



**ADVIES
TOEGANKELIJKHEID
WEBSITE
PEP DEN HAAG**

Den Haag, december, 2020

Voorall
Van Diemenstraat 196
2518 VH Den Haag
070 365 52 88
info@voorall.nl
www.voorall.nl
www.facebook.com/voorall
www.twitter.com/voorall

Toegankelijkheid Website PEP Den Haag

Inleiding

Voorall, de belangenorganisatie voor Hagenaars met een beperking, heeft in overleg met PEP Den Haag de toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid voor mensen met een beperking van de vernieuwde website van PEP onderzocht. PEP Den Haag heeft zijn gehele website recent vernieuwd met nieuwe templates en een nieuw design. In het onderzoek werden de volgende onderwerpen behandeld: zoeken via de zoekbalk, contact opnemen, pdf-bestanden (voor)lezen en aanmelden voor een bijeenkomst. Aan Voorall is gevraagd om bovenstaande onderwerpen binnen de vernieuwde webpagina's te testen op toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid.

Voor het onderzoek is een vragenlijst verspreid onder het digitale testteam van Voorall met vragen gericht op de toegankelijkheid van de vernieuwde website. De vragenlijst is opgesteld in samenwerking met de senior adviseur Online Diensten & Vrijwillige Inzet van PEP.

Visie van de overheid en van Voorall

Volgens het 'Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid' dienen overheidswebsites vanaf 23 september 2020 toegankelijk te zijn. Met de plannen 'De Nederlandse Digitaliseringsstrategie' en de 'Agenda Digitale Overheid' wil de overheid ervoor zorgen dat iedereen mee kan doen in de digitale samenleving. Ook de mensen die extra hulp nodig hebben, zoals mensen met een visuele, auditieve of cognitieve beperking, mensen met een beperkte handfunctie, mensen met autisme, dyslexie, psychische aandoening of mensen die laaggeletterd zijn.

De visie van Voorall sluit hierbij aan. In al haar werk is de inclusieve samenleving steeds het uitgangspunt. Dit geldt ook voor digitale toegankelijkheid. Onder digitale toegankelijkheid verstaan we een digitale samenleving waarin iedereen volledig en gelijkwaardig mee kan doen. Dat betekent dat digitale content, zoals websites en apps, op zo'n manier ontwikkeld dient te worden dat iedereen, met of zonder beperking, hier gebruik van kan maken.

Wettelijke bepalingen

Sinds 14 juli 2016 geldt in Nederland het VN-verdrag handicap. Dit verdrag regelt dat mensen met een beperking of chronische ziekte net als ieder ander kunnen meedoen in de maatschappij. De wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte die in Nederland geldt, is hierop aangepast. De wet verplicht dat onder andere informatie en diensten toegankelijk moeten zijn voor iedereen, inclusief mensen met een beperking of een chronische ziekte, ook digitaal. Mensen die toch tegen een probleem aanlopen, hebben het recht om doeltreffende aanpassingen te vragen.

De test en het advies

Voorall heeft een gebruikerstest uitgevoerd onder een aantal ervaringsdeskundigen om de toegankelijkheid van de webpagina te testen. Aan de testers is door middel van een vragenlijst gevraagd om een aantal zoekopdrachten uit te voeren.

In totaal hebben zeven ervaringsdeskundigen de test uitgevoerd en advies gegeven. Vier van de zeven ervaringsdeskundigen hebben een visuele beperking. Van deze groep gebruikt iedereen hulpapparatuur bij het gebruik van de computer. De hulpmiddelen die worden gebruikt zijn braillesoftware en spraaksoftware. Twee ervaringsdeskundigen zijn naast blind of slechtziend ook motorisch beperkt of chronisch ziek. Drie van de zeven ervaringsdeskundigen zijn niet blind of slechtziend. Zij hebben een motorische beperking aan de handen en/of zijn chronisch ziek waardoor ze een beperkt energie- en concentratieniveau hebben. Het vergroten van het browserscherm wordt door hen als hulpmiddel gebruikt. Hieronder worden de belangrijkste bevindingen uit de testresultaten beschreven.

Zoeken via de zoekbalk

Uit de test bleek dat elke tester door middel van de zoekbalk de webpagina 'Werk en Mantelzorg' kon vinden. Elke tester kon met of zonder hulpapparatuur de zoekfunctie gebruiken om de zoekopdracht uit te voeren.

Contact opnemen

In de tweede vraag van deze test werden de testers verzocht op de webpagina 'Werk en Mantelzorg' te zoeken naar hoe men contact op kan nemen met PEP voor vragen over mantelzorg. Vier van de zeven testers vonden de contactgegevens voor wat betreft vragen over mantelzorg. Door naar beneden te scrollen of met behulp van hulpapparatuur de koppen voor te laten lezen, werden de contactgegevens van Isolde Verburgt gevonden. Eén van deze testers had tijdens het scrollen op diverse groene buttons gedrukt waar men een vraag kon stellen door middel van een contactformulier. Deze tester vond het verwarrend om te weten via welke contactbutton zij haar vraag kon stellen. Drie van de zeven testers vonden niet de bovenstaande contactgegevens. De reden hiervoor lag in het feit dat het voor hen niet helder was via welke van de drie contactbuttons op de pagina 'Werk en Mantelzorg' zij contact moesten opnemen. Doordat de contactformulieren automatisch werden voorgelezen door de hulpprogramma's wanneer er op een contactbutton werd geklikt, haakten de testers af en gingen ze op een andere manier op zoek naar contactgegevens door naar de algemene contactpagina van PEP te gaan waar ze een emailadres en telefoonnummer vonden.

Advies:

- door het feit dat het contactformulier bij elke contactbutton steeds tevoorschijn komt, adviseren we om het contactformulier alléén onderaan de pagina te plaatsen naast de contactgegevens van Isolde Verburgt. Wanneer er op de contactbutton wordt geklikt, wordt de bezoeker dan verwezen naar het contactformulier aan het einde van de pagina.

Pdf bestanden

In het derde gedeelte van de test werden de testers gevraagd om het pdf bestand 'Format Vrijwilligerscontract' te vinden op de pagina 'Werken met vrijwilligers' en het te lezen of voor te laten lezen door het hulpprogramma. Alle testers hebben het pdf bestand kunnen vinden. Twee testers probeerden via de algemene zoekfunctie van PEP het pdf bestand te vinden, maar dit was niet direct mogelijk. De pagina 'Werken met vrijwilligers' werd als resultaat gegeven waarna de testers via die pagina navigeerden naar het pdf bestand. Daarnaast probeerde een tester via de interne zoekfunctie op de pagina 'Werken met vrijwilligers' het pdf bestand te vinden, maar dit gaf hetzelfde resultaat. Zes van de zeven testers konden het pdf bestand vervolgens ook (voor)lezen. Eén tester lukte het niet om met zijn of haar hulpprogramma het bestand te laten voorlezen. Echter vonden vier van de zeven testers dat de lettergrootte te klein was en dat men daardoor moest inzoomen/vergroten om het bestand te kunnen lezen.

Advies:

- *aangezien veel blinden en slechtzienden gebruik maken van de zoekfunctie, adviseren we om ervoor te zorgen dat pdf bestanden via zowel de algemene als pagina specifieke zoekfuncties gevonden kunnen worden.*
- *zorg ervoor dat het lettertype duidelijk is en de lettergrootte optimaal is om te kunnen lezen. Als richtlijn wordt het lettertype Verdana in lettergrootte 11 geadviseerd.*

Aanmelden bijeenkomst

In het vierde gedeelte van deze test werden de testers gevraagd om uit te zoeken hoe ze zich konden aanmelden voor de bijeenkomst 'Oppepper door Erik Scherder'. Alle testers is het gelukt om deze bijeenkomst te vinden. Vier van de zeven testers had echter wel moeite om deze opdracht uit te voeren. Het kostte hen namelijk enige tijd om erachter te komen dat deze bijeenkomst te vinden was via de kop 'Kennis delen' binnen de menustructuur. Daarnaast was het verwarrend waarom de bijeenkomst niet te vinden was onder de subkop 'Bijeenkomsten', maar wel onder de subkop 'Agenda bijeenkomsten'. Eén tester vond de bijeenkomst via de button 'Agenda bijeenkomsten' onderin de homepagina van PEP.

Advies:

- *zorg ervoor dat de bijeenkomsten die op de agenda staan, ook onder de subkop 'Bijeenkomsten' worden geplaatst.*
- *men verwacht niet snel dat de agenda voor bijeenkomsten en trainingen onder de kop 'Kennis delen' staat. Een tester vond dat de trainingen en bijeenkomsten van PEP echter wel een belangrijke waarde hebben en daardoor prominenter aanwezig mogen zijn op de website. Ze stelde daarom voor om een kop 'Agenda' op de homepagina prominenter in de menustructuur te plaatsen waar alle trainingen en bijeenkomsten te vinden zijn.*

Technische opmerkingen

In het laatste gedeelte van deze test werden de testers gevraagd of de technische voorwaarden kleurcontrast en lettergrootte voldoende waren binnen de onderzochte webpagina's. Daarnaast werd ook gevraagd of de inhoud van de

webpagina's met een hulpprogramma voorgelezen kon worden. Alle testers waren tevreden over het kleurcontrast van de webpagina's. Echter kwam uit een technische analyse met de tool AXE naar voren dat niet elk item op de website voldoet aan de contrasteisen. In de bijlage 'Technische Analyse Kleurcontrast' wordt uitgebreid ingegaan op de items die onvoldoende contrast hebben.

Twee testers vonden de lettergrootte iets te klein. Zij maakten gebruik van de browserfunctie om in te zoomen.

De inhoud van de webpagina's was voor alle testers begrijpelijk, ook voor de testers die gebruik maakten van een hulpprogramma. Drie testers gaven wel aan dat er veel tekst was op de pagina's en dat er veel doorgeklikt moest worden om het doel uiteindelijk te bereiken.

Advies:

- let erop dat er niet teveel tekst op de webpagina staat. Door een overvloed aan tekst is het voor blinden en slechtzienden, maar ook voor bijvoorbeeld laaggeletterden moeilijk om de informatie te vinden die men zoekt.

- let erop dat het aantal momenten van doorklikken niet teveel wordt. Hoe meer men moet doorklikken om informatie te vinden, hoe hoger het risico wordt dat men afhaakt om de informatie te vinden, ongeacht welke beperking men heeft.

- het kleurcontrast bij een aantal items is onvoldoende. In de bijlage 'Technische Analyse Kleurcontrast' staan de items waarbij het contrast verbeterd moet worden.

Over Voorall

Voorall werkt voor mensen met een lichamelijke, verstandelijke of zintuiglijke beperking en/of een chronische ziekte in Den Haag. De stichting is adviseur voor het gehandicaptenbeleid van de gemeente Den Haag en fungeert als spreekbuis voor de achterban. Om de toegankelijkheid van websites in beeld te brengen, test Voorall onder andere de digitale toegankelijkheid van organisaties. Problemen in de toegankelijkheid worden door Voorall aangekaart bij de verantwoordelijke instanties en meegenomen in de adviezen die Voorall hierover uitbrengt.

Vragen?

Voor vragen kunt u terecht bij Freek Schuerman, Medewerker Digitale Toegankelijkheid bij Voorall, via freekschuerman@voorall.nl.

Bijlage 1: Technische analyse kleurcontrast

Met behulp van de tools AXE en Contrast-ratio.com is er gekeken in hoeverre de vernieuwde website van PEP voldoet aan de technische eisen wat betreft digitale toegankelijkheid. Uit deze analyse bleek dat het kleurcontrast bij een aantal items op de website onvoldoende is. De minimale contrasteis is 4,5:1. Dit is nodig voor een goede leesbaarheid voor slechtzienden en voor mensen die kleurenblind zijn. Hieronder worden de items beschreven die niet voldoen aan deze contrasteis. Met behulp van de tools AXE, Contrast-ratio.com en Colour Contrast Analyser kan de webdeveloper het kleurcontrast aanpassen tot het juiste niveau (4,5:1).

- De buttons 'Lees Meer': De buttons met de tekst 'Lees meer' hebben een onvoldoende kleurcontrast van 2,97 (voorgroendkleur: #44a173, achtergrondkleur: #f7f7f7).
- De titels onder de koppen 'Agenda Trainingen' en 'Agenda Bijeenkomsten': Titels als 'Oppepper door Erik Scherder' en 'Orange the World' hebben een kleurcontrast van 3,27 (voorgroendkleur: #01a521, achtergrondkleur: #ffffff).

Bijlage 2: Test website PEP Den Haag

Doel van de test

Dit is een test van Voorall, belangenorganisatie voor Hagenaars met een beperking in samenwerking met PEP Den Haag. De organisatie PEP heeft recent een nieuwe website gelanceerd en wilt advies over de toegankelijkheid van deze nieuwe website.

Privacy

Om goed onderzoek te doen gaat de eerste vraag over het type beperking. Alle informatie wordt anoniem verwerkt. Uw gegevens worden voor dit onderzoek niet geregistreerd of gedeeld met andere organisaties.

Antwoord

U kunt de vragen in dit document beantwoorden. In dat geval is het handig dat u dit document eerst opslaat op uw eigen computer. Of u kunt uw antwoorden in de mail uitschrijven en opsturen.

Uitleg van woorden

Sneltoetsen

In dit onderzoek komt u het woord 'sneltoets' tegen. Een sneltoets is een combinatie van toetsen op uw toetsenbord waarmee u bepaalde handelingen kunt verrichten. Zo kunt u met de Tabtoets een webpagina doorlopen zonder de muis te gebruiken. In dit onderzoek komt u de vraag tegen: "Was de webpagina met de sneltoetsen te doorlopen?"

Maakt u normaal geen gebruik van sneltoetsen? Dan hoeft u geen antwoord te geven op deze vraag.

Woorden die u niet kent

U komt misschien woorden tegen die u niet kent. Misschien kan iemand in uw omgeving dan uitleggen wat dit betekent. Als dit niet lukt hoeft u geen antwoord te geven op de vraag.

Voordat u begint

a. Kunt u aangeven welke van de volgende beperkingen voor u van toepassing is (meerdere antwoorden mogelijk)?

Ik ben blind,
Ik ben slechtziend,
Ik ben doof,
Ik ben slechthorend,
Ik ben motorisch beperkt met lopen,

Ik ben motorisch beperkt met armen/handen,
Ik ben geheel motorisch beperkt,
Ik ben chronisch ziek (beperkt energieniveau),
Ik heb dyslexie,
Ik heb moeite met spreken,
of/en.... (eigen antwoord).

b. Maakt u gebruik van hulpparaatuur bij het gebruik van uw computer (bijvoorbeeld vergroting letters, spraaksoftware)? Zo ja, welke?

c. Welke van de volgende stellingen past het beste bij u?

1. Ik kan prima overweg met computers of andere digitale middelen zoals een tablet, smartphone
2. Ik kan me redden met de computer, tablet of smartphone maar vraag wel regelmatig anderen om hulp
3. Ik heb vaak hulp van anderen nodig bij gebruik van computer, tablet of smartphone

d. Wat is uw persoonlijke reden waarom u mee wilt doen?

De opdracht

U gaat een aantal webpagina's van de organisatie PEP bezoeken om opdrachten uit te voeren. Hierbij let u op hoe gemakkelijk het voor u is om de opdracht uit te voeren.

Ga naar <https://pepdenhaag.nl/> en ga door middel van de zoekbalk opzoek naar de webpagina 'Werk en Mantelzorg'

- Was de webpagina te vinden met de zoekbalk? Zo niet, hoe kwam dat?
- Welke stappen heeft u gevolgd om de webpagina te vinden?

Zoek vervolgens op de webpagina 'Werk en Mantelzorg' (zie link:

<https://pepdenhaag.nl/werk-en-mantelzorg>) uit hoe u contact op kan nemen met PEP voor vragen over mantelzorg.

- Was het mogelijk om een mailadres, telefoonnummer of andere contactgegevens te vinden? Zo niet, hoe kwam dat?
- Welke stappen heeft u gevolgd om contactgegevens te vinden?

Ga na deze zoekopdracht naar de webpagina: <https://pepdenhaag.nl/werken-met-vrijwilligers> . Zoek vervolgens uit of u het pdf bestand 'Format Vrijwilligerscontract' kan lezen.

- Was de link naar het pdf bestand te vinden? Zo niet, hoe kwam dat?
- Was het pdf bestand toegankelijk? Kon het bestand (voor)gelezen worden?

Ga na deze zoekopdracht weer terug naar de homepage van PEP:

<https://pepdenhaag.nl/> . Zoek vervolgens uit hoe u zich kunt aanmelden voor de bijeenkomst 'Oppepper door Erik Scherder'. U hoeft zich niet aan te melden voor de bijeenkomst U kunt stoppen wanneer u het aanmeldformulier heeft gevonden.

- Kon u vinden hoe u zich aan kon melden voor de bijeenkomst?
- Welke stappen heeft u gevolgd om tot het aanmeldformulier te komen?

Als laatst zijn er nog een aantal technische vragen met betrekking tot de onderzochte webpagina's die we aan u willen voorleggen:

- Was het kleurcontrast binnen de onderzochte webpagina's voldoende?
- Waren de letters binnen de onderzochte webpagina's groot genoeg?
- Was de inhoud van de onderzochte webpagina's begrijpelijk? Oftewel, kon de inhoud met een voorleesprogramma voorgelezen worden?

Dit was het.

U kunt uw antwoorden mailen naar freekschuerman@voorall.nl.

Hartelijk dank voor uw medewerking! Met behulp van de testresultaten zullen we een advies uitbrengen aan PEP over het digitaal toegankelijker maken van de nieuwe website. Heeft u hier nog vragen of opmerkingen over? Dan kunt u die sturen naar het emailadres freekschuerman@voorall.nl