

# CARDAN Technobility

WCAG 2.1 inspectie niveau AA  
stadholland.nl

**Opdrachtgever:** DSW Zorgverzekeraar / Zorgkantoor DSW

**Website:** stadholland.nl

**Rapportversie:** 1.0

Tilburg, 04 mei 2023

# Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
<b>Onderzoeksgegevens.....</b>	<b>4</b>
Algemene gegevens.....	4
Scope van het onderzoek.....	4
Steekproef.....	4
Inspectiemethode.....	4
Toegepaste norm.....	4
Gebruikte technieken.....	4
Basisniveau van toegankelijkheidsondersteuning.....	5
User agents.....	5
Afhankelijke technologie.....	5
Inspectie-instelling.....	5
<b>Samenvatting.....</b>	<b>6</b>
<b>Beoordeling.....</b>	<b>9</b>
<b>Principe 1: Waarneembaar.....</b>	<b>12</b>
Richtlijn 1.1: Tekstalternatieven.....	12
Richtlijn 1.2: Op tijd gebaseerde media.....	14
Richtlijn 1.3: Aanpasbaar.....	17
Richtlijn 1.4: Onderscheidbaar.....	22
<b>Principe 2: Bedienbaar.....</b>	<b>29</b>
Richtlijn 2.1: Toetsenbordtoegankelijk.....	29
Richtlijn 2.2: Genoeg tijd.....	31
Richtlijn 2.3: Toevallen.....	32
Richtlijn 2.4: Navigeerbaar.....	33
Richtlijn 2.5: Input Modaliteiten.....	38
<b>Principe 3: Begrijpelijk.....</b>	<b>40</b>
Richtlijn 3.1: Leesbaar.....	40
Richtlijn 3.2: Voorspelbaar.....	41
Richtlijn 3.3: Assistentie bij invoer.....	43
<b>Principe 4: Robuust.....</b>	<b>44</b>
Richtlijn 4.1: Compatibel.....	44
<b>Bijlage 1: Pagina's in de steekproef van het onderzoek.....</b>	<b>47</b>
Volledige steekproef.....	47

# Inleiding

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

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

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

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

Heeft u naar aanleiding van dit rapport inhoudelijke vragen, dan kunt u contact met ons opnemen om deze te bespreken. Onze voorkeur gaat uit naar contact via e-mail: [technobility@cardan.com](mailto:technobility@cardan.com). Vermeldt u hierbij alstublieft de naam van uw organisatie (DSW Zorgverzekeraar / Zorgkantoor DSW) en de datum van het rapport (04 mei 2023).

# Onderzoeksgegevens

## Algemene gegevens

Opdrachtgever:	DSW Zorgverzekeraar / Zorgkantoor DSW
Onderzochte websites:	stadholland.nl
Type onderzoek:	WCAG 2.1 inspectie niveau AA
Versie van rapport:	1.0
Datum rapport:	04 mei 2023
Inspectie-instelling:	Cardan Technobility
Inspecteur:	Gerard Copinga
Senior Consultant:	Gerard Copinga

## Scope van het onderzoek

- Alle pagina's op stadholland.nl (URI-basis)
- Niet de pagina's op mijn.stadholland.nl (andere URI-basis en ander onderzoek)
- Niet de pagina's op aanmelden.stadholland.nl (andere URI-basis en ander onderzoek)
- Niet het aanmeldformulier voor het klantenpanel op dsw.us6.list-manage.com (andere URI-basis en ander onderzoek)
- Niet de Verzekeringsvergelijker op shz.z-vergelijker.nl (andere URI-basis en ander onderzoek)
- Niet de nieuwsbrieven op mailchi.mp/stadholland (andere URI-basis en ander onderzoek)
- 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)

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

## Steekproef

Aantal pagina's: 35 (zie bijlage 1 voor de URI's in de volledige steekproef)

## Inspectiemethode

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

## Toegepaste norm

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

## Gebruikte technieken

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

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

## Basisniveau van toegankelijkheidsondersteuning

Gangbare webbrowsers en hulppapparatuur.

### User agents

Bij dit onderzoek zijn de volgende user agents gebruikt:

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

### Afhankelijke technologie

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

### Inspectie-instelling

Deze inspectie is uitgevoerd door Cardan Technobility.

Adres: TalentSquare 13, 5038 LX Tilburg

Telefoon: 088-5004070

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

Website: [www.technobility.nl](http://www.technobility.nl)

# Samenvatting

Het onderzoek naar de toegankelijkheid van de website stadholland.nl is afgerond op 04 mei 2023. Dit onderzoek is uitgevoerd volgens de richtlijnen van het Waarmerk drempelvrij.nl. De gebruikte norm is WCAG 2.1 niveau AA.

Uit het onderzoek is gebleken dat de website helaas nog niet volledig voldoet aan alle succescriteria. Op dit moment voldoet de website aan 31 van de 50 succescriteria.

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

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

Ook is er geen informatie door middel van kleur gebruikt. Dit is belangrijk voor mensen die slechtziend zijn, of kleurenblind. Die zullen bepaalde kleuren niet goed kunnen zien en dan de informatie kunnen missen. Dat is nu dus niet het geval.

Ook is de hele website met het toetsenbord te bedienen. Mensen die blind zijn of om een andere reden geen muis kunnen gebruiken moeten de website kunnen bedienen met het toetsenbord.

Dat is op deze website dus mogelijk.

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

Wat dit betreft wordt dus al goed met toegankelijkheid rekening gehouden.

Er zijn echter ook nog toegankelijkheidsproblemen gevonden. Hier volgen een paar voorbeelden.

Er zijn nog een aantal afbeeldingen gevonden die geen goede tekstuele omschrijving hebben gekregen. Dit is wel belangrijk voor mensen die blind zijn en de afbeelding zelf niet kunnen zien.

Aan de hand van de omschrijving weten ze toch welke informatie in de afbeelding te zien is. Dit kan op een aantal plaatsen dus nog beter.

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

Er zijn ook nog een aantal teksten gevonden die een te laag contrast hebben (voornamelijk in de onderzochte PDF documenten). Mensen die slechtziend zijn kunnen deze teksten dan niet goed lezen en missen dus informatie.

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

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

voorkomt, maar dat maar enkele voorbeelden zijn genoemd.

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

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

## Uitzonderingen

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

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



# Beoordeling

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

## Waarneembaar

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

## Bedienbaar

criterium	Omschrijving	Niveau	Resultaat
2.1.1	Toetsenbord	A	Voldoet
2.1.2	Geen toetsenbordval	A	Voldoet
2.1.4	Enkel teken sneltoetsen	A	Voldoet
2.2.1	Timing aanpasbaar	A	Voldoet
2.2.2	Pauzeren, stoppen, verbergen	A	Voldoet
2.3.1	Drie flitsen of beneden drempelwaarde	A	Voldoet
2.4.1	Blokken omzeilen	A	Voldoet
2.4.2	Paginatitel	A	Voldoet niet
2.4.3	Focus volgorde	A	Voldoet niet
2.4.4	Linkdoel (in context)	A	Voldoet niet
2.4.5	Meerdere manieren	AA	Voldoet
2.4.6	Koppen en labels	AA	Voldoet niet
2.4.7	Focus zichtbaar	AA	Voldoet niet
2.5.1	Aanwijzergebaren	A	Voldoet
2.5.2	Aanwijzerannulering	A	Voldoet
2.5.3	Label in naam	A	Voldoet niet
2.5.4	Bewegingsactivering	A	Voldoet

## Begrijpelijk

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

## Robuust

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

### Onderzoeksscores

	Niveau A	Niveau AA	Totaal
Waarneembaar	5 / 9	5 / 11	10 / 20
Bedienbaar	10 / 14	1 / 3	11 / 17
Begrijpelijk	4 / 5	5 / 5	9 / 10
Robuust	0 / 2	1 / 1	1 / 3
<b>Totaal</b>	<b>19 / 30</b>	<b>12 / 20</b>	<b>31 / 50</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 eenvoudiger taal.

### niveau A

#### Succescriterium 1.1.1: Niet-tekstuele content

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

#### Resultaat

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

#### Bevindingen

Op pagina <https://www.stadholland.nl/Consumenten/klantenservice/app> staan twee logo's, namelijk van de App store en van de Google Play store. De alternatieve tekst van deze afbeeldingen is niet helemaal correct. Alle tekst die in de afbeelding staat hoort terug te komen in de alternatieve tekst. Dat is nu niet het geval. Dit moet dus nog aangepast worden. Dit zorgt er ook meteen voor dat de linktekst klopt. Die klopt nu ook niet met alleen de alternatieve tekst die nu gebruikt wordt voor de logo's.

Bovenstaand probleem doet zich ook voor op pagina <https://www.stadholland.nl/Consumenten/vergoeding/declareren> waar dezelfde logo's worden gebruikt als link.

Op pagina <https://www.stadholland.nl/Consumenten/zorgverzekering/aanmelden> staat een logo van Stad Holland in de content in de groene balk. Een logo is altijd informatief, maar hier heeft dit logo een lege alternatieve tekst gekregen. De tekst die in het logo zichtbaar is moet minimaal terugkomen in de alternatieve tekst.

Op pagina <https://www.stadholland.nl/Intermediairs> staat een logo van "Uw stadsblad". Ook dit logo heeft geen alternatieve tekst gekregen. Ook hier moet de zichtbare tekst minimaal terugkomen in de alternatieve tekst.

Op pagina <https://www.stadholland.nl/Consumenten/klantenservice/mijn-stad-holland> staat een grote afbeelding met informatie over inloggen met Digid. Deze afbeelding mist een alternatieve tekst. Alle informatie in de afbeelding moet terugkomen in het tekstalternatief. Dit kan in het alt attribuut, maar kan eventueel ook op de pagina zelf (eventueel verborgen en zichtbaar gemaakt met een link).

Op pagina <https://www.stadholland.nl/Consumenten/organisatie> staat een afbeelding met een organogram. Ook deze afbeelding heeft geen tekstalternatief gekregen. Dit kan via het alt

attribuut van het img element. Maar daar kan eventueel ook een korte omschrijving komen te staan waarbij de volledige informatie in de afbeelding dan uitgeschreven wordt op de pagina zelf direct onder de afbeelding (eventueel verborgen en zichtbaar te maken met een link).

In het PDF document staat een grote afbeelding op de achtergrond. Dit is een decoratieve afbeelding en moet dus genegeerd kunnen worden door hulpsoftware. Dat kan nu niet helemaal. Deze afbeelding is namelijk getagd als figure, maar kan beter als artefact getagd worden, zodat deze onzichtbaar wordt voor hulpsoftware.

Onderaan staat ook nog het logo van Stad Holland. Deze is wel goed met een figure tag getagd. Deze afbeelding heeft echter geen alternatieve tekst gekregen. De tekst in het logo moet minimaal terug komen in de alternatieve tekst.

## Richtlijn 1.2: Op tijd gebaseerde media

Lever alternatieven voor op tijd gebaseerde media.

### niveau A

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

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

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

### Resultaat



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

### niveau A

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

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

### Resultaat



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

### Bevindingen

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

### niveau A

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

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

## Resultaat



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

## Bevindingen

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

Als alternatief mag voor dit niveau A ook een volledig uitgeschreven tekst worden geboden waarin deze informatie wordt opgenomen. Deze ontbreekt echter ook. Dit kan door de volledige tekst op de pagina zelf aan te bieden, of via een link direct bij de video naar een aparte pagina. De tekst mag ook initieel verborgen zijn en door middel van een link zichtbaar gemaakt worden op de pagina zelf. Zo zijn meer oplossingen mogelijk. Het verwerken van deze extra informatie in de ondertiteling is geen oplossing. Hulpsoftware kan deze ondertiteling (nog) niet voorlezen. De volledig uitgeschreven tekst moet dus buiten de videospeler worden aangeboden. Een volledig uitgeschreven tekst is overigens geen oplossing meer voor niveau AA (Zie 1.2.5), want dan moet de oplossing echt in de video zelf geboden worden door middel van een audiodescriptie.

Bovenstaand probleem doet zich ook voor op pagina <https://www.stadholland.nl/Consumenten/klantenservice/app> en pagina <https://www.stadholland.nl/Intermediairs> waar deze zelfde video nog een keer te zien is.

Op pagina <https://www.stadholland.nl/Intermediairs/roadshows> staat een video van een Roadshow sfeerimpressie. Deze video is bedoeld om een beeld te geven van de Roadshow. De beelden zijn hier dus informatief om aan te geven hoe het er aan toe gaat bij zo'n Roadshow. Deze informatie kan ook door middel van een audiodescriptie worden overgebracht. Een voice-over kan dan uitleg geven wat er in beeld te zien is om ook voor mensen die blind zijn een beeld te geven van hoe het er aan toe gaat. Aan het eind van de video komt ook nog het logo en een URL in beeld. Ook deze informatie moet dan in de audiodescriptie worden opgenomen. Als alternatief is ook een volledig uitgeschreven tekst mogelijk waarin deze beschrijvingen worden opgenomen. Let op: om te voldoen aan niveau AA is een volledig uitgeschreven tekst geen afdoende oplossing. Voor succescriterium 1.2.5 is een audiodescriptie namelijk de enige optie.

Op pagina <https://www.stadholland.nl/Consumenten/klantenservice/betalen> staat een video over de Mijn Stand Holland omgeving. Aan het eind van de video komt nog het logo van de organisatie in beeld. Deze informatie in beeld zit niet in het standaard audiospoor. Deze zou nog toegevoegd moeten worden aan de audio door middel van een audiodescriptie. Dit kan door de huidige voice-over ook deze informatie nog voor te laten lezen.

Als alternatief mag ook nog een volledig uitgeschreven tekst worden aangeboden waar deze informatie ook in terugkomt. Voor niveau AA is dit geen oplossing meer.

<https://www.stadholland.nl/Consumenten/klantenservice/mijn-stad-holland> waar dan dus het zelfde probleem zich voordoet.

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

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

**Resultaat**

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

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

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

**Resultaat**

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

**Bevindingen**

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

Bovenstaand probleem doet zich ook voor op pagina <https://www.stadholland.nl/Consumenten/klantenservice/app> en pagina <https://www.stadholland.nl/Intermediairs> waar deze zelfde video nog een keer te zien is.

Op pagina <https://www.stadholland.nl/Intermediairs/roadshows> staat een video van een Roadshow sfeerimpressie. Deze video is bedoeld om een beeld te geven van de Roadshow. De beelden zijn hier dus informatief om aan te geven hoe het er aan toe gaat bij zo'n Roadshow. Deze informatie kan ook door middel van een audiodescriptie worden overgebracht. Een voice-over kan dan uitleg geven wat er in beeld te zien is om ook voor mensen die blind zijn een beeld te geven van hoe het er aan toe gaat. Aan het eind van de video komt ook nog het logo en een URL in beeld. Ook deze informatie moet dan in de audiodescriptie worden opgenomen.

Op pagina <https://www.stadholland.nl/Consumenten/klantenservice/betalen> staat een video over de Mijn Stand Holland omgeving. Aan het eind van de video komt nog het logo van de organisatie in beeld. Deze informatie in beeld zit niet in het standaard audiospoor. Deze zou nog toegevoegd moeten worden aan de audio door middel van een audiodescriptie. Dit kan door de huidige voice-over ook deze informatie nog voor te laten lezen.

Deze video komt ook voor op pagina <https://www.stadholland.nl/Consumenten/klantenservice/mijn-stad-holland> waar dan dus het zelfde probleem zich voordoet.



## Richtlijn 1.3: Aanpasbaar

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

### niveau A

#### Succescriterium 1.3.1: Info en relaties

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

#### Resultaat



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

#### Bevindingen

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

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

Op pagina <https://www.stadholland.nl/Consumenten> staan drie witte kaders met groene kopteksten ("Alles over betalen", "Naar de fysiotherapeut" en "Verzekeringsadviseurs"). Onder elke koptekst staat een alinea met tekst. Deze alinea's zijn niet met een p element opgemaakt, maar staan direct in een betekenisloos div element. Het is semantisch beter om alinea's ook met een p element op te maken.

Op pagina <https://www.stadholland.nl/consumenten/nieuws> staat bij elk nieuwsbericht een alinea met tekst. Deze is niet met een p element opgemaakt, maar staat direct in een div element. Semantisch is het beter om elke alinea tekst ook met een p element op te maken.

Bovenstaand probleem met een alinea tekst die niet met een p element is opgemaakt komt op meer pagina's voor. Zie bijvoorbeeld ook pagina:

<https://www.stadholland.nl/Consumenten/klantenservice> (Alinea tekst in blauwe kader met koptekst "Bevrijdingsdag");

<https://www.stadholland.nl/Consumenten/klantenservice> (Meeste alinea's in de witte kaders met contactinformatie; alleen bij Postadres gaat het wel goed);

<https://www.stadholland.nl/Consumenten/klantenservice/veelgestelde vragen> (alinea tekst in witte kader rechts);

<https://www.stadholland.nl/Zorgverleners> (de alinea's in de witte kaders met de kopteksten "Contracteerbeleid Zorg", "Heeft u vragen?" en "Mijnzorgverlener");

Enz.

Op pagina <https://www.stadholland.nl/Consumenten/klantenservice> staan een aantal witte kaders met contactinformatie. In elk kader staat een groene koptekst (bijvoorbeeld "Telefoon", "Facebook", enz.). Deze zijn niet met een heading element opgemaakt (bijvoorbeeld een h2).

Ook op pagina <https://www.stadholland.nl/Consumenten/klantenservice/veelgestelde vragen> komt rechts op de pagina een kader voor met een groene koptekst die niet met een heading element is opgemaakt (bijvoorbeeld een h2).

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

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

Op pagina <https://www.stadholland.nl/Consumenten/Vergoedingen/zorgzoeker?mainZorgsoortCode=400&subZorgsoortCode=401&zorgpartijPublicId=c6dc8082-59eb-4b9f-9ea3-47f86889fef1&referenceYear=2023&view=details> komt ook een informatieicoontje voor. In de popup die dan wordt geopend is de koptekst bovenaan in de popup ook niet opgemaakt met een heading element (bijvoorbeeld h2).

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

Bovenstaand probleem komt op meer pagina's voor. Zie bijvoorbeeld ook pagina <https://www.stadholland.nl/Consumenten/zorgverzekering/aanvullende-verzekering>. Hier staan meerdere van dit soort kaders (nu in het groen) naast en onder elkaar. De namen van de aanvullende verzekeringen zijn hier niet opgemaakt met een heading element (bijvoorbeeld h3). Zie ook pagina <https://www.stadholland.nl/Consumenten/zorgverzekering/aanvullende-verzekering/Compact-AV> in de rechterkolom.

Zo komen op meer pagina's kopteksten voor die niet met een heading element zijn opgemaakt. Zie bijvoorbeeld ook de pagina's:

<https://www.stadholland.nl/Consumenten/klantenservice/brochures> (Koptekst in blauwe kader: "Meer weten over de wet- en regelgeving vanuit de overheid?");

<https://www.stadholland.nl/Consumenten/vergoeding/declareren> (Koptekst "Postadres" in witte kader);

<https://www.stadholland.nl/Zorgverleners/hulpmiddelen> (Koptekst "Nieuws en mededelingen" in blauwe kader)

Enz.

Op pagina <https://www.stadholland.nl/Consumenten/klantenservice> wordt een strong element gebruikt voor de opmaak van een koptekst. Hiervoor is een strong element niet bedoeld. Gebruik

gewoon een heading element hiervoor. Het gaat om de koptekst "Grip op uw geldzaken" die te vinden is in het antwoord op de veelgestelde vraag "Kan ik een betalingsregeling krijgen?".

Op pagina [https://www.stadholland.nl/Consumenten/klantenservice/veelgestelde vragen/ggz\\_zorgprestatie model](https://www.stadholland.nl/Consumenten/klantenservice/veelgestelde vragen/ggz_zorgprestatie model) wordt het strong element gebruikt om kopteksten mee op te maken. Bijvoorbeeld de koptekst "Hoe werkt het vóór 2022?". Hier is een strong element niet voor bedoeld. Gebruik hier gewoon heading elementen (bijvoorbeeld h2 elementen).

Op pagina <https://www.stadholland.nl/Zorgverleners/hulpmiddelen> worden b elementen gebruikt voor kopteksten. Ook dat is niet de bedoeling. Gebruik voor kopteksten altijd heading elementen. Zie bijvoorbeeld de informatie onder "Duurzaamheid: goede zorg mét oog voor de toekomst".

Onder "Declareren met overeenkomst" wordt ook nog een strong element twee keer gebruikt. Ook hier is het strong element niet van toepassing. Gebruik hier CSS voor de opmaak van deze teksten, of eventueel het b element. Als de teksten gezien kunnen worden als kopteksten, dan kan eventueel ook een heading element gebruikt worden.

Op pagina <https://www.stadholland.nl/Consumenten/nieuws/klantenmonitor-2020> staat een hele alinea die vetgedrukt weergegeven wordt. Hier is een strong element voor gebruikt. Een strong element is niet bedoeld om tekst visueel vetgedrukt weer te geven. Gebruik hier dus liever CSS voor de presentatie van deze tekst.

Op pagina <https://www.stadholland.nl/Consumenten/klantenservice/app> staat in het antwoord op de eerste veelgestelde vraag een datatabel. In deze datatabel zijn de kolomkoppen niet in een th element geplaatst. Dat is wel de bedoeling, zodat hulpsoftware de relatie kan bepalen tussen de data en deze kolomkoppen.

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

Ook op andere pagina's komen datatabellen voor die nog niet toegankelijk zijn. Zie bijvoorbeeld ook pagina <https://www.stadholland.nl/Consumenten/klantenservice/mijn-stad-holland>. De datatabel staat in het antwoord op de vraag "Wat kan een verzekeringsnemer in Mijn Stad Holland regelen en bekijken? En een medeverzekerde?".

Op andere pagina's zijn de datatabellen overigens ook wel toegankelijk. Een goed voorbeeld van hoe het wel moet is bijvoorbeeld hier te zien: <https://www.stadholland.nl/Consumenten/zorgverzekering/eigen-risico>.

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

<https://www.stadholland.nl/consumenten/-/media/Documenten/SH/2023/Polisvoorwaarden-2023-Stad-Holland.pdf>

Bovenstaand probleem doet zich ook voor in het PDF document <https://www.stadholland.nl/consumenten/-/media/Documenten/SH/2023/Compact-AV-2023-Stad-Holland.pdf>.

Het PDF document <https://www.stadholland.nl/-/media/Documenten/SH/2023/Premieberekening-SH-2023.pdf> is wel getagd. Helaas is niet alles op de juiste manier getagd. De koptekst "Toelichting premieberekening 2023" is als alinea getagd en niet als een koptekst. Gebruik hier een h1 tag. De datatabel is wel als een tabel getagd, maar de kolomkoppen hebben niet de juiste tags (th) gekregen.

**niveau A****Succescriterium 1.3.2: Betekenisvolle volgorde**

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

**Resultaat**

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

**Bevindingen**

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

**niveau A****Succescriterium 1.3.3: Zintuiglijke eigenschappen**

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

**Resultaat**

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

**niveau AA****Succescriterium 1.3.4: Weergavestand**

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

**Resultaat**

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

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

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

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

**Resultaat**

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

## Richtlijn 1.4: Onderscheidbaar

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

### niveau A

#### Succescriterium 1.4.1: Gebruik van kleur

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

#### Resultaat



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

### niveau A

#### Succescriterium 1.4.2: Geluidbediening

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

#### Resultaat



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

### niveau AA

#### Succescriterium 1.4.3: Contrast

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

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

#### Resultaat



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

#### Bevindingen

Op elke pagina staat een zoekveld boven het hoofdmenu. De placeholder tekst is hier lichtgrijs en

heeft een contrast van 3,3:1 op de witte achtergrond. Dit moet minimaal 4,5:1 zijn. Zie bijvoorbeeld pagina <https://www.stadholland.nl/Consumenten>. Als de muisaanwijzer op het zoekveld wordt gezet is het contrast nog wat lager zelfs met 3,0:1. Ook dit contrast moet minimaal 4,5:1 zijn.

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

Op pagina <https://www.stadholland.nl/Consumenten/Vergoedingen/zorgzoeker?mainZorgsoortCode=400&subZorgsoortCode=401&city=Utrecht&radius=10&latitude=52.09073739999999&longitude=5.1214201&referenceYear=2023&view=list&page=1&pageSize=10&showOnlyContracted=0> staan verschillende contraststatussen bij de zoekresultaten. Dit zijn gekleurde teksten die op een witte achtergrond voldoende contrast hebben. Bij een hover van de muisaanwijzer wordt de achtergrond echter lichtgroen en dan hebben deze gekleurde teksten een te laag contrast. Dit geldt voor alle vier de mogelijke opties. Het contrast varieert van 4,1:1 tot 4,4:1 en dit moet minimaal 4,5:1 zijn.

In het PDF document <https://www.stadholland.nl/consumenten/-/media/Documenten/SH/2023/Polisvoorwaarden-2023-Stad-Holland.pdf> komen een aantal contrastproblemen voor.

Op verschillende plekken wordt een lichtgroene tekstkleur gebruikt op een witte achtergrond. Het contrast hiervan is slechts 2,0:1. Voor grote tekst (minimaal 18pt of 14pt vetgedrukt) moet dit minimaal 3,0:1 zijn en voor normale tekst moet dit minimaal 4,5:1 zijn. Het gaat bijvoorbeeld op pagina 2 in de koptekst "INHOUD" en op pagina 4 om de koptekst "INLEIDING". Maar ook op het voorblad om de tekst "2023". Zo wordt deze kleurcombinatie op meer plekken gebruikt met dus een te laag contrast.

Op pagina 4 staat een linktekst "www.stadholland.nl". Dit is groene tekst op een witte achtergrond. Het contrast van deze tekst is met 3,7:1 ook te laag. Dit moet minimaal 4,5:1 zijn. Dit probleem komt bij meer links voor in het document waar dezelfde kleurcombinatie wordt gebruikt. Zie bijvoorbeeld ook pagina 17 de linktekst "Zorgzoeker".

Op de allerlaatste pagina staat ook nog witte tekst op een groene achtergrond. Het contrast hiervan is met 3,0:1 ook te laag. Dit moet ook minimaal 4,5:1 zijn.

Bovenstaande contrastproblemen doet zich ook bijna allemaal voor in het PDF document <https://www.stadholland.nl/consumenten/-/media/Documenten/SH/2023/Compact-AV-2023-Stad-Holland.pdf>.

In het PDF document <https://www.stadholland.nl/-/media/Documenten/SH/2023/Premieberekening-SH-2023.pdf> komen ook contrastproblemen voor. De lichtgroene kolomkoppen van de tabel hebben een te laag contrast van ongeveer 2,0:1. Dit moet minimaal 4,5:1 zijn.

**niveau AA****Succescriterium 1.4.4: Herschalen van tekst**

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

**Resultaat**

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

**Bevindingen**

Als de website wordt bekeken bij een resolutie van 1280x1024 en als ingezoomd wordt om alle tekst tot 200% groter te maken dan treden een aantal problemen op. Deze staan hieronder beschreven.

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

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

Op pagina <https://www.stadholland.nl/Consumenten/Vergoedingen/zorgzoeker?mainZorgsoortCode=400&subZorgsoortCode=401&city=Utrecht&radius=10&latitude=52.09073739999999&longitude=5.1214201&referenceYear=2023&view=list&page=1&pageSize=10&showOnlyContracted=0> is de legenda bovenaan de lijstweergave niet meer zichtbaar. De uitleg van de contractstatus kan nog wel geopend worden, maar de legenda is niet meer direct zichtbaar. Onderaan de pagina ontbreken ook een aantal knoppen om naar andere resultatenpagina's te gaan. De knop met de enkele pijl ontbreekt (om naar een volgende of vorige zoekresultatenpagina te gaan) en ook een aantal volgnummers.

**niveau AA****Succescriterium 1.4.5: Afbeeldingen van tekst**

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

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

**Resultaat**

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



**niveau AA****Succescriterium 1.4.10: Reflow**

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

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

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

**Resultaat**

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

**Bevindingen**

Als de website wordt bekeken bij een resolutie van 1280x1024 en als dan 400% wordt ingezoomd (wat overeenkomt met een breedte van 320 pixels) dan treden een aantal problemen op. Hieronder een aantal voorbeelden.

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

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

Bovenstaand probleem komt op meer pagina's voor waar te lange woorden zorgen voor horizontaal scrollen. Zie bijvoorbeeld ook:

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

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

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

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

Op elke pagina is een "Feedback" knop zichtbaar. Deze valt over andere content heen, zodat de andere content moeilijk leesbaar is. Deze valt bijvoorbeeld over een deel van het hamburgermenu heen, zodat de tekst "Menu" deels niet meer leesbaar is.

Ook valt de link "Mijn Stad Holland" bovenaan in de header voor een deel over het logo heen. De tekst "Mijn" heeft dan overlap met de tekst "holland" waardoor beide minder goed leesbaar zijn. De reflow werkt hier dus niet helemaal goed.

Op elke pagina is het gedeelte van het scherm waarbij de content van de pagina zichtbaar is klein. Er is een soort sticky header die de bovenste helft van het venster al in beslag neemt. Deze verdwijnt op een gegeven moment wel, maar bij het eerste deel van de content van een pagina zit deze nog wel 'in de weg'. Dan heb je de feedback knop die rechts in beeld staat. Als iemand naar beneden scrolt komt ook nog een link "Naar boven" onderaan in beeld. De vrije ruimte om de content van de pagina dan nog te zien is dan erg beperkt waardoor sommige teksten moeilijk(er) te lezen zijn.

Dus de combinatie van een sticky header met twee interactieve componenten (Feedback en link naar boven) die nog over de content valt zorgt voor een te klein stuk van het scherm om de content nog goed te kunnen zien en bedienen.

Op pagina <https://www.stadholland.nl/Consumenten/Vergoedingen/zorgzoeker?mainZorgsoortCode=400&subZorgsoortCode=401&city=Utrecht&radius=10&latitude=52.09073739999999&longitude=5.1214201&referenceYear=2023&view=list&page=1&pageSize=10&showOnlyContracted=0> is de legenda bovenaan de lijstweergave niet meer zichtbaar. De uitleg van de contractstatus kan nog wel geopend worden, maar de legenda is niet meer direct zichtbaar. Onderaan de pagina ontbreken ook een aantal knoppen om naar andere resultatenpagina's te gaan. De knop met de enkele pijl ontbreekt (om naar een volgende of vorige zoekresultatenpagina te gaan) en ook een aantal volgnummers.

#### niveau AA

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

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

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

#### Resultaat



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

#### Bevindingen

Op elke pagina staat een optie om Feedback te geven. Als deze wordt geactiveerd verschijnt een popup met verschillende smiley's. Als een smiley actief is heeft deze een eigen herkenbare kleur. Twee daarvan hebben een te laag contrast, waardoor de smiley niet meer goed zichtbaar is. De

middelste smiley wordt licht-oranje en heeft dan een contrast van 1,6:1. De smiley rechts daarvan wordt lichtgroen en heeft een contrast van 2,1:1. Dit moet minimaal 3,0:1 zijn.

Op pagina <https://www.stadholland.nl/Consumenten/Vergoedingen> staat een zoekveld bovenaan de pagina en een zoekveld voor vergoedingen in de content van de pagina. Als bij beide invoervelden een zoekwoord wordt ingevuld verschijnt een lijst eronder met zoeksuggesties. Iemand kan wisselen tussen deze opties met de pijltjestoetsen. De focus wordt dan aangegeven doordat de achtergrondkleur van een optie lichtgroen wordt. Het contrast met de witte achtergrond is te laag met 1,1:1. Een focusindicator op deze lijst moet minimaal een contrast hebben van 3,0:1 om goed zichtbaar te zijn.

Bovenstaand probleem doet zich bij elk lijst met suggesties voor. Bijvoorbeeld ook op pagina <https://www.stadholland.nl/consumenten/zoeken?q=Tandarts> waar ook een zoekveld met zoeksuggesties in de content van de pagina staat.

In het PDF document <https://www.stadholland.nl/consumenten/-/media/Documenten/SH/2023/Polisvoorwaarden-2023-Stad-Holland.pdf> staat op bijna elke pagina rechtsboven een interactief icoontje waarmee iemand terug kan gaan naar de inhoudsopgave. Het contrast van dit icoontje (met drie liggende streepjes) is slechts 1,5:1. Dit moet minimaal 3,0:1 zijn.

Bovenstaand probleem doet zich ook voor in het PDF document <https://www.stadholland.nl/consumenten/-/media/Documenten/SH/2023/Compact-AV-2023-Stad-Holland.pdf>.

#### niveau AA

### Succescriterium 1.4.12: Tekstafstand

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

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

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

#### Resultaat



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

#### Bevindingen

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

Op pagina <https://www.stadholland.nl/Consumenten/zorgverzekering/aanvullende-verzekering>

staat een tabel waarmee een vergelijking gemaakt kan worden tussen de aanvullende verzekeringen. Bovenaan in het groen staan de namen van de aanvullende verzekeringen. De naam "Extra Uitgebreide AV" is niet meer goed te lezen. Dit komt omdat de lichtgroene kaders die er normaal onder staan in de hoogte groter zijn geworden en over de tekst "Extra Uitgebreide AV" in de groene kader valt. De lichtgroene kaders mogen wel groter worden, maar moeten dan naar beneden groter worden en de content die er onder staat ook naar beneden doen schuiven, anders valt het over de content die er onder staat heen.

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

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

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

**Resultaat**

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

## Principe 2: Bedienbaar

Componenten van de gebruikersinterface en navigatie moeten bedienbaar zijn.

### Richtlijn 2.1: Toetsenbordtoegankelijk

Maak alle functionaliteit beschikbaar vanaf een toetsenbord.

#### niveau A

#### Succescriterium 2.1.1: Toetsenbord

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

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

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

#### Resultaat



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

#### Bevindingen

Onderstaande is niet fout, maar kan beter.

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

Onderstaande is niet fout, maar kan beter.

Op pagina <https://www.stadholland.nl/Consumenten/Vergoedingen/zorgzoeker?mainZorgsoortCode=400&subZorgsoortCode=401&city=Utrecht&radius=10&latitude=52.09073739999999&longitude=5.1214201&referenceYear=2023&view=list&page=1&pageSize=10&showOnlyContracted=0> staan twee tabbladen met de tekst "Lijst" en "Kaart". In de code is hier een tablijst voor gebruikt met bijbehorende (aria) rollen. Het gebruik van deze rollen impliceert ook de bijbehorende toetsenbordbediening. Deze laatste is echter niet geïmplementeerd. Met de Tab-toets ga je normaal gesproken alleen naar de actieve tab en het wisselen gebeurt met de pijltjestoetsen. Dat werkt hier anders en kan dan verwarrend zijn voor mensen die hulpsoftware gebruiken. De verwachte bediening is hier anders namelijk.

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

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

**Resultaat**

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

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

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

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

**Resultaat**

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

## Richtlijn 2.2: Genoeg tijd

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

### niveau A

#### Succescriterium 2.2.1: Timing aanpasbaar

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

#### Resultaat



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

### niveau A

#### Succescriterium 2.2.2: Pauzeren, stoppen, verbergen

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

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

#### Resultaat



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

## Richtlijn 2.3: Toevallen

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

### niveau A

#### Succescriterium 2.3.1: Drie flitsen of beneden drempelwaarde

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

#### Resultaat



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



## Richtlijn 2.4: Navigeerbaar

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

### niveau A

#### Succescriterium 2.4.1: Blokken omzeilen

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

#### Resultaat



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

#### Bevindingen

Onderstaande is niet fout, maar kan wel beter.

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

### niveau A

#### Succescriterium 2.4.2: Paginatitel

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

#### Resultaat



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

#### Bevindingen

Het PDF document <https://www.stadholland.nl/consumenten/-/media/Documenten/SH/2023/Polisvoorwaarden-2023-Stad-Holland.pdf> heeft geen titel gekregen in de bestandseigenschappen. De titel kan al opgegeven worden in het brondocument in Indesign. Bij het exporteren naar PDF zal deze dan worden meegenomen. In het PDF document moet ook de weergave bij openen nog aangepast worden. Deze staat nu ingesteld op "Bestandsnaam" en moet op "Documentnaam" worden ingesteld.

Bovenstaand probleem doet zich ook voor in het PDF document <https://www.stadholland.nl/consumenten/-/media/Documenten/SH/2023/Compact-AV-2023-Stad-Holland.pdf> en ook in het PDF document <https://www.stadholland.nl/-/media/Documenten/SH/2023/Premieberekening-SH-2023.pdf>. Ook hier ontbreekt een titel in de bestandseigenschappen en is de weergave bij openen ook ingesteld op de Bestandsnaam in plaats van de Documenttitel.

**niveau A****Succescriterium 2.4.3: Focus volgorde**

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

**Resultaat**

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

**Bevindingen**

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

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

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

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

**Resultaat**

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

**Bevindingen**

Op pagina <https://www.stadholland.nl/Consumenten/klantenservice/app> staan twee logo's, namelijk van de App store en van de Google Play store. Deze fungeren als link en de alternatieve tekst van de logo's zorgt dan ook voor de linktekst. De linkteksten zijn nu niet duidelijk genoeg. Zie succescriterium 1.1.1 voor een oplossing door een betere alternatieve tekst te gebruiken voor de logo's waarin alle zichtbare tekst terugkomt in de alternatieve tekst.

Bovenstaand probleem doet zich ook voor op pagina <https://www.stadholland.nl/Consumenten/vergoeding/declareren> waar dezelfde logo's worden gebruikt als link.

Op pagina <https://www.stadholland.nl/Consumenten/vergoeding/declareren> staat een linktekst "hier" in het antwoord op de vraag "Wat moet ik doen met nota's die ik van zorgverleners ontvang?". Deze linktekst is niet duidelijk en wordt ook niet duidelijk uit de zin waarin de link staat. Bij de link (of in de zin waarin de link staat) moet het doel van de link duidelijker gemaakt worden. Informatie waarover kan waar gevonden worden.

Op pagina <https://www.stadholland.nl/Consumenten/zorgverzekering/aanvullende-verzekering> staat een link "Bekijk de brochure". Hiermee wordt niet duidelijk welke brochure bekeken kan worden. Hulpsoftware kan ook geen context erbij halen om dit doel te verduidelijken. De linktekst moet dus duidelijker aangeven om welke brochure het gaat. Eventueel met een verborgen tekst die wel zichtbaar is voor hulpsoftware.

Op pagina <https://www.stadholland.nl/Intermediairs> staat twee keer een link "Lees meer" direct onder een koptekst ("Informatie voor intermediairs" en "Direct regelen") en niet in een zin of alinea. Het doel van deze beide links is niet duidelijk en er is geen door software te bepalen context aanwezig voor hulpsoftware om het linkdoel duidelijker te maken. Deze linkteksten moeten dus aangepast worden, zodat duidelijk is waar de link naar verwijst. Dit kan eventueel door een verborgen tekst binnen de link om de linktekst mee aan te vullen.

Onderstaande is niet fout, maar kan wel beter.

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

Bovenstaand probleem met een linktekst van alleen "hier" komt op meer plekken voor. Ook daar is het niet perse fout, want er is context vanuit de zin of alinea, maar kan dus wel beter. Zie bijvoorbeeld ook pagina:

<https://www.stadholland.nl/Consumenten/klantenservice> (in het antwoorde op de veelgestelde vraag "Kan ik een betalingsregeling krijgen?").

#### niveau AA

### Succescriterium 2.4.5: Meerdere manieren

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

#### Resultaat



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

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

Koppen en labels beschrijven het onderwerp of doel.

**Resultaat**

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

**Bevindingen**

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

**niveau AA****Succescriterium 2.4.7: Focus zichtbaar**

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

**Resultaat**

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

**Bevindingen**

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

Nadat een keuze is gemaakt met het activeren van een smiley verschijnen opties om uit te kiezen als onderwerp. Er is ook geen focusindicator zichtbaar als met de Tab-toets langs deze onderwerpen wordt genavigeerd. Als een Onderwerp gekozen is, is de focus nog steeds niet zichtbaar als die op het 'actieve' onderwerp komt. Ook hier zijn onder water in de HTML code radio-buttons gebruikt. Maar de zichtbaarheid van de focusindicator is hier nog niet goed geïmplementeerd. De focus komt waarschijnlijk onzichtbaar op de echte radiobuttons. Maar dat moet zich ook vertalen naar een zichtbare indicator op de labels van de radiobuttons die wel zichtbaar zijn.

Op pagina <https://www.stadholland.nl/Consumenten/Vergoedingen/Geneesmiddelen-apotheek> staat een blok content met de koptekst "Aanvullende verzekeringen". Als de toetsenbordfocus op de knop "Compact AV" komt te staan met de Tab-toets en iemand navigeert verder dan is de toetsenbordfocus af en toe niet zichtbaar. Deze komt op onzichtbare links die bij de content hoort die zichtbaar gemaakt kan worden door de knoppen bij een mobiele weergave. Deze zijn bij een desktop weergave nooit zichtbaar. Als een knop wordt geactiveerd (bijvoorbeeld Compact AV), dan verschijnt rechts content met twee links. Maar dan nog is de focus twee keer niet

zichtbaar na deze knop. De content van de mobiele weergave moet dus op een andere manier verborgen worden zodat hulpsoftware deze content helemaal niet ziet (bijvoorbeeld met een `display:none;`). Dan kan de toetsenbord focus er ook niet per ongeluk naar toe gaan. Zie ook succescriterium 2.4.3 met nog een probleem met de toetsenbordvolgorde van de focus.

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

Dit probleem komt op alle pagina's voor waar deze functionaliteit wordt gebruikt. Zie bijvoorbeeld ook onderaan pagina <https://www.stadholland.nl/Consumenten/zorgverzekering/eigen-risico>. Zo zijn meer voorbeelden gevonden.

## Richtlijn 2.5: Input Modaliteiten

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

### niveau A

#### Succescriterium 2.5.1: Aanwijzergebaren

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

#### Resultaat



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

### niveau A

#### Succescriterium 2.5.2: Aanwijzerannulering

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

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

#### Resultaat



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

### niveau A

#### Succescriterium 2.5.3: Label in naam

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

#### Resultaat



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

#### Bevindingen

Op pagina <https://www.stadholland.nl/Consumenten/klantenservice/app> staan twee logo's,

namelijk van de App store en van de Google Play store. Deze fungeren als link en de alternatieve tekst van de logo's zorgt dan ook voor de linktekst en dus voor de toegankelijkheidsnaam van de link. Niet alle zichtbare tekst komt nu terug in de toegankelijkheidsnaam, omdat niet alle zichtbare tekst terugkomt in de alternatieve tekst (zie ook succescriterium 1.1.1). Iemand die spraakbediening gebruikt kan nu niet de zichtbare tekst gebruiken om de focus op deze link te zetten of om deze link te activeren. Zie succescriterium 1.1.1 voor een oplossing door een aanpassing aan de alternatieve tekst.

Bovenstaand probleem doet zich ook voor op pagina <https://www.stadholland.nl/Consumenten/vergoeding/declareren> waar dezelfde logo's worden gebruikt als link.

#### niveau A

### Succescriterium 2.5.4: Bewegingsactivering

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

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

#### Resultaat



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

# Principe 3: Begrijpelijk

Informatie en de bediening van de gebruikersinterface moeten begrijpelijk zijn.

## Richtlijn 3.1: Leesbaar

Maak tekstcontent leesbaar en begrijpelijk.

### niveau A

#### Succescriterium 3.1.1: Taal van de pagina

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

#### Resultaat

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

#### Bevindingen

De taal van het PDF document <https://www.stadholland.nl/consumenten/-/media/Documenten/SH/2023/Polisvoorwaarden-2023-Stad-Holland.pdf> is ingesteld op "Engels". Dit moet uiteraard Nederlands zijn. Dit kan in het brondocument in Indesign al aangegeven worden, zodat het bij exporteren naar PDF ook meteen goed ingesteld staat.

Bovenstaand probleem doet zich ook voor in het PDF document <https://www.stadholland.nl/consumenten/-/media/Documenten/SH/2023/Compact-AV-2023-Stad-Holland.pdf> en in het PDF document <https://www.stadholland.nl/-/media/Documenten/SH/2023/Premieberekening-SH-2023.pdf>. Ook hier is de taal foutief ingesteld op Engels. Dit moet aangepast worden naar Nederlands.

### niveau AA

#### Succescriterium 3.1.2: Taal van onderdelen

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

#### Resultaat

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



## Richtlijn 3.2: Voorspelbaar

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

### niveau A

#### Succescriterium 3.2.1: Bij focus

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

#### Resultaat



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

### niveau A

#### Succescriterium 3.2.2: Bij input

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

#### Resultaat



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

#### Bevindingen

Op pagina <https://www.stadholland.nl/Consumenten/Vergoedingen/zorgzoeker?mainZorgsoortCode=400&subZorgsoortCode=401&city=Utrecht&radius=10&latitude=52.09073739999999&longitude=5.1214201&referenceYear=2023&view=list&page=1&pageSize=10&showOnlyContracted=0> staat een checkbox waarmee alleen de gecontracteerde resultaten getoond kunnen worden. Als de focus hier op staat en de checkbox wordt geactiveerd is er niet alleen een contentwijziging (wat prima is), maar ook een contextwijziging. De focus wordt namelijk verplaatst naar het eerste zoekresultaat. Voor iemand die blind is en hulpsoftware gebruikt kan dit verwarrend werken. Het is dus niet de bedoeling om de focus te verplaatsen bij het aanvinken van de checkbox.

Iets vergelijkbaars gebeurt bij het activeren van de tab "Lijst". Dit is geen input, omdat het een button (met een role="tab") is die geactiveerd wordt, maar ook hier wordt de focus verplaatst wat niet voor iedereen wenselijk kan zijn. Er wordt namelijk ook belangrijke informatie op het tabblad overgeslagen. Dan moet iemand (bijvoorbeeld iemand die blind is) terug navigeren om deze alsnog te kunnen lezen. Het activeren van een tab moet alleen zorgen voor de weergave van een ander tabblad en verder niets doen met de focus. Deze moet op de tab blijven staan.

**niveau AA****Succescriterium 3.2.3: Consistente navigatie**

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

**Resultaat**

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

**niveau AA****Succescriterium 3.2.4: Consistente identificatie**

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

**Resultaat**

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

## Richtlijn 3.3: Assistentie bij invoer

Help gebruikers om fouten te vermijden en ze te verbeteren.

### niveau A

#### Succescriterium 3.3.1: Fout identificatie

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

#### Resultaat



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

### niveau A

#### Succescriterium 3.3.2: Labels of instructies

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

#### Resultaat



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

### niveau AA

#### Succescriterium 3.3.3: Foutsuggestie

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

#### Resultaat



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

### niveau AA

#### Succescriterium 3.3.4: Foutpreventie (wettelijk, financieel, gegevens)

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

#### Resultaat



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

## Principe 4: Robuust

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

### Richtlijn 4.1: Compatibel

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

#### niveau A

##### Succescriterium 4.1.1: Parsen

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

#### Resultaat

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

#### Bevindingen

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

Op pagina <https://www.stadholland.nl/Consumenten/klantenservice> worden id attributen gebruikt die geen unieke waarde hebben. Binnen de wepagina wordt twee keer de waarde "docs-internal-guid-f3994a6e-acdf-d24d-927a-47e08dbf1b42" gebruikt voor een id attribuut. Ook wordt twee keer de waarde "docs-internal-guid-42642342-ad25-42ff-b08a-b6b5dfff2406" gebruikt voor een id attribuut. Dit kan parse problemen veroorzaken. De waarde van een id attribuut moet uniek zijn binnen een wepagina.

#### niveau A

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

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

#### Resultaat

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

## Bevindingen

Op pagina <https://www.stadholland.nl/Consumenten/Vergoedingen/> staat een zoekveld voor vergoedingen in de content van de pagina. Voor het invoerveld is een goed attribuut `role="combobox"` gebruikt. De lijst die verschijnt met opties als iemand iets intypt (bijvoorbeeld "Tandarts") is helaas nog niet opgemaakt als een listbox. Dat hoort eigenlijk wel bij een invoerveld met een `role="combobox"`. De lijst is nu opgemaakt met een gewone lijst waarbij de li elementen interactief zijn gemaakt met JavaScript. Hulpsoftware kan hier de interactieve rol niet van bepalen, want een li element is niet interactief uit zichzelf. Dit moet dan dus nog aangepast worden.

Op pagina <https://www.stadholland.nl/Consumenten/Vergoedingen/zorgzoeker> staat een zorgzoeker. Hier kan bij het invoerveld voor de Zorgsoort een woord ingevuld worden. Bijvoorbeeld GGZ. Dit is alleen geen geaccepteerde waarde. Er verschijnt een suggestielijst met opties onder het invoerveld waaruit gekozen moet worden. Iemand die blind is ziet deze opties niet en krijgt van de hulpsoftware ook geen seintje dat deze opties verschenen zijn en hoe iets te selecteren (met de pijltjestoetsen). Het is dus belangrijk om deze informatie wel door te geven aan hulpsoftware. Dit invoerveld is dus geen standaard invoerveld, maar een soort combobox. Hiervoor zijn aria attributen en rollen nodig om dit goed te laten samenwerken met hulpsoftware. Alle informatie hierover is te vinden op de volgende pagina: <https://www.w3.org/WAI/ARIA/apg/patterns/combobox/examples/combobox-autocomplete-both/>. Bovenstaande geldt ook deels voor het invoerveld voor een postcode of plaatsnaam. Als iemand een plaatsnaam wil invullen verschijnen ook suggesties. Hier treedt hetzelfde probleem op.

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

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

### niveau AA

#### Succescriterium 4.1.3: Statusberichten

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

## Resultaat



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

## Bevindingen

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

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

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

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

Bovenstaand probleem doet zich op vergelijkbare wijze voor bij het formulier op pagina <https://www.stadholland.nl/Consumenten/klantenservice/klacht/klachtenformulier>.

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

Dit onderzoek is uitgevoerd op basis van een steekproef. De wijze waarop de steekproef is bepaald staat voorgeschreven in het evaluatiedocument WCAG-EM. Als een proces is meegenomen in het onderzoek staan ook alle procespagina's in de steekproef vermeld.

Zie: <https://www.digitoegankelijk.nl/aanpak/toegankelijkheidsonderzoek>.

## Volledige steekproef

- <https://www.stadholland.nl/Consumenten>
- <https://www.stadholland.nl/consumenten/zoeken?q=Tandarts>
- <https://www.stadholland.nl/Consumenten/Sitemap>
- <https://www.stadholland.nl/Consumenten/privacy>
- <https://www.stadholland.nl/consumenten/nieuws>
- <https://www.stadholland.nl/Consumenten/nieuws/klantenmonitor-2020>
- <https://www.stadholland.nl/Consumenten/klantenservice/app>
- <https://www.stadholland.nl/Consumenten/klantenservice>
- <https://www.stadholland.nl/Consumenten/klantenservice/contactformulier>
- <https://www.stadholland.nl/Consumenten/klantenservice/veelgestelde vragen>
- [https://www.stadholland.nl/Consumenten/klantenservice/veelgestelde vragen/ggz\\_zorgprestatie model](https://www.stadholland.nl/Consumenten/klantenservice/veelgestelde vragen/ggz_zorgprestatie model)
- <https://www.stadholland.nl/Consumenten/klantenservice/klacht/klachtenformulier>
- <https://www.stadholland.nl/Consumenten/klantenservice/brochures>
- <https://www.stadholland.nl/Consumenten/klantenservice/betalen>
- <https://www.stadholland.nl/Consumenten/klantenservice/betalen/betalingsregeling>
- <https://www.stadholland.nl/Consumenten/klantenservice/mijn-stad-holland>
- <https://www.stadholland.nl/Consumenten/organisatie>
- <https://www.stadholland.nl/Consumenten/vergoeding/declareren>
- <https://www.stadholland.nl/Consumenten/Vergoedingen>
- <https://www.stadholland.nl/Consumenten/Vergoedingen/Geneesmiddelen-apotheek>
- <https://www.stadholland.nl/Consumenten/Vergoedingen/zorgzoeker>
- <https://www.stadholland.nl/Consumenten/zorgverzekering/eigen-risico>
- <https://www.stadholland.nl/Consumenten/zorgverzekering/basisverzekering>
- <https://www.stadholland.nl/Consumenten/zorgverzekering/aanvullende-verzekering>
- <https://www.stadholland.nl/Consumenten/zorgverzekering/aanvullende-verzekering/Compact-AV>
- <https://www.stadholland.nl/Consumenten/zorgverzekering/aanmelden>
- <https://www.stadholland.nl/Zorgverleners>
- <https://www.stadholland.nl/Zorgverleners/hulpmiddelen>
- <https://www.stadholland.nl/Intermediairs>
- <https://www.stadholland.nl/Intermediairs/roadshows>
- <https://www.stadholland.nl/Consumenten/Vergoedingen/zorgzoeker?mainZorgsoortCode=400cZorgsoortCode=401&city=Utrecht&radius=10&latitude=52.09073739999999&longitude=5.1214201&referenceYear=2023&view=list&page=1&pageSize=10&showOnlyContracted=0>
- <https://www.stadholland.nl/Consumenten/Vergoedingen/zorgzoeker?mainZorgsoortCode=400cZorgsoortCode=401&zorgpartijPublicId=c6dc8082-59eb-4b9f-9ea3-47f86889fef1&referenceYear=2023&view=details>

- <https://www.stadholland.nl/consumenten/-/media/Documenten/SH/2023/Polisvoorwaarden-2023-Stad-Holland.pdf>
- <https://www.stadholland.nl/consumenten/-/media/Documenten/SH/2023/Compact-AV-2023-Stad-Holland.pdf>
- <https://www.stadholland.nl/-/media/Documenten/SH/2023/Premieberekening-SH-2023.pdf>