



**ADVIES
TOEGANKELIJKHEID
WEBPAGINA
'SPORT IN DEN HAAG'
GEMEENTE DEN HAAG**

Den Haag, november, 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 'Sport in Den Haag'

Gemeente Den Haag

Inleiding

Van maandag 5 oktober 2020 tot en met vrijdag 9 oktober 2020 vond de Week van de Toegankelijkheid plaats. Het is een jaarlijks landelijk evenement waarin aandacht wordt gevraagd voor de toegankelijkheid voor mensen met een beperking. Dit jaar was het evenement gericht op digitale toegankelijkheid. Verder is het vanaf 23 september verplicht dat overheidswebsites, waaronder gemeentelijke websites, toegankelijk zijn. Vooral de belangenorganisatie voor Hagenaars met een beperking, heeft deze week daarom aangegrepen om de toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van de website van de gemeente Den Haag te onderzoeken. Omdat de website denhaag.nl vele subpagina's kent, is ervoor gekozen om één webpagina onder de loep te nemen, namelijk de webpagina 'Sport in Den Haag' : <https://www.denhaag.nl/nl/in-de-stad/sport.htm>. Deze webpagina is de plek waar men alles vindt wat te maken heeft met sport in Den Haag, zoals sportaanbod, verhuur van sportaccommodaties en sportevenementen. Voor het onderzoek is een vragenlijst verspreid onder de achterban van Vooral met vragen gericht op de toegankelijkheid van deze webpagina. De webmaster bij de gemeente Den Haag is hiervan op de hoogte gesteld.

Visie van de overheid en van Vooral

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 Vooral 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. 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. Zes van de zeven ervaringsdeskundigen heeft een visuele beperking. Van deze groep gebruikt vijf van de zes ervaringsdeskundigen hulpapparatuur bij het gebruik van de computer. De hulpmiddelen die worden gebruikt zijn braillesoftware en spraaksoftware. Een aantal ervaringsdeskundigen is naast blind of slechtziend ook motorisch beperkt of chronisch ziek. Eén ervaringsdeskundige is niet blind of slechtziend en gebruikt geen hulpprogramma, maar ervaart door zijn chronische beperking cognitieve problemen. Hieronder worden de belangrijkste bevindingen uit de testresultaten beschreven.

Open trainingen sportverenigingen

Uit de test bleek dat elke tester de kalender met open trainingen van sportverenigingen kon vinden, maar dat zij niet de gevraagde open training bij jeu de boules club 'Altijd Voor Waarts' konden vinden. Het kan zijn dat deze open training in de tijd dat de test is uitgezet, verwijderd is van de kalender.

Contact afdeling Sportverhuur

In de tweede vraag van deze test werden de testers verzocht te zoeken naar de contactgegevens van de afdeling Sportverhuur. Zes van de zeven testers vond de contactgegevens van de afdeling. Er werd op drie manieren gezocht naar de contactgegevens van de afdeling Sportverhuur. Via het kader 'Uitgelicht' aan de linkerkant van de homepage werd op de link 'Contact Sport' geklikt. Daarnaast werd ook via het kader 'Sportverhuur' de contactgegevens gevonden. Eén tester kreeg een error 404 op het moment dat hij/zij op een link klikte met de naam 'Sportaccommodaties'. Via de zoekfunctie kwam de tester uiteindelijk wel op de goede plek.

Persoonlijke afspraak Beweegloket

In het derde gedeelte van de test werden de testers gevraagd om een persoonlijke afspraak te maken met het Beweegloket om advies te krijgen over sporten met een beperking. Zes van de zeven testers heeft via de link 'Sporten voor mensen met een beperking' het emailadres gevonden van het Beweegloket om een afspraak te maken. Eén tester probeerde binnen het kader 'Uitgelicht' via de link 'Contact Sport' het emailadres te vinden. Hier vond de tester niet de

mogelijkheid om een afspraak te maken bij het Beweegloket. Vervolgens heeft de tester via de zoekfunctie wel het emailadres gevonden.

Advies:

- zorg ervoor dat er binnen de contactenlijst op de pagina 'Contact Sport' ook het emailadres én het telefoonnummer worden opgenomen van het Beweegloket.

Persoonlijk advies sportvereniging

In het vierde gedeelte van deze test werden de testers gevraagd om uit te zoeken hoe een sportvereniging persoonlijk advies kan krijgen over sporten met een beperking. Twee testers is het via de link 'Voor Sportverenigingen' gelukt om het emailadres van de sportconsulent voor sporten met een beperking te vinden. Drie testers dachten dat het beweegloket ook de plek was om als sportvereniging advies te krijgen over sporten met een beperking. Twee testers kregen de informatie niet gevonden. Zij kwamen via de link 'Sporten voor mensen met een beperking' bij het platform Uniek Sporten uit.

Advies:

- zorg ervoor dat er via de link 'Sporten met een beperking' ook de informatie beschikbaar is over de sportconsulent voor sporten met een beperking voor sportverenigingen.

Mening geven website

In het laatste gedeelte van deze test werden de testers gevraagd om uit te zoeken hoe je je mening door kan geven over de website van de gemeente Den Haag. Vijf van de zeven testers lukte het niet om hun mening te geven. Zij zochten de informatie via de link 'Contact' onderaan de footer, maar konden die niet op de pagina 'Contact met de gemeente' vinden. Twee van de zeven testers lukte het wel om via de verticale button 'Geef uw mening' hun mening te geven. Zij vonden echter dat het contrast door het gebruik van een grijze kleur niet goed was. Ook vonden zij het onduidelijk of de button bedoeld was om een mening te geven over de webpagina 'Sport' of over de gehele website van de gemeente Den Haag.

Advies:

- zorg ervoor dat er binnen de webpagina 'Contact met de gemeente' de mogelijkheid bestaat om een mening te geven over de website.
- zorg ervoor dat het contrast op invulformulieren van denhaag.nl optimaal is door de grijze letter te vervangen door een zwarte letter.
- zorg ervoor dat het binnen het invulformulier duidelijk is dat het gaat over een specifieke webpagina of over de gehele website.

Conclusie

De bovenstaande adviezen zijn gericht op de gebruiksvriendelijkheid en de vindbaarheid van voornamelijk contactinformatie op de webpagina. Er waren weinig tot geen op- en aanmerkingen over functioneel-technische toegankelijkheidseisen, zoals contrast, lettergrootte etc. Op basis van deze test kan er geconcludeerd worden dat de informatie op de webpagina door mensen met een beperking over het algemeen goed gevonden kan worden. Als Voorall

adviseren we regelmatig gebruikerstesten uit te voeren om verbetermogelijkheden als bovenstaande op te sporen. Voorall kan hierin in ondersteunen.

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 Bibliotheek Den Haag

Doel van de test

Dit is een test van Voorall, belangenorganisatie voor Hagenaars met een beperking in samenwerking met Bibliotheek Den Haag. Dit onderzoek test de toegankelijkheid van de website van Bibliotheek Den Haag. In het onderzoek worden de 'Mijn Bibliotheek' omgeving en een aantal webpagina's getest, waaronder Studeren, Collectie en Luisterboeken. De 'Mijn Bibliotheek' omgeving is de plek waar u met uw persoonlijke account boeken kan reserveren/verlengen en uw saldo kan inzien.

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
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 Bibliotheek Den Haag bezoeken om een reeks opdrachten uit te voeren. Hierbij let u op hoe gemakkelijk het voor u is om de opdracht uit te voeren.

Deel 1:

Ga naar <https://www.bibliotheekdenhaag.nl/> en ga opzoek naar de inlog pagina van 'Mijn Bibliotheek'. Vul de onderstaande testgegevens in om in te loggen op het test-account:

Klantnummer: 70289715032

PINcode: 5032

Zoek vervolgens uit hoe u een boek kan reserveren.

- Was het mogelijk om een boek te reserveren?
- Zo ja, hoe lang heeft het geduurd om te reserveren?

- Was de webpagina met de sneltoetsen te doorlopen?
- Welke stappen heeft u gevolgd om een boek te reserveren?

Probeer daarna een boek te verlengen.

- Was het mogelijk om een boek te verlengen?
- Zo ja, hoe lang heeft het geduurd om te verlengen?
- Was de webpagina met de sneltoetsen te doorlopen?
- Welke stappen heeft u gevolgd om een boek te verlengen?

Deel 2:

Ga na deze zoekopdracht weer terug naar de homepagina waar u begonnen bent: <https://www.bibliotheekdenhaag.nl/>. Ga op zoek naar wanneer u met het digitaal oefenprogramma Klik & Tik de Nederlandse taal kan oefenen in de bibliotheek.

- Is het mogelijk om weer terug te komen naar de homepagina waar u begonnen bent met zoeken? Zo niet, waar ging dit fout?
- Was het mogelijk om een antwoord te vinden?
- Zo ja, hoe lang heeft het geduurd?
- Was de webpagina met de sneltoetsen te doorlopen?
- Welke stappen heeft u gevolgd om een antwoord te vinden?

Ga na deze zoekopdracht weer terug naar de homepagina waar u begonnen bent: <https://www.bibliotheekdenhaag.nl/>. Zoek vervolgens via de webpagina 'Collectie' een boek in het genre 'Natuur & Dieren'.

- Is het mogelijk om weer terug te komen naar de homepagina waar u begonnen bent met zoeken? Zo niet, waar ging dit fout?
- Was het mogelijk om een boek te vinden binnen dit genre?
- Zo ja, hoe lang heeft het geduurd?
- Was de webpagina met de sneltoetsen te doorlopen?
- Welke stappen heeft u gevolgd om een boek te vinden?

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 Bibliotheek Den Haag over het digitaal toegankelijker maken van de 'Mijn Bibliotheek' omgeving en de andere bovenstaande webpagina's. Heeft u hier nog vragen of opmerkingen over? Dan kunt u die sturen naar het emailadres freekschuerman@voorall.nl