naar verwijst. Dit zorgt ervoor dat bezoekers niet onnodig hoeven te klikken om te zien wat er achter een link zit of per ongeluk een bestand downloaden zonder dat ze wisten dat het om een download gaat. Daarnaast kunnen gebruikers van voorleessoftware overzichten opvragen van de links op een pagina. Die links moeten dan te begrijpen zijn zonder de context van de link. Daarom is het bijvoorbeeld niet toegestaan om bijvoorbeeld 'klik hier' en 'lees verder' te gebruiken om bezoekers door te verwijzen naar andere pagina's of andere onderdelen van dezelfde pagina.

De links op de website zijn over het algemeen duidelijk. Verwarrend is het echter wel dat op onderwerppagina's, zoals [Budgethouders en vertegenwoordigers](#) twee links staan die weliswaar naar andere pagina's verwijzen, maar de inhoud van die pagina's is hetzelfde. Het gaat om de links naar 'Vraag en antwoord' en 'Documenten'. Beide links verwijzen naar een pagina waar vragen en antwoorden op staan. Dit werkt verwarrend. Als er een verschil is tussen die twee overzichten is dat onmogelijk te achterhalen, als ze hetzelfde zijn is de vraag waarom ze dan op twee pagina's staan.

In de [Nieuwsbrief 1, PGB Portaal](#) staan een aantal links die niet meteen duidelijk maken waar ze naar verwijzen. Het gaat daarbij om links in de artikeloverzichten. Linkteksten als 'Hierin worden ze bijgestaan door twee zorgverleners'. en "Daarom is Jeroen enthousiast' maken het niet meteen duidelijk waar de link naar verwijst. Beter zouden titels zijn als: Lees het verhaal van Annette die nieuw is op het PGB Portaal'.

Deze zelfde artikelen en links komen terug op de pagina "[Ik ben superblij met het PGB Portaal. Voor mij is het ideaal](#)".

In dit onderzoek is alleen de content van de website onderzocht. Mogelijke problemen met de techniek worden hier niet vermeld.

Succescriterium 2.4.5: Meerdere manieren

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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.

[Meer informatie over succescriterium 2.4.5](#)

Dit is een contentonderzoek, daarom is dit succescriterium niet onderzocht.

Succescriterium 2.4.6: Koppen en labels

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

Koppen en labels beschrijven het onderwerp of doel.

[Meer informatie over succescriterium 2.4.6](#)

In dit onderzoek is alleen de content van de website onderzocht. Mogelijke problemen met de techniek worden hier niet vermeld.

Succescriterium 2.4.7: Focus zichtbaar

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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

[Meer informatie over succescriterium 2.4.7](#)

Dit is een contentonderzoek, daarom is dit succescriterium niet onderzocht.

Succescriterium 2.4.11: Niet verborgen focus (minimaal)

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

Wanneer een gebruikersinterfacecomponent toetsenbordfocus krijgt, wordt de component niet volledig verborgen, door de auteur gemaakte inhoud.

Wanneer inhoud in een configureerbare interface door de gebruiker kan worden verplaatst, worden alleen de beginposities van door de gebruiker verplaatsbare inhoud in aanmerking genomen voor het testen en de conformiteit van dit succescriterium.

Inhoud die door de gebruiker wordt geopend, kan de gefocuste component verbergen. Als de gebruiker de gefocuste component kan onthullen zonder de toetsenbordfocus te verplaatsen, wordt de gefocuste component niet als verborgen beschouwd omwille van door de auteur gecreëerde inhoud.

[Meer informatie over succescriterium 2.4.11](#)

Dit is een contentonderzoek, daarom is dit succescriterium niet onderzocht.

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

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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.

[Meer informatie over succescriterium 2.5.1](#)

Dit is een contentonderzoek, daarom is dit succescriterium niet onderzocht.

Succescriterium 2.5.2: Aanwijzerannulering

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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

- Het down-event van de aanwijzer wordt niet gebruikt om enig onderdeel van de functie uit te voeren;
- 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;
- Met het up-event wordt elk resultaat van het voorgaande down-event ongedaan gemaakt;
- Het voltooien van de functie met het down-event is essentieel.

[Meer informatie over succescriterium 2.5.2](#)

Dit is een contentonderzoek, daarom is dit succescriterium niet onderzocht.

Succescriterium 2.5.3: Label in namen

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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

[Meer informatie over succescriterium 2.5.3](#)

In dit onderzoek is alleen de content van de website onderzocht. Mogelijke problemen met de techniek worden hier niet vermeld.

Succescriterium 2.5.4: Bewegingsactivering

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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:

- De beweging wordt gebruikt om de functionaliteit te bedienen via een door toegankelijkheid ondersteunde interface;

- De beweging is essentieel voor de functie en wanneer de reactie op de beweging wordt uitgeschakeld, wordt de activiteit ongeldig gemaakt.

[Meer informatie over succescriterium 2.5.4](#)

Dit is een contentonderzoek, daarom is dit succescriterium niet onderzocht.

Succescriterium 2.5.7: Slepende bewegingen

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

Alle functionaliteit die voor de bediening gebruik maakt van een sleepbeweging kan worden bereikt door een enkele aanwijzer zonder slepen, tenzij slepen essentieel is of de functionaliteit wordt bepaald door de user-agent en niet wordt aangepast door de auteur.

Succescriterium 2.5.7 is onderdeel van WCAG 2.2. Dit succescriterium is geen wettelijke norm voor websites en apps van de overheid. We adviseren om wel alvast aan de vereisten van dit succescriterium te voldoen.

[Meer informatie over succescriterium 2.5.7](#)

Dit is een contentonderzoek, daarom is dit succescriterium niet onderzocht.

Succescriterium 2.5.8: Doelgrote

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

De grootte van het aanwijsgebied voor aanwijzerinvoer is ten minste 24 bij 24 CSS-pixels, behalve in de volgende gevallen:

- Afstand: Te kleine aanwijsgebieden (minder dan 24 bij 24 CSS-pixels) zijn gepositioneerd zodat als een cirkel met een diameter van 24 CSS-pixels wordt gecentreerd op het begrenzingskader van elk aanwijsgebied, de cirkels geen ander aanwijsgebied of de cirkel voor een ander te klein aanwijsgebied overlappen;
- Gelijkwaardig: De functie kan worden bereikt via een ander bedieningselement op dezelfde pagina dat aan dit criterium voldoet;
- Inline: Het aanwijsgebied bevindt zich in een zin of de grootte ervan wordt op een andere manier beperkt door de regelhoogte van tekst die geen deel uitmaakt van het aanwijsgebied;
- Bepaald door user-agent: De grootte van het aanwijsgebied wordt bepaald door de user-agent en wordt niet aangepast door de auteur;
- Essentieel: Een specifieke weergave van het aanwijsgebied is essentieel of is wettelijk vereist voor de betreffende informatie.

[Meer informatie over succescriterium 2.5.8](#)

Principe 3: Begrijpelijk

Informatie en de bediening van de gebruikersinterface moeten begrijpelijk zijn.

Richtlijn 3.1: Toetsenbordtoegankelijk

Maak tekstcontent leesbaar en begrijpelijk.

Succescriterium 3.1.1: Taal van de pagina

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

De standaard menselijke taal van diverse webpagina's kan door software bepaald worden.

Voorleessoftware moet de taal van een document of webpagina kennen, zodat de juiste uitspraak kan worden gebruikt en wordt voorkomen dat bijvoorbeeld Nederlandse tekst in het Engels wordt uitgesproken.

[Meer informatie over succescriterium 3.1.1](#)

Succescriterium 3.1.2: Taal van onderdelen

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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

[Meer informatie over succescriterium 3.1.2](#)

Richtlijn 3.2: Voorspelbaar

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

Succescriterium 3.2.1: Bij focus

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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

[Meer informatie over succescriterium 3.2.1](#)

Dit is een contentonderzoek, daarom is dit succescriterium niet onderzocht.

Succescriterium 3.2.2: Bij input

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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

[Meer informatie over succescriterium 3.2.2](#)

Dit is een contentonderzoek, daarom is dit succescriterium niet onderzocht.

Succescriterium 3.2.3: Consistente navigatie

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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.

[Meer informatie over succescriterium 3.2.3](#)

Dit is een contentonderzoek, daarom is dit succescriterium niet onderzocht.

Succescriterium 3.2.4: Consistente identificatie

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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

[Meer informatie over succescriterium 3.2.4](#)

In dit onderzoek is alleen de content van de website onderzocht. Mogelijke problemen met de techniek worden hier niet vermeld.

Succescriterium 3.2.6: Consistente hulp

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

Als een webpagina een van de volgende hulpmechanismes bevat, en die mechanismes op meerdere webpagina's binnen een verzameling webpagina's worden herhaald, dan komen ze in dezelfde relatieve volgorde voor ten opzichte van andere paginacontent, tenzij een wijziging wordt geïnitieerd door de gebruiker:

- Menselijke contactgegevens;
- Menselijk contactmechanisme;
- Zelfhulpoptie;
- Een volledig geautomatiseerd contactmechanisme.

[Meer informatie over succescriterium 3.2.6](#)

Succescriterium 3.2.6 is onderdeel van WCAG 2.2. Dit succescriterium is geen wettelijke norm voor websites en apps van de overheid. We adviseren om wel alvast aan de vereisten van dit succescriterium te voldoen. In dit onderzoek is alleen de content van de website onderzocht. Mogelijke problemen met de techniek worden hier niet vermeld.

Richtlijn 3.3: Assistentie bij invoer

Help gebruikers om fouten te vermijden en ze te verbeteren.

Succescriterium 3.3.1: Foutidentificatie

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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

[Meer informatie over succescriterium 3.3.1](#)

Succescriterium 3.3.2: Labels of instructies

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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

[Meer informatie over succescriterium 3.3.2](#)

In dit onderzoek is alleen de content van de website onderzocht. Mogelijke problemen met de techniek worden hier niet vermeld.

Succescriterium 3.3.3: Foutsuggestie

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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.

[Meer informatie over succescriterium 3.3.3](#)

Succescriterium 3.3.4: Foutpreventie (wettelijk, financieel, gegevens)

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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

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

[Meer informatie over succescriterium 3.3.4](#)

Dit is een contentonderzoek, daarom is dit succescriterium niet onderzocht.

Succescriterium 3.3.7: Overbodige invoer

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

Informatie die eerder is ingevoerd door of aangeboden aan de gebruiker en opnieuw moet worden ingevoerd tijdens hetzelfde proces, is ofwel

- automatisch ingevuld, of
- beschikbaar voor de gebruiker om te selecteren.

Behalve wanneer:

- opnieuw invoeren van de informatie essentieel is, de informatie nodig is om de security van de content te waarborgen, of
- eerder ingevoerde informatie niet langer geldig is.

Succescriterium 3.3.7 is onderdeel van WCAG 2.2. Dit succescriterium is geen wettelijke norm

voor websites en apps van de overheid. We adviseren om wel alvast aan de vereisten van dit succescriterium te voldoen.

[Meer informatie over succescriterium 3.3.7](#)

Dit is een contentonderzoek, daarom is dit succescriterium niet onderzocht.

Succescriterium 3.3.8: Toegankelijke verificatie (minimaal)

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

Een cognitieve functietest (zoals het onthouden van een wachtwoord of het oplossen van een puzzel is bij geen enkele stap van een authenticatieproces verplicht, tenzij die stap ten minste een van de volgende opties biedt:

- Alternatief, een andere authenticatiemethode die niet afhankelijk is van een cognitieve functietest.
- Mechanisme, er is een mechanisme beschikbaar om de gebruiker te helpen bij het voltooien van de cognitieve functietest.
- Objectherkenning, de cognitieve functietest is gericht op het herkennen van objecten.
- Persoonlijke inhoud, de cognitieve functietest is gericht op het identificeren van niet-tekstuele content die de gebruiker aan de website heeft verstrekt.

'Objectherkenning' en 'Persoonlijke inhoud' kunnen worden weergegeven door afbeeldingen, video of audio.

Voorbeelden van mechanismen die aan dit criterium voldoen zijn onder andere ondersteuning voor wachtwoordinvoer door wachtwoordmanagers om de geheugenbehoefte te verminderen, en kopiëren en plakken om de cognitieve last van het overtypen te verminderen.

Succescriterium 3.3.8 is onderdeel van WCAG 2.2. Dit succescriterium is geen wettelijke norm voor websites en apps van de overheid. We adviseren om wel alvast aan de vereisten van dit succescriterium te voldoen.

[Meer informatie over succescriterium 3.3.8](#)

Dit is een contentonderzoek, daarom is dit succescriterium niet onderzocht.

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

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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.

[Meer informatie over succescriterium 4.1.1](#)

Dit is een contentonderzoek, daarom is dit succescriterium niet onderzocht.

Succescriterium 4.1.2: Naam, rol, waarde

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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

[Meer informatie over succescriterium 4.1.2](#)

Succescriterium 4.1.3: Statusberichten

DE ONDERZOCHE PAGINA'S VOLDOEN AAN DIT SUCCESCRITERIUM

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.

[Meer informatie over succescriterium 4.1.3](#)

Dit is een contentonderzoek, daarom is dit succescriterium niet onderzocht.

Onderzoekgegevens

Onderzoeker

- Team Digitale Toegankelijkheid VWS digitaletoegektheidVWS@minvws.nl.

Website en scope

- Website: <https://www.mijnpgb.nl>
- Scope Alle pagina's van <https://www.mijnpgb.nl>
- WCAG Versie 2.2
- Niveau AA
- Basisniveau van toegankelijkheidsondersteuning: Alle gangbare browsers en hulpapparatuur.

Technologieën

- HTML
- CSS
- WAI-ARIA
- SVG
- DOM
- ECMAScript 5

Steekproef

- Home - <https://www.mijnpgb.nl>
- Over PGB-portaal - <https://www.mijnpgb.nl/onderwerpen/welkom-in-het-pgb-portaal>
- Budgethouders en vertegenwoordigers - <https://www.mijnpgb.nl/onderwerpen/budgethouders-en-vertegenwoordigers>
- Declaraties en maandloon - <https://www.mijnpgb.nl/onderwerpen/budgethouders-en-vertegenwoordigers/declaraties-en-maandloon>
- Startpagina en menu - <https://www.mijnpgb.nl/onderwerpen/budgethouders-en-vertegenwoordigers/startpagina-en-menu>
- Aanvragen AGB-code, VECOZO-certificaat of eHerkenning - <https://www.mijnpgb.nl/onderwerpen/zorgverleners/aanvragen-agb-code-en-vecozo-certificaat>
- Nieuwsbericht - <https://www.mijnpgb.nl/actueel/nieuws/2023/11/1/nieuwe-verplichte-versie-zorgovereenkomsten-en-wijzigingsformulieren-vanaf-1-januari-2024>
- Nieuwsoverzicht - <https://www.mijnpgb.nl/actueel>
- Nieuwsbrief - <https://www.mijnpgb.nl/nieuwsbrief-1-pgb-portaal/over-het-pgb-portaal-met-mariam-ali>
- Welkom - <https://www.mijnpgb.nl/onderwerpen/welkom-nieuwe-budgethouders>
- Zoeken - <https://www.mijnpgb.nl/zoeken?trefwoord=startpagina+&search-submit=>
- Document - <https://www.mijnpgb.nl/documenten/formulieren/2023/11/1/urenbriefje-pgb-portaal>
- Toegankelijkheid - <https://www.mijnpgb.nl/toegankelijkheid>

- Nieuwsbriefartikel - <https://www.mijnpgb.nl/nieuwsbrief-1-pgb-portaal/over-het-pgb-portaal-met-mariam-ali>
- Ziekte en zwangerschap - <https://www.mijnpgb.nl/onderwerpen/budgethouders-en-vertegenwoordigers/ziekte-en-zwangerschap>
- Brochure - <https://www.mijnpgb.nl/documenten/brochures/2023/11/16/een-goede-afronding-van-2023>

Dit onderzoek is uitgevoerd op basis van de WCAG evaluatiemethode. Bij deze methode hanteren wij de uitzonderingen zoals beschreven in artikel 1, lid 4 van de Europese richtlijn voor de toegankelijkheid van overheidswebsites en -apps. De uitzonderingen staan beschreven op DigiToegankelijk.

De steekproef is representatief voor de content die wordt aangeboden (conform WCAG-EM).

User Agents

Bij dit onderzoek zijn de volgende webbrowsers en software gebruikt:

- Chrome
- Firefox
- VoiceOver