



Verder met digitale toegankelijkheid

Toegankelijkheidsonderzoek

Nationale Ombudsman

op WCAG 2.1

Organisatie:

Nationale Ombudsman

Website:

Nationale Ombudsman, <https://www.nationaleombudsman.nl/>

Datum:

6 april 2020

Versie:

2.0

Firm Ground, 6 april 2020

De in dit rapport beschreven bevindingen zijn specifiek gericht op de door de opdrachtgever geformuleerde vraagstelling. Als zodanig is de inhoud van dit rapport niet generaliseerbaar.

Dit rapport, of delen ervan, mogen niet zonder expliciete toestemming van de auteurs gepubliceerd of gedeeld worden.

Inhoudsopgave

1 Managementsamenvatting	4
2 Inleiding.....	5
2.1 Opdrachtoomschrijving	5
2.2 Wijzigingsblad	6
3 Het onderzoek	7
3.1 Methode	7
3.2 Steekproef.....	7
3.3 Gebruikte systemen	9
3.4 Technologieën waarop wordt gesteund	10
4 Bevindingen per succescriterium.....	11
4.1 WCAG 2.0	11
Principe 1: Waarneembaar	11
Principe 2: Bedienbaar	18
Principe 3: Begrijpelijk.....	24
Principe 4: Robuust.....	27
4.2 In WCAG 2.1 toegevoegde criteria	29
Principe 1: Perceivable	29
Principe 2: Operable	32
Principe 4: Robust	33
5 Overige adviezen en opmerkingen	35
6 Screenshots	36
7 Componenten	38
7.1 Autocomplete-veld (gebaseerd op 'Select2')	38
7.2 Header	38
7.3 Delen	38
7.4 Card	38
7.5 Reponsive menu	38
7.6 Collapsible	39
8 Organisatie	40
8.1 Over Firm Ground	40

1 Managementsamenvatting

Dit document bevat adviezen naar aanleiding van een onderzoek dat is uitgevoerd op Nationale Ombudsman. Het doel van dit document is om aan te geven aan welke eisen van WCAG 2.1, niveau AA nog niet wordt voldaan.

Er zijn 24 bevindingen bij de succescriteria genoteerd.

Een volledig overzicht van de resultaten per pagina en per succescriterium is opgenomen in hoofdstuk 4.

Er zijn overige adviezen met betrekking tot de toegankelijkheid en bouwkwiteit, zie hoofdstuk 5.

Wanneer een afwijking van de norm op meerdere plaatsen voorkomt, worden deze niet alle expliciet genoemd. Er worden voorbeelden gegeven, maar dit is niet een uitputtend overzicht van elke keer dat een issue voorkomt. We adviseren om de gehele site na te kijken op het voorkomen van de geconstateerde issues en deze issues op te pakken.

2 Inleiding

Op verzoek van de aanbieder van de website Nationale Ombudsman is een onderzoek gedaan naar de toegankelijkheid van de website op WCAG 2.1, niveau AA.

2.1 Opdrachtomschrijving

Opdrachtgever:

Nationale Ombudsman

Soort onderzoek:

WCAG 2.1, niveau AA

Het onderzoek is uitgevoerd van:

9 december 2019 tot 6 april 2020

Website:

Nationale Ombudsman

Scope:

De scope omvat alle inhoud en functionaliteit op www.nationaleombudsman.nl, met inbegrip van de Engelstalige pagina's ('International'), de rubriek Veteranenombudsman en Caribisch Nederland.

Uitgesloten van scope:

De Kinderombudsman staat op een afzonderlijke domeinnaam en behoort niet tot de scope van deze audit.

Grootte van steekproef:

25 pagina's

2.2 Wijzigingsblad

versie	datum	auteur	reden van wijziging
2.0	6 april 2020	Roel Van Gils	Heronderzoek. Opgeloste bevindingen zijn verwijderd.
1.1	18 december 2019	Roel Van Gils	Bevindingen pdf's toegevoegd
1.0	17 december 2019	Roel Van Gils	Niet van toepassing

Het rapport met het hoogste versienummer vervangt alle eventuele voorgaande versies van dit rapport.

3 Het onderzoek

3.1 Methode

Het onderzoek is een onderzoek naar waar de site niet voldoet aan de norm van WCAG 2.1, niveau AA. Het onderzoek is een 'falsificatieonderzoek'. Dit betekent dat er gekeken is naar wat er niet voldoet. In het onderzoek worden geen zaken goedgekeurd.

Overheden hoeven niet aan alle richtlijnen van WCAG 2.1 te voldoen. Voor hen maakt de wet uitzonderingen. Wij testen op de succescriteria van WCAG 2.1. Dat wil zeggen dat wij alle bevindingen in dit rapport opnemen, dus ook bevindingen bij succescriteria waarbij volgens de Nederlandse wet uitzonderingen gelden.

Zie voor meer informatie over uitzonderingen de website [digitoegankelijk.nl](https://www.digitoegekankelijk.nl).

Testen gebeurt voor een groot deel handmatig en aan de hand van een steekproef. Ondanks alle zorgvuldigheid bij het samenstellen van de steekproef en het onderzoek kan het zijn dat een probleem niet gesignaleerd wordt. Ook kan het zijn dat een punt in de toekomst anders beoordeeld wordt omdat technologieën en hulpapparatuur doorontwikkeld worden.

Dit onderzoek is uitgevoerd conform de evaluatiemethode [WCAG-EM 1.0](#).

3.2 Steekproef

Het onderzoek betreft in de regel een steekproef van de website. De resultaten worden niet uitputtend beschreven: als een type toegankelijkheidsprobleem zich op meerdere pagina's voordoet, dan worden hiervan één of enkele voorbeelden gegeven.

pagina	URL
Themapagina 1 (Zorgtoeslag)	https://www.nationaleombudsman.nl/waarmee-kunnen-wij-u-helpen/belastingdienst/zorgtoeslag
Bestelling van	https://www.nationaleombudsman.nl/folders-en-brochure

brochures	s/voor-burgers#block-bestelling
Zoekresultaten (voor term 'geenresultaten')	https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/zoeken/key s=geenresultaten
Zoekresultaten (voor term 'politie')	https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/zoeken?key s=politie&created-after%5Bdate%5D=&created-before%5Bdate%5D=
Veteranenombudsman (landing)	https://www.nationaleombudsman.nl/veteranenombudsman
Professionals in klachtbehandeling (landing)	https://www.nationaleombudsman.nl/professionals-in-klachtbehandeling
International (landing)	https://www.nationaleombudsman.nl/international
Caribisch Nederland (landing)	https://www.nationaleombudsman.nl/caribisch-nederland
column ('Een muur om privégegevens')	https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/columns/2019/een-muur-om-privegegevens
Voorbeeldbrieven (tekstpagina)	https://www.nationaleombudsman.nl/waarmee-kunnen-wij-u-helpen/voorbeeldbrieven
Rapport (2019/057)	https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/rapporten/2019057
Nieuwsarchief	https://www.nationaleombudsman.nl/archief
Nieuws Detail 2	https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/2019/nationale-ombudsman-heropent-onderzoek-vanwege-onjuiste-informatie-belastingdienst
Nieuws Detail 1	https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/2019/burgers-met-een-arbeidsbeperking-teveel-uit-het-zicht-van-gemeenten

Nieuws (landing)	https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws
Detailpagina van een instantie	https://www.nationaleombudsman.nl/waarmee-kunnen-wij-u-helpen/aan-het-juiste-adres#SPA
Themapagina 2 (Gemeente)	https://www.nationaleombudsman.nl/waarmee-kunnen-wij-u-helpen/gemeente
Bij wie kunt u terecht? (database met instanties)	https://www.nationaleombudsman.nl/waarmee-kunnen-wij-u-helpen/aan-het-juiste-adres
Klacht indienen	https://www.nationaleombudsman.nl/klacht-indienen/uw-klacht
Contact en adres	https://www.nationaleombudsman.nl/contact-en-adres
Homepage	https://www.nationaleombudsman.nl/
PDF 20190051 R 201737065 16-9-2019	https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/rapport/20190051%20R%20201737065%2016-9-2019.pdf
PDF 20190052 R 201816558_0	https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/rapport/20190052%20R%201816558_0.pdf
PDF Rapport Oog voor ouderen Caribisch Nederland	https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/rapport/Rapport%20Oog%20voor%20ouderen%20Caribisch%20Nederland.pdf
PDF 20190410 JV18 No-Vo webversie_0	https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/bijlage/20190410%20JV18%20No-Vo%20webversie_0.pdf

3.3 Gebruikte systemen

Bij het testen zijn de volgende besturingssystemen, browsers en hulpsoftware gebruikt:

- Windows 10 build 1903, Mozilla Firefox 70, NVDA 2019.2.1
- macOS Catalina (10.15.1), Chrome 78, VoiceOver 10 (Build 706)

We hebben gebruikgemaakt van de meest recente versies van deze browser/platform-combinaties. We hebben getest in privé/incognito-modus, zonder extensies of add-ons en met de standaardinstellingen.

3.4 Technologieën waarop wordt gesteund

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

4 Bevindingen per succescriterium

4.1 WCAG 2.0

Hieronder zijn de bevindingen per succescriterium van WCAG 2.0 genoteerd.

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

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, behalve voor de hierna vermelde situaties: 'Bedieningselementen, invoer', 'Op tijd gebaseerde media', Test, Zintuiglijk, CAPTCHA, Decoratie, opmaak, onzichtbaar. (Dit is een verkorte tekst, het hele succescriterium staat op <https://www.w3.org/Translations/WCAG20-nl/#text-equiv>).

1. In het document staan twee afbeeldingen die informatie overbrengen zonder alternatieve tekst. De afbeelding met de tekst 'nationale ombudsman'. Geef deze afbeelding de alternatieve tekst 'nationale ombudsman' zodat de informatie ook beschikbaar is voor mensen die niet kunnen zien. De tweede afbeelding is de handtekening van de ombudsman. Het is voor mensen die niet kunnen zien niet duidelijk dat het document getekend is.
 - Op pagina: [PDF 20190052 R 201816558_0 \(https://www.nationaleombudsm](#)

[an.nl/system/files/rapport/20190052%20R%20201816558_0.pdf](https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/rapport/20190052%20R%20201816558_0.pdf))

2. Het document bevat 3 decoratieve afbeeldingen. Er is niet aangegeven dat die moeten worden overgeslagen door hulp apparatuur.
 - Op pagina: [PDF Rapport Oog voor ouderen Caribisch Nederland \(https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/rapport/Rapport%20Oog%20voor%20ouderen%20Caribisch%20Nederland.pdf\)](https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/rapport/Rapport%20Oog%20voor%20ouderen%20Caribisch%20Nederland.pdf)
3. Het document heeft geen codelaag. Dat betekent ook dat niet is aangegeven dat decoratieve afbeeldingen genegeerd kunnen worden door hulpapparatuur en dat afbeeldingen die informatie overbrengen een tekstueel alternatief hebben voor mensen die de afbeelding niet kunnen zien.
 - Op pagina: [PDF 20190410 JV18 No-Vo webversie_0 \(https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/bijlage/20190410%20JV18%20No-Vo%20webversie_0.pdf\)](https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/bijlage/20190410%20JV18%20No-Vo%20webversie_0.pdf)
4. Op de eerste pagina staan twee afbeeldingen. De eerste afbeelding is een decoratieve afbeelding. Zorg dat deze is gemarkeerd als 'artefact zodat hulpapparatuur deze kan negeren. De tweede afbeelding is een afbeelding van de tekst 'nationale ombudsman'. Geef deze afbeelding de alternatieve tekst 'nationale ombudsman' zodat de informatie ook beschikbaar is voor mensen die niet kunnen zien.
 - Op pagina: [PDF 20190051 R 201737065 16-9-2019 \(https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/rapport/20190051%20R%20201737065%2016-9-2019.pdf\)](https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/rapport/20190051%20R%20201737065%2016-9-2019.pdf)

Richtlijn 1.2: Op tijd gebaseerde media

Lever alternatieven voor op tijd gebaseerde media.

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

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-tekst', 'Vooraf opgenomen louter-videobeeld'. (Dit is een verkorte tekst, het hele succescriterium staat op <https://www.w3.org/Translations/WCAG20-nl/#media-equiv>).

- Geen problemen aangetroffen

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.

- Geen problemen aangetroffen

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.

- Geen problemen aangetroffen

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.

- Geen problemen aangetroffen

Succescriterium 1.2.5: Audiodescriptie (vooraf opgenomen)

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

- Geen problemen aangetroffen

Richtlijn 1.3: Aanpasbaar

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

Succescriterium 1.3.1: Info en relaties

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

1. Er is geen codelaag. Daardoor is niet duidelijk wat koppens zijn, zijn er geen alternatieve teksten bij de afbeeldingen, en is bijvoorbeeld niet aangegeven wat lijsten en paragrafen zijn. Het document is hierdoor niet bruikbaar met bijvoorbeeld een screenreader.
 - Op pagina: [PDF 20190410 JV18 No-Vo webversie_0 \(https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/bijlage/20190410%20JV18%20No-Vo%20webversie_0.pdf\)](https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/bijlage/20190410%20JV18%20No-Vo%20webversie_0.pdf)
2. Het document heeft een codelaag, maar deze is niet goed op orde. Zo zijn niet alle koppens opgemaakt als koppens. Bijvoorbeeld de kop 'Informeel fase interne klachtbehandeling' op pagina 5 is opgemaakt als paragraaf en niet als kop. Hierdoor is er minder makkelijk door het document te navigeren met bijvoorbeeld hulpapparatuur.
 - Op pagina: [PDF 20190051 R 201737065 16-9-2019 \(https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/rapport/20190051%20R%2020173706](https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/rapport/20190051%20R%2020173706)

3. De codelaag is niet goed. Hierin moet staan wat koppen zijn, paragrafen, de tabelopmaak et cetera. In de 'role map' worden echter vrijwel alle niet-standaardelementen gemapt naar een paragraaf.
 - Op pagina: PDF Rapport Oog voor ouderen Caribisch Nederland (<http://www.nationaleombudsman.nl/system/files/rapport/Rapport%20Oog%20voor%20ouderen%20Caribisch%20Nederland.pdf>)
4.
 - Het nummer uit de footer 'NHS 201816558' staat niet in de codelaag. Deze informatie is dus niet voor iedereen beschikbaar.
 - Niet alle koppen zijn als koppen opgemaakt. Zoals de kop 'Onderzoek uit eigen beweging' op pagina 3. Ook de artikelnummers zijn niet opgemaakt als kop.
 - De geneste lijsten (bijvoorbeeld artikel 7:24) zijn niet toegankelijk opgemaakt. De genest lijst is ongenummerd en bevat dan uitgetypt a, b, c et cetera. Dit maakt de lijst lastig te begrijpen met bijvoorbeeld hulpapparatuur.
 - Op pagina: PDF 20190052 R 201816558_0 (https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/rapport/20190052%20R%20201816558_0.pdf)

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.

1. De leesvolgorde is niet altijd logisch. Bijvoorbeeld eerste de inhoudsopgave en daarna het kopje 'Inhoudsopgave'.
 - Op pagina: PDF Rapport Oog voor ouderen Caribisch Nederland (<http://www.nationaleombudsman.nl/system/files/rapport/Rapport%20Oog%20voor%20ouderen%20Caribisch%20Nederland.pdf>)

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.

- Geen problemen aangetroffen

Richtlijn 1.4: Onderscheidbaar

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

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.

- Geen problemen aangetroffen

Succescriterium 1.4.2: Geluidsbediening

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

- Geen problemen aangetroffen

Succescriterium 1.4.3: Contrast (minimum)

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

'Logotypes'. Dit is een verkorte tekst van het succescriterium. De begrippen zijn gedefinieerd. Zie hiervoor: <https://www.w3.org/Translations/WCAG20-nl/#visual-audio-contrast>

1. De gele kopjes op wit hebben te laag contrast. De precieze lettergrootte is bij testen niet duidelijk. Bijvoorbeeld het kopje 'Waarover wordt geklaagd?' op pagina 57. Op pagina 61 wordt een combinatie van groen en wit gebruikt bij de tabelkoppen die niet voldoende contrast heeft. Het contrast van de lichtblauwe tekst bij het diagram in paragraaf 1.8 'Werk in cijfers is niet afdoende'.
 - Op pagina: [PDF 20190410 JV18 No-Vo webversie_0](https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/bijlage/20190410%20JV18%20No-Vo%20webversie_0.pdf) (https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/bijlage/20190410%20JV18%20No-Vo%20webversie_0.pdf)
2.
 - Het contrast van de witte letters 'Oog voor ouderen in Caribisch Nederlanden' op de eerste pagina is niet afdoende. Sommige witte letters staan grotendeels op een bijna witte achtergrond.
 - Het contrast van de witte letters op lichtblauw is niet afdoende en voldoet niet aan de standaard. Bijvoorbeeld op pagina 16.
 - Op pagina: [PDF Rapport Oog voor ouderen Caribisch Nederland](http://www.nationaleombudsman.nl/system/files/rapport/Rapport%20Oog%20voor%20ouderen%20Caribisch%20Nederland.pdf) (<http://www.nationaleombudsman.nl/system/files/rapport/Rapport%20Oog%20voor%20ouderen%20Caribisch%20Nederland.pdf>)

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.

- Geen problemen aangetroffen

Succescriterium 1.4.5: Afbeeldingen van tekst

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 worden aangepast aan de eisen van de gebruiker), 'Essentieel' (Een specifieke weergave van tekst is essentieel voor de informatie die wordt overgebracht).

- Geen problemen aangetroffen

Principe 2: Bedienbaar

Componenten van de gebruikersinterface en navigatie moeten bedienbaar zijn.

Richtlijn 2.1: Toetsenbordtoegankelijk

Maak alle functionaliteit beschikbaar vanaf een toetsenbord.

Succescriterium 2.1.1: Toetsenbord

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.

1. De verwijder-knop (×) kan je niet bereiken of activeren met het toetsenbord. Zie screenshot `autocomplete-close-button.png`.

```
<span class="select2-selection__choice__remove"
role="presentation">×</span>
```

Mogelijke verbetering:

```
<button class="select2-selection__choice__remove" aria-
label="Verwijder">×</button>
```

Een algemeen advies: Een zichtbaar tekstlabel is in dit geval voor iedereen duidelijker, ook voor mensen die spraakbedieningssoftware gebruiken.

Bij heronderzoek:

Dit werkt deels. Er verschijnt een `button` en geen `span`. Maar als er twee opties of meer geselecteerd waren, en je sluit er een met de `button`, dan verandert voor de andere optie(s) de `button` weer in een `span`. De `button` heeft `role="presentation"`, wat hier niet zou moeten. De `button` heeft ook nog geen goed tekstlabel.

- Gerelateerd aan component: Autocomplete-veld (gebaseerd op 'Select2')

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.

- Geen problemen aangetroffen

Richtlijn 2.2: Genoeg tijd

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

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', 'Real-time uitzondering', 'Essentiële uitzondering', '20 uur uitzondering'. Dit is een verkorte tekst. Deze termen zijn gedefinieerd in de norm, zie hiervoor <https://www.w3.org/Translations/WCAG20-nl/#time-limits>.

- Geen problemen aangetroffen

Succescriterium 2.2.2: Pauzeren, stoppen, verbergen

Voor alle bewegende, knipperende, scrollende of automatisch actualiserende informatie gelden alle volgende zaken: 'Bewegen, knipperen, scrollen', 'Automatisch actualiserend'. Dit is verkorte weergave van het succescriterium, zie de norm op <https://www.w3.org/Translations/WCAG20-nl/#time-limits>

- Geen problemen aangetroffen

Richtlijn 2.3: Toevallen

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

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.

- Geen problemen aangetroffen

Richtlijn 2.4: Navigeerbaar

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

Succescriterium 2.4.1: Blokken omzeilen

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

- Geen problemen aangetroffen

Succescriterium 2.4.2: Paginatitel

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

1. Het document heeft geen documenttitel. Ook is niet aangegeven dat de documenttitel aan de bezoeker getoond moet worden, maar de bestandsnaam. Een beschrijvende documenttitel helpt bezoekers te begrijpen wat de inhoud is van de pdf en bij het navigeren van tabblad naar tabblad in een programma om pdf's te lezen.
 - Op pagina: [PDF 20190410 JV18 No-Vo webversie_0 \(https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/bijlage/20190410%20JV18%20No-Vo%20webversie_0.pdf\)](https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/bijlage/20190410%20JV18%20No-Vo%20webversie_0.pdf)
2. Er is weliswaar een beschrijvende documenttitel, maar de instellingen van het document zijn zo dat deze niet getoond wordt aan de bezoeker. In plaats van de documenttitel wordt de bestandsnaam getoond. Een beschrijvende documenttitel helpt bezoekers te begrijpen wat de inhoud is van de pdf en bij het navigeren van tabblad naar tabblad in een programma om pdf's te lezen. Zie ook de opmerkingen over de huidige documenttitel (hoofdletters ontbreken).
 - Op pagina: [PDF 20190052 R 201816558_0 \(https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/rapport/20190052%20R%20201816558_0.pdf\)](https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/rapport/20190052%20R%20201816558_0.pdf)
3. Het document heeft geen documenttitel. Een beschrijvende documenttitel helpt bezoekers te begrijpen wat de inhoud is van de pdf en bij het navigeren van tabblad naar tabblad in een programma om pdf's te lezen.
 - Op pagina: [PDF 20190051 R 201737065 16-9-2019 \(https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/rapport/20190051%20R%20201737065%2016-9-2019.pdf\)](https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/rapport/20190051%20R%20201737065%2016-9-2019.pdf)

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.

1. De focusvolgorde is niet logisch. Wanneer je met het toetsenbord of hulpapparatuur navigeert krijg je bij de inhoudsopgave eerste alle hoofdstukken en vervolgens alle paragrafen (uit de verschillende hoofdstukken) achter elkaar.
 - Op pagina: [PDF 20190410 JV18 No-Vo webversie_0](https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/bijlage/20190410%20JV18%20No-Vo%20webversie_0.pdf) (https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/bijlage/20190410%20JV18%20No-Vo%20webversie_0.pdf)

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.

- Geen problemen aangetroffen

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.

1. Het document heeft geen bladwijzers. Hierdoor is er minder makkelijk door het document te navigeren.
 - Op pagina: [PDF 20190052 R 201816558_0](https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/rapport/20190052%20R%20201816558_0.pdf) (https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/rapport/20190052%20R%20201816558_0.pdf)

2. Het document heeft weliswaar bladwijzers, maar ze zijn deels niet betekenisvol. Bijvoorbeeld ' _Hlk12520235', ' _Hlk13328574' en 'h31'
 - Op pagina: [PDF Rapport Oog voor ouderen Caribisch Nederland \(http://www.nationaleombudsman.nl/system/files/rapport/Rapport%20Oog%20voor%20ouderen%20Caribisch%20Nederland.pdf\)](http://www.nationaleombudsman.nl/system/files/rapport/Rapport%20Oog%20voor%20ouderen%20Caribisch%20Nederland.pdf)
3. Het document heeft geen bladwijzers. Hierdoor is er minder makkelijk door het document te navigeren.
 - Op pagina: [PDF 20190051 R 201737065 16-9-2019 \(https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/rapport/20190051%20%20R%20%20201737065%20%2016-9-2019.pdf\)](https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/rapport/20190051%20%20R%20%20201737065%20%2016-9-2019.pdf)
4. Het document heeft geen bladwijzers. Hierdoor is er minder makkelijk door het document te navigeren.
 - Op pagina: [PDF 20190410 JV18 No-Vo webversie_0 \(https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/bijlage/20190410%20JV18%20No-Vo%20webversie_0.pdf\)](https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/bijlage/20190410%20JV18%20No-Vo%20webversie_0.pdf)

Succescriterium 2.4.6: Koppen en labels

Koppen en labels beschrijven het onderwerp of doel.

- Geen problemen aangetroffen

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.

- Geen problemen aangetroffen

Principe 3: Begrijpelijk

Informatie en de bediening van de gebruikersinterface moeten begrijpelijk zijn.

Richtlijn 3.1: Leesbaar

Maak tekstcontent leesbaar en begrijpelijk.

Succescriterium 3.1.1: Taal van de pagina

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

- Geen problemen aangetroffen

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 zinsdelen die deel zijn gaan uitmaken van het jargon van de onmiddellijk omringende tekst.

1. De natuurlijke taal van zinnen en passages in een andere taal moet correct aangegeven worden in de broncode. Dit succescriterium is een verstrenging van 3.1.1 Taal van de pagina.

Op deze pagina is dit criterium van toepassing omdat het drie blokken in drie verschillende talen bevat. Geef deze elementen de juiste taalcode met het `lang`-attribuut (`lang=""`).

Bij heronderzoek: Er is aan een aantal links een `hreflang`-attribuut toegevoegd. Een aantal elementen heeft `lang="nl"` gekregen. Dit lost het probleem niet op. Er zijn nog steeds blokken waarvoor de betreffende taal verkeerd staat ingesteld.

Met name onder het kopje 'Ook interessant' gaat het mis, omdat daar veel

taalwisselingen aanwezig zijn. Dit component wordt op veel verschillende pagina's gebruikt.

- Op pagina: Caribisch Nederland (landing) (<https://www.nationaleombudsman.nl/caribisch-nederland>)

Richtlijn 3.2: Voorspelbaar

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

Succescriterium 3.2.1: Bij focus

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

- Geen problemen aangetroffen

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.

- Geen problemen aangetroffen

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.

- Geen problemen aangetroffen

Succescriterium 3.2.4: Consistente identificatie

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

- Geen problemen aangetroffen

Richtlijn 3.3: Assistentie bij invoer

Help gebruikers om fouten te vermijden en ze te verbeteren.

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.

- Geen problemen aangetroffen

Succescriterium 3.3.2: Labels of instructies

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

- Geen problemen aangetroffen

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.

- Geen problemen aangetroffen

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: 'Annuleerbaar', 'Gecontroleerd', 'Bevestigd'. De volledige tekst van dit succescriterium staat op <https://www.w3.org/Translations/WCAG20-nl/#minimize-error>.

- Geen problemen aangetroffen

Principe 4: Robuust

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

Richtlijn 4.1: Compatibel

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

Succescriterium 4.1.1: Parsen

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.

- Geen problemen aangetroffen

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.

1. Het kiezen van een item in het autocomplete-veld is weliswaar mogelijk met het toetsenbord, maar er is geen feedback voor screenreadergebruikers omdat er geen automatische (programmatorische) associatie gemaakt wordt met het gekozen item. Daardoor is het in de praktijk niet mogelijk om een selectie te maken als een gebruiker aangewezen is op het gebruik van een screenreader.

De volgende ARIA-attributen en bijbehorend gedrag worden hier minimaal verwacht:

- [aria-describedby] (<https://www.w3.org/TR/wai-aria-1.1/#aria-describedby>) op het invoerveld
- [aria-expanded] (<https://www.w3.org/TR/wai-aria-1.1/#aria-expanded>) (true of false) op het invoerveld
- [aria-autocomplete="both"] (<https://www.w3.org/TR/wai-aria-1.1/#aria-autocomplete>) op het invoerveld
- Het attribuut [aria-activedescendant="(ID)"] (<https://www.w3.org/TR/wai-aria-1.1/#aria-activedescendant>) moet bij het veranderen van een selectie steeds verwijzen naar het juiste item in de lijst. Dat kan je doen door het id van het geselecteerde item automatisch toe te wijzen aan het invoerveld.

Hier vind je een werkend voorbeeld (open source) dat desgewenst overgenomen kan worden.

- Op pagina: Klacht indienen (<https://www.nationaleombudsman.nl/klacht-indienen/uw-klacht>)
- Gerelateerd aan component: Autocomplete-veld (gebaseerd op 'Select2')

4.2 In WCAG 2.1 toegevoegde criteria

Hieronder zijn de bevindingen per succescriterium van WCAG 2.1 genoteerd. De uitleg is afkomstig van Engelstalige documentatie van het W3C. Aan de Nederlandse vertaling van WCAG 2.1 wordt momenteel nog gewerkt.

Principe 1: Perceivable

Information and user interface components must be presentable to users in ways they can perceive.

Richtlijn 1.3: Adaptable

Create content that can be presented in different ways (for example simpler layout) without losing information or structure.

Succescriterium 1.3.4: Orientation

Content does not restrict its view and operation to a single display orientation, such as portrait or landscape, unless a specific display orientation is essential.

- Geen problemen aangetroffen

Succescriterium 1.3.5: Identify Input Purpose

The purpose of each input field collecting information about the user can be programmatically determined when: The input field serves a purpose identified in the Input Purposes for User Interface Components section; and The content is implemented using technologies with support for identifying the expected meaning for form input data.

- Geen problemen aangetroffen

Richtlijn 1.4: Distinguishable

Make it easier for users to see and hear content including separating foreground from background.

Succescriterium 1.4.10: Reflow

Content can be presented without loss of information or functionality, and without requiring scrolling in two dimensions for: Vertical scrolling content at a width equivalent to 320 CSS pixels; Horizontal scrolling content at a height equivalent to 256 CSS pixels; Except for parts of the content which require two-dimensional layout for usage or meaning.

1. Het document is niet gecodeerd, waardoor de content niet in 1 kolom weergegeven kan worden. Horizontaal en verticaal scrollen is dus nodig bij bijvoorbeeld vergroting.
 - Op pagina: [PDF 20190410 JV18 No-Vo webversie_0 \(https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/bijlage/20190410%20JV18%20No-Vo%20webversie_0.pdf\)](https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/bijlage/20190410%20JV18%20No-Vo%20webversie_0.pdf)

Succescriterium 1.4.11: Non-text Contrast

The visual presentation of the following have a contrast ratio of at least 3:1 against adjacent color(s): User Interface Components: Visual information required to identify user interface components and states, except for inactive components or where the appearance of the component is determined by the user agent and not modified by the author; Graphical Objects: Parts of graphics required to understand the content, except when a particular presentation of graphics is essential to the information being conveyed.

1. In paragraaf 1.8 staat een staafdiagram (Instanties/ministeries waar het aantal klachten daalt), waarbij aantallen van 2017 in een lichtgroene balk zijn aangegeven. Het contrast is niet afdoende (ongeveer 1,4:1) om voor iedereen bruikbaar te zijn.

Omdat niet iedereen daardoor kan zien hoe lang de balken zijn, kunnen ze niet herleiden wat de cijfers van 2017 zijn. Dit geldt ook voor bijvoorbeeld het staatdiagram 'Instanties/ministeries waar het aantal klachten stijgt'.

- Op pagina: [PDF 20190410 JV18 No-Vo webversie_0 \(https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/bijlage/20190410%20JV18%20No-Vo%20webversie_0.pdf\)](https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/bijlage/20190410%20JV18%20No-Vo%20webversie_0.pdf)

Succes criterium 1.4.12: Text Spacing

In content implemented using markup languages that support the following text style properties, no loss of content or functionality occurs by setting all of the following and by changing no other style property: Line height (line spacing) to at least 1.5 times the font size; Spacing following paragraphs to at least 2 times the font size; Letter spacing (tracking) to at least 0.12 times the font size; Word spacing to at least 0.16 times the font size.

- Geen problemen aangetroffen

Succes criterium 1.4.13: Content on Hover or Focus

Where receiving and then removing pointer hover or keyboard focus triggers additional content to become visible and then hidden, the following are true: Dismissable: A mechanism is available to dismiss the additional content without moving pointer hover or keyboard focus, unless the additional content communicates an input error or does not obscure or replace other content; Hoverable: If pointer hover can trigger the additional content, then the pointer can be moved over the additional content without the additional content disappearing; Persistent: The additional content remains visible until the hover or focus trigger is removed, the user dismisses it, or its information is no longer valid.

- Geen problemen aangetroffen

Principe 2: Operable

User interface components and navigation must be operable.

Richtlijn 2.1: Keyboard Accessible

Make all functionality available from a keyboard.

Succescriterium 2.1.4: Character Key Shortcuts

If a keyboard shortcut is implemented in content using only letter (including upper- and lower-case letters), punctuation, number, or symbol characters, then at least one of the following is true: Turn off: A mechanism is available to turn the shortcut off; Remap: A mechanism is available to remap the shortcut to use one or more non-printable keyboard characters (e.g. Ctrl, Alt, etc); Active only on focus: The keyboard shortcut for a user interface component is only active when that component has focus.

- Geen problemen aangetroffen

Richtlijn 2.5: Input Modalities

Make it easier for users to operate functionality through various inputs beyond keyboard.

Succescriterium 2.5.1: Pointer Gestures

All functionality that uses multipoint or path-based gestures for operation can be operated with a single pointer without a path-based gesture, unless a multipoint or path-based gesture is essential.

- Geen problemen aangetroffen

Succescriterium 2.5.2: Pointer Cancellation

For functionality that can be operated using a single pointer, at least one of the following

is true: No Down-Event: The down-event of the pointer is not used to execute any part of the function; Abort or Undo: Completion of the function is on the up-event, and a mechanism is available to abort the function before completion or to undo the function after completion; Up Reversal: The up-event reverses any outcome of the preceding down-event; Essential: Completing the function on the down-event is essential.

- Geen problemen aangetroffen

Succescriterium 2.5.3: Label in Name

For user interface components with labels that include text or images of text, the name contains the text that is presented visually.

- Geen problemen aangetroffen

Succescriterium 2.5.4: Motion Actuation

Functionality that can be operated by device motion or user motion can also be operated by user interface components and responding to the motion can be disabled to prevent accidental actuation, except when: Supported Interface: The motion is used to operate functionality through an accessibility supported interface; Essential: The motion is essential for the function and doing so would invalidate the activity.

- Geen problemen aangetroffen

Principe 4: Robust

Content must be robust enough that it can be interpreted reliably by a wide variety of user agents, including assistive technologies.

Richtlijn 4.1: Compatible

Maximize compatibility with current and future user agents, including assistive technologies.

Succes criterium 4.1.3: Status Messages

In content implemented using markup languages, status messages can be programmatically determined through role or properties such that they can be presented to the user by assistive technologies without receiving focus.

- Geen problemen aangetroffen

5 Overige adviezen en opmerkingen

Tijdens het onderzoek zijn 3 bevindingen gedaan die geen reden zijn tot afkeuring van een succescriterium, maar wel de toegankelijkheid en bruikbaarheid kunnen verbeteren.

1. Het document heeft een beschrijvende documenttitel. Die is nu: "oog voor ouderen in caribisch nederland". Zorg dat hoofdletters gebruikt worden waar dat nodig is om de leesbaarheid en bruikbaarheid te vergroten.
 - Op pagina: PDF Rapport Oog voor ouderen Caribisch Nederland (<http://www.nationaleombudsman.nl/system/files/rapport/Rapport%20Oog%20voor%20ouderen%20Caribisch%20Nederland.pdf>)
 - Zie ook succescriterium 2.4.2
2. Bij de pdf wordt de naam van de auteur gedeeld, namelijk 'Gerda Sion'. Waarschijnlijk is het niet de bedoeling om hier persoonsgegevens te delen, maar de naam van de organisatie.
 - Op pagina: PDF 20190051 R 201737065 16-9-2019 (<https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/rapport/20190051%20%20R%20%20201737065%20%2016-9-2019.pdf>)
3. Bij de pdf wordt de naam van de auteur gedeeld, namelijk 'Ria Tjin. Waarschijnlijk is het niet de bedoeling om hier persoonsgegevens te delen, maar van de naam van de organisatie.
 - Op pagina: PDF 20190052 R 201816558_0 (https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/rapport/20190052%20R%20201816558_0.pdf)

6 Screenshots

Hebt u te maken met een spoedgeval, of twijfelt u of u bij ons aan het juiste adres bent? Bel ons dan van ma. t/m vr. van 9:00 tot 17:00 uur gratis op

08 Buitengewoon opsporingsambtenaren (bijvoorbeeld sociaal rechercheurs, milieupolitie)

Commissies voor de Politieklachten

Korps Politie Caribisch Nederland (KPCN)

LSOP (Landelijk selectie- en opleidingsinstituut politie)

Nationale politie (Landelijke eenheid)

Nederlands Politie Instituut (m.b.t. afgifte diploma Bouwplanadviseur Politiekeurmerk Veilig

Politie

Over welke instantie(s) gaat uw klacht? is een verplicht veld.

Gemarkeerd item in autocomplete-veld

Buitengewoon opsporingsambtenaren (bijvoorbeeld sociaal rechercheurs, milieupolitie)

Commissies voor de Politieklachten

Korps Politie Caribisch Nederland (KPCN)

LSOP (Landelijk selectie- en opleidingsinstituut politie)

Nationale politie (Landelijke eenheid)

Nederlands Politie Instituut (m.b.t. afgifte diploma Bouwplanadviseur Politiekeurmerk Veilig

Gekozen item in autocomplete-veld

Over welke instantie(s) gaat uw klacht? *

Als het om meerdere instanties gaat, vul hier de belangrijkste in.

Nationale politie (Landelijke eenheid)	x

Over welke instantie(s) gaat uw klacht? is een verplicht veld.

Sluit-knop in autocomplete-veld

7 Componenten

7.1 Autocomplete-veld (gebaseerd op 'Select2')

In het autocomplete-veld voorspelt de website het woord dat de gebruiker wilt typen (na enkele toetsaanslagen). De gebruiker kan het juiste woord dan selecteren in een lijst. In dit specifieke autocomplete-veld kan de gebruiker bovendien meerdere selecties maken en selecties ook weer verwijderen.

7.2 Header

De header is het eerste blok op iedere pagina. Het is op elke pagina hetzelfde. Op deze website bevat dit blok het logo, navigatie-links, een animatie en een zoekvak.

7.3 Delen

Dit blok bevat knoppen om een artikel of pagina te delen op Twitter, Facebook etc. Bovenaan het blok staat 'Deel deze pagina met anderen'.

7.4 Card

Een card toont een preview met de inhoud van een andere pagina, zoals een nieuwsbericht. De cards op deze website bevatten een titel, een foto, een optionele teaser en een link naar een detailpagina. Er zijn twee varianten: een grote en een kleine. De kleine bevatten geen teaser. Cards komen ondermeer voor op de homepage en op de landingspagina met nieuwsberichten.

7.5 Reponsive menu

Als het horizontale menu niet op het scherm past, verschijnt een hamburger-icoon. Daarachter zit een alternatief (verticaal) menu verscholen. Niet alleen smartphone-gebruikers krijgen dit alternatieve menu te zien. Ook gebruikers die de tekstgrootte aanpassen, krijgen het te zien.

7.6 Collapsible

Op pagina's met vragen en antwoorden worden collapsibles gebruikt (ook wel 'accordeons'). Die kan je open- en dichtklappen om aanvullende inhoud te tonen of te verbergen. Deze komen ondermeer voor op de pagina 'Zorgtoeslag'.

8 Organisatie

Dit onderzoek is in opdracht van Nationale Ombudsman uitgevoerd door Firm Ground.

8.1 Over Firm Ground

Firm Ground helpt organisaties met het krijgen van grip op de kwaliteit van online dienstverlening en informatie. Denk aan gebruiksvriendelijkheid, toegankelijkheid en bouwkwaliteit. Firm Ground helpt organisaties met het opbouwen van kennis, het verzamelen van feiten voor goede beslissingen, het professionaliseren van online teams en het aanpassen van de organisatie om digitaal goed te regelen.