



**ADVIES
TOEGANKELIJKHEID
WEBPAGINA TOEGANKELIJK
DEN HAAG VAN THE HAGUE
INFOSTORE**

Den Haag, oktober, 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 Webpagina Toegankelijk Den Haag van The Hague Infostore

Inleiding

Voorall, de belangenorganisatie voor Hagenaars met een beperking, heeft in overleg met The Hague Infostore de toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid voor mensen met een beperking van de webpagina 'Toegankelijk Den Haag' op www.denhaag.com getest. Deze webpagina geeft informatie over de toegankelijkheid van toeristische locaties in Den Haag, zoals de bereikbaarheid van musea en de toegankelijkheid van excursies. The Hague Marketing Bureau, waar The Hague Info Store onderdeel van is, heeft deze webpagina recent gepubliceerd. Aan Voorall is gevraagd om de webpagina te testen op toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid.

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. Gemeenten vallen onder de verplichtingen van het VN-verdrag en de wet gelijke behandeling. Dat betekent dat er van een gemeente verwacht mag worden dat ze haar digitale communicatie toegankelijk maakt. Sinds 23 december 2018 is in Nederland de WCAG 2.1 AA van kracht. Door aan de WCAG 2.1. AA te voldoen, is de website waarneembaar, bedienbaar, begrijpelijk en robuust. Dit houdt in dat de website voor iedereen toegankelijk is, inclusief alle mensen met een beperking.

De test en het advies

Voorall heeft een gebruikerstest uitgevoerd onder een aantal ervaringsdeskundigen om de toegankelijkheid van de webpagina te testen. De vragenlijst is opgesteld in samenwerking met de marketingmedewerker van The Hague Marketing Bureau (zie bijlage). Aan de testers is in deze vragenlijst gevraagd om een aantal zoekopdrachten uit te voeren.

In totaal hebben vijf ervaringsdeskundigen de test uitgevoerd en advies gegeven. Vier van de vijf ervaringsdeskundigen heeft een visuele beperking en zij maken allemaal gebruik van een screenreader. Eén ervaringsdeskundige heeft een chronische beperking en maakt geen gebruik van een hulpprogramma. Hieronder worden de belangrijkste bevindingen uit de testresultaten beschreven.

Links naar musea

Uit de test bleek dat het voor alle testers weinig moeite kostte om te navigeren door de URL-links die verwijzen naar de musea in Den Haag. De testers die blind zijn, konden vrij makkelijk met de sneltoetsen de link naar het desbetreffende museum vinden. De testers die slechtdoetend zijn, vonden het contrast tussen groen en wit voldoende om de links te kunnen lezen.

Contactgegevens

Het was voor twee van de vijf testers duidelijk hoe zij contact op konden nemen voor verdere vragen. Door op de 'Home' button te klikken, kwamen zij op de homepage waar ze vervolgens makkelijk de contactgegevens konden vinden. Voor drie van de vijf testers was het echter lastiger om contactgegevens te vinden. Zij moesten de gehele webpagina namelijk beluisteren om uiteindelijk onderaan de pagina een link te vinden naar de contactpagina. Als alternatief hebben twee testers de zoekfunctie gebruikt om de contactgegevens te vinden. Helaas waren de voornaamste zoekresultaten niet gelijk aan de contactgegevens die men zocht.

Advies:

- zorg ervoor dat de contactgegevens van The Hague Info Store bovenaan de pagina staan. Dat kan in één zin aan het einde van de eerste alinea: "Heb je vragen over de toegankelijkheid van toeristische locaties in Den Haag? Neem contact met ons op via het mailadres vvv@thehague.com of via Whatsapp: [+31 6 55376853](tel:+31655376853)."

Zoekfunctie

Voor vier van de vijf testers lukte het om de zoekfunctie te gebruiken. Voor de tester die geen gebruik maakt van een hulpprogramma, maar door zijn chronische beperking wel cognitieve problemen ervaart, was het lastig om de zoekfunctie te vinden. De tester kreeg het vergrootglas-icoon rechts bovenin niet gevonden.

Advies:

- zorg ervoor dat er een beschrijving met url-link in de webpagina staat die verwijst naar de zoekfunctie: "Op zoek naar andere locaties, evenementen of informatie? Klik hier om naar de zoekfunctie te gaan: (url-link)"

Cookies

Op elke pagina binnen de website van The Hague Info Store worden volgens de testers dezelfde cookies telkens voorgelezen. Het alsmaar voorlezen van de cookies werd als onprettig ervaren door drie van de vijf testers.

Advies:

- zorg ervoor dat de cookies, nadat deze geaccepteerd zijn, in één keer opgeslagen worden voor iedere webpagina binnen de website. Op deze manier wordt de cookieverklaring niet iedere keer voorgelezen.

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 Vragenlijst

Test The Hague Marketing Bureau

Doel van de test

Dit is een test van Voorall, belangenorganisatie voor Hagenaars met een beperking in samenwerking met The Hague Marketing Bureau. Dit onderzoek test de toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van de webpagina Toegankelijk Den Haag op de website van het VVV.

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 hulppapparatuur 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 zoekopdrachten uitvoeren op de webpagina Toegankelijk Den Haag van de website van het VVV. Hierbij let u op hoe gemakkelijk het voor u is om de opdracht uit te voeren.

Ga naar <https://denhaag.com/nl/toegankelijk-den-haag> en ga opzoek naar de link naar de webpagina over toegankelijkheid in het museum Voorlinden.

- Was het mogelijk om de link te vinden? Zo niet, hoe kwam dat?
- Was de webpagina met de sneltoetsen te doorlopen? Zo niet, hoe kwam dat?
- Welke stappen heeft u gevolgd om de link te vinden?

Ga na deze zoekopdracht weer terug naar de pagina waar u begonnen bent: <https://denhaag.com/nl/toegankelijk-den-haag> . Zoek vervolgens uit hoe u contact op kan nemen met de VVV voor vragen of meer informatie over de toegankelijkheid in Den Haag.

- 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?

Probeer als laatst de zoekfunctie te vinden op de pagina waar u begonnen bent: <https://denhaag.com/nl/toegankelijk-den-haag> .

- Krijgt u de zoekfunctie gevonden? Zo niet, hoe kwam dat?
- Lukt het u om de zoekfunctie te gebruiken? Zo niet, hoe kwam dat?

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 The Hague Marketing Bureau over het digitaal toegankelijker maken van de webpagina Toegankelijk Den Haag van het VVV. Heeft u hier nog vragen of opmerkingen over? Dan kunt u die sturen naar het emailadres freekschuerman@voorall.nl