

**ADVIES  
TOEGANKELIJKHEID  
FORMULIER   
TOESTEMMING  
REISDOCUMENT**

Den Haag, juli, 2020

Voorall  
Van Diemenstraat 196   
2518 VH Den Haag  
070 365 52 88  
[info@voorall.nl](mailto:info@voorall.nl)  
[www.voorall.nl](file:///C:/Users/Marianne/Downloads/www.voorall.nl)  
[www.facebook.com/voorall](http://www.facebook.com/voorall)  
[www.twitter.com/voorall](http://www.twitter.com/voorall)

# Toegankelijkheid Formulier ‘Toestemming Reisdocument’ gemeente Den Haag

## Inleiding

Voorall, de belangenorganisatie voor Hagenaars met een beperking, heeft in overleg met de gemeente Den Haag, afdeling Burgerzaken, de toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid voor mensen met een beperking van het formulier ‘Toestemming Reisdocument’ onderzocht. Met het formulier kan een ouder of voogd toestemming verlenen aan een minderjarige voor het aanvragen van een paspoort/reisdocument.

In een eerder adviesrapport over de toegankelijkheid van de digitale aanvraagprocedure van een paspoort in de gemeente Den Haag heeft Voorall aanbevolen om het formulier ‘Toestemming Reisdocument’ aan te passen. Het formulier stond als PDF op de website en was niet toegankelijk voor mensen met een beperking. Op basis van dit advies heeft de gemeente Den Haag een online toestemmingsformulier ontwikkeld dat vervolgens door Voorall is getest. Voorall is blij dat de gelegenheid is geboden om het formulier tijdens het proces van realisatie door ervaringsdeskundigen te laten testen, omdat dit over het algemeen zorgt voor een betere kwaliteit van de toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van de content.

## 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 het online formulier ‘Toestemming Reisdocument’ te testen. Na de testlink te hebben ontvangen van de adviseur Burgerzaken, is er een vragenlijst (zie bijlage) opgesteld. Aan de testers is gevraagd om het online formulier in te vullen, vervolgens uit te printen en te ondertekenen.

In totaal hebben vijf ervaringsdeskundigen de test uitgevoerd en advies gegeven over het formulier ‘Toestemming Reisdocument’. Alle ervaringsdeskundigen hebben een visuele beperking en zij maken allemaal gebruik van een screenreader. Hieronder worden de belangrijkste bevindingen uit de testresultaten beschreven.

Uit de test bleek dat het formulier geschikt is om met de sneltoetsen te doorlopen.

De meeste invoervelden en teksten waren duidelijk te begrijpen en in te vullen door de testers. Een tester vond de term ‘Soort legitimatiebewijs en nummer’ onduidelijk. Voor een andere tester was onduidelijk wat bedoeld werd met ‘Geslachtsnaam kind’.

Advies:   
- bied een aan te vinken keuze bij ‘soort legitimatiebewijs’ aan   
- vervang de term ‘geslachtsnaam’ door ‘achternaam’.

Daarnaast was het helder waar eventuele foutmeldingen werden gegeven en waar deze over gingen. Een tester merkte hierover op: “Bij klikken op de knop Print kwam ik meteen in het niet ingevulde veld”.

Vier van de vijf testers vonden het lastig te bepalen welke indeling zij moesten hanteren bij het invullen van de geboortedatum, zoals het dd/mm/jj format. Een datum die in de toekomst ligt werd hier overigens niet als foutmelding gezien.

Advies: voeg een korte beschrijving toe bij dit invoerveld met daarin het verzoek om de maand uit te schrijven: ‘1 januari 2020’. Dit levert de minste kans op fouten op.

Er werd geen foutmelding gegeven wanneer de geboorteplaats niet gegeven werd.

Advies: splits het invoerveld ‘Geboortedatum en –plaats' in twee invoervelden: één voor geboortedatum en één voor plaats. Elk invoerveld dient een eigen foutmelding weer te geven.

Tevens werd er door een aantal testers opgemerkt dat het contrast in het eerste tekstblok waar de uitgebreide uitleg over het formulier staat, verbeterd dient te worden. De grijze letters op de lichtgrijze achtergrond hebben te weinig kleurcontrast en zijn daardoor niet voor iedereen leesbaar.

Advies: gebruik zwarte letters op een witte achtergrond, zoals dit ook op de homepage van denhaag.nl wordt gehanteerd.

Voor de testers was het helder hoe het formulier kon worden uitgeprint. De blinde mensen hebben echter geen printer of een brailleprinter aangesloten op hun computer. Voor hen is het niet mogelijk dit formulier te printen.

Voor degenen die het formulier wel konden printen bleek het ondertekenen de grootste drempel. Het was voor hen namelijk niet duidelijk waar de handtekening gezet moest worden. Op het geprinte formulier ontbreekt hiervoor een aangewezen ruimte/leeg kader. Voorall gaat er hierbij vanuit dat een andere ouder/voogd of de desbetreffende minderjarige kan aangeven waar getekend moet worden.

Advies: neem een ruim leeg kader op in het formulier waar de handtekening geplaatst kan worden. Zorg hierbij voor een kader met duidelijk kleurcontrast (zwart kader op witte achtergrond). Een andere mogelijkheid is om de optie voor het plaatsen van een digitale handtekening op te nemen in het formulier.

## 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 Digitaal Formulier Verklaring Toestemming Reisdocument

Doel van de test

Dit is een test van Voorall, belangenorganisatie voor Hagenaars met een beperking in samenwerking met de gemeente Den Haag, afdeling Burgerzaken. Dit onderzoek test de toegankelijkheid van het digitaal formulier om als ouder of voogd toestemming te verlenen voor een paspoort/reisdocument aan een minderjarige.

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 hulpapparatuur 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

1. Ik kan me redden met de computer, tablet of smartphone maar vraag wel regelmatig anderen om hulp

1. 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?

Pagina-einde

De opdracht

U gaat de website van de gemeente Den Haag bezoeken om daar een digitaal formulier in te vullen over de toestemming van een reisdocument voor een minderjarige. Hierbij let u op hoe gemakkelijk het voor u is om de opdracht uit te voeren. De volgende testlink leidt u naar het digitaal formulier:

<https://www.denhaag.nl/nl/formulier/verklaring-toestemming-reisdocument.htm>

Deel 1:

Klik op de testlink en vul het formulier in. Vanwege privacy redenen hoeven persoonlijke gegevens niet gedeeld te worden. In plaats daarvan kunt u fictieve informatie invullen. Het formulier staat op een testomgeving. Dat betekent dat het formulier nog niet openbaar staat op de website van de gemeente Den Haag. De gemeente verwacht dan ook deze fictieve testinformatie. Let tijdens het invullen op de onderstaande vragen:

* Was het doel van het formulier duidelijk uitgelegd?
* Konden alle invoervelden ingevuld worden?
* Was het duidelijk wat in de invoervelden ingevuld moest worden?
* Hoe lang heeft het geduurd om het formulier in te vullen?
* Was het formulier met de sneltoetsen te doorlopen?

Wanneer u het formulier heeft ingevuld, moet u op de knop ‘Print’ drukken om het formulier te printen en vervolgens te ondertekenen. Let tijdens het printen en ondertekenen van het formulier op de onderstaande vragen:

* Was het voor u mogelijk om het formulier uit te printen?
* Was het duidelijk hoe u het formulier kon uitprinten?
* Lukte het u om het formulier daarna te ondertekenen?

Deel 2:

Klik nogmaals op de testlink om het formulier opnieuw in te vullen. Laat in deze tweede keer het invoerveld met het label ‘Adres en woonplaats’ en het invoerveld met het label ‘Voornamen Kind’ leeg. Beantwoord na het versturen de onderstaande vragen:

* Werden er foutmeldingen gegeven voor de invoervelden die niet ingevuld waren?
* Zo ja, was het duidelijk waar deze foutmeldingen over gingen?

Dit was het.

U kunt uw antwoorden mailen naar [freekschuerman@voorall.nl](mailto:freekschuerman@voorall.nl).

Hartelijk dank voor uw medewerking! Met behulp van de testresultaten zullen we een advies uitbrengen aan de gemeente over het digitaal toegankelijker maken van dit formulier. Heeft u hier nog vragen of opmerkingen over? Dan kunt u die sturen naar het emailadres [freekschuerman@voorall.nl](mailto:freekschuerman@voorall.nl)