

# firm ground

*Verder met digitale toegankelijkheid*

## **Toegankelijkheidsonderzoek Nationale Ombudsman ([www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)) op WCAG 2.1**

**Organisatie:**

Nationale Ombudsman

**Website:**

Nationale Ombudsman ([www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl))

**Datum:**

27 juli 2023

**Versie:**

2.0

Firm Ground, 27 juli 2023

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 mag in zijn geheel gedeeld worden, bijvoorbeeld als onderbouwing voor een toegankelijkheidsverklaring. Het overnemen van delen van dit rapport mag enkel na schriftelijke toestemming van de auteurs.

# Inhoudsopgave

1 Managementsamenvatting.....	4
2 Inleiding.....	6
2.1 Opdrachtschrijving .....	6
2.2 Wijzigingsblad .....	7
2.3 Uitleg iconen .....	7
3 Het onderzoek .....	8
3.1 Methode .....	8
3.2 Steekproef .....	8
3.3 Gebruikte systemen .....	10
3.4 Technologieën waarop wordt gesteund .....	10
4 Bevindingen per succescriterium.....	11
4.1 WCAG 2.1.....	11
Principe 1: Waarneembaar .....	11
Principe 2: Bedienbaar .....	24
Principe 3: Begrijpelijk.....	32
Principe 4: Robuust.....	36
5 Overige adviezen en opmerkingen .....	38
6 Screenshots .....	41
7 Organisatie .....	42
7.1 Over Firm Ground .....	42

# 1 Managementsamenvatting

Principe (aantal bevindingen)	 Fout gevonden	 Geen fout gevonden	 Niet van toepassing
<u>Waarneembaar (20)</u>	7	11	2
<u>Bedienbaar (17)</u>	3	13	1
<u>Begrijpelijk (10)</u>	2	8	0
<u>Robuust (3)</u>	0	3	0

In bovenstaande tabel staat een overzicht van het aantal succescriteria waarop getest is en bij hoeveel succescriteria een of meerdere toegankelijkheidsproblemen staan. Natuurlijk is het doel om het aantal fouten te verminderen en digitale informatie en diensten toegankelijke te maken voor iedereen. Ook voor mensen met een functiebeperking.

De tabel geeft geen informatie over hoe toegankelijk een website of app is, maar wel over op hoeveel richtlijnen verbeterpunten opgepakt moeten worden. Een website die aan 1 succescriterium niet voldoet is niet per se toegankelijker voor verschillende mensen met een functiebeperking dan een website waarbij 12 op succescriteria fouten zijn aangetroffen. Een theoretisch voorbeeld: een website voldoet aan 1 succescriterium niet: namelijk het contrast is niet goed. Er wordt zwarte tekst op een zwarte achtergrond aangeboden. De website kan nu goed toegankelijk zijn voor mensen die blind zijn en een screenreader gebruiken om de tekst te laten voorlezen of in braille weer te geven. Voor de meeste mensen is de website echter onbruikbaar. Ondanks dat er maar 1 fout is aangetroffen. Een ander voorbeeld. Het kan zijn dat op een pagina een toegankelijkheidsprobleem wordt aangetroffen. Er staat bijvoorbeeld geen uitgeschreven tekst bij een ontoegankelijke infographic. Op een andere website wordt ook een afwijking op een succescriterium aangetroffen: de site is helemaal niet met het toetsenbord, en daarmee verschillende hulpapparatuur te bedienen.

Je kan dus niet zomaar stellen dat websites waarbij een afwijking op een website wordt

aangeboden even toegankelijk zijn. Het ene probleem staat toegankelijkheid voor groepen gebruikers op de hele site in de weg, het andere probleem beperkt zich tot een pagina. Dit kan echter voor verschillende mensen nog steeds een probleem zijn, als ze juist die informatie nodig hebben.

Dit document bevat adviezen naar aanleiding van een onderzoek dat is uitgevoerd op de website 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.

Over het algemeen is de content op de website <https://www.nationaleombudsman.nl/> al goed toegankelijk. Er zijn veel afbeeldingen die een goede alternatieve tekst hebben en veel gebruikte kleuren hebben voldoende contrast. Dit zijn de meest opvallende fouten die gevonden zijn tijdens het onderzoek:

Er zijn elementen waarbij het visuele label niet voorkomt in de toegankelijke naam. Hierdoor zijn deze elementen moeilijk te bedienen voor bezoekers die gebruikmaken van spraakgestuurde bediening.

Er zijn 17 bevindingen bij de succescriteria genoteerd.

Een volledig overzicht van de resultaten per succescriterium is opgenomen in hoofdstuk 4. Bij elke bevinding noemen wij de waarschijnlijke verantwoordelijke (Content, Vormgeving, Techniek, Derde Partij, Nader te bepalen).

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 website 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:**

27 februari 2023 tot 8 maart 2023

**Website:**

Nationale Ombudsman ([www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl))

**Scope:**

Alle pagina's op <https://www.nationaleombudsman.nl/>

**Uitgesloten van scope:**

Buiten de scope van het onderzoek vallen:

- Alle onderdelen waar (met DigiD) ingelogd moet worden.
- Subwebsite(s) waarbij de HTML en/of het systeem afwijkt van de onderzochte website valt buiten de scope. Een andere HTML-opmaak vraagt een apart onderzoek, ondanks dat er gelijkenissen aanwezig kunnen zijn in de vormgeving.
- Alle formulieren.
- Alle externe systemen en websites waar via [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl) met een link naar wordt verwezen.

**Grootte van steekproef:**

19 pagina's

**Basisniveau van toegankelijkheidsondersteuning:**

De website is geschikt voor alle gangbare browsers en hulpapparatuur.

## 2.2 Wijzigingsblad

versie	datum	auteur	reden van wijziging
2.0	27 juli 2023	Sjoerd Willemsen	Heronderzoek
1.0	8 maart 2023	Sjoerd Willemsen	Niet van toepassing
1.0	8 maart 2023	Sjoerd Willemsen	Niet van toepassing

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

## 2.3 Uitleg iconen



### **Geen fout gevonden**

Er is *geen* content of element gevonden dat zou worden afgekeurd onder het succescriterium.



### **Fout gevonden**

Er is *wel* content of een element gevonden dat wordt afgekeurd onder het succescriterium.



### **Niet van toepassing**

De content of het element waar het succescriterium over gaat komt niet voor in de onderzochte website, app of het document.

## 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. WCAG 2.1, niveau AA is integraal opgenomen in Europese standaard EN 301 549. Onze onderzoeken op WCAG 2.1, niveau AA bevatten dus alle 50 succescriteria uit EN 301 549.

Overheden hoeven nog niet in alle situaties aan alle succescriteria van WCAG 2.1 te voldoen. Voor hen zijn er uitzonderingen vastgelegd in het huidige toegankelijkheidsbeleid. Wij testen op alle 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- en regelgeving uitzonderingen gelden.

Zie voor meer informatie over uitzonderingen de website [digitoegankelijk.nl](http://digitoegankelijk.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 plaatsen voordoet, dan worden hiervan één of enkele voorbeelden gegeven.

Pagina	URL
--------	-----



Homepage	<a href="https://www.nationaleombudsman.nl/">https://www.nationaleombudsman.nl/</a>
Contact	<a href="https://www.nationaleombudsman.nl/contact-en-adres">https://www.nationaleombudsman.nl/contact-en-adres</a>
Toegankelijkheid	<a href="https://www.nationaleombudsman.nl/toegankelijkheid">https://www.nationaleombudsman.nl/toegankelijkheid</a>
Professionals	<a href="https://www.nationaleombudsman.nl/professionals">https://www.nationaleombudsman.nl/professionals</a>
Klacht behandelen	<a href="https://www.nationaleombudsman.nl/mogen-wij-uw-klacht-behandelen">https://www.nationaleombudsman.nl/mogen-wij-uw-klacht-behandelen</a>
Klacht indienen	<a href="https://www.nationaleombudsman.nl/klacht-indienen/uw-klacht">https://www.nationaleombudsman.nl/klacht-indienen/uw-klacht</a>
Nieuws	<a href="https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws">https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws</a>
Nieuwsbericht	<a href="https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/column/2023/hoe-ik-om-ik-dan-aan-een-woning">https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/column/2023/hoe-ik-om-ik-dan-aan-een-woning</a>
Andere taal	<a href="https://www.nationaleombudsman.nl/international">https://www.nationaleombudsman.nl/international</a>
Publicaties	<a href="https://www.nationaleombudsman.nl/publicaties">https://www.nationaleombudsman.nl/publicaties</a>
Rapport	<a href="https://www.nationaleombudsman.nl/publicaties/rapporten/2022/204">https://www.nationaleombudsman.nl/publicaties/rapporten/2022/204</a>
PDF Rapport	<a href="https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/rapport/20220204%20%20De%20politie%20informeerde%20een%20vrouw%20en%20het%20CBR%20onvoldoende%20over%20een%20CBR-mededeling.pdf">https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/rapport/20220204%20%20De%20politie%20informeerde%20een%20vrouw%20en%20het%20CBR%20onvoldoende%20over%20een%20CBR-mededeling.pdf</a>
Zoekresultaten	<a href="https://www.nationaleombudsman.nl/zoeken?keys=klachten">https://www.nationaleombudsman.nl/zoeken?keys=klachten</a>
404	<a href="https://www.nationaleombudsman.nl/bestaatniet">https://www.nationaleombudsman.nl/bestaatniet</a>
Caribisch Nederland	<a href="https://www.nationaleombudsman.nl/caribisch-nederland">https://www.nationaleombudsman.nl/caribisch-nederland</a>
Belastingdienst	<a href="https://www.nationaleombudsman.nl/belastingdienst">https://www.nationaleombudsman.nl/belastingdienst</a>
Artikel	<a href="https://www.nationaleombudsman.nl/utrecht">https://www.nationaleombudsman.nl/utrecht</a>
Alimentatie	<a href="https://www.nationaleombudsman.nl/lbio/alimentatie">https://www.nationaleombudsman.nl/lbio/alimentatie</a>

Rijksdienst Caribisch	<a href="https://www.nationaleombudsman.nl/caribisch-nederland/hulanda-karibense">https://www.nationaleombudsman.nl/caribisch-nederland/hulanda-karibense</a>
--------------------------	---

### 3.3 Gebruikte systemen

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

- Windows 11, Chrome 110, NVDA 2022.3.1
- Windows 11, Mozilla Firefox 110, NVDA 2022.3.1

We hebben getest in privé/incognito-modus, zonder extensies of add-ons en met de standaardinstellingen.

De website is geschikt voor alle gangbare browsers en hulpapparatuur.

### 3.4 Technologieën waarop wordt gesteund














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








## 4 Bevindingen per succescriterium

### 4.1 WCAG 2.1

Hieronder zijn de bevindingen per succescriterium van WCAG 2.1 genoteerd.

#### Principe 1: Waarneembaar

Succescriterium	Resultaat
<u>1.1.1: Niet-tekstuele content</u>	 Fout(en) gevonden
<u>1.2.1: Louter-geluid en louter-videobeeld (vooraf opgenomen)</u>	 Niet van toepassing
<u>1.2.2: Ondertiteling voor doven en slechthorenden (vooraf opgenomen)</u>	 Geen fout gevonden
<u>1.2.3: Audiodescriptie of media-alternatief (vooraf opgenomen)</u>	 Fout(en) gevonden
<u>1.2.4: Ondertitels voor doven en slechthorenden (live)</u>	 Niet van toepassing
<u>1.2.5: Audiodescriptie (vooraf opgenomen)</u>	 Fout(en) gevonden
<u>1.3.1: Info en relaties</u>	 Fout(en) gevonden
<u>1.3.2: Betekenisvolle volgorde</u>	 Fout(en) gevonden
<u>1.3.3: Zintuiglijke eigenschappen</u>	 Geen fout gevonden
<u>1.3.4: Weergavestand</u>	 Geen fout gevonden
<u>1.3.5: Identificeer het doel van de input</u>	 Geen fout gevonden
<u>1.4.1: Gebruik van kleur</u>	 Fout(en) gevonden
<u>1.4.2: Geluidsbediening</u>	 Geen fout gevonden

Succescriterium	Resultaat
<u>1.4.3: Contrast (minimum)</u>	 Geen fout gevonden
<u>1.4.4: Herschalen van tekst</u>	 Geen fout gevonden
<u>1.4.5: Afbeeldingen van tekst</u>	 Geen fout gevonden
<u>1.4.10: Reflow</u>	 Geen fout gevonden
<u>1.4.11: Contrast van niet-tekstuele content</u>	 Geen fout gevonden
<u>1.4.12: Tekstafstand</u>	 Fout(en) gevonden
<u>1.4.13: Content bij hover of focus</u>	 Geen fout gevonden

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**

 Resultaat: fout(en) gevonden

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>).

- Bevinding nummer 52:

Het logo van de Nationale ombudsman op pagina 1 heeft geen alternatieve tekst. Hierdoor missen lezers die het scherm niet kunnen zien de informatie die het logo overbrengt.

Zorg ervoor dat logo's altijd een goede alternatieve tekst hebben. Hier moet minimaal de organisatienaam in voorkomen.

Verantwoordelijke afdeling: Content

- Op pagina: [PDF Rapport](#)

## **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)***



Resultaat: niet van toepassing

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>).

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



Resultaat: geen fout gevonden

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.

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



Resultaat: fout(en) gevonden

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.

- Bevinding nummer 12:

In de video wordt aan het eind een logo en een url getoond. Deze informatie komt niet voor in het audiospoor van de video. Hierdoor is deze informatie niet beschikbaar voor bezoekers die het scherm niet kunnen zien en afhankelijk zijn van de audio om alle informatie tot zich te nemen. Zorg ervoor dat alle visuele informatie in de video voorkomt in het audiospoor of maak gebruik van een ander media-alternatief, zoals een transcript.

Het is overigens beter om ook een transcript van de video toe te voegen aan de pagina. Mensen die niet kunnen horen en zien zijn afhankelijk van een brailregel om informatie op de pagina tot zich te nemen. Deze bezoekers hebben een transcript nodig zodat software dit kan omzetten naar braille.

In de video op pagina <https://www.nationaleombudsman.nl/utrecht> komt ook visueel informatie in beeld dat niet terugkomt in het audiospoor of in een media-alternatief. Zorg ervoor dat er een media-alternatief is voor deze video of maak gebruik van een audiodescriptie.

Verantwoordelijke afdeling: Content

- Op pagina: [Homepage](#)

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



Resultaat: niet van toepassing

Er worden ondertitels voor doven en slechthorenden geleverd voor alle live audiocontent

in gesynchroniseerde media.

### **Succescriterium 1.2.5: Audiodescriptie (vooraf opgenomen)**



Resultaat: fout(en) gevonden

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

- Bevinding nummer 13:

In de video wordt aan het eind een logo en een url getoond. Dit komt niet voor in het audiospoor waardoor deze informatie niet beschikbaar is voor mensen die het scherm niet kunnen zien. Zorg ervoor dat alle belangrijke visuele informatie in de video terugkomt in het audiospoor, of voeg audiodescriptie toe aan de video.

In de video op pagina <https://www.nationaleombudsman.nl/utrecht> komt ook tekst in beeld te staan dat niet wordt uitgesproken door het audiospoor, bijvoorbeeld rond 0:05. Voeg daarom een audiodescriptie toe aan deze video of laat de teksten uitspreken door een voiceover.

Verantwoordelijke afdeling: Content

- Op pagina: [Homepage](#)

### **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**



Resultaat: fout(en) gevonden

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

- Bevinding nummer 36:

Wanneer de combobox 'Over welke instantie gaat uw klacht?' is uitgekapt, is een lijst met opties zichtbaar. In deze lijst staan ook letters die koppen zijn voor de onderstaande content. Deze letters zijn opgemaakt met het strong-element en niet met een kop-element. Het strong-element is niet geschikt om koppen mee op te maken. Het heeft een andere semantische betekenis dan een kop-element; het geeft aan dat iets belangrijk is en is alleen geschikt om op één of enkele woorden te plaatsen.

Los dit probleem op door het strong-element van de letters te verwijderen en deze op te maken met kop-elementen.

Verantwoordelijke afdeling: Techniek

- Op pagina: [Klacht behandelen](#)

- Bevinding nummer 37:

Op de pagina staat visueel één combobox met het visuele label 'Over welke instantie gaat uw klacht?'. In de code staan twee comboboxen: één die is opgemaakt met het select-element en gekoppeld is aan de tekst 'Over welke instantie gaat uw klacht?' met for- en id-attributen, en een combobox die is opgemaakt met role="combobox" en de toegankelijke naam 'Kies een instantie' heeft. De combobox die is opgemaakt met het select-element is verborgen voor hulpsoftware met aria-hidden="true", hierdoor is alleen de combobox die is opgemaakt met role="combobox" zichtbaar voor hulpsoftware. De combobox die zichtbaar is voor hulpsoftware is niet gekoppeld aan het label 'Over welke instantie gaat uw klacht?', waardoor het element lastig te bedienen is met hulpsoftware.

Zorg ervoor dat de juiste combobox gekoppeld is aan het label 'Over welke instantie gaat uw klacht?'.

Verantwoordelijke afdeling: Techniek

- Op pagina: [Klacht behandelen](#)



- Bevinding nummer 47:

De dikgedrukte teksten 'Klacht', 'Oordeel', 'Instantie' en 'Publicatienummer' zijn visueel koppert voor de onderstaande tekst, maar zijn in de code opgemaakt met een div-element. Hierdoor weet hulpsoftware niet dat deze teksten koppert zijn. Zorg ervoor dat wanneer iets visueel een kop is dit in de code ook is opgemaakt met een kop-element.

Een soortgelijk probleem komt ook voor op andere pagina's, bijvoorbeeld bij de tekst 'Links' op pagina <https://www.nationaleombudsman.nl/caribisch-nederland> en bij de tekst 'Bijlagen' op pagina <https://www.nationaleombudsman.nl/hulanda-karibense>.

Verantwoordelijke afdeling: Content

- Op pagina: [Rapport](#)

- Bevinding nummer 53:

Teksten die visueel koppert zijn zijn niet altijd geplaatst in een kop-tag. Het gaat hier bijvoorbeeld om de tekst 'Inhoudsopgave' op pagina 2 of de tekst 'Invordering rijbewijs' op pagina 3.

Zorg ervoor dat wanneer iets visueel een kop is dit in de codelaag is geplaatst in een kop-tag (dus H1 t/m H6).

Verantwoordelijke afdeling: Content

- Op pagina: [PDF Rapport](#)

- Bevinding nummer 54:

Op pagina 9 staat in de lopende tekst een verwijzing naar de voetnoot onderaan de pagina. Een verwijzing naar een voetnoot moet altijd zijn geplaatst in een Reference-tag. Op deze manier kan hulpsoftware herkennen dat dit een verwijzing is.

Los dit probleem op door de verwijzing '1' in de lopende tekst te plaatsen in een Reference-tag.

Verantwoordelijke afdeling: Content

◦ Op pagina: [PDF Rapport](#)

- Bevinding nummer 55:

Op pagina 11 staan visueel lijsten, bijvoorbeeld onder de kop 'Artikel 130'. In de codelaag zijn deze lijsten niet opgemaakt met Lijst-tags. Hierdoor weet hulpssoftware niet dat dit lijsten zijn.

Zorg ervoor dat wanneer iets visueel een lijst is, dit in de codelaag is opgemaakt met LI-tags en een L-tag. Hierbij moet elk lijst-item in een LI-tag zijn geplaatst en alle LI-tags van één lijst moeten samen zijn genest in één L-tag.

Dit probleem komt voor op meerdere pagina's binnen deze PDF, bijvoorbeeld ook op pagina 15.

Verantwoordelijke afdeling: Content

◦ Op pagina: [PDF Rapport](#)

### **Succescriterium 1.3.2: Betekenisvolle volgorde**



Resultaat: fout(en) gevonden

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

- Bevinding nummer 9:

Op de pagina staan blokken content die een kop, afbeelding en andere tekst bevatten. Deze blokken staan onder de koppen 'Actueel' en 'Verhalen van anderen'. Wanneer screenreaders deze blokken voorlezen, worden de afbeelding en datum voor de kop voorgelezen. Hierdoor is het voor screenreadergebruikers lastig te bepalen welke datum en afbeelding bij welke kop hoort.

Zorg ervoor dat content dat bij een kop hoort in de code onder deze kop is geplaatst. Zo is de relatie tussen de kop en bijbehorende content voor

screenreadergebruikers makkelijk te bepalen. Visueel is de relatie tussen de kop, datum en afbeelding duidelijk en mag dit in de huidige indeling blijven staan.

Dit probleem komt ook voor op meerdere pagina's, bijvoorbeeld op pagina <https://www.nationaleombudsman.nl/professionals>, <https://www.nationaleombudsman.nl/publicaties> en <https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws>.

In het heronderzoek blijkt dat dit voor een deel goed is opgelost. De kop met de link staat nu boven de afbeelding. Maar de datum staat nog boven de kop, terwijl deze behoort tot de inhoud van de tekst in dat blok. Zorg ervoor dat die datum ook onder de kop komt te staan.

Verantwoordelijke afdeling: Content

- Op pagina: [Homepage](#)

### ***Succescriterium 1.3.3: Zintuiglijke eigenschappen***



Resultaat: geen fout gevonden

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.

### ***Succescriterium 1.3.4: Weergavestand***



Resultaat: geen fout gevonden

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

### ***Succescriterium 1.3.5: Identificeer het doel van de input***



Resultaat: geen fout gevonden

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.

### **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**



Resultaat: fout(en) gevonden

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.

- Bevinding nummer 16:

De link '0800 - 33 55 555' staat in lopende tekst en is alleen te herkennen aan de tekstkleur. Bezoekers die last hebben van slecht zicht kunnen deze link mogelijk niet herkennen aan de tekstkleur.

Zorg ervoor dat kleur niet het enige middel is om een link te herkennen, bijvoorbeeld door ook gebruik te maken van vorm. Een mogelijke oplossing voor dit probleem kan zijn om de link te onderstrepen.

Dit probleem komt ook voor op pagina <https://www.nationaleombudsman.nl/klacht-indienen/uw-klacht>.

In het heronderzoek blijkt dat dit niet of niet voldoende is opgelost. De telefoonnummers op deze website staan niet allemaal in een link. Het verschil tussen beide types bestaat uit een iets meer vetgedrukt lettertype en een andere kleur, die weinig contrast (2,4:1) heeft met de omliggende tekstkleur. Dit is onvoldoende voor mensen die moeite hebben om de tekst goed te kunnen zien. Zorg voor een duidelijke vormgeving, waarbij onderstrepen van de link (niet alleen bij hover) de beste oplossing biedt.

Verantwoordelijke afdeling: Vormgeving

- Op pagina: [Homepage](#)

### **Succescriterium 1.4.2: Geluidsbediening**



Resultaat: geen fout gevonden

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.

### **Succescriterium 1.4.3: Contrast (minimum)**



Resultaat: geen fout gevonden

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>

### **Succescriterium 1.4.4: Herschalen van tekst**



Resultaat: geen fout gevonden

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.

#### **Succescriterium 1.4.5: Afbeeldingen van tekst**



Resultaat: geen fout gevonden

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).

#### **Succescriterium 1.4.10: Reflow**



Resultaat: geen fout gevonden

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.

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



Resultaat: geen fout gevonden

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.

### **Succescriterium 1.4.12: Tekstafstand**



Resultaat: fout(en) gevonden

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

Regelhoogte (regelafstand) naar ten minste 1,5 keer de lettergrootte;

Afstand tussen alinea's naar ten minste 2 keer de lettergrootte;

Letterafstand (spatiëren van letters) naar ten minste 0,12 keer de lettergrootte;

Spatiëren van woorden naar ten minste 0,16 keer de lettergrootte.

- Bevinding nummer 23:

Als bezoekers de regelhoogte, alinea- en tekstafstand wijzigen naar de waarden zoals beschreven voor dit succescriterium en de pagina is ingezoomd tot 400% bij een schermweergave van 1280 pixels bij 1024 pixels, vallen teksten buiten de schermweergave. Hierdoor kunnen sommige teksten slecht leesbaar zijn.

Zorg ervoor dat het voor bezoekers mogelijk is om de regelhoogte, alinea- en tekstafstand te wijzigen, ook bij een ingezoomde weergave.

Dit probleem komt ook voor op pagina <https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/>

Verantwoordelijke afdeling: Techniek

- Op pagina: [Toegankelijkheid](#)

### **Succescriterium 1.4.13: Content bij hover of focus**

 Resultaat: geen fout gevonden

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.

## **Principe 2: Bedienbaar**

<b>Succescriterium</b>	<b>Resultaat</b>
<a href="#">2.1.1: Toetsenbord</a>	 Fout(en) gevonden
<a href="#">2.1.2: Geen toetsenbordval</a>	 Geen fout gevonden
<a href="#">2.1.4: Enkel teken sneltoetsen</a>	 Geen fout gevonden
<a href="#">2.2.1: Timing aanpasbaar</a>	 Geen fout gevonden



Succescriterium	Resultaat
<u>2.2.2: Pauzeren, stoppen, verbergen</u>	 Geen fout gevonden
<u>2.3.1: Drie flitsen of beneden drempelwaarde</u>	 Geen fout gevonden
<u>2.4.1: Blokken omzeilen</u>	 Geen fout gevonden
<u>2.4.2: Paginatitel</u>	 Fout(en) gevonden
<u>2.4.3: Focus volgorde</u>	 Geen fout gevonden
<u>2.4.4: Linkdoel (in context)</u>	 Geen fout gevonden
<u>2.4.5: Meerdere manieren</u>	 Geen fout gevonden
<u>2.4.6: Koppen en labels</u>	 Geen fout gevonden
<u>2.4.7: Focus zichtbaar</u>	 Geen fout gevonden
<u>2.5.1: Aanwijzergebaren</u>	 Geen fout gevonden
<u>2.5.2: Aanwijzerannulering</u>	 Geen fout gevonden
<u>2.5.3: Label in naam</u>	 Fout(en) gevonden
<u>2.5.4: Bewegingsactivering</u>	 Niet van toepassing

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



Resultaat: fout(en) gevonden

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.

- Bevinding nummer 35:

Wanneer bij de combobox 'Over welke instantie gaat uw klacht?' een optie is geselecteerd is een knop te zien waarmee de selectie kan worden verwijderd. Deze knop werkt niet wanneer bezoekers het met het toetsenbord activeren.

Zorg ervoor dat alle knoppen ook te bedienen zijn met het toetsenbord.

In het heronderzoek blijkt dat dit onvoldoende is opgelost. Na het het verwijderen van de selectie komt de toetsenbordgebruiker terecht op de eerste keuze in de lijst in plaats van in een leeg tekstveld. Met de muis komt de gebruiker wel in een leeg veld terecht.

Verantwoordelijke afdeling: Techniek

- Op pagina: [Klacht behandelen](#)

### **Succescriterium 2.1.2: Geen toetsenbordval**



Resultaat: geen fout gevonden

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.

### **Succescriterium 2.1.4: Enkel teken sneltoetsen**



Resultaat: geen fout gevonden

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

Uitzetten: Er is een mechanisme beschikbaar waarmee de sneltoets kan worden uitgezet;

Opnieuw toewijzen: Er is een mechanisme beschikbaar om de sneltoets opnieuw toe te wijzen aan één of meerdere niet-afdrukbare tekens (bijv. Ctrl, Alt, enz.);

Alleen actief bij focus: De sneltoets voor een component van de gebruikersinterface is alleen actief wanneer de betreffende component de focus heeft.

## **Richtlijn 2.2: Genoeg tijd**

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

### ***Succescriterium 2.2.1: Timing aanpasbaar***



Resultaat: geen fout gevonden

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>.

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



Resultaat: geen fout gevonden

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>

## **Richtlijn 2.3: Toevallen en fysieke reacties**

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

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



Resultaat: geen fout gevonden

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.

## **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***



Resultaat: geen fout gevonden

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

### ***Succescriterium 2.4.2: Paginatitel***



Resultaat: fout(en) gevonden

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

- Bevinding nummer 51:

De PDF heeft geen documenttitel. Zorg ervoor dat het bestand een documenttitel krijgt dat de hoofdinhoud omschrijft. Een documenttitel is belangrijk voor gebruikers van voorleessoftware. Ook is het bestand te herkennen aan de

documenttitel wanneer meerdere bestanden zijn geopend.

Zorg er ook voor dat bij het openen van de PDF de documenttitel wordt getoond en niet de bestandsnaam. Dit kan worden ingesteld in de bestandseigenschappen onder 'Weergave bij openen'.

Verantwoordelijke afdeling: Content

- Op pagina: [PDF Rapport](#)

### **Succescriterium 2.4.3: Focus volgorde**



Resultaat: geen fout gevonden

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.

### **Succescriterium 2.4.4: Linkdoel (in context)**



Resultaat: geen fout gevonden

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.

### **Succescriterium 2.4.5: Meerdere manieren**



Resultaat: geen fout gevonden

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.

### **Succescriterium 2.4.6: Koppen en labels**



Resultaat: geen fout gevonden

Koppen en labels beschrijven het onderwerp of doel.

### **Succescriterium 2.4.7: Focus zichtbaar**



Resultaat: geen fout gevonden

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

## **Richtlijn 2.5: Input Modaliteiten**

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

### **Succescriterium 2.5.1: Aanwijzergebaren**



Resultaat: geen fout gevonden

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.

### **Succescriterium 2.5.2: Aanwijzerannulering**



Resultaat: geen fout gevonden

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.

### **Succescriterium 2.5.3: Label in naam**



Resultaat: fout(en) gevonden

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

- Bevinding nummer 5:

Het zoekveld boven aan de pagina wordt gelabeld met de placeholder tekst 'Ik zoek informatie over...' en een vergrootglas icoon (wat altijd zoeken betekent). De toegankelijke naam van dit invoerveld is 'Trefwoorden'. Doordat de toegankelijke naam en de visuele labels van dit veld niet overeenkomen is het veld lastig te bedienen voor bezoekers die gebruikmaken van spraakgestuurde bediening. Zorg ervoor dat het visuele label van het invoerveld voorkomt in de toegankelijke naam. In dit geval moet minstens het woord 'Zoeken' voor komen in de toegankelijke naam van het invoerveld.

Een soortgelijk probleem komt ook voor bij het zoekveld 'Zoek naar nieuws...' op pagina <https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws>.

In het heronderzoek blijkt dat dit is opgelost op de Homepage, maar nog niet op de pagina Nieuws.

Verantwoordelijke afdeling: Content

- Op pagina: [Homepage](#)

### **Succescriterium 2.5.4: Bewegingsactivering**











Resultaat: niet van toepassing

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.

### **Principe 3: Begrijpelijk**

<b>Succescriterium</b>	<b>Resultaat</b>
<a href="#">3.1.1: Taal van de pagina</a>	 Geen fout gevonden
<a href="#">3.1.2: Taal van onderdelen</a>	 Geen fout gevonden
<a href="#">3.2.1: Bij focus</a>	 Geen fout gevonden
<a href="#">3.2.2: Bij input</a>	 Fout(en) gevonden
<a href="#">3.2.3: Consistente navigatie</a>	 Geen fout gevonden
<a href="#">3.2.4: Consistente identificatie</a>	 Geen fout gevonden
<a href="#">3.3.1: Fout identificatie</a>	 Geen fout gevonden
<a href="#">3.3.2: Labels of instructies</a>	 Fout(en) gevonden



Succescriterium	Resultaat
<u>3.3.3: Foutsuggestie</u>	 Geen fout gevonden
<u>3.3.4: Foutpreventie (wettelijk, financieel, gegevens)</u>	 Geen fout gevonden

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***

 Resultaat: geen fout gevonden

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

#### ***Succescriterium 3.1.2: Taal van onderdelen***

 Resultaat: geen fout gevonden

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.

### **Richtlijn 3.2: Voorspelbaar**

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

#### ***Succescriterium 3.2.1: Bij focus***

 Resultaat: geen fout gevonden

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

### **Succescriterium 3.2.2: Bij input**



Resultaat: fout(en) gevonden

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.

- Bevinding nummer 56:

Wanneer bezoekers één van de selectievakjes onder 'Filter op:' selecteren wordt automatisch een andere pagina geladen. Dit is verwarrend en mogelijk desoriënterend voor sommige bezoekers. Het moet niet mogelijk zijn dat wanneer bezoekers iets invoeren, zoals het aanklikken van een selectievakje, automatisch een nieuwe pagina laadt.

Zorg ervoor dat het mogelijk is voor bezoekers om de selectievakjes te selecteren zonder dat een nieuwe pagina laadt. Een nieuwe pagina mag pas laden wanneer bezoekers de knop 'Toepassen' hebben geactiveerd.

Verantwoordelijke afdeling: Content

- Op pagina: [Zoekresultaten](#)

### **Succescriterium 3.2.3: Consistente navigatie**



Resultaat: geen fout gevonden

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.

### **Succescriterium 3.2.4: Consistente identificatie**



Resultaat: geen fout gevonden

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

### **Richtlijn 3.3: Assistentie bij invoer**

Help gebruikers om fouten te vermijden en ze te verbeteren.

#### **Succescriterium 3.3.1: Fout identificatie**



Resultaat: geen fout gevonden

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

#### **Succescriterium 3.3.2: Labels of instructies**



Resultaat: fout(en) gevonden

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

- Bevinding nummer 33:

Wanneer de combobox 'Over welke instantie gaat uw klacht?' is uitgeklaapt is een zoekveld te zien. Dit zoekveld heeft geen visueel label. Hierdoor is het voor sommige bezoekers met een cognitieve beperking lastig om dit veld in te vullen.

Zorg ervoor dat dit veld een visueel label krijgt dat goed omschrijft wat bezoekers hier moeten invoeren, bijvoorbeeld door het veld het visuele label 'Zoek instantie' te geven.

Verantwoordelijke afdeling: Content

- Op pagina: [Klacht behandelen](#)

### **Succescriterium 3.3.3: Foutsuggestie**

 Resultaat: geen fout gevonden



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.

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

 Resultaat: geen fout gevonden

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>.

## **Principe 4: Robuust**

<b>Succescriterium</b>	<b>Resultaat</b>
<a href="#">4.1.1: Parsen</a>	 Geen fout gevonden
<a href="#">4.1.2: Naam, rol, waarde</a>	 Geen fout gevonden
<a href="#">4.1.3: Statusberichten</a>	 Geen fout gevonden

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***



Resultaat: geen fout gevonden

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.

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



Resultaat: geen fout gevonden

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.

### ***Succescriterium 4.1.3: Statusberichten***



Resultaat: geen fout gevonden

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.

## 5 Overige adviezen en opmerkingen

Tijdens het onderzoek zijn 6 bevindingen gedaan die geen reden zijn tot afkeuring van een succescriterium, maar wel de toegankelijkheid en bruikbaarheid kunnen verbeteren.

1. Voor verschillende links staat het icoon '>'. Sommige voorleessoftware lezen dit voor als 'Groter dan' (of 'Greater than' omdat dit een Engelstalige pagina is). Dit kan verwarrend zijn voor gebruikers van voorleessoftware.

Het icoon is decoratief en kan daarom verborgen worden voor hulpsoftware. Dit kan bijvoorbeeld met het attribuut `aria-hidden`.

- Op pagina: [Andere taal](#)
- Zie ook succescriterium 1.1.1

2. Op deze pagina ontbreekt een H1-kop. Een H1-kop geeft altijd het hoofdonderwerp van een pagina aan. Dit helpt bezoekers die bijvoorbeeld gebruikmaken van een koppenlijst om te bepalen waar de pagina overgaat. Zorg ervoor dat elke pagina een H1-kop bevat. Op de homepage mag de H1-kop visueel verborgen zijn.

- Op pagina: [Homepage](#)
- Zie ook succescriterium 1.3.1

3. Het `em`-element is gebruikt om teksten schuingedrukt mee te maken. Hiervoor is het `em`-element niet bedoeld. Het element heeft namelijk een eigen semantische waarde: het geeft aan hulpsoftware aan dat een tekst belangrijk is. Het `em`-element is alleen geschikt om te gebruiken op één of enkele woorden, niet voor hele zinnen of opmaak.

Zorg ervoor dat het `em`-element van deze teksten wordt verwijderd. Maak de teksten daarna op met een andere methode, bijvoorbeeld door gebruik te maken van CSS-eigenschappen.

- Op pagina: [Nieuwsbericht](#)

- Zie ook succescriterium 1.3.1

4. Het strong-element is gebruikt om de tekst 'Entregá bo keho direktamente online via e formulario di keho digital' dikgedrukt mee te maken. Het strong-element geeft aan dat een tekst belangrijk is en kan het beste alleen worden gebruikt op één of enkele woorden, niet op hele zinnen.

Zorg ervoor dat het strong-element van de tekst wordt verwijderd en gebruik een andere methode om deze tekst dikgedrukt mee te maken, bijvoorbeeld CSS.

- Op pagina: [Rijksdienst Caribisch](#)
- Zie ook succescriterium 1.3.1

5. Verschillende links hebben een aanvullende toegankelijke naam gekregen via het title-attribuut. Sommige browsers en hulpsoftware combinaties ondersteunen het title-attribuut niet. Hierdoor is in sommige gevallen de aanvullende toegankelijke naam van de link niet beschikbaar. Dan bestaat de toegankelijke naam van de link alleen uit het visuele label.

Gebruik om deze reden niet het title-attribuut om links een aanvullende toegankelijke naam te geven. Gebruik hiervoor een andere methode, bijvoorbeeld een screenreader only tekst binnen het a-element.

- Op pagina: [Homepage](#)
- Zie ook succescriterium 2.4.4

6. Op de pagina staan meerdere links met de linktekst 'Leer meer' onder de kop 'Ook interessant'. Elk van deze links verwijst naar een andere doel. Als links naar verschillende pagina's verwijzen mogen zij niet dezelfde linktekst hebben. Het is namelijk voor gebruikers van voorleessoftware niet duidelijk waar deze links naar verwijzen.

Omdat de koppen boven de 'Lees meer' links ook zijn opgemaakt als link en verwijzen naar hetzelfde doel, zijn de 'Lees meer' links overbodig. Daarom is een mogelijke oplossing voor dit probleem om het a-element van de 'Lees meer' tekst

te verwijderen. Daarna zou eventueel het klikgebied van de andere links worden vergroot met JavaScript.

De linktekst 'Lees meer' komt ook meerdere keren voor op pagina <https://www.nationaleombudsman.nl/zoeken?keys=klachten>.

- Op pagina: Professionals
- Zie ook succescriterium 2.4.4



## 6 Screenshots

In dit hoofdstuk staan screenshots die tijdens het onderzoek zijn gemaakt, maar die niet bij een specifiek succescriterium horen.

Niet van toepassing.

## 7 Organisatie

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

### 7.1 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.