

Onderzoeksrapport Digitale toegankelijkheid

EN 301 549, niveau AA – Monuta.nl



Rapport: Audit digitale toegankelijkheid website Monuta

Dit rapport beschrijft in hoeverre de getoetste website voldoet aan de norm EN 301 549, ook bekend als WCAG 2.1, niveau AA. Het onderzoek is uitgevoerd door de onderstaande opdrachtnemer in opdracht van de opdrachtgever.

Opdrachtgever	Monuta Holding N.V. Schumanpark 11 7336 AM APELDOORN
Opdrachtnemer	ZIGT Create B.V. Polarisavenue 175 2132 JJ Hoofddorp

Monuta is wettelijk verplicht om de toegankelijkheid van de website zo goed mogelijk te regelen en heeft daarom aan ZIGT gevraagd om een toegankelijkheidsonderzoek uit te voeren die aantoont of de website monuta.nl aan deze standaard voldoet.

Het onderzoeksrapport beschrijft per succescriterium of de website al dan niet voldoet. Zijn er naar aanleiding van dit rapport vragen, dan kun je contact opnemen met ZIGT Create op info-dt@zigt.nl.

Het onderzoek

Datum onderzoek	28/05/2025
Uitgevoerd door	ZIGT Create B.V.
Opdrachtgever	Monuta Holding N.V
Domein(en)	https://monuta.nl/
Soort onderzoek	Volledig - Handmatig en automatisch
Toepaste norm	EN 301 549
WCAG versie/niveau	WCAG 2.1 AA

Scope van het onderzoek

Alle HTML-pagina's op het domein monuta.nl zijn onderdeel van dit onderzoek. Optioneel is het mogelijk om de pagina met het resultaat als PDF te downloaden. De automatische gegenereerde PDF is uitgesloten van dit onderzoek.

Steekproef

In de meeste gevallen bevat een website te veel pagina's om allemaal te kunnen onderzoeken. De evaluatiemethode van Stichting Dremepelvrij geeft daarom richtlijnen aan welke- en het aantal pagina's dat tenminste moet worden opgenomen in het onderzoek.

Aantal pagina's	Steekproef
0 tot 300	12 pagina's + alle pagina's van een compleet proces
300 tot 1000	+ 2 pagina's
Elke 5000 pagina's, vanaf 1000	+ 2 pagina's

De website van monuta.nl bestaat uit minder dan 300 pagina's. Om die reden moeten er tenminste 12 pagina's worden onderzocht. Omdat de gehele applicatie uit minder dan 12 pagina's bestaat, testen we alle pagina's. Een lijst van de onderzochte pagina's is opgenomen in de Bijlage A: Onderzochte pagina's.

Methodiek

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

Gebruikte browsers/software

Bij het uitvoeren van dit onderzoek is ervan uitgegaan dat alle technieken van het W3C ondersteund worden en dus gebruikt mogen worden. Zie: www.w3.org/TR/WCAG20-TECHS en www.w3.org/WAI/WCAG21/Techniques

User agents

Webbrowsers en andere user agents worden gebruikt om informatie van een webserver op te halen en weer te geven. User agents kunnen informatie verschillend weergeven. Tijdens dit onderzoek zijn twee verschillende webbrowsers gebruikt:

- Google Chrome - 137.x (primair)
- Mozilla Firefox - 138.x

Geautomatiseerde tests

Voor de (semi-)automatische tests is een toetsingsinstrument ingezet dat is gebaseerd op de algoritmen die zijn gedocumenteerd in het ACT Rules format zoals de WCAG-EM voorschrijft. De gebruikte tool is Google

Lighthouse. De resultaten van deze tests zijn terug te vinden in bijlage B 'Automatische Lighthouse Tests'.

Informatie over de getoetste website

Algemene informatie over de getoetste website.

Basisniveau toegankelijkheidsondersteuning

De website is geschikt voor alle gangbare browsers en hulpparaatuur.

Technologieën van de website

Gebruikt zijn de technologieën HTML, CSS, JS, Microsoft Power Pages en WAI-ARIA, waarvoor technieken zijn gedocumenteerd in <https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Techniques/>.

Beoordeling

Uit het onderzoek is gebleken dat de website nog niet volledig voldoet aan alle succescriteria. Op dit moment voldoet de website aan 35 van de 50 succescriteria.

ZIGT verwacht dat wanneer de toegankelijkheidsverklaring wordt aangevraagd op basis van dit onderzoek, de website wordt beoordeeld met een nalevingsstatus:

- A; voldoet volledig
- B; voldoet gedeeltelijk
- C; Eerste maatregelen genomen
- D; Voldoet niet
- E; Geen verklaring

In onderstaande een overzicht van de succescriteria en of deze wel/niet is behaald. Een gedetailleerde beschrijving is opgenomen in het hoofdstuk "Onderzoeksresultaten".

Waarneembaar

	Principe	Voldoende	Onvoldoende
1 Waarneembaar		11	19
2 Bedienbaar		13	4
3 Begrijpelijk		8	2
4 Robuust		1	2
Totaal		35	15

Uitgebreide toetsresultaten

1. Waarneembaar

1.1 Tekstalternatieven

1.1.1 Niet-tekstuele content (Niveau A)

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

- Bedieningselementen, invoer: Als niet-tekstuele content een bedieningselement is of gebruikersinvoer accepteert, dan heeft ze een naam die het doel ervan beschrijft. (We verwijzen naar succescriterium 4.1.2 voor aanvullende eisen over bedieningselementen en content die gebruikersinvoer accepteren.)
- Op tijd gebaseerde media: Als niet-tekstuele content op tijd gebaseerde media is, dan leveren tekstalternatieven ten minste een beschrijving van de niet-tekstuele content. (We verwijzen naar Richtlijn 1.2 voor aanvullende eisen ten aanzien van media.)
- Test: Als niet-tekstuele content een test of oefening is die, als ze door middel van tekst gepresenteerd wordt onjuist zou zijn, dan leveren tekstalternatieven ten minste een beschrijving van de niet-tekstuele content.
- Zintuiglijk: Als niet-tekstuele content primair is bedoeld om een specifieke zintuiglijke ervaring te creëren, dan leveren tekstalternatieven ten minste een beschrijving van de niet-tekstuele content.
- CAPTCHA: Als het doel van niet-tekstuele content is om te bevestigen dat content wordt gebruikt door een persoon in plaats van een computer, dan worden tekstalternatieven geleverd die het doel van de niet-tekstuele content identificeren en beschrijven. En er worden alternatieve vormen van CAPTCHA aangeboden gebruikmakend van uitvoermodes voor verschillende soorten van zintuiglijke perceptie om tegemoet te komen aan verschillende functiebeperkingen.
- Decoratie, opmaak, onzichtbaar: Als niet-tekstuele content puur decoratief is, slechts voor visuele opmaak wordt gebruikt, of niet aan gebruikers wordt gerepresenteerd, dan wordt het op zo'n manier geïmplementeerd dat het genegeerd kan worden door hulptechnologie.

Uitkomst: Onvoldoende

Pagina's

- <https://www.monuta.nl/>
- <https://www.monuta.nl/uitvaart/>
- <https://www.monuta.nl/uitvaartverzekeringen/>
- <https://www.monuta.nl/uitvaartverzekeringen/polisvoorwaarden-monuta/>
- <https://www.monuta.nl/over-monuta/>
- <https://www.monuta.nl/over-monuta/blog/>
- <https://www.monuta.nl/over-monuta/nieuws/>
- <https://www.monuta.nl/vestiging>
- <https://www.monuta.nl/vestiging/amsterdam/>
- <https://www.monuta.nl/contact/>
- <https://www.monuta.nl/service-en-contact/>
- <https://www.monuta.nl/over-monuta/blog/>
- <https://www.monuta.nl/service-en-contact/email-contactformulier/>

Bevinding 1:

Probleem: Er zijn afbeeldingen () op de geteste pagina's gevonden met geen alt-attribuut.

Impact: Gebruikers die afhankelijk zijn van assistieve technologie missen belangrijke visuele informatie, wat hun begrip van de pagina beperkt of hun taak onmogelijk maakt.

Oplossing: Voeg bij informatieve afbeeldingen een beschrijvend alt-attribuut toe.

⚠ Let op: Gebruik nooit een afbeelding zonder alt-attribuut. Zelfs een decoratieve afbeelding moet alt="" hebben om expliciet te zijn uitgesloten van assistieve technologie.

Bevinding 2:

Probleem: Er zijn afbeeldingselementen () op de geteste pagina's gevonden met een onduidelijke alt-tekst.

Impact: Screenreaders zullen deze onduidelijke alt-teksten voorlezen, wat leidt tot verwarring voor de gebruiker.

Oplossing: Zorg dat de alt-teksten van afbeeldingen duidelijk en beschrijvend zijn.

Bevinding 3:

Probleem: Iconen, bijvoorbeeld bij een lees meer link ('>'), worden via screenreaders voorgelezen maar geven geen nuttige informatie aan de gebruiker.

Impact: Screenreaders zullen deze afbeeldingen voorlezen, wat leidt tot verwarring voor de gebruiker.

Oplossing: Zorg dat iconen of afbeeldingen waar een alt-attribuut niet nodig is, niet worden voorgelezen door de screenreader. Dit kan door het toevoegen van een aria-hidden="true" attribuut.

Bevinding 4:

Pagina(s):

<https://www.monuta.nl/uitvaartverzekeringen/polisvoorwaarden-monuta/>

Probleem: Er zijn PDF's gevonden met met ontbrekende alt teksten en ontbrekende metadata title

Impact: Dit kan leiden tot een slechte toegankelijkheid voor gebruikers die afhankelijk zijn van schermlezers of andere hulpmiddelen.

Oplossing: Voeg ervoor dat alle PDF's toegankelijk zijn door alt-teksten toe te voegen aan en voorzien van metadata title.

1.2 Op tijd gebaseerde media

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

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

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

Uitkomst: Voldoende

1.2.2 Ondertitels voor doven en slechthorenden (vooraf opgenomen) (Niveau A)

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

Uitkomst: Voldoende

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

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

Uitkomst: Voldoende

1.2.4 Ondertitels voor doven en slechthorenden (live) (Niveau AA)

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

Uitkomst: Voldoende

1.2.5 Audiodescriptie (vooraf opgenomen) (Niveau AA)

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

Uitkomst: Voldoende

1.3 Aanpasbaar

1.3.1 Info en relaties (Niveau A)

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

Uitkomst: Onvoldoende

Pagina's

- <https://www.monuta.nl/>
- <https://www.monuta.nl/uitvaart/>
- <https://www.monuta.nl/uitvaartverzekeringen/>
- <https://www.monuta.nl/uitvaartverzekeringen/polisvoorwaarden-monuta/>
- <http://monuta.nl/over-monuta/>
- <https://www.monuta.nl/over-monuta/blog/>
- <https://www.monuta.nl/over-monuta/nieuws/>
- <https://www.monuta.nl/service-en-contact/>

Bevinding 1:

Op de volgende geteste pagina's klopt de hiërarchische structuur van de koppen niet. Het gaat direct van een H1 naar een H3.

Volg een logische, hiërarchische structuur voor koppen: H1: Pagina- of documenttitel (mag maar één keer voorkomen). H2: Hoofdcategorieën of sectietitels. H3 - H6: Subsecties binnen een H2 of lager niveau.

1.3.2 Betekenisvolle volgorde (Niveau A)

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

Uitkomst: Voldoende

1.3.3 Zintuiglijke eigenschappen (Niveau A)

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

Uitkomst: voldoende

1.3.4 Weergavestand (Niveau AA)

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

Uitkomst: Voldoende

1.3.5 Identificeer het doel van de input (Niveau AA)

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

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

Uitkomst: Onvoldoende

Pagina's

- <https://www.monuta.nl/>
- <https://login.monuta.nl/mijnmonuta/registration/>
- <https://www.monuta.nl/service-en-contact/>

Bevinding 1:

Probleem: Op de geteste pagina's zijn <labels> aangetroffen die niet correct gekoppeld zijn aan invoervelden of ontbreken.

Impact: Screenreaders kunnen de relatie tussen de labels en de invoervelden niet herkennen.

Oplossing: Zorg ervoor dat elk <labels> correct is gekoppeld aan het bijbehorende invoerveld. Dit kan worden gedaan door het gebruik van het 'for'-attribuut.

1.4 Onderscheidbaar

1.4.1 Gebruik van kleur (Niveau A)

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

Uitkomst: Onvoldoende

Bevinding 1:

Probleem: Op alle pagina's zijn links gevonden waarbij alleen kleur als visueel middel wordt gebruikt.

Impact: Gebruikers die kleurenblind zijn of een visuele beperking hebben, kunnen de feedback mogelijk niet goed waarnemen. Dit kan leiden tot verwarring bij het navigeren op de website.

Oplossing: Zorg ervoor dat links en knoppen ook andere visuele middelen gebruiken, zoals een onderstreping of een animatie.

1.4.2 Geluidsbediening (Niveau A)

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.

Uitkomst: Voldoende

1.4.3 Contrast (minimum) (Niveau AA)

De visuele waarschuwing 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.
- Woordmerken: Tekst die onderdeel is van een logo of merknaam heeft geen contrasteis.

Uitkomst: Onvoldoende

Pagina's

- <https://www.monuta.nl/>
- <https://www.monuta.nl/uitvaart/>
- <https://www.monuta.nl/uitvaartverzekeringen/>
- <https://www.monuta.nl/uitvaartverzekeringen/polisvoorwaarden-monuta/>
- <https://www.monuta.nl/over-monuta/>
- <https://www.monuta.nl/over-monuta/blog/>

- <https://www.monuta.nl/over-monuta/nieuws/>
- <https://login.monuta.nl/mijnmonuta/registration/>

Bevinding 1:

Probleem: Op de geteste pagina's is vastgesteld dat de tekst op een grijze achtergrond een onvoldoende contrastverhouding heeft.

Impact: Dit kan leiden tot een slechte leesbaarheid voor gebruikers met een visuele beperking.

Oplossing: Zorg ervoor dat de tekst een voldoende contrastverhouding heeft met de achtergrondkleur. Dit kan worden gedaan door de kleur van de tekst of achtergrond aan te passen.

1.4.4 Herschalen van tekst (Niveau AA)

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

Uitkomst: Voldoende

1.4.5 Afbeeldingen van tekst (Niveau AA)

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

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

Uitkomst: Voldoende

1.4.10 Reflow (Niveau AA)

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

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

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

Uitkomst: Voldoende

1.4.11 Contrast van niet-tekstuele content (Niveau AA)

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

- Componenten van de gebruikersinterface: Visuele informatie die vereist is om componenten van de gebruikersinterface en statussen te identificeren, met uitzondering van inactieve componenten of

componenten waarvan de weergave van de component wordt bepaald door de user agent en niet wordt aangepast door de auteur;

- Grafische objecten: Delen van afbeeldingen die vereist zijn om de content te begrijpen, behalve wanneer een specifieke weergave van afbeeldingen essentieel is voor de informatie die wordt overgebracht.

Uitkomst: Onvoldoende

Bevinding 1:

Probleem: Focus indicatoren zijn niet goed zichtbaar.

Impact: Dit kan leiden tot verwarring bij gebruikers die afhankelijk zijn van visuele aanwijzingen om de focus te volgen.

Oplossing: Maak de focusindicatoren beter zichtbaar door ze een hogere contrastverhouding te geven ten opzichte van de achtergrondkleur. Dit kan worden gedaan door de kleur van de focusindicator of de achtergrond aan te passen.

1.4.12 Tekstafstand (Niveau AA)

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

- Regelhoogte (regelafstand) naar minstens 1,5 keer de lettergrootte;
- Afstand tussen alinea's naar minstens 2 keer de lettergrootte;
- Letterafstand (spatieren van letters) naar minstens 0,12 keer de lettergrootte;
- Spatieren van woorden naar minstens 0,16 keer de lettergrootte.

Uitzondering: Menselijke talen en scripts die geen gebruik maken van een of meer van deze stijleigenschappen voor tekst 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.

Uitkomst: Voldoende

1.4.13 Content bij hover of focus (Niveau AA)

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

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

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

Uitkomst: Onvoldoende

Bevinding 1:

Probleem: Het dropdownmenu van de navigatiebalk kan niet gesloten worden zonder op de hoofdlink te klikken.

Impact: Dit kan leiden tot een slechte gebruikerservaring voor mensen die afhankelijk zijn van toetsenbordnavigatie.

Oplossing: Zorg ervoor dat het dropdownmenu kan worden gesloten met behulp van een sneltoets zoals ESC.

2. Bedienbaar

2.1 Toetsenbordtoegankelijk

2.1.1 Toetsenbord (Niveau A)

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

Uitkomst: Onvoldoende

Bevinding 1:**Pagina('s):**

- <https://www.monuta.nl/>
- <https://www.monuta.nl/service-en-contact/>
- <https://www.monuta.nl/uitvaartverzekeringen/polisvoorwaarden-monuta/>
- <https://www.monuta.nl/uitvaart/wat-kost-een-uitvaart/>
- <https://www.monuta.nl/mijnmonuta/>
- <https://www.monuta.nl/mijn-uitvaartwensen>

Probleem: Accourdion(s) kunnen niet worden bediend met het toetsenbord.

Impact: Dit kan leiden tot een slechte toegankelijkheid voor gebruikers die afhankelijk zijn van toetsenbordnavigatie, zoals mensen met een motorische beperking of een visuele beperking.

Oplossing: Zorg ervoor dat alle contactmogelijkheden toegankelijk zijn met het toetsenbord. Dit kan worden gedaan door de juiste HTML-elementen te gebruiken.

Bevinding 2:**Pagina('s):**

<https://www.monuta.nl/uitvaartkostenmeter/>

Probleem: Formulieren kunnen niet worden bediend met het toetsenbord.

Impact: Dit kan leiden tot een slechte toegankelijkheid voor gebruikers die afhankelijk zijn van toetsenbordnavigatie, zoals mensen met een motorische beperking of een visuele beperking.

Oplossing: Zorg ervoor dat alle formulieren en invoervelden toegankelijk zijn met het toetsenbord.

Bevinding 3:

Probleem: Het mobiele menu is niet navigeerbaar en kan niet worden geopend met het toetsenbord. Dit belemmert gebruikers die afhankelijk zijn van toetsenbordnavigatie.

Impact: Gebruikers met een motorische beperking of visuele beperking kunnen het mobiele menu niet openen of navigeren, wat leidt tot een slechte toegankelijkheid en gebruikerservaring.

Oplossing: Zorg ervoor dat het mobiele menu toegankelijk is met het toetsenbord. Gebruik ARIA-attributen zoals

aria-expanded

en

aria-controls

om de status van het menu aan te geven. Voeg ook toetsenbordondersteuning toe voor het openen en sluiten van het menu, bijvoorbeeld door gebruik te maken van de Enter-toets of spatiebalk.

Bevinding 4:

Probleem: in die cookiebar zijn niet alle buttons bedienbaar via een toetsenbord en kunenn alleen op alle cookie accepteren kliken.

Impact: Dit kan leiden tot een slechte toegankelijkheid voor gebruikers en slechte gebruikerservaring omdat je niet kan kiezen welke cookies je wilt accepteren.

Oplossing: zorg ervoor dat de cookie melding toegankelijk is met het toetsenbord. Dit kan worden gedaan door de juiste HTML-elementen te gebruiken. en geef de gebruikers de mogelijkheid om te kiezen welke cookies ze willen accepteren of cookies kunnen weigeren.

Bevinding 5:

Pagina('s):

<https://www.monuta.nl/uitvaartverzekering-afsluiten/persoonlijke-informatie/>

<https://www.monuta.nl/mijnmonuta/>

<https://www.monuta.nl/gezinslid-toevoegen>

Probleem: Het is niet mogelijk om via het toetsenbord een gezinslid te kunnen toevoegen.

Impact: Dit kan leiden tot een slechte gebruikerservaring voor mensen die afhankelijk zijn van toetsenbordnavigatie.

Oplossing: Zorg ervoor dat het toevoegen van een gezinslid toegankelijk is met het toetsenbord. Dit kan worden gedaan door de juiste HTML-elementen te gebruiken.

2.1.2 Geen toetsenbordval (Niveau A)

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

Uitkomst: Voldoende

2.1.4 Enkel teken sneltoets (Niveau A)

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

- Uitzetten: Er is een mechanisme beschikbaar waarmee de sneltoets kan worden uitgezet;
- Opnieuw toewijzen: Er is een mechanisme beschikbaar om de sneltoets opnieuw toe te wijzen aan één of meerdere niet-afdrukbare tekens (bijvoorbeeld 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.

Uitkomst: Voldoende

2.2 Genoeg tijd

2.2.1 Timing aanpasbaar (Niveau A)

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

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

Uitkomst: Voldoende

2.2.2 Pauzeren, stoppen, verbergen (Niveau A)

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

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

Uitkomst: Voldoende

2.3 Toevallen en fysieke reacties

2.3.1 Drie flitsen of beneden drempelwaarde (Niveau A)

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

Uitkomst: Voldoende

2.4 Navigeerbaar

2.4.1 Blokken omzeilen (Niveau A)

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

Uitkomst: Onvoldoende

Probleem: Een mechanisme om herhaalde blokken content te omzeilen is niet geïmplementeerd.

Impact: Voor toetsenbordgebruikers of schermlezers is het vervelend om dit op elke pagina opnieuw te moeten doorlopen. Elementen zoals een navigatiebalk of een footer worden op elke pagina voorgelezen.

Oplossing: Implementeer een manier om repetitieve inhoud over te slaan, zoals een "skip to main content" link.

2.4.2 Paginatitel (Niveau A)

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

Uitkomst: Onvoldoende

Bevinding 1: Pagina(s):

- <https://login.monuta.nl/mijnmonuta/login/>

Probleem: Op de geteste pagina is geen titel aanwezig in de HTML-code.

Impact: Gebruikers met een visuele beperking horen geen titel als ze de pagina openen. Ze weten dan niet waar ze zijn. Ook kunnen zoekmachines de pagina niet goed indexeren.

Oplossing: Verwerken een duidelijke titel van de pagina.

2.4.3 Focus volgorde (Niveau A)

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

Uitkomst: Voldoende

2.4.4 Linkdoel (in context) (Niveau A)

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

Uitkomst: Onvoldoende

Probleem: De links in de footer (bijvoorbeeld naar Facebook, Instagram en LinkedIn) bevatten alleen pictogrammen zonder aanvullende tekst of beschrijving. Hierdoor is het voor gebruikers van screenreaders of andere assistieve technologieën niet duidelijk waar de links naartoe leiden.

Impact: Gebruikers van assistieve technologieën kunnen niet begrijpen wat het doel van de links is. Dit belemmert de toegankelijkheid en kan leiden tot verwarring of het vermijden van belangrijke links.

Oplossing: Voeg een duidelijke tekstbeschrijving toe aan de links, bijvoorbeeld via een aria-label of zichtbare tekst. Zorg ervoor dat de beschrijving het doel van de link duidelijk maakt, zoals "Volg ons op Instagram".

2.4.5 Meerdere manieren (Niveau AA)

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

Uitkomst: Voldoende

2.4.6 Koppen en labels (Niveau AA)

Koppen en labels beschrijven het onderwerp of doel.

Uitkomst: Voldoende

2.4.7 Focus zichtbaar (Niveau AA)

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

Uitkomst: Voldoende

2.5 Input modaliteiten

2.5.1 Aanwijzergebaren (Niveau A)

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

Uitkomst: Voldoende

2.5.2 Aanwijzerannulering (Niveau A)

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

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

Uitkomst: Voldoende

2.5.3 Label in naam (Niveau A)

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

Uitkomst: Voldoende

2.5.4 Bewegingsactivering (Niveau A)

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

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

Uitkomst: Voldoende

3. Begrijpelijk

3.1 Leesbaar

3.1.1 Taal van de pagina (Niveau A)

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

Uitkomst: Voldoende

3.1.2 Taal van onderdelen (Niveau AA)

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

Uitkomst: Voldoende**3.2 Voorspelbaar****3.2.1 Bij focus (Niveau A)**

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

Uitkomst: Voldoende**3.2.2 Bij input (Niveau A)**

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

Uitkomst: Voldoende**3.2.3 Consistente navigatie (Niveau AA)**

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

Uitkomst: Voldoende**3.2.4 Consistente identificatie (Niveau AA)**

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

Uitkomst: Voldoende**3.3 Assistentie bij invoer****3.3.1 Foutidentificatie (Niveau A)**

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

Uitkomst: Onvoldoende

Pagina('s):

- <https://www.monuta.nl/uitvaartverzekering-afsluiten/>
- <https://www.monuta.nl/uitvaartkostenmeter/>

Probleem: Geboortedatum veld geeft onduidelijke foutmelding wanneer een ongeldige datum invult.

Impact: De foutmelding is niet duidelijk en geeft geen specifieke informatie over de fout.

Oplossing: Maak gebruik van een type="date" voor het invoerveld. Dit zorgt ervoor dat de gebruiker een datum kan selecteren in plaats van deze handmatig in te voeren.

3.3.2 Labels of instructies (Niveau A)

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

Uitkomst: Onvoldoende

Pagina('s):

- <https://www.monuta.nl/service-en-contact/>

Probleem: In de geteste pagina's zijn er input velden aangetroffen zonder een label.

Impact: Voor gebruikers van schermlezers of andere assistieve technologieën is het niet duidelijk wat de functie van de zoekbalk is. Dit kan leiden tot verwarring bij gebruikers die afhankelijk zijn van deze technologieën.

Oplossing: Implementeer een label voor de zoekbalk, zodat gebruikers van schermlezers begrijpen wat de functie is. Alleen een placeholder is niet voldoende volgens WCAG richtlijnen.

3.3.3 Foutsuggestie (Niveau AA)

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

Uitkomst: Voldoende

3.3.4 Foutpreventie (wettelijk, financieel, gegevens) (Niveau AA)

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

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

Uitkomst: Voldoende

4. Robuust

4.1 Compatibel

4.1.1 Parsen (Niveau A)

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

Uitkomst: Onvoldoende

Bevinding 1:

Op alle geteste pagina's met een navigatie is vastgesteld dat de ID "redirect-form" meerdere keren wordt gebruikt. Dit kan leiden tot interpretatieproblemen voor hulptechnologieën en functionaliteitsfouten in scripts. Gebruik unieke ID's of vervang ID's door class-namen als meerdere elementen dezelfde styling of functionaliteit moeten delen.

```
<div id="redirect-form">
```

Bevinding 2:

Een <p> is direct binnen een <button> geplaatst, wat niet is toegestaan. Verwijder de <p> of verander het in een

```
<p class="mnt-navbar-button-label">
```

Bevinding 3:

Er zijn <a> zonder een href attribuut, wat niet is toegestaan. Verwijder de <a> of voeg een href attribuut toe.

```
<a id="klantenvertellen-overview" target="_blank" class="mnt-secondary-button" >
```

Bevinding 4:

Er zijn images gevonden met een name-attribute, wat niet is toegestaan. Dit kan leiden tot interpretatieproblemen voor hulptechnologieën. Verwijder de name-attribute of gebruik een id-attribute.

```
<img name="Logo-keurmerk (1).png">
```

Bevinding 5:

Er zijn images gevonden waar in de src-attribute niet toegestane characters zijn gebruikt. Dit kan leiden tot interpretatieproblemen voor hulptechnologieën en functionaliteitsfouten in scripts. Zorg ervoor dat de src-attribute alleen letters, cijfers, underscores, koppeltekens en punten bevat. Gebruik geen spaties of andere speciale tekens.

```

```

Bevinding 6:

Er is een eindtag gevonden zonder een bijbehorende starttag. Dit kan leiden tot interpretatieproblemen voor hulptechnologieën. Zorg ervoor dat alle tags correct zijn geopend en gesloten.

Bevinding 7: Pagina('s):

- <https://www.monuta.nl/uitvaart/>

Er zijn images gevonden met een name-attribute. Dit is niet toegestaan. Gebruik een id-attribute in plaats van een name-attribute voor images of verwijder de name-attribute.

Bevinding 8:

- <https://www.monuta.nl/uitvaartverzekering-afsluiten/>

De ID "id="6637f906-b208-1dc8-57de-56d648eba759" wordt meerdere keren gebruikt op de pagina. Gebruik unieke ID's of vervang ID's door class-namen als meerdere elementen dezelfde styling of functionaliteit moeten delen.

```
<div id="r6637f906-b208-1dc8-57de-56d648eba759m">
```

Bevinding 9:

- <https://www.monuta.nl/uitvaartverzekering-afsluiten/>

De banner image heeft een alt-attribue die niet correct is afgesloten. Dit kan leiden tot interpretatieproblemen voor hulptechnologieën. Zorg ervoor dat de alt-attribue correct wordt afgesloten met een aanhalingsteken.

alt="Vriendinnen nemen afscheid bij kist in een landelijke omgeving fetchpriority=" high"

Bevinding 10:

- <https://www.monuta.nl/uitvaartverzekering-afsluiten/>

Er zijn meerdere "p" die direct binnen een "span" zijn geplaatst, wat niet is toegestaan. Verwijder de "span" of verander het in een "div".

4.1.2 Naam, rol, waarde (Niveau A)

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

Uitkomst: Onvoldoende

Bevinding 1: Pagina('s):

- <https://www.monuta.nl/uitvaartverzekering-afsluiten/>
- <https://www.monuta.nl/uitvaartkostenmeter/>

Probleem: Geboortedatum veld heeft geen type="date" attribuut.

Impact: Omdat het veld geen type="date" heeft, is het niet duidelijk dat de gebruiker een datum moet invoeren. Dit kan leiden tot verwarring voor de gebruiker.

Oplossing: Maak gebruik van een type="date" voor het invoerveld. Dit zorgt ervoor dat de gebruiker een datum kan selecteren in plaats van deze handmatig in te voeren.

4.1.3 Statusberichten (Niveau AA)

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

Uitkomst: Voldoende

Bijlage A: Onderzochte pagina's

Overzicht van alle onderzochte pagina's.

1. <https://monuta.nl/>
2. <https://www.monuta.nl/uitvaart/>
3. <https://www.monuta.nl/uitvaartverzekering-afsluiten/>
4. <https://www.monuta.nl/service-en-contact/email-contactformulier/>
5. <https://www.monuta.nl/uitvaartverzekering-afsluiten/persoonlijke-informatie>
6. <https://www.monuta.nl/uitvaartverzekering-afsluiten/aanvullende-informatie>
7. <https://www.monuta.nl/uitvaartverzekering-afsluiten/controle-en-bevestiging>
8. <https://www.monuta.nl/uitvaartverzekeringen/polisvoorwaarden-monuta/>
9. <https://www.monuta.nl/over-monuta/>
10. <https://www.monuta.nl/over-monuta/nieuws/>
11. <https://www.monuta.nl/uitvaarkostenmeter/>
12. <https://login.monuta.nl/mijnmonuta/login/>
13. <https://login.monuta.nl/mijnmonuta/registration/>
14. <https://www.monuta.nl/over-monuta/blog/>
15. <https://www.monuta.nl/service-en-contact/>
16. <https://www.monuta.nl/vestiging/>
17. <https://www.monuta.nl/vestiging/amsterdam/>
18. <https://monuta.nl/contact>
19. <https://www.monuta.nl/mijnmonuta/>
20. <https://www.monuta.nl/mijn-verzekeringen>
21. <https://www.monuta.nl/gezinslid-toevoegen>
22. <https://www.monuta.nl/mijn-uitvaartwensen>