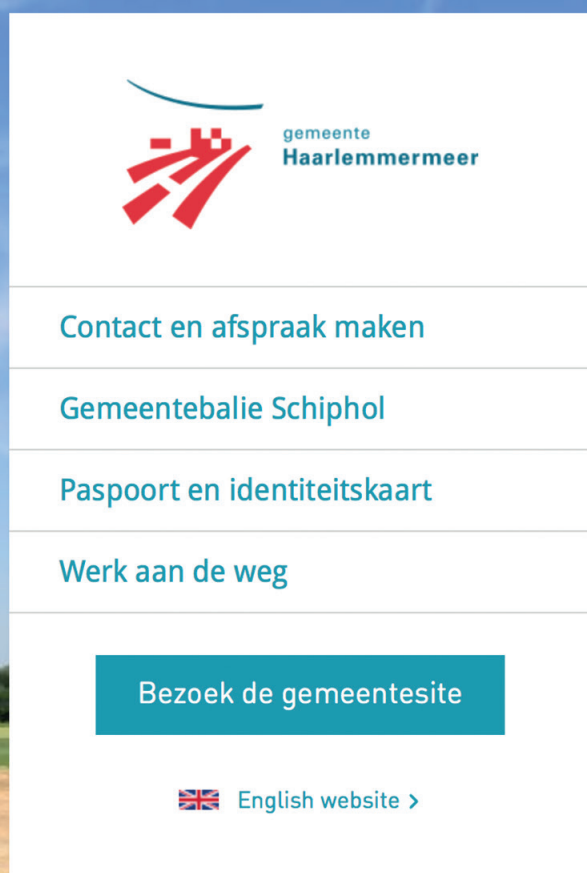


Onderzoek naar toegankelijkheid van www.haarlemmermeer.nl



VOORWOORD

In januari 2016 heeft de Tweede Kamer het VN-verdrag voor de rechten van mensen met een handicap geratificeerd. De Kamer heeft een amendement aangenomen dat voorschrijft dat ook de toegankelijkheid van ICT-voorzieningen onder dit verdrag valt. In dit kader heeft de wethouder voor Dienstverlening inwoners, Participatie Doelgroepenbeleid en emancipatie, Marjolein Steffens-van de Water, opdracht aan de stichting ICT4Handicap verstrekt om de toegankelijkheid van de gemeentelijk website te testen op toegankelijkheid. Invalshoek is hoe de burger informatie kan vinden en krijgen op de website.

De test is dus niet een ICT-technische test om de technische opzet, betrouwbaarheid en kwaliteit te onderzoeken.

De test is uitgevoerd door mensen met een beperking, ouderen en mensen met een chronische ziekte. Het test protocol is ontwikkeld door ICT4Handicap en de testen werden ingeleid en begeleid door vrijwilligers van ICT4Handicap. Organisatorisch heeft een Begeleidingscommissie waarin medewerkers van de gemeente (dienst online dienstverlening), vertegenwoordigers van de Participatie Raad, de Belangengroep Haarlemmermeer (BGH), het bestuur van ICT4Handicap en de projectleider van het onderzoek het verloop van de testen gevolgd.

Namens de projectleider van ICT4Handicap en zijn team spreken wij onze dank uit aan de deelnemers van de testen en het team van de gemeente dat zo voortreffelijk heeft gezorgd voor de testfaciliteiten.

Hoofddorp, 5 september 2018

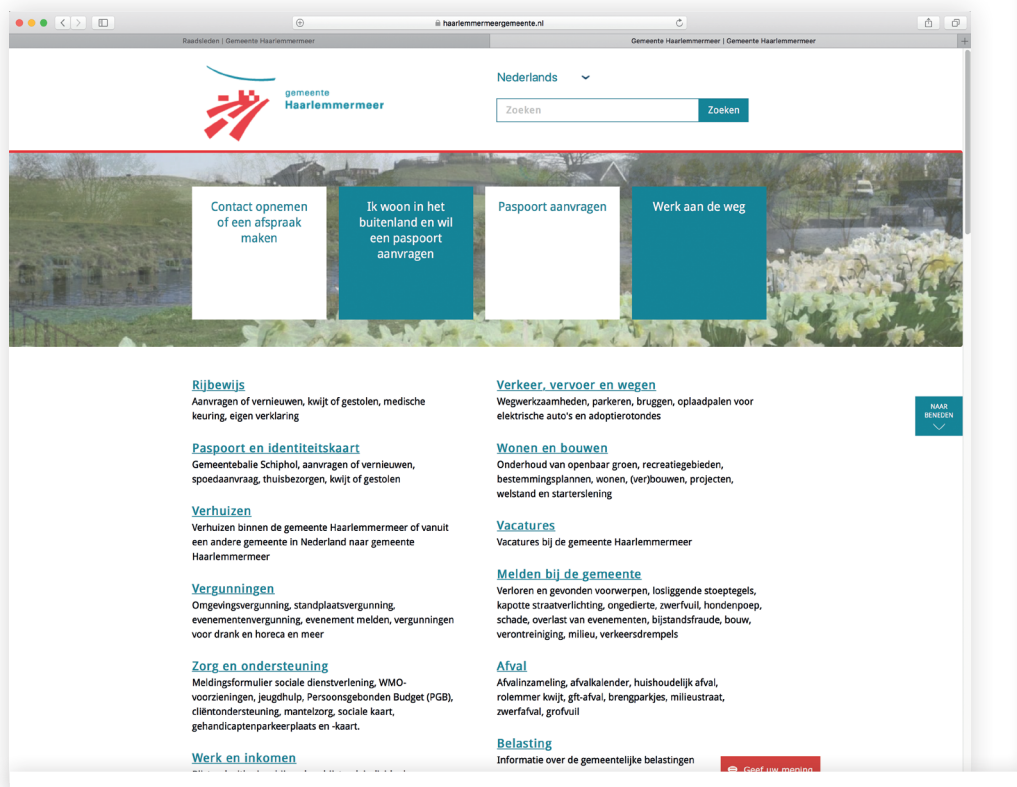
Andreas Tan, projectleider ICT4Handicap

Pieter Anthonio, voorzitter ICT4Handicap



INHOUD

1. Inleiding	4
2. Afbakening van het onderzoek	4
3. Deelnemende groepen van testers	4
4. Werkwijze	4
5. Testgebieden	5
6. Gebruikte apparatuur en browsers	5
7. Testfaciliteiten en testlocatie	5
8. Uitvoering van de testen	5
9. Onderzoekresultaten	6
10. Conclusies en aanbevelingen	10
Bijlagen:	11



1. Inleiding

Dit document beschrijft de onderzoeksresultaten en aanbevelingen over de toegankelijkheid van de website van de gemeente Haarlemmermeer op basis van de uitgevoerde testen met deelnemers vanuit BGH, Werkcentrum Aalsmeer en een groep ouderen. Het betreft de algemene website <http://www.haarlemmermeergemeente.nl>.

2. Afbakening van het onderzoek

- a. De vindbaarheid van de websites vanuit zoekfunctie op internet, zoekfunctie in de website en de gebruikersvriendelijkheid van de geteste pagina's
- b. De toegankelijkheidscriteria van W3C, WCAG 2.0 en EU. Dit zijn o.a. de mogelijkheid om letters te vergroten, op diverse apparatuur en browsers, voorleesfunctie, contrastwerking tekst/ achtergrond, voorleesfunctie, taal/ woordgebruik, zoekfunctie en actiegerichtheid.

Opmerking: het is niet de bedoeling dat de website onderzocht wordt op technische aspecten zoals kwaliteit van de gebruikte codering, kwaliteit en consistentie van de links, en de andere technische eisen behorend tot de W3C en WCAG 2.0 standaarden voor zover die betrekking hebben op het onderhoud, beveiliging en robuustheid.

- c. Niet betrokken in het onderzoek is de website die toegang geeft tot stukken van de Raadsvergaderingen.
- d. Niet betrokken in het onderzoek zijn de eisen van de AVG.

3. Deelnemende groepen van testers

- 4 personen van de BGH
- 6 van het Werkcentrum Aalsmeer (Computerwerkplaats)
- 5 personen, allen in de leeftijd 70+, geselecteerd door ICT4Handicap

4. Werkwijze

De onderzoekers hebben een testprotocol ontwikkeld dat door de testers gevolgd moest worden zodat de testen volgens eenzelfde stramien konden worden uitgevoerd en de resultaten goed vergelijkbaar werden. Voor het ontwikkelen van het protocol is rogggespraak gepleegd met o.m. Accessibility, Patiënten Federatie, Pharos en de KNVI (Vereniging van ICT professionals) en IBM. Uit deze contacten is gebleken dat er geen testprotocol beschikbaar is voor dit type toegankelijkheidstest. Er is wel voor zover nodig van informatie van deze organisaties gebruik gemaakt. Microsoft heeft geen reactie gegeven op onze vraag in deze. De testers ontvingen mondelinge toelichting en instructie van de test begeleiders. Vervolgens werden de testscenario's zoals beschreven in het Testplan document uitgevoerd en de uitkomst (bevindingen) werd vastgelegd. Deze bevindingen werden geanalyseerd en gebruikt om de kwantitatieve en kwalitatieve onderzoeksresultaten en aanbevelingen in dit document vast te stellen.

5. Testgebieden

De volgende onderwerpen van de websites werden getest:

- Aanvragen en vernieuwen van paspoort en identiteitsbewijs
- Aanvragen en vernieuwen van rijbewijs en gehandicapten parkeerkaart
- Aanvragen voor zorg en ondersteuning
- Andere zaken zoals:
 - Contact maken om informatie te vragen
 - Afspraak maken
 - Maken van meldingen

6. Gebruikte apparatuur en browsers

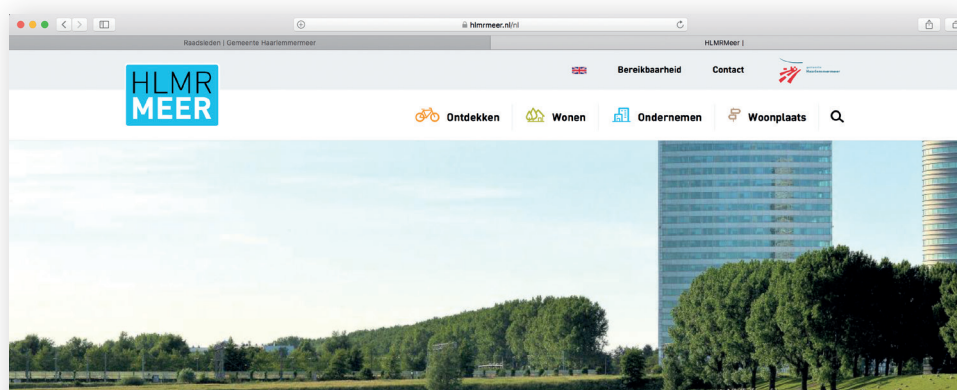
Type apparaat	Operating system	Browser
PC/laptop	Windows	Internet Explorer, Firefox, Chrome
Tablet	iOS	Safari

7. Testfaciliteiten en testlocatie

Organisatie	Gebruikte apparatuur	Locatie
BGH	Windows PC en Laptop	Raadhuis in Hoofddorp
Tablet	Thuislocatie	
Computer werkplaats	Windows Laptop	Werkcentrum Aalsmeer
Groep van ouderen	Windows PC	Bibliotheek in Hoofddorp

8. Uitvoering van de testen

- 24 mei 2018 - één persoon van BGH in Rijsenhout (thuislocatie)
- 25 mei 2018 - 2 personen van BGH in het Raadhuis
- 27 mei 2018 - één persoon van BGH in Hoofddorp
- 20 juni 2018 - 5 personen/ senioren in de Bibliotheek (Hoofddorp Centrum)
- 27 juni 2018 - 6 personen van Computer Werkplaats (Werkcentrum) in Aalsmeer



9. Onderzoeksresultaten

De bevindingen van de verschillende testsessies werden vastgelegd en gebruikt om de kwantitatieve en kwalitatieve resultaten op te stellen.

• Kwantitatieve onderzoeksresultaten

De volgende tabel geeft een overzicht van de scores aan op basis van de testresultaten, uitgevoerd door 15 personen.

PS: Gedetailleerde test scenario's zijn beschreven in het bijgesloten Testplan document. I

Overzicht scores toegankelijkheid website Haarlemmermeer 2018

(# testers = 15 pers)

Ref. Test scenarios

1. Gebruik internet zoekmachine om de volgende onderwerpen te vinden

	Erg makkelijk	Redelijk makkelijk	Moeilijk	Erg moeilijk	Niet te vinden
Aanvragen paspoort/ident.bew.	93%	7%			
Aanv. Rijbewijs/invalid.psrkeerkrt.	87%	13%			
Aanvraag zorg/ ondersteuning	80%	20%			
Contact informatieaanvraag	87%	13%			
Afspraak maken	87%	13%			
Maken van melding	73%	20%	7%		

2. Gebruik van zoekfunctie van de website om de volgende onderwerpen te vinden

	Erg makkelijk	Redelijk makkelijk	Moeilijk	Erg moeilijk	Niet te vinden
Aanvragen paspoort/ident.bew.	93%	7%			
Aanv. Rijbewijs/invalid.parkeerkrt.	73%	20%	7%		
Aanvraag zorg/ ondersteuning	87%	13%			
Contact informatieaanvraag	93%	7%			
Afspraak maken	80%	7%	7%	7%	
Maken van melding	67%	20%	13%		

3. Gebruik keuze menu om onderwerpen te vinden

	<i>Erg makkelijk</i>	<i>Redelijk makkelijk</i>	<i>Moeilijk</i>	<i>Erg moeilijk</i>	<i>Niet te vinden</i>
Aanvragen paspoort/ident.bew.	80%	20%			
Aanv. Rijbewijs/invalid.psrkeerkrt.	80%	20%			
Aanvraag zorg/ ondersteuning	87%	7%			
Contact informatieaanvraag	93%	7%			
Afspraak maken	87%	7%			
Maken van melding	80%	7%		13%	

4. Indeling en kleurweergave

	<i>Erg goed</i>	<i>Redelijk goed</i>	<i>Slecht</i>	<i>Erg slecht</i>	<i>Geen mening</i>
Aanvragen paspoort/ident.bew.	93%	7%			
Aanv. Rijbewijs/invalid.psrkeerkrt.	93%	7%			
Aanvraag zorg/ ondersteuning	93%	7%			
Contact informatieaanvraag	93%	7%			
Afspraak maken	93%	7%			
Maken van melding	93%	7%			

5. Mogelijkheid om lettergrootte te veranderen

	<i>Erg goed</i>	<i>Redelijk goed</i>	<i>Slecht</i>	<i>Erg slecht</i>	<i>Niet mogelijk</i>
Aanvragen paspoort/ident.bew.					100%
Aanv. Rijbewijs/invalid.psrkeerkrt.					100%
Aanvraag zorg/ ondersteuning					100%
Contact informatieve aanvraag					100%
Afspraak maken					100%
Maken van melding					100%

6. Voorlees mogelijkheid

	<i>Erg goed</i>	<i>Redelijk goed</i>	<i>Slecht</i>	<i>Erg slecht</i>	<i>Niet mogelijk</i>
Aanvragen paspoort/ident.bew.					100%
Aanv. Rijbewijs/invalid.psrkeerkrt.					100%
Aanvraag zorg/ ondersteuning					100%
Contact informatieaanvraag					100%
Afspraak maken					100%
Maken van melding					100%

7. Taalkeuze veranderen

	Erg goed	Redelijk goed	Slecht	Erg slecht	Niet mogelijk
Aanvragen paspoort/ident.bew.	13%	13%			76%
Aanv. Rijbewijs/invalid.psrkeerkrt.		13%			87%
Aanvraag zorg/ ondersteuning		13%			87%
Contact informatieaanvraag		13%			87%
Afspraak maken		13%			87%
Maken van melding		13%			87%

8. Informatie en helpteksten over de gekozen onderwerpen

	Erg goed	Redelijk goed	Slecht	Erg slecht	Geen mening
Aanvragen paspoort/ident.bew.	73%	27%			
Aanv. Rijbewijs/invalid.psrkeerkrt.	67%	33%			
Aanvraag zorg/ ondersteuning	80%	20%			
Contact informatieaanvraag	73%	27%			
Afspraak maken	67%	33%			
Maken van melding	73%	27%			

9. Doorklikken naar invulformulier

	Erg goed	Redelijk goed	Slecht	Erg slecht	N.v.t.
Aanvragen paspoort/ident.bew.	80%	20%			
Aanv. Rijbewijs/invalid.psrkeerkrt.	73%	20%	7%		
Aanvraag zorg/ ondersteuning	80%	7%	13%		
Contact informatieaanvraag	93%	7%			
Afspraak maken	87%	13%			
Maken van melding	87%	7%	7%		

10. Invulformulier

	Erg goed	Redelijk goed	Slecht	Erg slecht	N.v.t.
Aanvragen paspoort/ident.bew.	80%	7%	7%		7%
Aanv. Rijbewijs/invalid.psrkeerkrt.	93%	7%			
Aanvraag zorg/ ondersteuning	93%	7%			
Contact informatieaanvraag	80%	20%			
Afspraak maken	87%	13%			
Maken van melding	80%	20%			

• Kwalitatieve onderzoeksresultaten

Tijdens en na de testsessies hebben de testers waardevolle feedback gegeven over hun bevindingen. Deze feedback is verzameld en gegroepeerd om de volgende lijst van kwalitatieve onderzoeksresultaten samen te stellen.

- Vindbaarheid vanuit internet en binnen de gemeente website zijn in het algemeen als “makkelijk” beoordeeld
- Leesbaarheid en taalgebruik worden als voldoende duidelijk ervaren (opmerking; niet altijd consequente woordkeuze)
- Pagina indeling, lay-out en lettertype/grootte worden als voldoende duidelijk ervaren
- Voorleesfunctie en lettergrootte aanpassing ontbreken
- Na een keuze van bijv. een dienst, wordt een ander scherm geopend van “andere sub-website” met andere lay-out en lettergrootte. Op deze “sub-website” werkt het klikken op de gemeente logo (links boven) niet consistent. Het werkt wel bij “Direct melden” en niet bij “Afspraak maken”
- Als men heeft gekozen voor een product, bijv. paspoort, moet men daarna weer een keuze maken uit keuzelijst van alle producten
- Blinden en slechtzienden hebben geen/bepaalde mogelijkheid om de informatie op de website te gebruiken. Er is geen ‘voorleesfunctie’ aanwezig om de inhoud van de pagina via audio weer te geven.
- Er wordt te snel gevraagd om in te loggen met DigiD. Inloggen met DigiD zou pas bij definitieve actie (bijv. aanvraag) moeten plaatsvinden.
- Bij het melden van klachten is het gebruik van de kaart erg goed om locatie aan te geven. Om gebruikersvriendelijkheid te vergroten mag de kaart groter zijn en de instructietekst die nu onder de kaart staat boven de kaart plaatsen.
- De algemene portaal van de gemeente Haarlemmermeer wordt niet gebruikt bij het zoeken naar informatie
- Taalkeuze is beperkt en gekozen taal is niet op alle vervolg pagina's beschikbaar.



10. Conclusies en aanbevelingen

Uit de testsessies en bovenstaande onderzoeksresultaten zijn de volgende conclusies getrokken:

- Vindbaarheid en toegankelijkheid van de website worden als voldoende tot goed ervaren
- Door niet altijd consequente woordkeuze worden leesbaarheid en taalgebruik als voldoende ervaren
- Pagina indeling, lay-out, lettertype en kleurstelling worden als goed ervaren

De feedback van de testers en bovenstaande onderzoeksresultaten leiden tot de volgende aanbevelingen:

- Vermijd gebruik (sub) website met andere pagina indeling, lay-out, letter type/grootte.
- Voeg een informatie pagina over gezochte dienst/ product in voordat de pagina van de dienst/ product wordt getoond.
- Gebruik van DigiD pas bij definitieve aanvraag of actie
- Toevoegen van voorleesfunctie en meerdere taalkeuze (Voorbeeld: www.weert.nl)



BIJLAGE I

Organisatie en deelnemende organisaties

Projectnaam: Onderzoeksresultaten toegankelijkheid website gemeente Haarlemmermeer			
Versie	Datum	Auteur	Bijzonderheden
v01	08-08-2018	Pieter Anthonio, Andreas Tan	Nieuwe document

Organisatie: Begeleidingscommissie			
Afkorting	Naam	Organisatie	Functie
PA	Pieter Anthonio	ICT4handicap	Begeleidingscommissie, voorzitter
CH	Charlotte Holst	Gem. Haarlemmermeer	Begeleidingscommissie
LK	Loek van der Kroon	ICT4handicap	Secretaris
AP	André Pijnakker	BGH	Begeleidingscommissie, contactpersoon
AT	Andreas Tan	ICT4handicap	Begeleidingscommissie, projectleider
LH	Lianne van Heeswijk	Gem. Haarlemmermeer	Begeleidingscommissie
RS	René Spaargaren	Werkcentrum Aalsmeer	Contactpersoon

Deelnemende organisaties

1. Belangengroep Haarlemmermeer;
2. Participatieraad
3. Computerwerkplaats, Werkvoorziening Ons Tweede Thuis
4. Individuele geïnteresseerde ouders

Redactie en opmaak

Loek van der Kroon en Henk van Eem, ICT4Handicap
Fred Kuipers, NumberNineDesign • Hoofddorp



ICT4HANDICAP

Annahoeve 3 • 2131 MX Hoofddorp
T +31(0)23 5637533 • +31(0)6 50694659 • @PieterAnt
pieterant@ict4handicap.org • www.ict4handicap.org