

Stijlgids voor corporate websites van ministeries

Versie 1.2, december 2008

Inhoudsopgave

Doel van de Stijlgids	4
Hoofdstuk 1: Standaarden en afspraken	5
1.1 Introductie	5
1.2 Webrichtlijnen	5
1.3 Webmetadata en taxonomie	5
1.4 Bijlagen	6
Hoofdstuk 2: Structuur en navigatie	7
2.1 Introductie	7
2.2 Structuur	7
2.3 Navigatie	7
2.4 Domeinnamen	9
2.5 Downloads of bestandsformaten	10
2.6 Naamgeving rubrieken en pagina's	10
2.7 Rubrieken en subrubrieken	11
2.8 Vastgestelde termen (labels)	12
2.9 Engelstalig onderdeel van de website	13
Hoofdstuk 3: Inhoud	14
3.1 Introductie	14
3.2 Home	14
3.3 Actueel	15
3.4 Onderwerpen	17
3.5 Organisatie	18
3.6 Zoekblok	19
3.7 Service elementen	20
Hoofdstuk 4: Stijl	21
4.1 Introductie	21
4.2 Beknopt schrijven	21
4.3 Taalgebruik	21
4.4 Spelling en afkortingen	22
4.5 Inhoud	23
4.6 Structurering	23
4.7 (Tussen)koppen	23
4.8 Tabellen	24
4.9 Privacy	24

4.10 Links	24
4.11 Externe links	24
4.12 Alt-teksten bij afbeeldingen	25
Hoofdstuk 5: Vormgeving	26
5.1 Introductie	26
5.2 Kleurgebruik	26
5.3 Typografie	26
5.4 Beeldmateriaal	27
5.5 Iconen	27
5.6 Foutmeldingen	28
5.7 Banners	28
Hoofdstuk 6: Functionaliteiten	29
6.1 Introductie	29
6.2 Zoekfunctionaliteit	29
6.3 Webformulieren	29
6.4 Gebruikersvoorkeuren	30
6.5 Abonneren	30
6.6 Nieuwsbrief	31
6.7 Discussieforum	31
6.8 Gastenboek	31
6.9 Poll	32
6.10 Enquête	32
6.11 Weblog	32
6.12 Video	33

Doel van de Stijlgids

Informatie van de rijksoverheid is voor veel mensen interessant. De websites van de verschillende ministeries worden dan ook veelvuldig bezocht. Het is belangrijk dat bezoekers eenvoudig en snel de gewenste informatie vinden. In de Stijlgids maken departementen gezamenlijk afspraken over structuur, navigatie, inhoud en vormgeving van hun websites. Het doel hiervan is meer eenduidigheid scheppen voor de bezoeker. De Stijlgids 1.1 is ontwikkeld voor de corporate websites van de ministeries.

De Stijlgids draagt bij aan:

- een betrouwbare inhoud: actueel, correct en volledig;
- gebruikersgerichtheid: afspraken over de inrichting van de structuur om de informatie beter vindbaar te maken;
- toegankelijkheid: afspraken over eisen waaraan een website moet voldoen door toepassen van de bestaande afspraken als Webrichtlijnen en Webmetadata;
- herkenbaarheid: eenduidigheid in stijl, structuur, vormgeving en inhoud als voorwaarde om de site als een herkenbaar (rijks)overheidsproduct aan te bieden.

De ontwikkeling van de Stijlgids is een dynamisch proces. Op basis van gebruikersinput, ervaringen met de toepassing en nieuwe inzichten, komt de Stijlgids tot verdere groei. Om de invoering en toepassing van de Stijlgids te ondersteunen, is de Stijlgids-website gerealiseerd. Deze website richt zich op degenen die vanuit hun dagelijks werk betrokken zijn bij de invoering van de Stijlgids. Hierbij gaat het onder andere om hoofden nieuwe/digitale media, webadviseurs, webbouwers, webredacteurs, communicatieadviseurs en huisstijlmedewerkers.

De interdepartementale werkgroep Stijlgids onderzoekt of de principes van de Stijlgids kunnen worden toegepast op andersoortige webcommunicatie, zoals themasites en campagnesites. De werkgroep stimuleert en ondersteunt de interesse van medeoverheden en uitvoeringsorganisaties in de Stijlgids. Dit is belangrijk voor de doorontwikkeling van de Stijlgids als geheel.

1. Standaarden en afspraken

1.1 Introductie

Met de Stijlgids borgt de rijksoverheid de toegankelijkheid en duurzaamheid van ministeriële websites. Ze doet dit door uit te gaan van (inter-)nationale afspraken en standaarden voor de inzet van internet als middel voor informatieoverdracht, communicatie en transactie. De Stijlgids levert een belangrijke bijdrage aan de verhoging van de kwaliteit van ministeriële en verwante websites door eenheid van structuur en vorm na te streven. Hiermee verbeteren de gebruikerservaring en het -gemak. De basis voor de Stijlgids ligt in de in dit hoofdstuk beschreven standaarden en afspraken.

1.2 Webrichtlijnen (status: verplicht)

Voor opdrachtgevers, leveranciers, vormgevers, webontwikkelaars en andere externe of interne medewerkers die betrokken zijn bij de bouw van een (departementale) website van een ministerie, geldt dat deze website en bijbehorende webapplicaties altijd moeten voldoen aan de handleiding 'Webrichtlijnen.overheid.nl' die is te vinden op <http://www.webrichtlijnen.nl>.

De Webrichtlijnen baseren zich voor een belangrijk deel op de werkzaamheden van het W3C, het World Wide Web Consortium (<http://www.w3c.org>). Het W3C is in oktober 1994 opgericht door Web 'uitvinder' Tim Berners-Lee. W3C heeft als doel het World Wide Web tot zijn volle potentieel te ontwikkelen. Het W3C is een internationaal industrieel consortium, met meer dan vijfhonderd lid-organisaties en zestig stafleden, verspreid over de wereld. Zij dragen bij aan de ontwikkeling van webstandaarden, specificaties en software. Het W3C maakt aanbevelingen ('recommendations'). HTML en XML bijvoorbeeld zijn door W3C ontwikkeld als aanbevelingen.

In april 2006 heeft de Tweede Kamer haar zorg uitgesproken over de mate van toegankelijkheid van websites van de Nederlandse overheid. Dit leidde tot het 'Besluit Kwaliteit Rijksoverheidswebsites' op 30 juni 2006 in de Ministerraad. Door het besluit moeten nieuwe websites van de rijksoverheid geheel aan de webrichtlijnen voldoen. Reeds bestaande websites van de rijksoverheid moeten uiterlijk 31 december 2010 voldoen aan de webrichtlijnen. Zie voor meer informatie <http://www.webrichtlijnen.nl/besluit/>.

1.3 Webmetadata en taxonomie (status: verplicht)

De gezamenlijke ministeries en de websites Postbus51.nl, Overheid.nl en Regering.nl werken aan betere vindbaarheid van overheidsinformatie op internet door het gebruik van gezamenlijke Webmetadata.

Er zijn standaarden afgesproken voor de door de rijksoverheid gepubliceerde informatie:

- gemeenschappelijke, verplichte metadata;
- rijksbrede taxonomie (themalijst) verplicht op het eerste en tweede niveau.

De afgesproken metadata zijn te vinden op

http://stijlgids.overheid.nl/downloads/Definitie_Rijksmetadataset_verse_10_20080311.pdf

De set metagegevens is gebaseerd op de internationale standaard Dublin Core (DC).

Meer informatie:

<http://www.overheidheeftantwoord.nl/standaarden,metadata/> en <http://www.dublincore.org/>.

1.4 Bijlagen

Bij de Stijlgids horen drie bijlagen:

- navigatiemodel d.d. 22 november 2005 (status: verplicht);
- FO Paginatypen Rijk d.d. 21 december 2005 (status: advies);
- basisvormgeving 1.0 d.d. 4 mei 2006 (status: advies).

Meer informatie:

<http://stijlgids.overheid.nl/ondersteuning/documentatie/>.

2. Structuur en navigatie

2.1 Introductie

Hoe zorg je ervoor dat de bezoeker van een willekeurige ministeriële website snel en eenvoudig terechtkomt op de juiste pagina? Door een goede structuur aan te bieden in de vorm van een duidelijke en uniforme navigatie op alle departementale websites. Dit hoofdstuk gaat in op de structuur van de website, de hoofd- en subnavigatie en het navigeren via links. Alles met hetzelfde doel: snel en doeltreffend informatie aanbieden zonder dat de bezoeker verdwaalt of onnodig vaak moet klikken.

2.2 Structuur

Verplicht

- Breng optimale scheiding aan tussen structuur, inhoud (beide geplaatst in (X)HTML) en vormgeving (vanuit stylesheets) van informatie, conform de Webrichtlijnen.
- Zorg voor een consistente structuur.
- De informatiebehoefte van de doelgroep is leidend bij het ontwerp van de informatiearchitectuur, niet de organisatiestructuur van het ministerie.

2.2.1 Gelaagdheid

Verplicht

Ga van algemeen naar specifiek: het eerste niveau dient ter oriëntatie en een eerste kennismaking. Gedetailleerde informatie is te vinden op achterliggende niveaus.

Advies

Hanteer de volgende stelregel: gebruikers klikken of scrollen niet meer dan vijf keer om de informatie te vinden waar zij naar op zoek zijn.

2.3 Navigatie

Verplicht

- Zorg voor consistente navigatie op de hele site. Op elke pagina moet op dezelfde manier kunnen worden gebladerd via de hoofd- en subnavigatie.
- Navigatie van 'Onderwerpen' naar 'Dossiers' vindt plaats in maximaal drie stappen ('T1-T3').
- Navigatie binnen 'Dossiers' bestaat uit maximaal vier stappen ('D1-D4').
- Geef de bezoeker tijdens het navigeren in de subrubrieken altijd een overzicht waar hij is in relatie tot hoger gelegen niveaus.
- Gebruik in het (sub)navigatiemenu altijd tekstlinks, geen afbeeldingen.
- Indien gebruik wordt gemaakt van uitklapmenu's (onder andere HTML selectieboxen) mag deze functionaliteit niet afhankelijk zijn van 'client-side

- scripts' (scripts die draaien op de computer van de gebruiker).
- Maak duidelijk onderscheid tussen hoofd- en subnavigatie.
- De hoofdnavigatie staat op iedere pagina. De subnavigatie biedt ondersteuning per subrubriek van de website.

Advies

- Als een pagina enige omvang heeft en uit verschillende paragrafen bestaat, gebruik dan een inhoudsopgave met zoveel mogelijk interne verwijzingen (ankers) inclusief 'naar boven' functie.
- Voorkom onlogische rubrieksnamen of Engels taalgebruik.
- Leg waar relevant dwarsverbanden tussen gerelateerde onderwerpen in de vorm van links.
- Scrollen mag alleen verticaal, nooit horizontaal.
- Zet niet teveel items op een overzichtspagina, bij voorkeur maximaal twintig. Kies voor een bladerfunctie om de overige pagina's te tonen.
- Geef bezoekers de mogelijkheid zelf keuzes te maken op overzichtspagina's door middel van selectboxen (selectie op basis van maand, jaar, onderwerp of anderszins). Selectboxen zijn de filtermogelijkheden die op een overzichtspagina worden getoond. Door middel van de selectboxen kun je een selectie uit het gehele overzicht maken.

2.3.1 Links

Verplicht

- Zorg dat de links op een pagina, en dan met name in lopende teksten, in één oogopslag herkenbaar zijn. Gebruik daarom voor hyperlinks een andere vormgeving dan voor de tekst.
- Maak onderscheid tussen eerder aangeklikte links en nog niet aangeklikte links (bij voorkeur door middel van duidelijk kleurverschil).

Zie ook paragrafen 4.10 en 4.11 voor de inhoudelijke afspraken rondom links.

2.3.2 Nieuwe vensters

Verplicht

- Open geen nieuwe vensters bij het linken naar pagina's op de eigen website.
- Open externe websites niet in een nieuw venster. Redenen:
 - wel of niet openen van een venster in de browser is een keuze van de gebruiker, niet van de site-eigenaar;
 - bij kleine schermen (800x600) vult het bureaublad zich met diverse vensters, dit geeft verwarring bij gebruikers;
 - de werking van de 'terug knop' in de browser wordt onderbroken, dit geeft verwarring bij gebruikers;
 - gebruikers met hulp-apparatuur (bijvoorbeeld brailleleesregels) raken bij een nieuw venster de weg kwijt: de focus blijft op het oude venster.
- Uitzondering is wanneer een link verwijst naar hulp-informatie bij een

belangrijk, niet te onderbreken proces . Informeer de gebruiker dan van tevoren.

- Omzeil geen 'pop-up blokkers' van browsers.

Advies

Gebruik geen pop-up vensters. Uitzondering kan bijvoorbeeld een web-enquête zijn.

2.4 Domeinnamen

Verplicht

- Op dit moment gebruiken de departementen de domeinnaam <http://www.minafkortingdepartementnaam.nl/>, conform een interdepartementale afspraak uit 1996, bijvoorbeeld <http://www.minvws.nl/>
- Alle domeinnamen van departementen moeten ook zonder www. bereikbaar zijn.
- Alle dossiers van departementen zijn bereikbaar via [www.minafkortingdepartementnaam.nl/\[dossiernaam\]/](http://www.minafkortingdepartementnaam.nl/[dossiernaam]/). Dit geldt niet alleen voor de dossiernamen, maar ook voor de onderwerpen die door een departement als ingang worden gekozen.

Advies

- Naast bovenstaande afspraak gebruiken sommige departementen de domeinnaam www.departementnaam.nl of www.afkortingdepartementnaam.nl, bijvoorbeeld <http://www.justitie.nl/>.
- Kies één domeinnaam als leidend en gebruik deze in de communicatie.
- Zorg dat alle varianten op de gevoerde domeinnaam doorlinken naar de leidende domeinnaam van de departementale website of een relevant dossier op de site. Internetgebruikers proberen nogal eens informatie te vinden door op de gok 'www.onderwerp.nl' in te typen. Verder zijn in het verleden verschillende domeinnamen gecommuniceerd die nog relevant zijn. Het is raadzaam om oude domeinnamen en domeinnamen met aan het departement gerelateerde onderwerpen te (blijven) claimen.
- Uit bescherming van de eigen domeinnaam kan het raadzaam zijn om ook andere 'top-level domeinen' (zoals .com, .eu en .info) naar de primaire domeinnaam te laten verwijzen.

2.5 Downloads / bestandsformaten

Verplicht

- Vermeld bij links naar een download het bestandstype (gebruik ook het bijbehorende icoon) en de omvang (in kB en/of MB).
- De linktekst naar de download bevat de titel van het bestand, dus bijvoorbeeld: lees meer in het [Rapport Overheveling-GGZ](#).
- PDF heeft na HTML altijd de voorkeur als bestandsformaat voor documenten. Vermeld op de helppagina waar de reader software kan worden gedownload. Bijvoorbeeld door een rechtstreekse verwijzing naar de website van Acrobat (www.adobe.nl) of Foxit Reader (www.foxitsoftware.com).
- Vermijd het gebruik van gescande teksten in PDF documenten. Probeer scans altijd te converteren naar tekst.
- Een Word-bestand mag alleen als extra alternatief naast PDF, en opgeslagen in RTF-formaat.
- Excel is alleen toegestaan als dit functioneel is, bijvoorbeeld bij een sjabloon. Is het Excelbestand puur informatief maak er dan een HTML-pagina of PDF van.
- Powerpoint als bestandsformaat is niet toegestaan: maak een HTML-pagina of PDF.
- Bied bewerkbare (reviseerbare) documenten tevens aan in ODF.
- Maak bij het linken naar bestandsformaten zoals .pdf, .rtf, .doc en .xls of applicaties gebruik van een 'Content disposition header': 'Content-disposition: attachment'. Op die manier worden downloadbare bestanden niet in een browservenster geopend, maar in de daarvoor bedoelde applicatie. Dit nadat de gebruiker heeft aangegeven of het document moet worden geopend, of op de harde schijf moet worden opgeslagen.

Advies

- Geef meer informatie over de inhoud van een bestand: voorzie het bestand van een samenvatting of introductie die bij de link is te lezen. Zo komt de bezoeker niet voor verrassingen te staan als hij ergens op klikt.
- Vermeld het aantal pagina's van de download indien het gaat om een document (.pdf, .rtf).
- Bied documenten groter dan 3 MB aan in meerdere delen.

2.6 Naamgeving rubrieken en pagina's

Verplicht

De namen van rubrieken en pagina's moeten voor de gebruiker logisch en ondubbelzinnig zijn ('Index' is dit bijvoorbeeld niet).

Advies

- Gebruik geen hoofdletters, spaties en/of speciale karakters in bestands- en directory-namen. De werking van systemen kan hierdoor worden gehinderd.
- Gebruik logische en eenvoudige URL's.
- Gebruik unieke URL's die niet meer veranderen.

2.7 Rubrieken en subrubrieken

De hieronder in **vet** weergegeven rubrieken, inclusief de benamingen en volgorde, zijn verplicht. Deze rubrieken zijn van belang voor eenduidige navigatie en inhoud op alle departementale sites. Inhoudelijk worden deze verplichte rubrieken besproken in Hoofdstuk 3. De normaal weergegeven subrubrieken van de hoofdnavigatie zijn weliswaar niet verplicht, maar worden bij voorkeur wel toegepast.

Rubrieken en subrieken

- [Logo van het departement]
- [Hoofdnavigatie]
- **Home**
- **Actueel**
 - Nieuwsberichten
 - Persberichten
 - Kamerstukken
 - Toespraken
 - **Wob-verzoeken**
 - Wetgevingskalender
 - Alle publicaties
- **Onderwerpen**
 - Dossiers
- **Organisatie**
 - Organogram
 - Minister
 - Staatssecretaris
 - **Werken bij** [departementsnaam]
 - **Vacatures**
 - **Commissies**
- [Zoekblok bestaande uit]:
 - Zoekbox (invoerveld) met een knop '**Zoek**'
 - Link naar de '**Sitemap**'
 - Link naar '**Uitgebreid zoeken**'
 - Tekstgrootte
- [Service-elementen]

Deze elementen zijn verplicht toe te passen binnen de 'bovenbalk' van de website

 - **Contact**
 - **Stel uw vraag** / Contactformulier (= vragenformulier naar PB51)
 - Routebeschrijving
 - **Abonneren**
 - **English/Deutsch/Français/Nederlands...** (afhankelijk van de taal)
 - Zie [3.7.3 Anderstalige delen van de website](#)
 - **Help**
 - **Privacyverklaring**

2.8 Vastgestelde termen (labels)

Onderstaande terminologie is vastgesteld. (* = verplicht onderdeel, [zie 2.7](#))

Actueel*	Naam van het item dat leidt naar een overzicht met onder meer nieuws- en persberichten.
Contact*	Naam van het item dat in ieder geval leidt naar het e-mailadres, het telefoonnummer en het adres van de organisatie en een ingang biedt naar de 'Stel uw vraag'-pagina. Advies: wanneer een onderdeel in een dossier leidt naar een specifiek contactformulier, benoem dit dan als 'reageer' of 'schrijf u in'.
Direct naar	Titel van een rubriek op de homepage. Deze rubriek bestaat uit een verzameling van links die leiden naar onderdelen van de betreffende website of aparte websites van dezelfde organisatie.
Home*	Benaming van de homepage, de voorpagina van de site. Home is de verkorte benaming voor homepage (opgenomen in Van Dale).
Kamerstukken	Alle aan de Kamers geadresseerde stukken van de departementen, inclusief bijlagen, maar met uitzondering van de documenten die onder één van de andere informatietypen moeten worden gecategoriseerd, zoals beleidsnota's en rapporten.
Meer informatie	Naam van een kop boven een aantal links die op een contentpagina onder een tekst staan. De links zijn need-to-know-links, zoals relevante wet- en regelgeving, persberichten, toespraken en kamerstukken.
Meest bekeken	Kop voor een verzameling links die leiden naar onderdelen van de website die de meeste bezoeken hebben getrokken in een bepaalde periode.
Onderwerpen*	Naam van een item dat leidt naar, dan wel als kop dient voor, een overzicht van de beleidsterreinen, in eenheden die aansluiten bij de informatiebehoefte van de doelgroep.
Organisatie*	Naam van het item dat leidt naar de hoofdingang 'Organisatie' waarin onder andere is opgenomen het organogram, met verwijzingen naar adviesraden en zelfstandige bestuursorganen etcetera. Ook informatie over de minister(s) en staatssecretaris(sen) van het betreffende ministerie is hier te vinden.
Sitemap*	Naam van het item dat leidt naar een aanklikbaar overzicht van de structuur van de site (inhoudsopgave).
Tekstgrootte	Benaming van de functionaliteit waarmee de gebruiker de grootte van de tekens op de site kan instellen.

Uitgelicht	Naam die als kop dient voor informatie die extra onder de aandacht wordt gebracht.
Vacatures *	Naam van het item onder 'Werken bij' dat leidt naar een overzicht van alle vacatures bij het betreffende departement, zoals opgenomen op Werkenbijhetrijk.nl.
Vraag en antwoord	Naam die als kop dient voor een x-aantal vragen en antwoorden die betrekking hebben op het onderwerp van de pagina.
Zie ook	Naam die als kop dient voor een verzameling links die leiden naar (onderdelen van) sites die 'nice-to-know' zijn.
Zoek*	Benaming van het item waarmee de zoekmachine in werking wordt gesteld.

NB. 'Downloads' mag niet worden gebruikt als titel of navigatie-item.

2.9 Engelstalig onderdeel van de website

Verplicht

Hanteer de Brits-Engelse spelling.

3 Inhoud

3.1 Introductie

Bezoekers verwachten op iedere (home)pagina van een departementale website minimaal dezelfde soort onderwerpen en inhoud. Een uniforme structuur op departementale websites biedt de bezoeker houvast in zijn of haar klikgedrag. Ook de soort informatie op de website moet ongeveer gelijk zijn. De afstemming op het gebied van de inhoud van de websites wordt in dit hoofdstuk behandeld. De paragrafen van dit hoofdstuk zijn gebaseerd op de gebruikte begrippen voor de structuur en navigatie genoemd in hoofdstuk 2.

3.2 Home

Verplicht

- Nieuws en actualiteit nemen een belangrijke plek in op de homepage.
- De homepage maakt duidelijk van wie de website is, voor wie deze is en wat de bezoeker kan verwachten aan informatie en functionaliteit. De homepage kan een afwijkende presentatievorm hebben ten opzichte van de achterliggende pagina's. Het is vooral een verwijspagina.
- Het logo van het departement op de site is aanklikbaar en leidt naar de homepage van de site.

Advies

- Zorg dat de homepage de meest recente informatie van en over het departement biedt. Enkele karakteristieken:
 - Geef een toelichting en verklaring van beleid.
 - Corrigeer berichtgeving uit de media, of vul deze aan.
 - Laat een andere invalshoek zien (bijvoorbeeld vanwege eenzijdige berichtgeving in de media).
 - Wees feitelijk en zakelijk in berichtgeving.
 - Zorg ervoor dat informatie die het departement zelf uitbrengt, zoals persberichten, altijd eerst op de eigen website staat en pas daarna bij bijvoorbeeld het ANP. Publicatie op de website gaat gelijk op met (actieve) woordvoering.
 - Speel in op de media-aandacht of signalen uit de samenleving. Wees pro-actief, bijvoorbeeld in aanloop naar een kamerdebat of een extern optreden.
 - Illustreer nieuwsberichten met beeldmateriaal als dit iets toevoegt.
 - De bezoeker kan op nieuws worden geattendeerd via een citaat (uit eigen media, toespraak, quote bewindspersoon) of speciale aandacht voor een actueel dossier via 'Uitgelicht'.
- Bied indien mogelijk onderaan in de Onderwerpen-balk op de homepage (de 'tong') een ingang naar een A-Z lijst. Aanbeveling is om deze ingang te laten verwijzen naar een alfabetisch overzicht van Onderwerpen en/of dossiers.

- Geef de homepage een duidelijke primaire ingang (wat is belangrijk, wat minder), door het aantal navigatiemogelijkheden te verkleinen. Dit brengt bovendien meer rust op de homepage.
- Gebruik op de homepage naast de lijst met onderwerpen en dossiers hooguit één ander lijstje met links en gebruik dit met een duidelijk ander doel dan het ontsluiten van beleidsinformatie. Maak bovendien middels een duidelijke kop helder wat het verbindende element tussen de aangeboden links is. Bijvoorbeeld 'Uitvoeringsinstanties'.

3.3 Actueel

Via de rubriek 'Actueel' worden de volgende contentsoorten ontsloten:

3.3.1 Nieuwsberichten

Nieuwsberichten beschrijven actuele gebeurtenissen rond de beleidsterreinen van een departement. Het betreft bijvoorbeeld informatie over activiteiten rond de bewindspersonen, kameroptredens, besluitvorming in het parlement of de beleidsterreinen. Bronnen voor nieuwsberichten kunnen bijvoorbeeld zijn: persberichten, toespraken, kamerstukken en werkbezoeken.

3.3.2 Persberichten

Persberichten zijn mededelingen primair bedoeld voor de pers over nieuwsmomenten die zijn gerelateerd aan gemaakte afspraken, toezeggingen, werkbezoeken en correspondentie met het parlement.

Verplicht

- Alle persberichten worden integraal op de website gezet.
- Via de rubriek 'Actueel' krijgt de bezoeker toegang tot het volledige overzicht van persberichten.

3.3.3 Kamerstukken

Verplicht

Alle aan de Kamers geadresseerde stukken van het departement worden op de website gezet. Dat is inclusief bijlagen.

Advies

Alle bijlagen van kamerstukken die onder één van de andere informatietypen moeten worden gecategoriseerd, zoals beleidsnota's en rapporten, zijn ook beschikbaar via 'Alle publicaties' (3.3.7).

3.3.4 Toespraken

Toespraken bevatten de tekst die een bewindspersoon of eventueel hoge ambtenaar heeft uitgesproken. Onder 'Actueel' zijn alle beschikbare toespraken te benaderen.

3.3.5 Wet Openbaarheid van Bestuur (WOB)-verzoeken

Verplicht

- De pagina met het overzicht van de Wet Openbaarheid van Bestuur (WOB)-verzoeken bevat een standaardtekst, goedgekeurd door de Voorlichtingsraad, die door ieder departement moet worden gebruikt. De pagina bevat tevens een korte uitleg over de WOB en een chronologisch overzicht van gehonoreerde, dus beschikbare, WOB-verzoeken van het betreffende departement op titel en datum.
- Elk WOB-verzoek kan worden gezien als een klein dossier. Het bevat een korte inleiding, gevolgd door een overzicht van links naar de bijbehorende documenten.
- Wanneer de informatie nog niet digitaal beschikbaar is, wordt op de WOB-pagina in een inleidende tekst alvast bekend gemaakt dat een verzoek is ingewilligd. Geef kort aan om welk onderwerp het gaat. Geef daarnaast aan of en wanneer de informatie online beschikbaar wordt.
- Wanneer de informatie niet digitaal beschikbaar is, wordt op de WOB-pagina een korte inleiding gegeven, gevolgd door of en wanneer en waar de informatie op verzoek kan worden ingezien.
- Alle WOB-documenten blijven tenminste één jaar op deze wijze zichtbaar.
- Neem de privacy van betrokkenen in acht.

Advies

Voorzie iedere WOB-verzoekpagina van links naar gerelateerde informatie. Dit kunnen dossiers of nieuwsitems zijn die elders op de website worden aangeboden.

3.3.6 Wetgevingskalender

Niet alle departementale websites beschikken over een wetgevingskalender. Als een wetgevingskalender in de site is opgenomen, gelden de onderstaande regels.

Verplicht

- De wetgevingskalender biedt een overzicht van wetsvoorstellen afkomstig van het ministerie. Er wordt onderscheid gemaakt in drie soorten wetsvoorstellen:
 - wetsvoorstellen in behandeling bij de Staten-Generaal;
 - aangenomen wetsvoorstellen, gepubliceerd in het Staatsblad;
 - ingetrokken wetsvoorstellen.

Ook moet algemene informatie over de totstandkoming van wetgeving worden aangeboden.

- Als in de wetgevingskalender fasen worden onderscheiden, gebruik dan de volgende fasen:
 1. Ministerraad akkoord, wetsvoorstel voor advies naar Raad van State.
 2. Wetsvoorstel ingediend bij Tweede Kamer, schriftelijke behandeling.
 3. Aangemeld voor plenaire behandeling voor Tweede Kamer.
 4. Tweede Kamer heeft wetsvoorstel aangenomen, ingediend bij de Eerste Kamer schriftelijke behandeling.
 5. Aangemeld voor plenaire behandeling door Eerste Kamer.
 6. Eerste Kamer heeft wetsvoorstel aangenomen, publicatie Staatsblad.

Advies

De wetgevingskalender wordt bij voorkeur (deels) grafische weergegeven per fase van het wetgevingsproces.

3.3.7 Alle Publicaties

Dit is een ingang naar alle beschikbare informatietypen uit de webmetadataset (behalve webpagina's, dossierpagina's en veelgestelde vragen) die worden gepubliceerd via de website. Zie paragraaf 1.3.

3.4 Onderwerpen

Hieronder vallen de beleidsonderwerpen en -prioriteiten. Deze onderwerpen houden verband met het kabinetsbeleid in het algemeen en/of met het beleidsterrein van een ministerie in het bijzonder. Een 'Onderwerp' bestaat uit één of meer 'Dossiers'.

3.4.1 Dossiers

Verplicht

- Dossiers zijn 'levende' dossiers. Dossiers geven inzicht in de actuele stand van zaken van een bepaald onderwerp en in de achtergronden.
- Bouw dossiers altijd op dezelfde manier op, van algemeen naar specifiek. Meer gedetailleerde informatie wordt aangeboden op achterliggende pagina's.
- Dossiers zijn vraaggericht: neem mogelijke vragen van de bezoeker als uitgangspunt voor de indeling van een dossier en niet de indeling binnen de organisatie.

Advies

Mogelijke elementen of items in een dossier: een korte introductie op het onderwerp, het laatste nieuws, de stand van zaken, de laatste wijzigingen of toevoegingen, achtergrondinformatie (tenzij de introductietekst volledig genoeg is), publicaties (rapporten, nota's, brochures enzovoort) en in- en externe links, bijvoorbeeld naar relevante uitvoeringsinstanties.

3.4.2 Overzicht

Verplicht

Biedt een alfabetisch overzicht van thema's en dossiers aan, al dan niet aangevuld met een thematisch overzicht.

3.5 Organisatie

Hier vindt de bezoeker alle informatie over de organisatie van het departement.

3.5.1 Organogram

Verplicht

- Maak het organogram minimaal tot en met directieniveau inzichtelijk, bij voorkeur visueel.
- Maak het organogram minimaal tot en met het niveau van het directoraat-generaal visueel inzichtelijk.
- Geef voor elk organisatieonderdeel minimaal tot en met directieniveau een taakomschrijving, waarin de voor het organisatieonderdeel gebruikte afkortingen worden toegelicht.
- Benoem de namen van de politieke top en ambtelijke top tot en met DG-niveau.

Advies

Benoem de namen van de politieke top en ambtelijke top tot en met directieniveau.

3.5.2 Minister (naam)

Verplicht

- Informatie over en van de bewindspersonen maakt integraal onderdeel uit van de corporate website.
- Het is uitdrukkelijk niet de bedoeling deze rubriek te gebruiken voor partijpolitieke profilering van de bewindspersoon. Alleen in de biografie van de bewindspersoon mag eenmaal melding worden gemaakt van zijn of haar politieke overtuiging.
- De informatie over bewindslieden kan eventueel worden benaderd via een eigen webadres. Dit adres bestaat altijd uit een samenvoeging van functie en achternaam. Persoonlijke naam en adressen bevinden zich niet binnen het domein van een departement.
- In formatietijd is de informatie over bewindslieden beschikbaar zolang de bewindspersoon in functie is. In de verkiezingsperiode wordt terughoudend omgegaan met de profilering van de betrokken persoon.

Advies

- Bij meerdere bewindspersonen: elke bewindspersoon heeft informatie die qua opzet en presentatie hetzelfde is. Bewindslieden kunnen zich onderling van elkaar onderscheiden door:
 - toon en stijl (bijvoorbeeld ik-vorm)

- inzet van foto's en video's
- inzet van discussies of meningvormend
- persoonlijke documenten als dagboek, column of agenda

3.5.3 Staatssecretaris (naam)

[Zie 3.5.2](#)

3.5.4 Werken bij (naam departement)

Hier vindt de bezoeker de vacatures van het departement en informatie over werken bij het departement.

3.5.4.1 Vacatures

Verplicht

De vacatures zijn een subset van werkenbijhetrijk.nl.

3.5.5 Commissies

Hier staat informatie over alle commissies, bijvoorbeeld het overzicht van alle (advies)commissies en adviesraden van het departement.

3.6 Zoekblok

Zie voor beschrijving van de functionaliteit hiervan 6.2.

Verplicht

3.6.1 Zoekbox (invoerveld) met een knop 'Zoek'

Deze zoekmogelijkheid is op elke pagina zichtbaar.

3.6.2 Sitemap

Geeft een overzicht van de opzet en inhoud van de website, al dan niet hiërarchisch, alfabetisch, grafisch of tekstueel, alleen met eerste niveaus of uiterst gedetailleerd.

3.6.3 'Uitgebreid zoeken'

Deze zoekmogelijkheid is op elke pagina zichtbaar.

Advies

3.6.4 Zoekresultaten

Voorzie de items op de resultatenpagina bij voorkeur van een korte samenvatting.

3.7 Service-elementen

Verplicht toe te passen binnen de 'bovenbalk' van de website.

3.7.1 Contact

Hier staan locatiegegevens, een routebeschrijving en mogelijkheden om vragen te stellen aan het ministerie.

3.7.1.1 Stel uw vraag

Dit is het formulier voor de vragen aan publieksvoorlichting of Postbus 51.

3.7.1.2 Routebeschrijving

Pagina waarop de routebeschrijving naar het departement te vinden is.

3.7.2 Abonneren

E-mail abonnementen, RSS, podcasts enzovoort. Zie ook 6.5 en 6.6.

3.7.3 Anderstalige delen van de website

Het is niet noodzakelijk dat alle functionaliteiten van het Nederlandse deel van de website ook aanwezig zijn op het anderstalige deel.

Verplicht

- Het anderstalige deel van de website bevat minimaal:
 - een beschrijving van de organisatie
 - een beschrijving de hoofdpunten van het beleid
 - een beschrijving van de bewindspersonen
 - contactgegevens zoals beschreven onder 3.7.1
- Gebruik de volledige woorden als link naar de corresponderende taal.

3.7.4 Help

Verplicht

Uitleg over het gebruik van de website: in ieder geval hoe om te gaan met downloads, waar de PDF-reader software kan worden gedownload, informatie over toegankelijkheid, enzovoort.

3.7.4.1 Privacyverklaring

Verplicht

- Privacyverklaring: iedere departementale website moet een verklaring geven hoe het ministerie omgaat met verkregen persoonsgegevens en hoe deze worden beschermd. De hiervoor opgestelde tekst is gezamenlijk afgesproken.
- Op elke pagina waar bezoekers (persoonlijke) gegevens achterlaten (zoals webformulieren), staat een link naar deze tekst.

Meer informatie:

- http://www.communicatieplein.nl/Onderwerpen/Media_en_middelen/Interactieve_media/Privacybeleid

4. Stijl

4.1 Introductie

Dit hoofdstuk is bedoeld voor iedereen die teksten schrijft voor overheidssites, zowel professionele als niet-professionele schrijvers. De kwaliteit van de webteksten (content) is voor een belangrijk deel bepalend voor de kwaliteit van een site.

Van een overheidssite mag worden verwacht dat de teksten goed zijn geschreven. Daartoe moet rekening worden gehouden met regels voor:

- Tekstschrijven
- Overheidsteksten
- Schrijven voor het web

Voor het schrijven van teksten in het algemeen en voor de overheid in het bijzonder bestaat een aantal naslagwerken:

- Het Groene Boekje, Taalunie, Sdu Uitgevers
- Schrijfwijzer, J. Renkema, Sdu Uitgevers
- Taalwijzer voor de overheid, E. Tiggeler, Sdu Uitgevers

4.2 Beknopt schrijven

Verplicht

- Houd teksten kort en bondig.
- Gebruik actieve taal: geen zullen, zouden etcetera.
- Schrijf direct, dus mijd bijvoorbeeld voltooid deelwoorden en omschrijvingen. Voorbeeld: ten behoeve van = voor.
- Vermijd lange zinnen; wissel zinslengtes af.

Advies

- Een webtekst moet veel korter zijn dan een papieren tekst.
- Zinnen bestaan bij voorkeur uit niet meer dan elf woorden.
- Alinea's zijn maximaal acht regels lang.
- Gebruik maximaal twee komma's per zin.
- Gebruik niet méér bijvoeglijke naamwoorden dan nodig is.

4.3 Taalgebruik

Verplicht

- Vermijd ambtelijk taalgebruik en vaktaal (jargon) inclusief een veelheid aan afkortingen.
- Kies één eenvoudig taalniveau waarmee je het grootste deel van je bezoekers kunt bedienen. Ook hoger opgeleiden en specialisten zijn gebaat bij eenvoudig taalgebruik.
- Stem je tekst af op de doelgroep van de website en gebruik steekwoorden ('triggers') die hierbij aansluiten.

- Gebruik geen aanhef om de bezoeker aan te spreken, zoals 'beste bezoeker' of 'hartelijk welkom'. Mogelijke uitzondering hierop is de bewindsliedenpagina of het weblog.
- Zorg dat je boodschap volledig en duidelijk is en dat het taalgebruik juist is.
- Schrijf zakelijk, objectief en actief, maar wees niet te afstandelijk.

4.4 Spelling en afkortingen

Verplicht

- Gebruik cijfers om getallen weer te geven. Dit verhoogt de herkenbaarheid van getallen in de tekst en verbetert daarmee de scanbaarheid. Bij getallen vanaf 1 miljoen gebruik je het telwoord, bijv. '45 miljard'.
- Beperk het gebruik van anderstalige termen.
- Schrijf geen woorden of teksten uitsluitend in hoofdletters, tenzij het om officiële namen of afkortingen gaat.
- Onderstreep teksten niet, om verwarring met hyperlinks te voorkomen.
- Controleer teksten altijd op spel- en typefouten; teksten met spelfouten worden minder serieus genomen.
- Schrijf 'internet' zonder lidwoord en zonder hoofdletter en 'e-mail'(geen 'email').
- Meld bij afkortingen altijd één keer de volledige term op de pagina.
- Gebruik geen afkortingen van woorden zoals, o.a., bijv. en etc.
- Gebruik voor telefoon- en faxnummers de volgende standaardvorm:
 (070) 333 44 44
 (0180) 11 11 11
 06-11 11 11 11
 0900-11 11 11 (euro 0,03/min.)
 0800-11 11 11 (gratis)
 +31 234 56 78 90
 +31 20 623 45 67
 +31 6 53 45 67 89
- Gebruik het euro- teken (€) in teksten. Dit verhoogt de herkenbaarheid van bedragen in de tekst en verbetert daarmee de scanbaarheid.
- Gebruik het procentteken (%) voor het weergeven van percentages. Dit verhoogt de herkenbaarheid van percentages in de tekst en verbetert daarmee de scanbaarheid.

4.5 Inhoud

Verplicht

- Beantwoord in je tekst altijd de vijf W-vragen: wat, waar, wie, wanneer en waarom.
- Wees zo actueel mogelijk en noem concrete data en jaartallen. Noem de datum inclusief het jaartal, eventueel inclusief de dag van de week, gebruik geen tijdsaanduidingen zoals gisteren, binnenkort en dit najaar. Voorbeeld: 'Op maandag 2 april 2007...'

Advies

- Naast de vijf W-vragen kun je ook denken aan het beantwoorden van andere vragen in je tekst, zoals hoe, welke, waardoor.
- Maak de inhoud tastbaar door aantallen, feiten en voorbeelden te noemen.
- Maak waar mogelijk bij ieder bericht relevante links naar informatie op de eigen website of externe sites.

4.6 Structurering

Verplicht

- Verdeel de tekst in korte alinea's met witruimte ertussen.
- Geef bij lange teksten een inhoudsopgave boven aan de pagina. Maak van de woorden in deze inhoudsopgave ankers naar de betreffende koppen in de tekst.
- Maak bij opsommingen gebruik van bullet- of cijferlijsten.

4.7 (Tussen)koppen

Verplicht

- Geef elke pagina een titel die de lading dekt ('Index' is niet betekenisvol).
- Gebruik tussenkopjes zodat alinea's niet te lang worden. Maak koppen niet te lang, start een kop met een kapitaal.
- Gebruik geen koppen die enkel uit kapitalen bestaan.
- Schrijf tussenkoppen in de tegenwoordige tijd.
- Zorg dat de tussenkoppen duidelijk het onderwerp weergeven.

Advies

- Een tussenkop mag ook een lokkertje zijn. Je wilt immers dat je tekst wordt gelezen. Neem bijvoorbeeld een stuk uit een citaat. Zorg wel voor consistentie voor de hele website.
- Vermijd lange (tussen)koppen.

4.8 Tabellen

Verplicht

Maak alleen gebruik van tabellen als het echt gaat om het weergeven van data, dus niet voor opmaak van de pagina.

Advies

- Houd tabellen overzichtelijk, voorkom ingewikkelde tabellen. Knip ze waar nodig liever op in meerdere tabellen.
- Plaats een figuur of tabel zo dicht mogelijk bij de bijbehorende tekst.

4.9 Privacy

Verplicht

Vermeld alleen namen en zakelijke contactgegevens als de betrokkenen toestemming tot publicatie hebben gegeven of als de gegevens algemeen bekend zijn, zoals het algemeen postadres van een ministerie.

4.10 Links

Verplicht

- Een linkomschrijving moet betekenisvol zijn. Maak de gebruiker, voor de klik, duidelijk waar deze heen gaat en wat hij daar mag verwachten. 'Klik hier' is niet betekenisvol.
- Neem het e-mailadres altijd op in de linktekst. Dus juist is bijvoorbeeld 'e-mail naar: info@regering.nl'. Een goed alternatief voor een link naar een e-mailadres is een contactformulier.
- Controleer regelmatig of de links nog werken.

Advies

- Plaats alleen links die iets toevoegen aan je eigen content. Link dus ook actief naar andere relevante onderdelen van de website.
- Maak duidelijk waarnaar wordt gelinkt; een website, een bestand, enzovoort.

4.11 Externe links

Verplicht

- Bij externe links moet duidelijk zijn dat deze verwijzen naar content elders. Daarvoor zijn verschillende opties:
 - gebruik een beschrijving (bijvoorbeeld: raadpleeg het dossier veteranenziekte bij VROM).
 - schrijf de link voluit (bijvoorbeeld: www.tweedekamer.nl) want een linkomschrijving met url of sitenaam maakt de link ook bruikbaar bij een gedrukte versie van de pagina.
 - gebruik een icoon voor externe links.
- Wees zorgvuldig in het verwijzen naar externe websites waar het

departement geen directe betrokkenheid bij heeft. Houd er rekening mee dat bezoekers links op de departementale website naar andere websites zien als betrouwbare verwijzing.

- De websites waarnaar wordt verwezen, moeten een sterke relatie hebben tot de beleidsterreinen van het departement. Houd daarbij rekening met de opdracht en aard van het departement. Niet alle websites over beleidsterreinen zijn relevant.
- Het moet duidelijk zijn wie de afzender is van de externe website.

Advies

- Link alleen naar externe websites die betrouwbaar, actueel en consistent zijn.
- Verwijzingen naar dieper gelegen delen van een site (deeplinks) bieden specifiekere informatie. Maar het risico dat deze links wijzigen is groot. Houd daar rekening mee bij het toepassen en controleer regelmatig of links nog werken.
- Linken naar de volgende partijen vormt doorgaans geen probleem:
 - Overige overheden
 - Aan de overheid gelieerde organisaties
 - Instanties die keurmerken afgeven
 - Niet-gouvernementele organisaties
 - Belangenorganisaties
 - Brancheverenigingen/koepelorganisaties
- Wees terughoudend in het linken naar websites van commerciële organisaties om de schijn van bevoordeling te voorkomen. Nog meer dan op andere plaatsen moet een link hier in een context worden aangeboden. Let op de volgende criteria:
 - De organisatie werkt samen met het departement, bijvoorbeeld in een project. De link is dan tijdelijk van aard en dient verwijderd te worden bij beëindiging van het project.
 - De organisatie verstrekt aanvullende inhoudelijke informatie over een beleidsterrein van het departement.

4.12 Alt-teksten bij afbeeldingen

Verplicht

- Beschrijf in de alt-tekst de inhoud van de afbeelding.
Voorbeeld: "Staatssecretaris Bussemaker nam het rapport over de Zorgverzekering in ontvangst van de heer Jansen." als alternatief van een foto waarbij de Staatssecretaris een rapport in ontvangst neemt van de heer Jansen.
- Alt-teksten bij functionele afbeeldingen zoals buttons moeten de functie van de button omschrijven en niet de afbeelding.
Voorbeeld: niet 'rode pijl', maar 'verzend dit formulier.'
- Afbeeldingen die geen extra informatie bevatten, krijgen een leeg alt-attribuut (alt=""). Dat voorkomt dat de bestandsnaam wordt getoond of voorgelezen.

5. Vormgeving

5.1 Introductie

Vormgeving draagt bij aan het goed functioneren van de site en ondersteunt de behoeften van de gebruikers. Denk bijvoorbeeld aan de leesbaarheid van een website: die hangt af van de keuzes van kleur, lettertype en lettergrootte. Voor de overzichtelijkheid van een site is ook de plaats van de verschillende elementen (de lay-out) van groot belang. In een goed ontwerp zijn visualisatie en functionele opbouw met elkaar in evenwicht.

5.2 Kleurgebruik

Verplicht

- Wees consistent met kleurgebruik bij het geven van betekenis.
- Zorg ervoor dat communicatieve elementen hun betekenis niet uitsluitend door kleur overbrengen. Kleurenblinden mogen niet in het gebruik van de site worden belemmerd.
- Vermijd in verband met kleurenblindheid onder ander de volgende kleurencombinaties (zie www.webrichtlijnen.nl voor meer informatie):
 - rood op zwart of zwart op rood, of vlak tegen elkaar aan;
 - groen op rood of rood op groen, of vlak tegen elkaar aan;
 - het mengen van beige, geel of oranje met rood en/of groen.
- Gebruik geen verschillende kleuren binnen een lopende tekst; alleen links mogen een afwijkende kleur hebben.

5.3 Typografie

Verplicht

- Gebruik geen onderstreepte tekst, alleen links mogen onderstreept zijn.
- Schrijf geen woorden of teksten uitsluitend in hoofdletters.

Advies

- Gebruik geen cursief in de teksten.
- Zorg voor een overzichtelijke opmaak:
 - Presenteer tekst in alinea's van niet meer dan acht regels.
 - Maak gebruik van tussenkopjes.
- Zet opsommingen niet achter elkaar maar onder elkaar met behulp van opsommingtekens en wees consistent in het gebruik hiervan.
 - Laat blokken lopende tekst altijd links uitlijnen.
 - Wees consistent in uitlijning van tekst en beeld.
 - Tabelkolommen worden in overeenstemming met het soort gegevens uitgelijnd (data en getallen worden bijvoorbeeld rechts uitgelijnd).
- Gebruik dubbele aanhalingstekens voor citaten en enkele voor nadruk.

5.4 Beeldmateriaal

Verplicht

- Alle afbeeldingen, inclusief iconen, moeten zijn voorzien van een betekenisvolle of een lege alt-tekst. Zie ook [paragraaf 4.12](#).
- De resolutie van het beeldmateriaal is 72 dpi (= standaard schermresolutie), tenzij het beeldmateriaal als download wordt aangeboden.
- Bij het comprimeren van beeldmateriaal moet altijd een afweging worden gemaakt tussen zwaarte en kwaliteit. Foto's worden daarom opgeslagen als JPG-bestand; beeldmateriaal zoals grafieken en logo's kan worden opgeslagen als PNG- of GIF-bestand.

Advies

Gebruik geen illustraties als achtergrond van tekst, in verband met de leesbaarheid.

5.5 Iconen

Verplicht

- Iconen moeten zijn voorzien van een betekenisvolle of een lege alt-tekst.
- Het gebruik van de volgende iconen is verplicht. Gebruik bij voorkeur de hiervoor in de werkgroep Stijlgids afgesproken iconen:
 - Bestandsformaten (PDF, Word, Excel, RSS)
 - Externe links
- Gebruik geen iconen voor:
 - Hoofd- en subnavigatie
 - Zoekblok
 - Service-elementen

Advies

- Het gebruik van de volgende iconen is optioneel. Gebruik bij voorkeur de hiervoor afgesproken iconen:
 - Print
 - Terug
 - Stuur door
 - Naar boven (indien de tekst langer is dan één beeldscherm)
- Gebruik een favicon voor herkenbaarheid in bijvoorbeeld een favorietenlijst. Een favicon is het symbool dat in de favorietenlijst of in de adresbalk voor de URL of domeinnaam van de site wordt getoond.

5.6 Foutmeldingen

Verplicht

- Zorg voor duidelijk vormgegeven server-foutmeldingen (400, 401, 403, 404 en 500).
- Foutmeldingen moeten er op de hele site hetzelfde uitzien, zodat ze in één oogopslag herkenbaar zijn. Dit geldt ook voor validatie-foutmeldingen in formulieren. Geef bij het probleemgebied op de pagina aan wat de foutmelding is. Zet de foutmelding zelf in vet en rood.

5.7 Banners

Advies

- Wees terughoudend met geanimeerde banners; die leiden te veel af van de inhoud.
- Plaats bij voorkeur niet meer dan drie banners op één pagina.
- Gebruik de voor banners gangbare formaten.

6. Functionaliteiten

6.1 Introductie

Functionaliteiten zijn technische mogelijkheden die een site biedt, zoals een zoekfunctie of het wijzigen van de tekstgrootte. Elke site kent standaardfunctionaliteiten. Daarnaast kunnen naar keuze specifieke functionaliteiten worden ingebouwd. Wanneer ze worden ingezet, gelden enkele basisafspraken en adviezen.

Bij verschillende functionaliteiten kan het voorkomen dat gegevens van bezoekers worden gevraagd of vastgelegd.

Verplicht

Vraag niet meer dan nodig is en geef aan:

- waarom de gegevens worden gevraagd;
- welke gegevens worden vastgelegd;
- wat er met de gegevens gebeurt.

Openheid over wat er met persoonlijke gegevens van bezoekers gebeurt, is volgens de Wet Bescherming Persoonsgegevens verplicht (zie ook [paragraaf 3.7.4](#) Privacyverklaring).

6.2 Zoekfunctionaliteit

Verplicht

- Een zoekbox met een zoekknop op iedere pagina; op de zoekknop staat 'zoek'.
- Een resultatenpagina, met bij ieder gevonden item minimaal de titel, datum, informatietype en bestandsformaat (indien geen HTML).
- Een uitgebreid zoekscherm, waarbinnen de bezoeker zijn zoekvraag kan verfijnen en binnen aparte deelgebieden kan zoeken, bijvoorbeeld op datum.

6.3 Webformulieren

Op iedere plek in de site kunnen digitale formulieren worden geplaatst, bijvoorbeeld voor het stellen van vragen, bestellen van informatiemateriaal of aanmelden voor bijeenkomsten. Er kan een mogelijkheid worden geboden om documenten als bijlage mee te sturen.

Verplicht

- Bied de gebruiker voor het versturen van een formulier de mogelijkheid om de ingevulde gegevens te controleren en te corrigeren.
- Laat na het versturen van een formulier de bezoeker een 'reactie'-pagina zien.

- Geef aan wat er met de ingevoerde informatie in het formulier gebeurt.
- Markeer verplichte velden in het formulier met een asterisk.
- Valideer de ingevoerde gegevens.
- Als een beperkt aantal karakters kan worden ingevoerd, moet dit voor de gebruiker duidelijk zijn.
- Zorg dat formulieren volledig werken zonder het gebruik van 'client-side scripts' (scripts die draaien op de pc van de gebruiker), zoals javascript.

6.4 Gebruikersvoorkeuren

Advies

De meeste gebruikersvoorkeuren zijn via de browser in te stellen. Niet iedereen weet die gebruikersvoorkeuren te vinden. Daarom kan het nuttig zijn bepaalde functionaliteiten ook op de website zelf aan te bieden.

Voorbeelden van gebruikersvoorkeuren zijn:

- Tekstgrootte

Deze functionaliteit wordt uitgevoerd door gebruik van een + en – teken. Het is een 'stylesheet-switcher' in vijf stappen (extra klein; klein; normaal; groot; extra groot).

- Paginastijl

Via een keuzemenu kunnen alternatieven worden gekozen voor het standaard stijlblad. Beschikbare opties zijn bijvoorbeeld:

- het standaard stijlblad;
- een combinatie van hoog contrast en grote letters, weergegeven in éénkoloms opmaak;
- geen stijlblad.
- Externe links openen in een nieuw browservenster.

Via een checkbox (een aanvinkmogelijkheid) kan worden aangegeven of links naar informatie buiten de eigen website in een nieuw browservenster moeten worden geopend. Daarnaast kan een soortgelijke optie worden aangeboden om documenten of applicaties in een nieuw browservenster te openen. Na verloop van tijd kunnen de gebruikersvoorkeuren worden ingehaald door voortschrijdend inzicht en gebruik. Voorbeeld hiervan is de 'printknop' omdat de bezoeker inmiddels weet hoe een pagina kan worden geprint.

6.5 Abonneren

Bezoekers kunnen zich laten attenderen op informatie van de website bijvoorbeeld via e-mail of RSS.

Verplicht

- De bezoeker moet zijn abonnement op de attendering bevestigen.
- De bezoeker kan zich via een link in elk bericht afmelden of zijn gegevens wijzigen.

Advies

- Na publicatie van een nieuw bericht, zoals in de rubriek 'Actueel', ontvangt de abonnee een attendering met een samenvatting van het document en een link naar het volledige document op de website.
- De bezoeker kan aangeven op welke onderwerpen en/of informatietypen hij of zij wil worden geattendeerd.
- Een attenderings e-mail bevat een directe link naar het bericht op de site. Dus niet naar het hoofdadres van de site, maar naar de exacte pagina.

6.6 Nieuwsbrief

Een nieuwsbrief is een extra voorziening voor geïnteresseerde bezoekers. In tegenstelling tot de 'Attendering' wordt een e-mail nieuwsbrief niet automatisch gegenereerd, maar gemaakt door een redactie. De nieuwsbrief kan naast tekst ook afbeeldingen en links bevatten.

Advies

- Geïnteresseerden kunnen zich aanmelden voor de nieuwsbrief via een speciale pagina, bij voorkeur achter de knop 'Abonneren'.
- De nieuwsbrief wordt bij voorkeur verspreid via e-mail.
- Verstuur de nieuwsbrief zowel in HTML als in platte tekst.
- Laat de abonnee vooraf kiezen of hij de nieuwsbrief in platte tekst of in HTML-opmaak wil ontvangen.
- Geef de abonnee de mogelijkheid zich via een link in de nieuwsbrief af te melden of zijn gegevens te wijzigen.

6.7 Discussieforum

De forumfunctionaliteit biedt bezoekers de mogelijkheid rechtstreeks hun mening te geven over bepaalde onderwerpen.

Advies

- Denk goed na over moderatie van het forum en meld de spelregels aan de bezoekers.
- Bied bezoekers de mogelijkheid een profiel aan te maken.
- Een bezoekersprofiel bevat minimaal naam en e-mailadres.
- De bezoeker moet zijn profiel kunnen verwijderen.

6.8 Gastenboek

In een gastenboek (of andere reactiefuncties) kunnen bezoekers reacties of bijdragen plaatsen. De reacties komen onder elkaar in een lijst te staan op de website.

Advies

- Denk goed na over moderatie van het gastenboek en meld de spelregels aan de bezoekers.
- Elk bericht bevat minimaal een naam, het onderwerp en het bericht zelf.
- Geplaatste berichten zijn niet door de bezoeker te wijzigen.
- Na het plaatsen van een bericht ziet de bezoeker een bedankpagina.

6.9 Poll

Een poll is een stem- of stellingfunctionaliteit. De bezoeker kan via een poll zijn of haar mening geven via een eenvoudige meerkeuze vragenlijst (bijvoorbeeld ja/nee/weet niet) en een stemknop.

Advies

- Koppel terug over de resultaten van de poll.
- Archiveer de resultaten van de polls.

6.10 Enquête

In een enquête wordt de bezoeker om zijn of haar mening gevraagd over verschillende onderwerpen. Een enquête kan bestaan uit een meerkeuze vragenlijst, vragen met meerdere opties, open vragen of combinaties van deze opties.

Advies

- Geef duidelijk het doel van de enquête aan.
- Geef vooraf aan hoeveel tijd het kost om mee te doen aan de enquête.
- Toon de voortgang/status tijdens het invullen van de enquête.
- Eindig de enquête met een dankpagina.

6.11 Weblog

Een weblog, ook wel blog genoemd, wordt regelmatig vernieuwd. De geboden informatie wordt in antichronologische volgorde weergegeven. De auteur biedt in feite een logboek van informatie die hij of zij wil delen met het publiek. Weblogs bieden hun lezers veelal de mogelijkheid om, al dan niet anoniem, reacties onder de berichten te plaatsen.

Advies

- Denk goed na over moderatie van reacties.
- De teksten worden gearchiveerd.
- Aan de teksten kunnen links en/of afbeeldingen worden toegevoegd.

6.12 Video

Naast tekst wordt het gebruik van video op websites steeds belangrijker. Gebruik van video kan een duidelijke meerwaarde hebben naast webteksten.

Verplicht

- Biedt video altijd gelaagd aan, conform de Webrichtlijnen.
- Gebruik Flash-video als belangrijkste formaat.
- Biedt voor elke video captions én een volledig uitgeschreven tekst (transcriptie) aan.
- Biedt de video ook als download aan.

Advies

- Maak gebruik van de door het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport ontwikkelde 'Overheidsvideo player' voor het tonen van video op de website (zie www.minvws.nl/video). Hierdoor wordt video gelaagd aangeboden, met Flash Video als belangrijkste formaat.
- Breng een korte, krachtige boodschap in de video.
- Voorkom video's van uitsluitend 'pratende hoofden'.