

Toegankelijkheidsonderzoek CJIB op WCAG 2.1

Organisatie:

CJIB

Website:

CJIB, <http://cjib.nl>

Datum:

10 juni 2020

Versie:

2.0

Firm Ground, 10 juni 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	5
3 Het onderzoek	6
3.1 Methode	6
3.2 Steekproef.....	6
3.3 Gebruikte systemen	8
3.4 Technologieën waarop wordt gesteund	8
4 Bevindingen per succescriterium.....	9
4.1 WCAG 2.0	9
Principe 1: Waarneembaar	9
Principe 2: Bedienbaar	14
Principe 3: Begrijpelijk.....	19
Principe 4: Robuust.....	23
4.2 In WCAG 2.1 toegevoegde criteria	25
Principe 1: Waarneembaar	25
Principe 2: Bedienbaar	29
Principe 4: Robuust.....	32
5 Overige adviezen en opmerkingen	33
6 Screenshots	36
7 Organisatie	40
7.1 Over Firm Ground	40

1 Managementsamenvatting

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

Dit is het rapport van het heronderzoek naar deze site.

Opgeloste bevindingen zijn verwijderd. Sommige oplossingen waren niet afdoende, waardoor de bevinding is gebleven of verplaatst naar een ander succescriterium. Deze bevindingen zijn herkenbaar aan de notitie "Bij heronderzoek".

Tijdens het heronderzoek werden nieuwe onderdelen aangetroffen. Zo is er een chat toegevoegd. Uit vluchtig onderzoek blijkt dat in dit component enkele toegankelijkheidsproblemen zijn (bijvoorbeeld tekstcontrast en een niet-gekoppeld label voor het invoerveld 'Naam').

Ook is er een notificatiebalk 'Pas op, nepmails!:' die er bij het oorspronkelijke onderzoek niet was.

Tijdens een heronderzoek is er geen ruimte om nieuwe bevindingen te noteren. Wij raden wel sterk aan deze onderdelen te (laten) onderzoeken op toegankelijkheid.

Er zijn 29 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 bouwkwaliteit, 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 CJIB is een onderzoek gedaan naar de toegankelijkheid van de website op WCAG 2.1, niveau AA.

2.1 Opdrachtomschrijving

Opdrachtgever:

CJIB

Soort onderzoek:

WCAG 2.1, niveau AA

Het onderzoek is uitgevoerd van:

6 mei 2019 tot 10 juni 2020

Website:

CJIB

Scope:

Alle pagina's op www.cjib.nl

Uitgesloten van scope:

Grootte van steekproef:

19 pagina's

2.2 Wijzigingsblad

versie	datum	auteur	reden van wijziging
2.0	10 juni 2020	Janita Top	Heronderzoek.
1.0	21 mei 2019	Janita Top	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.

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
Random pagina 12	https://www.cjib.nl/organisaties-en-bedrijven
Random pagina 11	https://www.cjib.nl/wat-een-gewelds-zedenmisdrijf

Homepage	https://www.cjib.nl/
Contact	https://www.cjib.nl/contact
Ik ben het niet eens met mijn boete	https://www.cjib.nl/ik-ben-het-niet-eens-met-mijn-boete
Formulier Aanvraag overzicht openstaande zaken	https://www.cjib.nl/aanvraag-overzicht-openstaande-zaken
Zoekresultaten aanmaning	https://www.cjib.nl/search/aanmaning
Tabel Rekeningnummer	https://www.cjib.nl/rekeningnummer
Pagina in het Duits	https://www.cjib.nl/de/ich-habe-eine-mahnung-erhalten
Pagina in het Hongaars	https://www.cjib.nl/hu/hogyan-mukodunk
Ik wil informatie over mijn betaalafpraak	https://www.cjib.nl/ik-wil-informatie-over-mijn-betaalafpraak
Formulier klacht indienen	https://www.cjib.nl/klacht-indienen
Nieuwsoverzicht	https://www.cjib.nl/nieuws
Feiten en cijfers 2018 + PDF's	https://www.cjib.nl/feiten-cijfers-2018
Sitemap	https://www.cjib.nl/sitemap
Verklaringen Nederlands Meetinstituut + PDF	https://www.cjib.nl/verklaringen-nederlands-metinstituut-ijkrapporten
Hoe werken wij?	https://www.cjib.nl/Hoe-werken-wij
Ik wil het ijkrapport of een ander document bekijken	https://www.cjib.nl/ik-wil-het-ijkrapport-een-andere-document-bekijken
Ik wil mijn boete betalen (met popup window)	https://www.cjib.nl/ik-wil-mijn-boete-betalen

3.3 Gebruikte systemen

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

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. Het logo met DigiD heeft een lege alt tekst, maar geeft wel informatie. Hier moet de alt tekst dus wel gevuld worden.
 - Op pagina: [Contact \(https://www.cjib.nl/contact\)](https://www.cjib.nl/contact)
2. De afbeelding in de popup (na het activeren van de 'Bekijken' link) heeft geen alt attribuut.

Deze pop-up wordt op meerdere pagina's in de site gebruikt.

- Op pagina: Tabel Rekeningnummer (<https://www.cjib.nl/rekeningnummer>)
- 3. Het logo in de PDF Snelheidsovertredingen OM-afdoening 2018 heeft geen goed beschrijvende alt tekst, deze luidt namelijk 'RO_J_CJI_Logo_2_RGB_pos_nl_liggend.png' .
 - Op pagina: Feiten en cijfers 2018 + PDF's (<https://www.cjib.nl/feiten-cijfers-2018>)

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.

1. De tabel in de PDF over Instroom mobiele radar 1e tertiaal 2018 heeft geen koppen (elementen), maar hiervoor zijn enkel paragrafen gebruikt. Na de tabel staat een aantal lege paragrafen.
 - Op pagina: Feiten en cijfers 2018 + PDF's (<https://www.cjib.nl/feiten-cijfers-2018>)

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. De koppen in de tabel zijn in de code niet als kop aangegeven via het element, maar met behulp van strong. Hierdoor zijn de relaties tussen de koppen en de cellen niet duidelijk.
 - Op pagina: Tabel Rekeningnummer (<https://www.cjib.nl/rekeningnummer>)
2. In de PDF Snelheidsovertredingen OM-afdoening 2018 staan boven de tabellen visueel koppen, maar deze zijn niet als kop opgesteld, maar als paragraaf.
 - Op pagina: Feiten en cijfers 2018 + PDF's (<https://www.cjib.nl/feiten-cijfers-2018>)
3. Beide select optie lijsten bij het filter missen een label. Dit kan bijvoorbeeld zijn 'soort' en daarnaast 'nummer'.
 - Op pagina: Verklaringen Nederlands Meetinstituut + PDF (<https://www.cjib.nl/verklaringen-nederlands-meetinstituut-ijkrapporten>)
4. De PDF met de HHM 3038 locatieverklaring heeft geen tags (codelaag) en daardoor is er voor hulpsoftware (zoals voorleessoftware) geen informatie beschikbaar om de PDF te interpreteren.
 - Op pagina: Verklaringen Nederlands Meetinstituut + PDF (<https://www.cjib.nl/verklaringen-nederlands-meetinstituut-ijkrapporten>)

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.

- Geen problemen aangetroffen

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

- Geen problemen aangetroffen

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. Wanneer je in het tweede filter een optie hebt gekozen, kun je daarna met het toetsenbord niet de resultaten openen.
 - Op pagina: Verklaringen Nederlands Meetinstituut + PDF (<https://www.cjib.nl/verklaringen-nederlands-meetinstituut-ijkrapporten>)

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. De PDF over Instroom mobiele radar 1e tertiaal 2018 heeft geen titel. Bij het openen wordt de bestandsnaam getoond in plaats van de titel.
 - Op pagina: Feiten en cijfers 2018 + PDF's (<https://www.cjib.nl/feiten-cijfers-2018>)
2. De PDF met de HHM 3038 locatieverklaring heeft geen titel. Bij het openen wordt de bestandsnaam (een cijferreeks) getoond in plaats van de titel.
 - Op pagina: Verklaringen Nederlands Meetinstituut + PDF (<https://www.cjib.nl/verklaringen-nederlands-meetinstituut-ijkrapporten>)

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. Wanneer je de link 'Bekijken' activeert, opent er een popup scherm. De focus gaat hier echter niet meteen naar toe. De focus gaat door op de pagina onder de popup en komt pas later in de popup terecht. Ditzelfde probleem doet zich voor wanneer je de taalkeuze link activeert in de header.

Uit heronderzoek:

Dit gaat nog niet goed. De focus komt wel in de popup terecht, maar kan er ook heel makkelijk weer uit, je kunt dan in de achtergrond terecht komen. Deze popup zou beter kunnen worden geïmplementeerd als een modal, zodat de focus er niet uit kan.

- Op pagina: Ik wil mijn boete betalen (met popup window) (<https://www.cjib.nl/ik-wil-mijn-boete-betalen>)
2. Wanneer je met het toetsenbord bovenin de pagina een letter selecteert, scroll je naar de betreffende letter toe. De focus blijft echter bovenin staan, dus als je

verder wilt gaan met het toetsenbord, spring je weer naar boven in plaats van naar de link onder de gekozen letter.

- Op pagina: [Sitemap \(https://www.cjib.nl/sitemap\)](https://www.cjib.nl/sitemap)

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.

1. De links met de pijltjes hebben geen tekst. De link staat er ook twee keer.
Overweeg om het hele blokje klikbaar te maken en de tweede link te verwijderen.

- Op pagina: [Contact \(https://www.cjib.nl/contact\)](https://www.cjib.nl/contact)

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.

- Geen problemen aangetroffen

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.

1. De PDF over Instroom mobiele radar 1e tertiaal 2018 heeft geen taal gespecificeerd.
 - Op pagina: Feiten en cijfers 2018 + PDF's (<https://www.cjib.nl/feiten-cijfers-2018>)
2. De PDF met de HHM 3038 locatieverklaring heeft geen taal gespecificeerd.
 - Op pagina: Verklaringen Nederlands Meetinstituut + PDF (<https://www.cjib.nl/verklaringen-nederlands-meetinstituut-ijkrapporten>)

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. Er is geen alternatieve tekst voor de tekst in het logo. De afbeelding is geplaatst via CSS. Belangrijke informatie kan beter niet via CSS worden overgebracht. Plaats de afbeelding bij voorkeur (als img of svg) in de HTML van de pagina met een

alternatieve tekst. Deze afbeelding is ook onderdeel van een link met een h1 erin, "Home". De alt-tekst van de afbeelding samen met de tekst van de h1 vormen de linktekst die beschikbaar is voor hulpapparatuur. Zorg ervoor dat deze samengestelde linktekst kort is en het doel van de link beschrijft.

Uit heronderzoek:

Er is een SVG-afbeelding in de html en een alt-tekst, die behalve de naam ook aangeeft dat het om een link naar de homepage gaat. Echter, deze linktekst is in het Engels. Dus dat kan een vreemde reactie van de screenreader opleveren. Vertaal deze linktekst in het Nederlands, bijvoorbeeld 'Logo Centraal Justitieel Incassobureau, ga naar de homepage'.

Deze bevinding is verplaatst van 1.1.1 naar 3.1.2.

De h1 staat er nu onder en functioneert goed.

- Op pagina: [Homepage \(https://www.cjib.nl/\)](https://www.cjib.nl/)
2. Er is geen mechanisme om terugkerende blokken met links over te slaan. Plaats hiervoor bijvoorbeeld een 'skiplink' als eerste link op de pagina waarmee het hoofdmenu overgeslagen kan worden.

Uit heronderzoek:

De skiplinks 'To content' en 'To main menu' zijn toegevoegd, echter deze zijn Engelstalig. Vertaal deze links in het Nederlands.

Dit onderdeel is verplaatst van 2.4.1 (Blokken omzeilen) naar taal van de onderdelen 3.1.2.

- Op pagina: [Homepage \(https://www.cjib.nl/\)](https://www.cjib.nl/)

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.

1. Wanneer er foutmeldingen zijn gevonden bij het verzenden van het formulier wordt er niet duidelijk aangegeven wat er fout is gegaan. 'Straatnaam' is verplicht' is een algemene instructie (die er ook al kon staan voor het verzenden). Een goede foutmelding is wanneer er bijvoorbeeld wordt aangegeven dat een veld niet is ingevuld, of niet correct is ingevuld. Een alternatief kan zijn: het plaatsen van een algemene melding bovenaan het formulier dat er fouten zijn gevonden. Dan mag wel worden volstaan met de melding 'Veld X is verplicht'. Daarnaast worden foutmeldingen getoond in (extra) label elementen, waardoor invoervelden nu met meerdere labels geassocieerd worden. Hier kan niet alle hulpsoftware goed mee omgaan.

- Op pagina: Formulier Aanvraag overzicht openstaande zaken (<https://www.cjib.nl/aanvraag-overzicht-openstaande-zaken>)

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. In het hoofdmenu wordt er in de link met de submenu's niet aangegeven of deze menu's geopend of gesloten zijn (de status). Dit kan worden opgelost door het 'aria-expanded' attribuut toe te voegen.
 - Op pagina: [Ik wil mijn boete betalen \(met popup window\)](https://www.cjib.nl/ik-wil-mijn-boete-betalen) (<https://www.cjib.nl/ik-wil-mijn-boete-betalen>)
2. Achter de invoervelden staan vraagtekens. Deze worden alleen als afbeelding (met een background-image in CSS) en niet in tekst weergegeven. Het is voor gebruikers van hulpsoftware ook niet duidelijk dat deze optie er is. Het is een element en geen button of link. Hetzelfde geldt voor de kruisjes om de teksten weer te sluiten. Maak hier buttons van met teksten zoals bijvoorbeeld 'meer info' en 'sluiten'.

Uit heronderzoek:

Het vraagteken is een button geworden, met een aria-label="beschrijving tonen". Het is niet duidelijk wat er gebeurt wanneer deze button wordt geactiveerd. Hiervoor is het attribuut `aria-expanded="true/false" nodig op het button-element, anders weet een screenreadergebruiker niet dat er informatie bij is gekomen door het activeren van de button.

Deze bevinding is daarom verplaatst van 1.1.1 naar 4.1.2.

- Op pagina: [Formulier Aanvraag overzicht openstaande zaken](https://www.cjib.nl/aanvraag-overzicht-openstaande-zaken) (<https://www.cjib.nl/aanvraag-overzicht-openstaande-zaken>)
3. Bij het uitklappen van de resultaten wordt de status (in- of uitgekapt) niet aangegeven.
 - Op pagina: [Verklaringen Nederlands Meetinstituut + PDF](https://www.cjib.nl/verklaringen-nederlands-meetinstituut-ijkrappen) (<https://www.cjib.nl/verklaringen-nederlands-meetinstituut-ijkrappen>)

4.2 In WCAG 2.1 toegevoegde criteria

Hieronder zijn de bevindingen genoteerd die horen bij de succescriteria die in WCAG 2.1 zijn toegevoegd.

Principe 1: Waarneembaar

Informatie en componenten van de gebruikersinterface moeten toonbaar zijn aan gebruikers op voor hen waarneembare wijze.

Richtlijn 1.3: Aanpasbaar

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

Succescriterium 1.3.4: Weergavestand

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

- Geen problemen aangetroffen

Succescriterium 1.3.5: Identificeer het doel van de input

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.

1. De invoervelden voor persoonlijke informatie hebben geen mechanisme waarmee

de invoer automatisch kan worden aangevuld. Dit maakt het invullen van formulieren voor veel gebruikers gemakkelijker. Dit kan worden aangepast door 'autocomplete' attributen te plaatsen bij de invoervelden. Zie voor meer informatie <https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Techniques/html/H98>.

- Op pagina: [Formulier Aanvraag overzicht openstaande zaken \(https://www.cjib.nl/aanvraag-overzicht-openstaande-zaken\)](https://www.cjib.nl/aanvraag-overzicht-openstaande-zaken)

Richtlijn 1.4: Onderscheidbaar

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

Succescriterium 1.4.10: Reflow

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.

1. Bij het inzoomen tot 400% (bij 1280px beeldscherm breedte) gaat het pijltje icoon door de tekst van het item 'ik wil informatie over mijn betaalafpraak' heen. Zie screenshot 'pijltje'. Ook zijn niet alle subitems in het hoofdmenu te bereiken, er kan niet naar de onderste items gescrold worden. Onder 'Direct regelen' zijn alleen de eerste 3 items bereikbaar bij 400%.

Uit heronderzoek:

Het pijltje staat niet meer door de tekst. Dit probleem is opgelost.

Maar het probleem met de menu's is nu juist groter geworden: De chatbox ligt over het scherm en deze neemt veel ruimte in aan de onderkant. Je kunt deze niet uitzetten.

Aan de bovenkant blijft het menu met de hamburger en de knoppen DigiD, zoek en NL zichtbaar. Dat laat bij een grote vergroting nauwelijks ruimte over voor de tekst, die dus alleen tussen die bovenbalk en de chatbox leesbaar is.

Het hoofdmenu kan alleen gescrold worden als je al wat verder naar onderen hebt gescrold in de pagina zelf. Zolang je bovenin staat met de cursor laat dit menu zich niet scrollen.

Advies: Het scrollen en navigeren bij inzoomen nakijken.

- Op pagina: [Homepage \(https://www.cjib.nl/\)](https://www.cjib.nl/)
- 2. Bij het inzoomen op 400% gaan er teksten door elkaar lopen onder 'Bijlagen'. Zie screenshot 'tekst door elkaar'.
 - Op pagina: [Feiten en cijfers 2018 + PDF's \(https://www.cjib.nl/feiten-cijfers-2018\)](https://www.cjib.nl/feiten-cijfers-2018)
- 3. Bij het inzoomen op 400% gaat er tekst door de pijltjes in bij de resultaten van het filteren.
 - Op pagina: [Verklaringen Nederlands Meetinstituut + PDF \(https://www.cjib.nl/verklaringen-nederlands-meetinstituut-ijkrapporten\)](https://www.cjib.nl/verklaringen-nederlands-meetinstituut-ijkrapporten)

Succescriterium 1.4.11: Contrast van niet-tekstuele content

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.

- Geen problemen aangetroffen

Succescriterium 1.4.12: Tekstafstand

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.

1. In het hoofdmenu loopt er tekst door elkaar heen wanneer tekst spatiëring wordt toegepast. Sommige gebruikers doen deze aanpassingen om het voor hen beter leesbaar te maken. Zie screenshot 'text spacing menu'.

- Op pagina: [Homepage \(https://www.cjib.nl/\)](https://www.cjib.nl/)

Succescriterium 1.4.13: Content bij hover of focus

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.

1. De submenu's kunnen niet worden gesloten zonder de muis te verplaatsen. Bij toetsenbordfocus blijft het menu open staan en is er geen manier om het te sluiten. Hierdoor blijft de website donker bij het verder navigeren. Zorg dat er een manier is om het menu te sluiten los van het verplaatsen van de muis of focus, bijvoorbeeld met de escape toets.

- Op pagina: [Homepage \(https://www.cjib.nl/\)](https://www.cjib.nl/)

Principe 2: Bedienbaar

Componenten van de gebruikersinterface en navigatie moeten bedienbaar zijn.

Richtlijn 2.1: Toetsenbordtoegankelijk

Maak alle functionaliteit beschikbaar vanaf een toetsenbord.

Succescriterium 2.1.4: Enkel teken sneltoetsen

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.

- Geen problemen aangetroffen

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

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.

- Geen problemen aangetroffen

Succescriterium 2.5.2: Aanwijzerannulering

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

Geen down-event: Het down-event van de aanwijzer wordt niet gebruikt om enig onderdeel van de functie uit te voeren;

Afbreken of ongedaan maken: De functie wordt voltooid door het up-event en er is een mechanisme beschikbaar om de functie af te breken voordat deze wordt voltooid of om de functie ongedaan te maken als deze is voltooid;

Up reversal: Met het up-event wordt elk resultaat van het voorgaande down-event ongedaan gemaakt;

Essentieel: Het voltooiën van de functie met het down-event is essentieel.

- Geen problemen aangetroffen

Succescriterium 2.5.3: Label in naam

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

1. Het zoeken invoerveld heeft geen label. Visueel is er een kop met 'Ik ben op zoek naar', maar programmatisch is er niks gekoppeld aan het invoerveld, waardoor bezoekers die hulpsoftware gebruiken mogelijk niet weten wat hier ingevuld moet worden. Koppel daarom een element met een id aan het invoerveld. Deze kan eventueel verborgen worden met CSS.

Uit heronderzoek:

Er is nu een label 'Trefwoorden invoeren' dat visueel verborgen is gekoppeld aan het invoerveld voor zoeken. Maar het visuele label is de h1 'Ik ben op zoek naar'. Dit is een fout onder 2.5.3 Label in naam. Oplossing hier is om de tekst van het label-element te veranderen in dezelfde tekst als de kop 'Ik ben op zoek naar'. Deze bevinding is verplaatst van 1.3.1 naar 2.5.3.

- Op pagina: [Zoekresultaten aanmaning \(https://www.cjib.nl/search/aanmaning\)](https://www.cjib.nl/search/aanmaning)

Succescriterium 2.5.4: Bewegingsactivering

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.

- 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 4.1.3: Statusberichten

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.

- Geen problemen aangetroffen

5 Overige adviezen en opmerkingen

Tijdens het onderzoek zijn 4 bevindingen gedaan die geen reden zijn tot afkeuring van een succescriterium, maar wel de toegankelijkheid en bruikbaarheid kunnen verbeteren.

1. Bij 400% inzoomen moet er bij de tabel in 2 richtingen worden gescrold. Voor datatabellen geldt onder dit criterium een uitzondering, maar het zou gebruiksvriendelijker zijn als deze tabel ook responsive zou zijn zodat binnen de tabel niet horizontaal gescrold hoeft te worden. Dit werkt al door de vaste breedte in pixels van de tabel af te halen. Het scrollen in 2 richtingen komt ook voor op de pagina's <https://www.cjib.nl/feiten-cijfers-2018> onder de Viermaandsrapportages en <https://www.cjib.nl/organisaties-en-bedrijven>.
 - Op pagina: Pagina in het Duits (<https://www.cjib.nl/de/ich-habe-eine-mahnung-erhalten>)
 - Zie ook succescriterium 1.4.10
2. Er zijn meerdere links op de pagina met enkel als link tekst 'lees meer'. Deze links staan in hetzelfde list item als een link met een meer beschrijvende tekst, maar dit kan wel verwarrend zijn voor gebruikers van hulpsoftware. De link staat er nu dubbel in, waarvan één onduidelijk. Beter is om hier één goed beschrijvende link van te maken per list item.
 - Op pagina: Nieuwsoverzicht (<https://www.cjib.nl/nieuws>)
 - Zie ook succescriterium 2.4.4
3. Op deze pagina staat een tabel ('Viermaandsrapportages') die alleen voor layout doeleinden lijkt te zijn gebruikt. Beter is het om hiervoor geen tabel te gebruiken maar bijvoorbeeld een lijst. Wanneer toch een tabel wordt gebruikt, is het raadzaam hier een role='presentation' op de zetten zodat screenreaders het niet als datatabel interpreteren maar alleen de content oplezen.
 - Op pagina: Feiten en cijfers 2018 + PDF's (<https://www.cjib.nl/feiten-cijfers-2018>)

- Zie ook succescriterium 4.1.2
4. Het feedbackformulier dat op verschillende pagina's te vinden is, is technisch niet af te keuren op een WCAG-criterium, maar levert wel een paar problemen op met toetsenbordbediening.

Dit komt met name doordat de radiobuttons zijn gestyled als een link: Met een gekleurd duimpje ervoor en een onderstreepte tekst. Hierdoor verwacht een toetsenbordgebruiker dat deze twee opties bediend moeten worden door middel van de enter-toets. Bij een radiobutton is het echter de bedoeling dat een optie gekozen wordt door middel van de pijltjestoetsen en dat werkt hier ook gewoon.

In ons vorige rapport stonden deze bevindingen:

- 2.1.1 Het is lastig om feedback onder 'Vindt u deze informatie duidelijk?' te geven met het toetsenbord. De knop met 'nee' krijgt geen focus als je er vanaf de content erboven naar toe gaat. Na 'ja' gaat de focus verder naar 'afdrukken'. (Vervolgens kun je dan met het toetsenbord wel terug naar 'nee'.)
- 3.3.2 Onder 'Vindt u deze informatie duidelijk?' staan de opties 'Ja' en 'Nee'. Wanneer je een optie selecteert, wordt de reactie meteen al verzonden en de pagina herladen. Met de muis gebeurt dit alleen bij 'ja', met het toetsenbord ook bij 'nee'. Dit is een onverwachte actie. Een bezoeker heeft meer controle wanneer dit via een verzend button wordt gedaan (nadat er nog meer informatie ingevuld kan worden).

Uit heronderzoek: Wij hebben besloten deze bevindingen te verwijderen. Maar dit element levert wel dusdanig grote usability-problemen op voor toetsenbordgebruikers, dat wij het belangrijk vinden dat dit wordt opgelost.

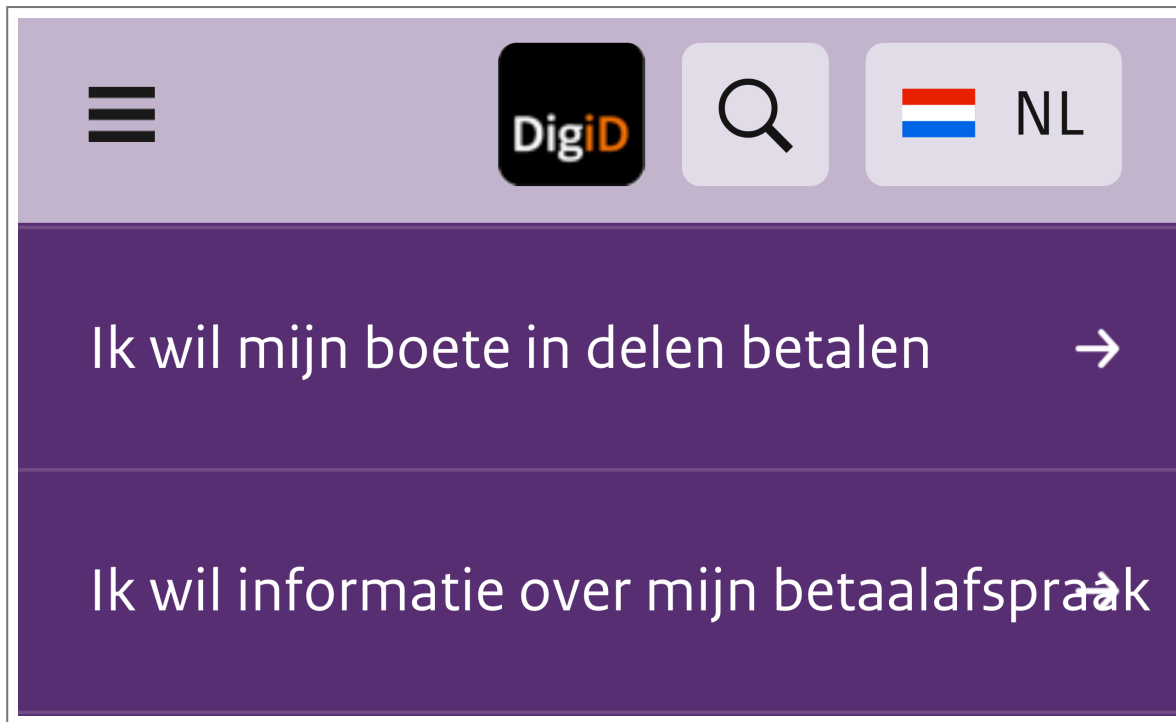
Een optie selecteren en de enter-toets gebruiken levert meteen een inzending van het formulier op. Dit is op zich wenselijk gedrag bij een formulier, maar omdat de radiobuttons op links lijken, gebruiken mensen op het verkeerde moment de

enter-toets.

Een oplossing zou kunnen zijn om de radiobuttons gewoon te stylen als radiobuttons, zodat er een invulrondje zichtbaar is. De labels kunnen dan het duimpje en een niet-onderstreepte tekst tonen. Toetsenbordgebruikers weten dan dat zij de pijltjestoetsen moeten gebruiken om een optie te kiezen. Zij kunnen dan op het juiste moment kiezen om de enter-toets te gebruiken. Bovendien blijft de gemaakte keuze zichtbaar wanneer de radiobutton focus verliest.

6 Screenshots

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



Pijltje door menu tekst



Webcare en persoonsgegevens

Om uw privacy te beschermen, delen wij in media nooit uw persoonsgegevens.

Als we voor het beantwoorden van een vraag

Scrollen in 2 richtingen



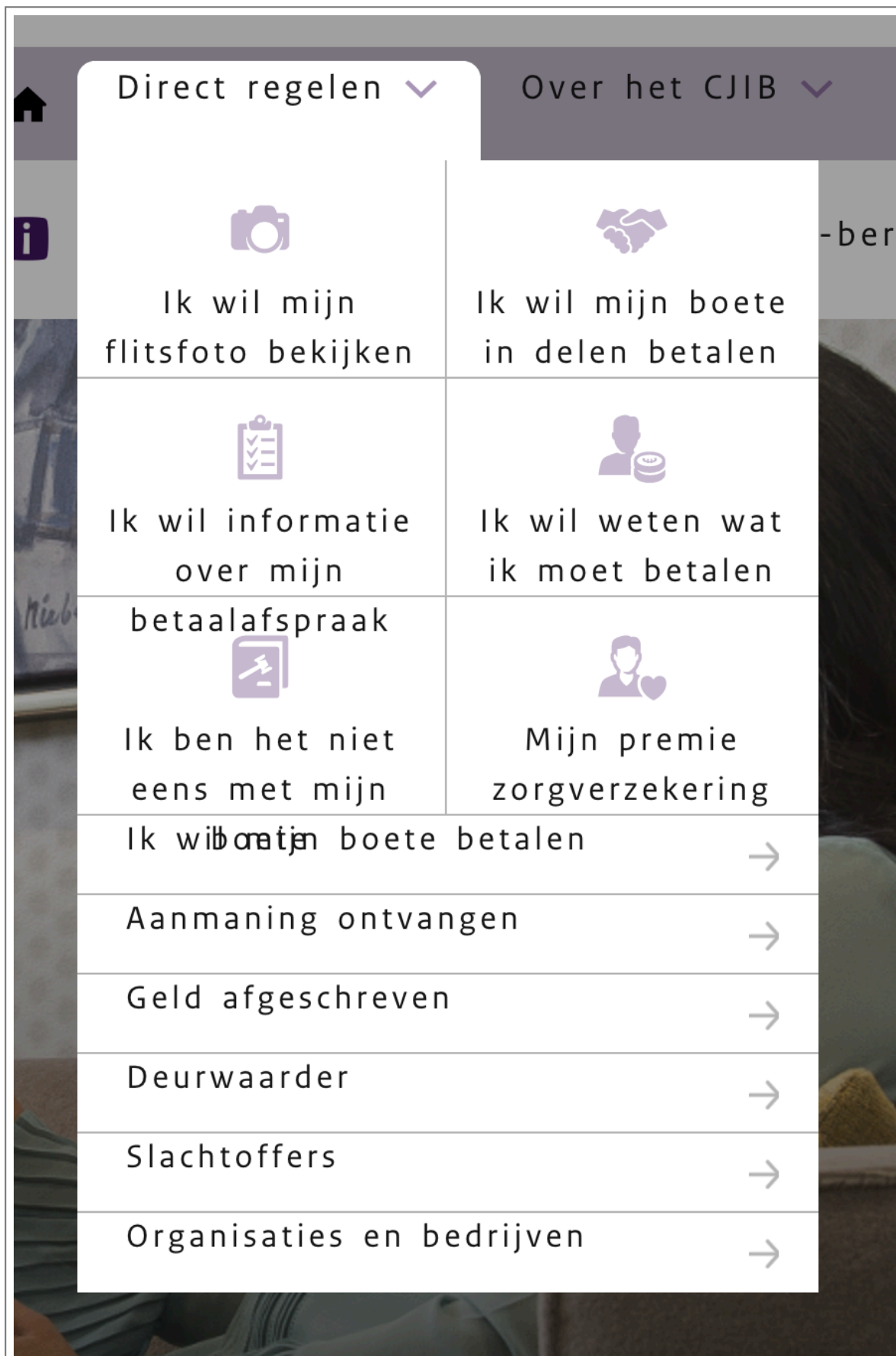
Snelheidsovertredingen Wahv



2018 Snelheidsovertredingen OM-

Afgesloten categorie

Tekst door elkaar



Text spacing menu

7 Organisatie

Dit onderzoek is in opdracht van CJIB 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.