Onderzoeksrapport Digitale toegankelijkheid

EN 301 549, niveau AA – monuta.nl - V2

ZIGT

Dit rapport beschrijft in hoeverre de getoetste website voldoet aan de norm EN 301 549, ook bekend als WCAG 2.2 - 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 JH Hoofddorp

Monuta Holding N.V. 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 https://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 dt@zigt.nl .

Dit rapport geeft een overzicht van de toegankelijkheid van de website. Het bevat de resultaten van de toetsing, inclusief het aantal succescriteria dat is behaald en niet behaald. De gedetailleerde resultaten zijn verderop in het rapport te vinden.

Het Onderzoek

Datum onderzoek	14-08-2026
Uitgevoerd door	ZIGT Create B.V.
Opdrachtgever	Monuta Holding N.V.
Domein	https://monuta.nl/
Soort onderzoek	Volledig - Handmatig en automatisch
Toepaste norm	EN 301 549
WCAG versie/niveau	WCAG 2.2 - AA

Aantal pagina’s	Steekproef
0 tot 300	12 pagina’s + alle pagina’s van een compleet proces
300 tot 1000	+ 2 pagina’s

Aantal pagina's	Steekproef
Elke 5000 pagina's, vanaf 1000	+ 2 pagina's

De website van bestaat uit minder dan 1000 pagina's. Om die reden moeten er tenminste 14 pagina's worden onderzocht. Een lijst van de onderzochte pagina's is opgenomen in de 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/WCAG22/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 - 150.x (primair)
- Mozilla Firefox - 153.x

Informatie over de getoetste website

Monuta is een van de grootste uitvaartorganisaties van Nederland. Ze bieden uitvaartverzekeringen aan én verzorgen uitvaarten zelf – van begrafenis tot crematie. Het bedrijf richt zich op het ontzorgen van zowel mensen die vooruit willen plannen als nabestaanden op het moment van overlijden.

Basisniveau toegankelijkheids ondersteuning

De website is geschikt voor alle gangbare browsers en hulpapparatuur.

Technologieën van de website

Gebruikt zijn de technologieën HTML, CSS, JS en WAI-ARIA, waarvoor technieken zijn gedocumenteerd in https://www.w3.org/WAI/WCAG22/Techniques/.

Beoordeling

Uit het onderzoek is gebleken dat de website nog niet volledig voldoet aan alle succescriteria. Op dit moment voldoet de website aan 47 van de 55 getoetste 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”.

Principe	Voldoende	Onvoldoende
1: Waarneembaar	17	3
2: Bedienbaar	16	4
3: Begrijpelijk	12	1
4: Robuust	2	0
Totaal	**47**	**8**

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.

Informatie over succescriterium: 1.1.1 Niet-tekstuele content

Uitkomst: Onvoldoende

Pagina's

- https://www.monuta.nl/uitvaartverzekeringen/

Bevinding 1:

Probleem: Er zijn afbeeldingen (<img>) 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:

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.

Informatie over succescriterium: 1.2.1 Louter-geluid en louter-videobeeld (vooraf opgenomen)

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.

Informatie over succescriterium: 1.2.2 Ondertitels voor doven en slechthorenden (vooraf opgenomen)

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.

Informatie over succescriterium: 1.2.3 Audiodescriptie of media-alternatief (vooraf opgenomen)

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.

Informatie over succescriterium: 1.2.4 Ondertitels voor doven en slechthorenden (live)

Uitkomst: Voldoende

1.2.5 Audiodescriptie (vooraf opgenomen) (Niveau AA)

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

Informatie over succescriterium: 1.2.5 Audiodescriptie (vooraf opgenomen)

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.

Informatie over succescriterium: 1.3.1 Info en relaties

Uitkomst: Voldoende

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.

Informatie over succescriterium: 1.3.2 Betekenisvolle volgorde

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.

Informatie over succescriterium: 1.3.3 Zintuiglijke eigenschappen

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.

Informatie over succescriterium: 1.3.4 Weergavestand

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.

Informatie over succescriterium: 1.3.5 Identificeer het doel van de input

Uitkomst: Voldoende

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.

Informatie over succescriterium: 1.4.1 Gebruik van kleur

Uitkomst: Onvoldoende

Bevinding 1:

Pagina

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

Probleem: Er is een link gevonden (Account aanmaken) waarbij alleen kleur als visueel middel wordt gebruikt

Bevinding 2:

Pagina

- https://login.monuta.nl/mijnmonuta/registration/

Probleem: Er is een 2 buttons gevonden waarbij alleen kleur als visueel middel wordt gebruikt.

Bevinding 3:

Pagina

- https://www.monuta.nl/vestiging/coevorden/

Probleem: In de Uitvaartverzorgers carousel bevat 2 buttons 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 geluidsweergave op een webpagina automatisch meer dan 3 seconden speelt, is er of een mechanisme beschikbaar om de geluidsweergave te pauzeren of te stoppen, of er is een mechanisme beschikbaar om het geluidsvolume onafhankelijk van het overall systeemvolume te regelen.

Informatie over succescriterium: Informatie over succescriterium 1.4.2 Geluidsbediening

Uitkomst: Voldoende

1.4.3 Contrast (minimum) (Niveau AA)

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

Informatie over succescriterium: 1.4.3 Contrast (minimum)

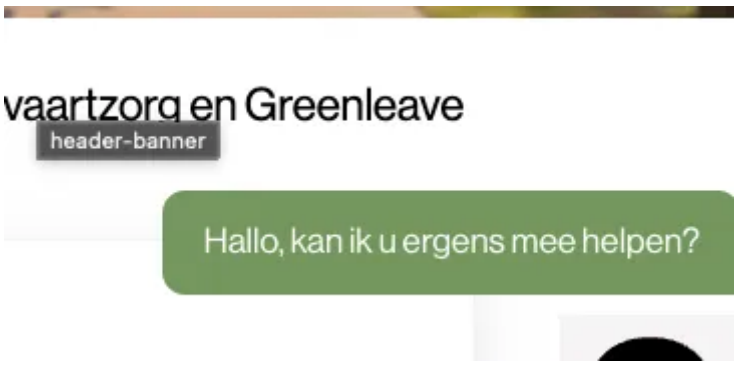
Uitkomst: Onvoldoende

Bevinding 1:

Probleem: De chatbot popup is vastgesteld dat de tekst op een light groene 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.

Informatie over succescriterium: 1.4.4 Herschalen van tekst

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.

Informatie over succescriterium: 1.4.5 Afbeeldingen van tekst

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.

Informatie over succescriterium: 1.4.10 Reflow

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.

Informatie over succescriterium: 1.4.11 Contrast van niet-tekstuele content

Uitkomst: Voldoende

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.

Informatie over succescriterium: 1.4.12 Tekstafstand

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.

Informatie over succescriterium: 1.4.13 Content bij hover of focus

Uitkomst: Voldoende

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.

Informatie over succescriterium: Informatie over succescriterium 2.1.1 Toetsenbord

Uitkomst: Onvoldoende

Bevinding 1:
Probleem: Het is niet mogelijk om via het toetsenbord de mobile zoekbalk te openen

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

Oplossing: Zorg ervoor dat open van het zoekbalk 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.

Informatie over succescriterium: 2.1.2 Geen toetsenbordval

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.

Informatie over succescriterium: 2.1.4 Enkel teken sneltoets

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.

Informatie over succescriterium: 2.2.1 Timing aanpasbaar

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.

Informatie over succescriterium: 2.2.2 Pauzeren, stoppen, verbergen

Uitkomst: Voldoende

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.

Informatie over succescriterium: 2.3.1 Drie flitsen of beneden drempelwaarde

Uitkomst: Voldoende

2.4.1 Blokken omzeilen (Niveau A)

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

Informatie over succescriterium: Informatie over succescriterium 2.4.1 Blokken omzeilen

Uitkomst: Voldoende

2.4.2 Paginatitel (Niveau A)

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

Informatie over succescriterium: 2.4.2 Paginatitel

Uitkomst: Voldoende

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.

Informatie over succescriterium: 2.4.3 Focus volgorde

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.

Informatie over succescriterium: 2.4.4 Linkdoel (in context)

Uitkomst: Onvoldoende

Probleem
De social media links in de footer (Facebook, Instagram en LinkedIn) hebben allemaal een aria-label met de waarde *"Social media link"*. Dit label is te generiek en geeft onvoldoende informatie over de bestemming van de link.

Impact
Gebruikers die navigeren via een schermlezer horen alleen *"Social media link"*, zonder te weten welk platform of welke bestemming de link heeft. Omdat alle drie de links hetzelfde label hebben, is het niet te onderscheiden welke link naar welk platform verwijst.

Oplossing
Pas het aria-label per link aan naar een beschrijvende waarde, bijvoorbeeld *"Facebook"* of *"Bezoek onze Facebook-pagina"*

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.

Informatie over succescriterium: 2.4.5 Meerdere manieren

Uitkomst: Voldoende

2.4.6 Koppen en labels (Niveau AA)

Koppen en labels beschrijven het onderwerp of doel.

Informatie over succescriterium: 2.4.6 Koppen en labels

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.

Informatie over succescriterium: 2.4.7 Focus zichtbaar

Uitkomst: Onvoldoende

Probleem
De zoekbalk op mobiel heeft geen zichtbare focusindicator. Wanneer het invoerveld focus ontvangt, is dit visueel niet zichtbaar voor de gebruiker.

Impact
Gebruikers die navigeren via een toetsenbord of andere ondersteunende technologie kunnen niet zien welk element momenteel de focus heeft. Dit maakt het moeilijk of onmogelijk om de zoekbalk bewust te bedienen en te weten waar men zich op de pagina bevindt.

Oplossing
Voeg een zichtbare focusindicator toe aan de zoekbalk, bijvoorbeeld een duidelijke omlijning of kleurverandering bij focus.
Zorg dat de focusindicator voldoende contrast heeft ten opzichte van de achtergrond.

2.4.11 Focus niet verduisterd (Minimum) (Niveau AA)

Wanneer een gebruikersinterfacecomponent toetsenbordfocus krijgt, mag de component niet volledig verborgen zijn door de auteur gemaakte content.

Informatie over succescriterium: 2.4.11 Focus niet verduisterd

Uitkomst: Onvoldoende

Probleem
De navigatiebalk aan de linkerkant is sticky en blijft zichtbaar tijdens het scrollen. Wanneer een gebruiker een element in de sticky navigatie focust en vervolgens naar beneden scrollt, verdwijnt de sticky navigatiebalk achter de footer. Hierdoor is het gefocuste element niet meer volledig zichtbaar.

Impact
Gebruikers die navigeren via een toetsenbord kunnen het gefocuste element niet meer zien, omdat de sticky navigatiebalk achter de footer valt. Dit maakt het

onduidelijk waar de gebruiker zich op de pagina bevindt en belemmert een zelfstandige bediening van de pagina.

Oplossing
Zorg dat de sticky navigatiebalk stopt met meescrollen voordat deze achter de footer verdwijnt, zodat het gefocuste element altijd volledig zichtbaar blijft.



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.

Informatie over succescriterium: 2.5.1 Aanwijzergebaren

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 voltooien van de functie met het down-event is essentieel.

Informatie over succescriterium: 2.5.2 Aanwijzerannulering

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.

Informatie over succescriterium: 2.5.3 Label in naam

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.

Informatie over succescriterium: 2.5.4 Bewegingsactivering

Uitkomst: Voldoende

2.5.7 Sleepbeweging

Alle functionaliteit die gebruikmaakt van een sleepbeweging kan ook worden uitgevoerd met een enkel aanwijsapparaat zonder te slepen, tenzij slepen essentieel is of de functionaliteit wordt bepaald door de gebruikersagent en niet is aangepast door de auteur.

Informatie over succescriterium: 2.5.7 Sleepbeweging

Uitkomst: Voldoende

2.5.8 Doelgrootte (Minimum) (Niveau AA)

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

- **Afstand**
  Te kleine doelen (minder dan 24 bij 24 CSS-pixels) zijn zo gepositioneerd dat, als er een cirkel met een diameter van 24 CSS-pixels gecentreerd wordt op het begrenzingsvak van elk doelwit, deze cirkels elkaar niet overlappen met een ander doelwit of de cirkel van een ander te klein doelwit.
- **Equivalent**
  De functie kan worden uitgevoerd via een ander controle-element op dezelfde pagina dat wél aan dit criterium voldoet.
- **Inline**
  Het doelwit bevindt zich in een zin of de grootte ervan wordt anderszins beperkt door de regelhoogte van niet-doelwittekst.
- **Gebruikersagentcontrole**
  De grootte van het doelwit wordt bepaald door de gebruikersagent (bijvoorbeeld de browser) en is niet aangepast door de auteur.
- **Essentieel**
  Een specifieke presentatie van het doelwit is essentieel of wettelijk vereist voor de informatie die wordt overgebracht.

Informatie over succescriterium: 2.5.8 Doelgrootte (Minimum)

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.

Informatie over succescriterium: 3.1.1 Taal van de pagina

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.

Informatie over succescriterium: 3.1.2 Taal van onderdelen

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.

Informatie over succescriterium: 3.2.1 Bij focus

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.

Informatie over succescriterium: 3.2.2 Bij input

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.

Informatie over succescriterium: 3.2.3 Consistente navigatie

Uitkomst: Voldoende

3.2.4 Consistente identificatie (Niveau AA)

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

Informatie over succescriterium: 3.2.4 Consistente identificatie

Uitkomst: Voldoende

3.2.6 Consistente hulp (Niveau A)

Als een webpagina een van de volgende hulpmiddelen bevat, en deze hulpmiddelen komen op meerdere webpagina’s binnen een set van webpagina’s voor, dan moeten

ze in **dezelfde volgorde** voorkomen ten opzichte van andere paginacontent, tenzij een verandering door de gebruiker zelf wordt geïnitieerd:

Informatie over succescriterium: Informatie over succescriterium 3.2.6 Consistente hulp (Niveau A)

Uitkomst: Voldoende

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.

Informatie over succescriterium: 3.3.1 Foutidentificatie

Uitkomst: Onvoldoende

Pagina(’s):

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

Probleem
Het geboortedatumveld geeft een onduidelijke foutmelding wanneer een gebruiker een ongeldige datum invoert. Daarnaast is het mogelijk om letters in te voeren in plaats van alleen cijfers, waardoor het veld onvoldoende invoervalidatie heeft.

Impact
Gebruikers krijgen geen specifieke of begrijpelijke terugkoppeling over wat er fout is gegaan en hoe zij dit kunnen corrigeren. Dit geldt in het bijzonder voor gebruikers met cognitieve beperkingen, die gebaat zijn bij duidelijke en gerichte foutmeldingen.

Oplossing

- Zorg dat de foutmelding specifiek en beschrijvend is, bijvoorbeeld: *"Vul een geldige geboortedatum in, zoals 01-01-1990."*
- Voorkom dat letters kunnen worden ingevoerd door invoervalidatie toe te voegen.

3.3.2 Labels of instructies (Niveau A)

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

Informatie over succescriterium: 3.3.2 Labels of instructies

Uitkomst: Voldoende

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.

Informatie over succescriterium: 3.3.3 Foutsuggestie

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.

Informatie over succescriterium: 3.3.4 Foutpreventie (wettelijk, financieel, gegevens)

Uitkomst: Voldoende

3.3.7 Redundante invoer (Level A)

Informatie die eerder door de gebruiker is ingevoerd of verstrekt en opnieuw ingevoerd moet worden in hetzelfde proces, moet óf:

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

Behalve wanneer:

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

Informatie over succescriterium: 3.3.7 Redundante invoer (Level A)

Uitkomst: Voldoende

3.3.8 Toegankelijke authenticatie (Minimum) (Niveau A)

Een cognitieve functietest (zoals het onthouden van een wachtwoord of het oplossen van een puzzel) is niet verplicht bij een stap in een authenticatieproces, tenzij die stap ten minste één van de volgende doelen dient:

- **Alternatief**
  Een andere authenticatiemethode is beschikbaar die **niet afhankelijk is van een cognitieve functietest**.
- **Mechanisme**
  Er is een mechanisme beschikbaar om de gebruiker te **helpen bij het voltooien van de cognitieve functietest**.
- **Objectherkenning**
  De cognitieve functietest is bedoeld om **objecten te herkennen**.
- **Persoonlijke inhoud**
  De cognitieve functietest is bedoeld om **niet-tekstuele inhoud te identificeren** die de gebruiker eerder aan de website heeft verstrekt.

Informatie over succescriterium: 3.3.8 Toegankelijke authenticatie (Minimum) (Niveau A)

Uitkomst: Voldoende

4. Robuust

4.1 Compatibel

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.

Informatie over succescriterium: 4.1.2 Naam, rol, waarde

Uitkomst: Voldoende

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.

Informatie over succescriterium: 4.1.3 Statusberichten

Uitkomst: Voldoende

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/aanvullende-informatie
6. https://www.monuta.nl/uitvaartverzekering-afsluiten/controle-en-bevestiging
7. https://www.monuta.nl/uitvaartverzekeringen/polisvoorwaarden-monuta/
8. https://www.monuta.nl/over-monuta/
9. https://www.monuta.nl/uitvaartkostenmeter/
10. https://www.monuta.nl/over-monuta/blog/
11. https://www.monuta.nl/service-en-contact/
12. https://www.monuta.nl/vestiging/
13. https://www.monuta.nl/vestiging/amsterdam/
14. https://monuta.nl/contact
15. https://www.monuta.nl/mijnmonuta/
16. https://www.monuta.nl/mijnmonuta/#/mijn-verzekeringen
17. https://www.monuta.nl/mijnmonuta/#/mijn-verzekeringen/gezinslid-toevoegen
18. https://www.monuta.nl/mijnmonuta/#/mijn-uitvaartwensen
19. https://login.monuta.nl/mijnmonuta/login/
20. https://login.monuta.nl/mijnmonuta/registration/

Eerdere rapporten

Overzicht van alle eerdere rapporten.

1. 28-05-2025-v1-Audit digitale toegankelijkheid website Monuta.pdf