

Onderzoek toegankelijkheid ombudsmangroningen.nl

Inhoud:

• Inleiding.....	1
• Over deze evaluatie	2
• Managementsamenvatting	2
• Scope van de evaluatie.....	3
• Uitbreide toetsresultaten	3
• Sample met getoetste webpagina's.....	13
• Webtechnologie	14
• Onderbouwing van de evaluatie.....	14
• Screenshots.....	15

Inleiding

Openbare voorzieningen moeten bruikbaar en toegankelijk zijn voor alle burgers. Net zoals een gebouw rolstoeltoegankelijk moet zijn, moet een website of mobiele app ook bediend kunnen worden door mensen met een beperking. Dit kunnen bijvoorbeeld visuele, auditieve of motorische beperkingen zijn. Denk aan slechtzienden, doven en slechthorenden en mensen die hun handen niet of in beperkte mate kunnen gebruiken. Ook cognitieve factoren spelen een rol: is de content voor iedereen te begrijpen?

Nederlandse overheidsorganisaties moeten voldoen aan de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) versie 2.1, onder de Europese standaard voor overheidswebsites EN 301 549. Deze criteria variëren van technisch functionele eisen zoals een goede werking met het toetsenbord tot aan meer inhoudelijke eisen zoals duidelijke foutmeldingen en een heldere navigatiestructuur.

Dit onderzoek is handmatig uitgevoerd volgens de WCAG-EM evaluatiemethode met ondersteuning van automatische test tools. De pagina's uit de sample zijn

onderzocht op alle 50 criteria onder WCAG 2.1 A en AA. Wanneer aan een criterium niet wordt voldaan, wordt hiervan minimaal één voorbeeld gegeven. Deze bevindingen kunnen op meer plekken voorkomen en moeten daarom structureel worden aangepakt.

De WCAG criteria zijn ingedeeld volgens vier principes, welke ook de leidraad vormen voor dit rapport: Waarneembaar, Bedienbaar, Begrijpelijk en Robuust. Gedetailleerde informatie over deze criteria is te vinden op de [website van het W3C \(Nederlandse vertaling\)](#).

Over deze evaluatie

Rapport auteur

Janita Top

Evaluatie opdrachtgever

Bureau Ombudsman

Evaluatiedatum

18 maart 2024

Managementsamenvatting

Uit dit onderzoek blijkt dat wordt voldaan aan 47 van de 55 criteria voor toegankelijkheid. Veel onderdelen van de site zijn dus al goed toegankelijk, maar er zijn nog verbeteringen mogelijk.

Positief is bijvoorbeeld er geen zintuiglijke eigenschappen worden gebruikt om betekenis over te brengen, dat blokken met herhalende links omzeild kunnen worden en dat er een consistente navigatie aanwezig is.

Verbeteringen zijn echter nog mogelijk op een paar punten, zoals:

- Missende alt-teksten bij afbeeldingen
- Onjuist opgemaakte koppen
- De focus is niet overal zichtbaar

Naast de verplichte WCAG 2.1 criteria zijn ook de in WCAG 2.2 toegevoegde criteria op niveau A en AA onderzocht. Hierbij waren er geen bevindingen.

Scope van de evaluatie

Website naam

ombudsmangroningen.nl

Scope van de website

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

WCAG Versie

2.2

Conformiteitsdoel

AA

Basisniveau van toegankelijkheid-ondersteuning

Gangbare webbrowsers en hulpapparatuur.

Verdere onderzoeksvereisten

Uitgebreide toetsresultaten

Samenvatting

Gerapporteerd over 55 van 55 WCAG 2.2 AA Success Criteria.

25	8	22	0
Volgende	Onvoldoende	Niet van toepassing	Niet getoetst

Alle resultaten

1 Waarneembaar

1.1 Tekstalternatieven

Success Criterium	Uitkomst	Bevindingen
1.1.1: Niet-tekstuele content	Hele sample Uitkomst: Onvoldoende	Wie is de ombudsman Bovenaan de pagina staat een portretfoto

	<p>Wie is de ombudsman</p> <p>Uitkomst: Onvoldoende</p> <p>PDF Jaarverslag Noordelijk belastingkantoor 2022</p> <p>Uitkomst: Onvoldoende</p>	<p>met een lege alt-tekst. Portretfoto's zijn echter niet decoratief (ze hebben een functie) en moeten daarom altijd een beschrijving hebben van de persoon op de foto.</p> <p>PDF Jaarverslag Noordelijk belastingkantoor 2022</p> <p>Het logo op pagina 2 heeft geen alternatieve tekst. Voeg hier een alt-tekst toe.</p>
--	--	---

1.2 Op tijd gebaseerde media

Success Criterium	Uitkomst	Bevindingen
1.2.1: Loutergeluid en loutervideobeeld (vooraf opgenomen)	<p>Hele sample</p> <p>Uitkomst: Niet van toepassing</p>	
1.2.2: Ondertitels voor doven en slechthorenden (vooraf opgenomen)	<p>Hele sample</p> <p>Uitkomst: Niet van toepassing</p>	
1.2.3: Audiodescriptie of media-alternatief (vooraf opgenomen)	<p>Hele sample</p> <p>Uitkomst: Niet van toepassing</p>	
1.2.4: Ondertitels voor doven en slechthorenden (live)	<p>Hele sample</p> <p>Uitkomst: Niet van toepassing</p>	

1.2.5: Audiodescriptie (vooraf opgenomen)	Hele sample Uitkomst: Niet van toepassing	
--	--	--

1.3 Aanpasbaar

Success Criterium	Uitkomst	Bevindingen
1.3.1: Info en relaties	<p>Hele sample Uitkomst: Onvoldoende</p> <p>Homepage Uitkomst: Onvoldoende</p> <p>Privacy Uitkomst: Onvoldoende</p> <p>PDF Brief Jaarverslag GGD 2022 Uitkomst: Onvoldoende</p> <p>PDF Jaarverslag Noordelijk belastingkantoor 2022 Uitkomst: Onvoldoende</p>	<p>Homepage</p> <p>De koppenstructuur is niet logisch opgebouwd. De koppen boven de 4 blokken zijn visueel hetzelfde, maar de eerste is een h1 en de overige 3 een h2. In de footer staat een h3-kop 'Meer informatie', welke valt onder de h2-kop 'Nieuws'. Dit klopt niet. Deze kop kan beter op h2-niveau gezet worden, omdat het een zelfstandig onderdeel is. Dit probleem komt op meerdere pagina's voor.</p> <p>Privacy</p> <p>Onder het kopje 'Rechten van betrokkenen' staat een lijst die in de code niet als lijst is opgemaakt, maar als paragraaf met streepjes en veel witruimte. Dit kan hierdoor door screenreaders niet als lijst worden voorgelezen. Maar hier een ul-element van. Zie screenshot 1.</p> <p>PDF Brief Jaarverslag GGD 2022</p> <p>De PDF heeft geen tags (codelaag) en daardoor is er voor hulpsoftware zoals screenreaders geen informatie beschikbaar om de PDF te interpreteren. Deze codelaag wordt aangemaakt in het bronbestand (bijvoorbeeld Word of Indesign) en moet van daaruit goed worden geëxporteerd. Wanneer de codelaag aanwezig is en aan de richtlijnen voldoet, kan hulpsoftware de inhoud juist weergeven voor de gebruiker, zoals ook bij goed opgebouwde HTML-pagina's het geval is.</p>

		<p>PDF Jaarverslag Noordelijk belastingkantoor 2022</p> <p>Er zijn meerdere kopjes die niet als heading zijn opgemaakt, maar als paragraaf, bijvoorbeeld de kopjes van de zaken vanaf pagina 6. Let ook op de kopniveaus: er zijn nu 2 koppen in totaal, waarvan de eerste een h2 is (Aanbevelingen) en de tweede een h1 (Overzicht behandelde zaken). Zorg voor een logische opbouw zonder niveaus over te slaan.</p>
1.3.2: Betekenisvolle volgorde	<p>Hele sample</p> <p>Uitkomst: Voldoende</p>	
1.3.3: Zintuiglijke eigenschappen	<p>Hele sample</p> <p>Uitkomst: Voldoende</p>	
1.3.4: Weergavestand	<p>Hele sample</p> <p>Uitkomst: Voldoende</p>	
1.3.5: Identificeer het doel van de input	<p>Hele sample</p> <p>Uitkomst: Niet van toepassing</p>	

1.4 Onderscheidbaar

Success Criterium	Uitkomst	Bevindingen
1.4.1: Gebruik van kleur	<p>Hele sample</p> <p>Uitkomst: Voldoende</p>	
1.4.2: Geluidsbediening	<p>Hele sample</p> <p>Uitkomst: Niet van</p>	

	toepassing	
1.4.3: Contrast (minimum)	<p>Hele sample</p> <p>Uitkomst: Onvoldoende</p> <p>PDF Jaarverslag Noordelijk belastingkantoor 2022</p> <p>Uitkomst: Onvoldoende</p>	<p>PDF Jaarverslag Noordelijk belastingkantoor 2022</p> <p>De lichtblauwe links in de tekst hebben te laag contrast, namelijk 3.3:1. Zie bijvoorbeeld de links op pagina 4. Zorg voor minimaal contrast van tekst van 4.5:1 voor slechtzienden en kleurenblinden.</p>
1.4.4: Herschalen van tekst	<p>Hele sample</p> <p>Uitkomst: Voldoende</p>	
1.4.5: Afbeeldingen van tekst	<p>Hele sample</p> <p>Uitkomst: Voldoende</p>	
1.4.10: Reflow	<p>Hele sample</p> <p>Uitkomst: Voldoende</p>	
1.4.11: Contrast van niet-tekstuele content	<p>Hele sample</p> <p>Uitkomst: Voldoende</p>	
1.4.12: Tekstafstand	<p>Hele sample</p> <p>Uitkomst: Voldoende</p>	
1.4.13: Content bij hover of focus	<p>Hele sample</p> <p>Uitkomst: Niet van toepassing</p>	

2 Bedienbaar

2.1 Toetsenbordtoegankelijk

Success Criterium	Uitkomst	Bevindingen
-------------------	----------	-------------

2.1.1: Toetsenbord	Hele sample Uitkomst: Voldoende	
2.1.2: Geen toetsenbordval	Hele sample Uitkomst: Voldoende	
2.1.4: Enkel teken sneltoetsen	Hele sample Uitkomst: Niet van toepassing	

2.2 Genoeg tijd

Success Criterium	Uitkomst	Bevindingen
2.2.1: Timing aanpasbaar	Hele sample Uitkomst: Niet van toepassing	
2.2.2: Pauzeren, stoppen, verbergen	Hele sample Uitkomst: Niet van toepassing	

2.3 Toevallen en fysieke reacties

Success Criterium	Uitkomst	Bevindingen
2.3.1: Drie flitsen of beneden drempelwaarde	Hele sample Uitkomst: Voldoende	

2.4 Navigeerbaar

Success Criterium	Uitkomst	Bevindingen

2.4.1: Blokken omzeilen	Hele sample Uitkomst: Voldoende	
2.4.2: Paginatie	Hele sample Uitkomst: Onvoldoende PDF Brief Jaarverslag GGD 2022 Uitkomst: Onvoldoende	PDF Brief Jaarverslag GGD 2022 Het PDF-bestand heeft geen titel. Voor gebruikers van hulpsoftware is het voor de navigatie tussen documenten/webpagina's belangrijk dat de titel duidelijk maakt waar ze zijn. Wanneer een pdf geen titel heeft wordt de bestandsnaam getoond, deze is niet altijd even duidelijk. Pas de titel aan in de Documenteigenschappen in Adobe PDF.
2.4.3: Focus volgorde	Hele sample Uitkomst: Voldoende	
2.4.4: Linkdoel (in context)	Hele sample Uitkomst: Onvoldoende Zoekresultaten 'gemeente' Uitkomst: Onvoldoende	Hele sample Bevindingen: Opmerking: binnen de content staan soms links met een onduidelijke beschrijving zoals 'hier' (bijvoorbeeld op de pagina Ik heb een klacht). Dit wordt niet afgekeurd omdat het binnen de context van een paragraaf staat. Voor screenreadergebruikers die lijsten van links gebruiken (dus buiten de context) zou het wel beter zijn als de links een duidelijke beschrijving hebben, bijvoorbeeld 'contactgegevens'. Zoekresultaten 'gemeente' De link naar de volgende pagina heeft geen tekst, enkel een icoon. Voeg een tekst toe binnen de link of een aria-label op het link element. Dit komt op meerdere pagina's voor.

2.4.5: Meerdere manieren	Hele sample Uitkomst: Voldoende	
2.4.6: Koppen en labels	Hele sample Uitkomst: Voldoende	
2.4.7: Focus zichtbaar	Hele sample Uitkomst: Onvoldoende	<p>Hele sample</p> <p>Bevindingen:</p> <p>In de cookiemelding onderaan de pagina staat een button om deze te sluiten. Deze button heeft geen zichtbare focus. De outline staat op 'none'. Zorg dat deze een zichtbare focusstijl krijgt, zodat het duidelijk is dat deze melding met het toetsenbord te sluiten is.</p>
2.4.11: Focus Not Obscured (Minimum)	Hele sample Uitkomst: Voldoende	

2.5 Input Modaliteiten

Success Criterium	Uitkomst	Bevindingen
2.5.1: Aanwijz-erhebaren	Hele sample Uitkomst: Niet van toepassing	
2.5.2: Aanwijz-erannulering	Hele sample Uitkomst: Voldoende	
2.5.3: Label in naam	Hele sample Uitkomst: Voldoende	

2.5.4: Bewegingsactivering	Hele sample Uitkomst: Niet van toepassing	
2.5.7: Dragging Movements	Hele sample Uitkomst: Niet van toepassing	
2.5.8: Target Size (Minimum)	Hele sample Uitkomst: Voldoende	

3 Begrijpelijk

3.1 Leesbaar

Success Criterium	Uitkomst	Bevindingen
3.1.1: Taal van de pagina	Hele sample Uitkomst: Onvoldoende PDF Brief Jaarverslag GGD 2022 Uitkomst: Onvoldoende	PDF Brief Jaarverslag GGD 2022 Het document heeft geen taal gespecificeerd. Screenreaders lezen de pdf mogelijk niet in de juiste taal voor. Stel de juiste taal in bij de documenteigenschappen in Acrobat.
3.1.2: Taal van onderdelen	Hele sample Uitkomst: Niet van toepassing	

3.2 Voorspelbaar

Success Criterium	Uitkomst	Bevindingen
3.2.1: Bij focus	Hele sample Uitkomst: Voldoende	

3.2.2: Bij input	Hele sample Uitkomst: Voldoende	
3.2.3: Consistente navigatie	Hele sample Uitkomst: Voldoende	
3.2.4: Consistente identificatie	Hele sample Uitkomst: Voldoende	
3.2.6: Consistent Help	Hele sample Uitkomst: Voldoende	

3.3 Assistentie bij invoer

Success Criterium	Uitkomst	Bevindingen
3.3.1: Foutidentificatie	Hele sample Uitkomst: Niet van toepassing	
3.3.2: Labels of instructies	Hele sample Uitkomst: Niet van toepassing	
3.3.3: Foutsuggestie	Hele sample Uitkomst: Niet van toepassing	
3.3.4: Foutpreventie (wettelijk, financieel, gegevens)	Hele sample Uitkomst: Niet van toepassing	

3.3.7: Redundant Entry	Hele sample Uitkomst: Niet van toepassing	
3.3.8: Accessible Authentication (Minimum)	Hele sample Uitkomst: Niet van toepassing	

4 Robuust

4.1 Compatibel

Success Criterium	Uitkomst	Bevindingen
4.1.2: Naam, rol, waarde	Hele sample Uitkomst: Onvoldoende Zoekresultaten 'gemeente' Uitkomst: Onvoldoende	Zoekresultaten 'gemeente' De link naar de volgende pagina heeft geen naam. Voeg een tekst toe binnen de link of een aria-label op het link element. Dit komt op meerdere pagina's voor.
4.1.3: Statusberichten	Hele sample Uitkomst: Niet van toepassing	

Sample met getoetste webpagina's

1. Homepage - <https://www.ombudsmangroningen.nl/>
2. Ik heb een klacht - <https://www.ombudsmangroningen.nl/ik-heb-een-klacht/>
3. Contact - <https://www.ombudsmangroningen.nl/contact/>
4. De ombudsman - <https://www.ombudsmangroningen.nl/de-ombudsman/>
5. Wie is de ombudsman - <https://www.ombudsmangroningen.nl/wie-is-de-ombudsman/>
6. Behandelt klachten over - <https://www.ombudsmangroningen.nl/ombudsman-behandelt-klachten-over/>
7. Behandelt klachten over WIJ Groningen - <https://www.ombudsmangroningen.nl/>

- [ombudsman-behandelt-klachten-over/stichting-wij-groningen/](https://www.ombudsmangroningen.nl/ombudsman-behandelt-klachten-over/stichting-wij-groningen/)
8. Onderzoeken en jaarverslagen - <https://www.ombudsmangroningen.nl/onderzoeken-en-jaarverslagen/>
 9. Onderzoeken en jaarverslagen GGD Groningen - <https://www.ombudsmangroningen.nl/onderzoeken-en-jaarverslagen/ggd-groningen-publieke-gezondheid-zorg-groningen/>
 10. Privacy - <https://www.ombudsmangroningen.nl/privacy/>
 11. Zoekresultaten 'gemeente' - <https://www.ombudsmangroningen.nl/?s=gemeente>
 12. Nieuws - <https://www.ombudsmangroningen.nl/nieuws/>
 13. Nieuwsbericht Zonder waarschuwing contactmaatregel - <https://www.ombudsmangroningen.nl/nieuws/zonder-waarschuwing-contactmaatregel/>
 14. PDF Brief Jaarverslag GGD 2022 - <https://www.ombudsmangroningen.nl/wp-content/uploads/230301-brief-jaarverslag-ombudsman-2022-bestuur-GGD.pdf>
 15. PDF Jaarverslag Noordelijk belastingkantoor 2022 - <https://www.ombudsmangroningen.nl/wp-content/uploads/Jaarverslag-ombudsman-Groningen-2022-Noordelijk-Belastingkantoor.pdf>
 16. Random pagina 1 - onderzoek noordelijk belasting kantoor - <https://www.ombudsmangroningen.nl/onderzoeken-en-jaarverslagen/noordelijk-belastingkantoor/>
 17. Random pagina 2 - extra strook gemeentegrond - <https://www.ombudsmangroningen.nl/onderzoek/extra-strook-gemeentegrond/>

Webtechnologie

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

Onderbouwing van de evaluatie

Gebruikte systemen tijdens het onderzoek:

- Chrome 122 en Safari 17.4 met Voiceover op Mac 13.6.5
- Chrome 122 op Android 14
- Edge 122 op Windows 10
- Adobe Acrobat Pro DC 2023.008.20555 op Mac 13.6.5

