

## Bruikbaarheid website Gemeente Hilversum

Verslag van een onderzoek uitgevoerd in het kader van de Week van de Toegankelijkheid  
5-9 oktober 2020



Leden onderzoeksgroep:  
Platform G & CZ Hilversum : Heiltje Stuurwold (verslag)  
Gregory Dunker  
Vereniging LFB: Maud Verheij

## Samenvatting

Een aantal ervaringsdeskundigen met diverse beperkingen heeft de bruikbaarheid van de website van de gemeente Hilversum onderzocht.

Uit de resultaten trekken we de conclusie, dat de website op het gebied van toegankelijkheid redelijk tot goed voldoet. Op het punt van bruikbaarheid zijn nog diverse aandachtspunten waar verbetering nodig is: zoekfunctie, taalgebruik, invulformulieren, en dergelijke.

## Inhoud

Samenvatting	2
Inhoud	2
Inleiding	2
Doel van het onderzoek: testen bruikbaarheid website	3
Opzet onderzoek bruikbaarheid website	4
Resultaten	5
Discussies, aanbevelingen en conclusies	8
Bijlage 1	10
Bijlage 2	12

## Inleiding

Elk jaar wordt in oktober de Week van de Toegankelijkheid georganiseerd. Dit jaar van 5 t/m 9 oktober: <https://weekvandetoegekankelijkheid.nl/>.

De Week van de Toegankelijkheid is een initiatief van Ieder(in), koepelorganisatie en landelijk netwerk van mensen met een beperking of chronische ziekte.

Lokaal worden tijdens deze week projecten door aangesloten organisaties en andere betrokkenen opgezet en uitgevoerd.

Dit jaar is het thema van de week digitale toegankelijkheid.

Door de Coronacrisis vindt het leven meer binnenshuis en online plaats. Ook na de versoepelingen van de Corona-maatregelen is dit het geval.

Informatie over van alles en nog wat moet op het internet en websites gezocht worden. Voorbeelden zijn informatie over activiteiten en daarbij geldende coronamaatregelen en over diensten en ondersteuning van de gemeente. Denk bij het laatste bijvoorbeeld aan het aanvragen van een paspoort of ID of het aanvragen van een uitkering of andere voorziening.

In Hilversum werken de *Vereniging* Platform Gehandicapten en Chronisch Zieken Hilversum (Platform G&CZ) en Vereniging LFB, de landelijke belangenorganisatie dóór en vóór mensen met een verstandelijke beperking, daarin samen. Wij willen in samenwerking met de gemeente Hilversum, de toegankelijkheid en/of bruikbaarheid van de website van de gemeente testen.

Dit verslag zal op 7 oktober worden aangeboden aan wethouder Karin Walters.

## Doel van het onderzoek: testen bruikbaarheid

Bij Platform G&CZ en LFB komen geregeld signalen binnen dat de website van de gemeente Hilversum 'niet toegankelijk' is: het is lastig informatie te vinden. Ook de Adviesraad Sociaal Domein en de Cliëntenraad SZ horen dit geregeld. Dat is opmerkelijk, omdat de gemeente Hilversum al enige jaren bezig is met het verbeteren van de toegankelijkheid van de website.

Hieraan is zowel door ervaringsdeskundigen (Adviesraad Sociaal Domein, Het Platform G&CZ en diverse betrokken inwoners) bijgedragen.

We willen onderzoeken waar dit door veroorzaakt wordt.

Ieder(In) heeft in het kader van de Week van de Toegankelijkheid een *toolkit* samengesteld om te gebruiken bij een onderzoek naar toegankelijkheid van websites.

Onderdeel van de *toolkit* is een automatische digitale test op technische aspecten als kwaliteit van de code, alternatieve tekst, toetsenbordnavigatie, maar ook leesbaarheid.

Een tweede test onderzoekt de leesbaarheid van de website iets verder: Op welk taalniveau zijn de teksten op de website geschreven. De gemeente wil graag dat teksten leesbaar zijn voor de grootste groep van de inwoners. Teksten moeten daartoe geschreven zijn op taalniveau B1.

Taalniveau B1 is eenvoudig Nederlands. Teksten in B1 worden door de meerderheid van de bevolking begrepen. De zinnen zijn kort en actief; de woorden zijn makkelijk.

Volgens de resultaten van deze testen is het technische deel van de website in orde. Daarom richten we ons met het onderzoek op gebruiksvriendelijkheid. Als door ons onderzoek duidelijk wordt, waarom mensen ervaren dat de site niet prettig werkt, kan dit bijdragen aan meer gebruiksvriendelijk maken van de website.

Voor dit deel van het onderzoek is gebruik gemaakt van (richtlijnen in) de *toolkit* gecombineerd met een format voor een onderzoek naar toegankelijkheid van gemeentewebsites van de LFB en van een testformulier op de website Toezicht Sociaal Domein van de Rijksoverheid (<https://www.toezichtsociaaldomein.nl/>).

Het doel van het testen van de bruikbaarheid van de gemeentewebsite is uiteraard dat het zelfstandig deelnemen van mensen met een beperking aan de samenleving ook geldt voor het zelfstandig kunnen ophalen van digitale informatie.

Zeker tijdens de Coronacrisis is duidelijk geworden hoe belangrijk dit is voor iedereen. Voor sommige mensen met een beperking was het internet gedurende langere tijd hun enige contact met de buitenwereld.

## **Opzet onderzoek bruikbaarheid website Gemeente Hilversum door ervaringsdeskundigen.**

Aan een groep ervaringsdeskundigen met verschillende beperking(en) is gevraagd om zelfstandig en bij voorkeur op de eigen computer te zoeken naar het antwoord op een aantal vragen. Het ging om de volgende beperkingen en combinaties van beperkingen:

- LVB en spasme
- LVB en handfunctiestoornis
- LVB en gecorrigeerde visuele beperking
- ASS en LVB
- ASS
- ASS
- NAH en LVB
- NAH en senior
- Parkinson en senior
- Ernstige visuele beperking
- Visuele beperking (blind) (en gecorrigeerde auditieve beperking)
- Motorische beperking handfunctie door ALS

NB: LVB = licht verstandelijke beperking  
ASS = autisme spectrum stoornis  
NAH = niet aangeboren hersenletsel  
ALS = amyotrofische laterale sclerose

De groep testers bestond uit ervaringsdeskundigen uit het netwerk van het Platform G&CZ, de LFB en MEE Gooi & Vechtstreek.

Omdat onze achterban bestaat uit mensen met uiteenlopende beperkingen kiezen we voor het onderzoek een aantal vragen die betrekking hebben op het zoeken naar informatie over onderwerpen die aansluiten bij de leefwereld van alle doelgroepen. De testers beperken zich eventueel tot een paar vragen. De vragen gaan over:

- contactgegevens gemeente
- aanvraag/verlengen paspoort of ID
- aanvraag bijstandsuitkering
- aanvraag voorziening Wmo
- melding openbare ruimte
- openbare bekendmakingen gemeente
- Corona-informatie
- Ook zijn er een paar algemene vragen over de website.

De testers krijgen een formulier waarop zij volgens een vast format kunnen aangeven wat hun ervaringen zijn met het zoeken naar de antwoorden op de verschillende vragen om informatie en de meer algemene vragen. (Bijlage 1).

Er is ook ruimte voor meer verhalende opmerkingen.

Bij de analyse van de antwoorden zijn de open opmerkingen verwerkt in het standaard format of apart weergegeven per vraag.

In principe doen de testers alles zelfstandig, maar waar dit nodig is, kunnen zij geholpen worden:

Niet elke tester kan de antwoorden en ervaringen zelf goed opschrijven. Dit wordt aangegeven op het formulier.

Wanneer een hulpmiddel wordt gebruikt (bijvoorbeeld een screenreader) wordt dit aangegeven op het formulier.

De formulieren worden in principe digitaal verspreid en ingevuld. Ingevulde papieren formulieren worden overgezet in het digitale format.

Tijdens het opstellen van de vragen werd een storende fout ontdekt in de verwijzing naar de gewijzigde bereikbaarheid van de gemeente in verband met Corona. Deze is vanwege het belang voor de inwoners van Hilversum meteen doorgegeven aan de afdeling communicatie.

## Resultaten

### Algemeen: digitale test toegankelijkheid

Voorafgaand aan het onderzoek naar de bruikbaarheid van de website is op 23 september gezocht naar de toegankelijkheidsverklaring op de website van de gemeente. Vanaf 23 september moet op elke overheidswebsite een toegankelijkheidsverklaring staan. De toegankelijkheidsverklaring geeft informatie over de toegankelijkheid van de website en of de gemeente die aan het verbeteren is.

Op de site van de gemeente Hilversum is de toegankelijkheidsverklaring alleen te vinden door 'toegankelijkheid' in het zoekvenster in te vullen. Volgens deze eigen verklaring van de gemeente voldoet de website gedeeltelijk.

Voordat de bruikbaarheid getest is door ervaringsdeskundigen, is de toegankelijkheid van de website getest met twee automatische testtools.

De 'Zelfscan Toegankelijkheid' van Thuiswinkel.nl test de toegankelijkheid van een website op 4 punten: kwaliteit van de code, alternatieve tekst, toetsenbordnavigatie, maar ook leesbaarheid. (Zie bijlage 2 voor uitleg). Behalve leesbaarheid waren deze goed.

Leesbaarheid is vervolgens getest met de automatische test op leesniveau van Accessibility. Verschillende onderdelen van pagina's van de website zijn getest. Daaruit blijkt dat niet elke tekst op elke pagina B1 is. Sommige zijn in B2 geschreven. Zoals bijvoorbeeld de tekst op de pagina van het Sociaal Plein over bijstandsuitkeringen.

Vervolgens hebben ervaringsdeskundigen met verschillende beperkingen met behulp van de vragen uit het testformulier de website van de gemeente Hilversum getest. Zij hebben in principe zelf het testformulier ingevuld. Dat kon digitaal of op een geprinte versie. Deze laatste zijn overgenomen in een digitaal formulier. De resultaten van alle formulieren zijn hieronder per vraag samengevat.

Als referentie is de test gemaakt door een persoon zonder beperkingen met redelijke vaardigheid in het werken met computers.

Beide personen met een stoornis in de handfunctie moesten vrijwel meteen het onderzoek staken. Het (vele) klikken en scrollen was voor hen ondoenlijk.

De persoon met LVB en spasme heeft een ander formulier met vergelijkbare vragen gebruikt. Waar dat overeenkwam, zijn de antwoorden meegenomen in de resultaten.

### Vraag 1 Hulp(middel)

Geen van de ervaringsdeskundigen heeft hulp gehad bij het vinden van de antwoorden op de vragen.

Ervaringsdeskundigen met een visuele beperking maakten gebruik van een bril of een screenreader  
Gebruikte screenreaders: NVDA in combinatie met Google/Chrome en JAWS 2020 versie 4 in combinatie met Google/Chrome. Verder werden als browsers Google/Chrome, Safari en ook een keer Firefox gebruikt.

### Vraag 2 Algemene indruk website/homepage

a. Behalve een tester met ASS vonden alle 11 testers dat de homepage een rustige indruk maakte.

b. Iedereen begreep wat met 'inwoner' bedoeld wordt.

De term 'ondernemer' was twee mensen niet bekend en de term 'bestuur' riep bij 3 testers vragen op over wat bedoeld werd. Bestuur kan ook slaan op het bestuur van een sportclub enz.

c. 3 testers konden niet ontdekken hoe zij het contrast moesten instellen. Van de anderen gaf een aantal aan dat zij dat wel konden, omdat zij wisten hoe ze dat via hun *device* konden regelen. (Met *device* wordt het apparaat bedoeld waarop de test is ingevuld: computer, tablet).

Ook gaf iemand aan later toevallig bij het instellen van de voorleesfunctie deze mogelijkheid op de website te hebben ontdekt.

Het veranderen van het contrast werd in veel gevallen voldoende gevonden. Sommigen gaven aan daar wel meer mogelijkheden te willen hebben.

d. 3 mensen gaven aan de lettergrootte niet te kunnen instellen. De rest heeft het met behulp van de instellingen van het *device* gedaan hebben. De website biedt die mogelijkheid niet.

Daar werden opmerkingen over gemaakt:

- Dit is heel vervelend voor mensen die slecht kunnen zien.

- Het is vervelend, dat ze een dergelijke knop niet kunnen vinden, terwijl ze hem nodig hebben.

- Het is nodig, omdat je graag duidelijk wil hebben waar het over gaat.
- e. De knop van de voorleesfunctie werd ook door de drie testers waarvan de cognitieve vermogens als gevolg van hersenletsel niet optimaal (meer) zijn, niet gevonden.  
Van de andere testers hadden sommige ook de voorleesfunctie van hun *device* gevonden. Deze bleek beter te voldoen dan die van de website.  
De mensen met een visuele beperking gebruikten bij voorkeur de spraakondersteuning van hun screenreader. Deze voldoet beter dan die van de website, want is minder beperkt in zijn mogelijkheden.
- f. Het telefoonnummer van de gemeente werd door iedereen gevonden  
Het algemene telefoonnummer [14035](#) dat door de gemeenten in de regio wordt gebruikt, werd door iemand met LVB niet herkend als telefoonnummer 'want een telefoonnummer heeft meer nummers'. Het andere telefoonnummer, dat wel werd herkend als telefoonnummer, is voor 'vanuit het buitenland'.

### Vraag 3 Aanvragen paspoort/ID

Het lukte uiteindelijk iedereen (10 testers) te vinden hoe een paspoort moet worden aangevraagd. Maar dat ging getuige de aanvullende antwoorden en opmerkingen niet voor iedereen zonder slag of stoot.  
Waar de één voldoende had aan het invullen van 'pas' in het zoekvenster, was dat voor een visueel beperkte tester (screenreader) niet handig.  
De woorden 'pas' of 'paspoort' in het zoekvenster geven ook twee verschillende uitklapmenu's met een groot aantal niet altijd duidelijke verwijzingen (links) of men komt op een pagina met een overzicht van veel verschillende hits.  
Ook werd opgemerkt dat als iemand alleen een ID wil aanvragen ID niet op de knop 'paspoort' vermeld staat. Dat levert extra zoekwerk op.

### Vraag 4 Aanvragen bijstandsuitkering

Dit was voor 1 tester (met lichte vorm van NAH) een onoverkomelijk probleem: Uiteindelijk kwam deze persoon op de website [werk.nl](#) terecht, maar trof daar niet meer bestaande pagina's en verhuisde pagina's aan.  
Van de rest van de 10 testers gaf iemand met LVB aan dat de hoeveelheid tekst op de pagina het ingewikkeld maakte om te begrijpen, terwijl een andere tester met NAH nadrukkelijk aangaf de tekst niet ingewikkeld te vinden.  
Een persoon die gebruik maakt van een screenreader vond het handig dat hij met zijn sneltoetsen eenvoudig terug kon van de site van het Sociaal Plein naar de homepage.  
Ook werd genoemd dat het handig zou zijn naast een invulformulier een e-mailadres te plaatsen.

### Vraag 5 Aanvragen Wmo-voorziening

Het lukte 5 van 11 testers te vinden hoe een Wmo-voorziening moet worden aangevraagd.  
Het leverde de volgende aanvullende opmerkingen op:

- Zoekfunctie gaf geen resultaten.
- Teksten zijn ingewikkeld.
- Toen ik op hulp nodig voor bekijk video's en FAQ klikte, kreeg ik als antwoord: onderhoudsmodus: excuses voor het ongemak. Onze website ondergaat op dit moment gepland onderhoud, bedankt voor uw begrip.
- Niet bekend waar informatie over Wmo-voorziening te vinden is.
- Wist niet waar informatie te vinden is en bij welk onderwerp het hoort.
- Kunnen ze van geboorte naam niet voornaam of roepnaam maken?
- Weinig ruimte om vraag in te vullen.
- Handiger om naast het invulformulier ook een e-mailadres te plaatsen.

### Vraag 6 Losliggende stoeptegel melden

Deze vraag werd door 9 testers beantwoord. Daarvan lukte het 4 mensen wel en 5 niet.  
Van die 4 had 1 geen puf meer om verder te gaan met de vragen door de frustrerende zoektochten naar de antwoorden op de eerdere vragen. Het lukte desondanks wel de vraag te beantwoorden, omdat deze persoon hulp had gehad bij het doen van een eerdere melding.  
Verder waren opmerkingen hierbij:

- Zoekfunctie: stoeptegel gaf informatie over fietsparkeren, onderwerp onbekend en ook onbekend waar door te geven. Dus keuze: via telefoon.
- Zoekfunctie gaf geen hits, geduld was op door zoeken naar andere zaken.
- Waar informatie staat onbekend, onderwerp waar het bij hoort onbekend.

- Invulformulier is lastig. Straatnaam selecteren is moeilijk, enz.
- Voor blinden is uploaden foto of kaart(deel) niet te doen.
- Handiger om naast het invulformulier ook een e-mailadres te plaatsen.
- Iemand met LVB wil niet een online melding doen met DigiD, dat is te ingewikkeld.
- Een anonieme melding is ook onhandig want dan kan de gemeente geen contact opnemen om terugkoppeling te geven. Deze persoon wil graag telefonisch melden.
- Iemand vindt het onhandig dat je niet kunt doorklikken op stoeptegels of openbare ruimte, alleen op melding doen.

#### Vraag 7 Abonnement Nieuwsbrief aanvragen

Het lukte iedereen (9 testers) om de Nieuwsbrief van de gemeente aan te vragen. Men gebruikte daarvoor screenreader of zoekfunctie.

#### Vraag 8 Informatie Corona duidelijk

Van de 9 testers die deze vraag probeerden te beantwoorden, vonden 8 de informatie duidelijk, 1 vond dat niet, maar geeft geen reden.

#### Vraag 9 Teksten algemeen

De teksten op de bekeken pagina's werden in het algemeen als duidelijk ervaren, maar 1 persoon geeft aan dat hij ook niet veel gelezen heeft van de teksten.

Iemand vond het veel te veel tekst en is dan bij voorbaat al ontmoedigd. Picto's of filmpjes zijn beter.

Twee testers vonden de teksten niet duidelijk.

Ook werd opgemerkt dat de invulpagina voor Wmo-voorziening en het stuk over Corona alleen helder zijn voor mensen met een hogere opleiding.

#### Vraag 10 Wat doe je als iets niet lukt

Er waren verschillende antwoorden mogelijk op de vraag wat iemand zou doen als hij in de situatie zou komen niet de informatie te vinden op de website van de gemeente waarnaar hij op zoek is.

Alle testers zouden de gemeente bellen, 5 mensen zouden een e-mail sturen of een ander persoon om hulp vragen, 4 mensen zouden bij de gemeente langsgaan. Slechts één persoon zou als alles mislukte niets doen.

#### Vraag 11 Hoe beviel de vragenlijst

Alle testers konden het formulier zelfstandig invullen. De vragen waren niet te ingewikkeld, maar 1 persoon gaf aan niet te weten waar hij sommige antwoorden moest gaan zoeken.

Deze vraag was als controle voor de opstellers over de bruikbaarheid van de test toegevoegd.

#### Vraag 12 Zijn er nog aanvullende opmerkingen (open vraag)

Er waren nog een paar aanvullende opmerkingen:

- Niet geweten waar verder nog informatie over Corona te vinden was.
- Er moest (te) veel opgezocht worden.
- Uit frustratie en door verminderd concentratievermogen gestopt na de losse stoeptegels
- Ik vind deze vragenlijst moeilijk in te vullen zolang er geen praktische vragen zijn.
- Ik hoef dagelijks niet de gemeente te hebben. Het komt te weinig voor.
- De evenementen zijn niet aan bod geweest. Maar daar worden soms pop up-vensters gebruikt die niet toegankelijk zijn.
- Vraag die niet te maken heeft met de website: krijg je een bevestiging als je iets aanvraagt via de website?
- Ik zag geen filmpjes of picto's. Dat vond ik jammer.

## Discussies, Aanbevelingen en Conclusies

De testgroep bestond uit mensen die verschillende beperkingen hadden; sommigen hadden een dubbele beperking. Niet alle mogelijke beperkingen of combinaties daarvan waren in de testgroep vertegenwoordigd.

Mensen waarvan de cognitieve vermogens of de handfunctie vermindert, wordt vaak het gebruik van een iPad aangeraden. Een tweetal testers heeft een ernstige handfunctie stoornis. Dat bleek het zelfstandig uitvoeren van de test onmogelijk te maken. Ook op een iPad. Telefonisch werd doorgegeven, dat het vele scrollen en aanklikken op de website te moeilijk en vermoeiend was. Voor het aanklikken van links vereist een goede fijne motoriek. Veel stoornissen en ziekten, maar ook ouder worden gaan met een vermindering van de fijne motoriek gepaard.

Eén persoon heeft het scherm op 200 % ingesteld om het te kunnen lezen. Daardoor komt slechts een deel van een pagina in beeld. Op elke pagina staat het Corona bericht. Dus elke keer bij een nieuwe pagina moest extra gescrold worden.

De tekst over Corona staat standaard boven elke pagina van de website. Daardoor wordt de pagina door de voorleesfunctie niet tot onderaan toe doorgelezen, waardoor adresgegevens en telefoonnummers van de gemeente niet worden voorgelezen.

- Het is mogelijk dat veel scrollen en klikken ook voor ouderen lastig is. Misschien is daar een oplossing voor te vinden, zodat zelfredzaamheid verbeterd wordt. Hierbij kan gedacht worden aan een verbeterde zoekfunctie.

In het algemeen konden visueel beperkte testers met gebruikmaking van de eigen hulpmiddelen, zoals screenreaders en tekstondersteuning overweg met de website.

De mogelijkheden die de website zelf biedt als ondersteuning waren voor een aantal testers niet te vinden en/of voldeden niet. Degenen die bekend waren met de mogelijkheid instellingen te wijzigen via de instellingen van hun device, maakten daar gebruik van. Dat betreft contrast, lettergrootte en voorleesfunctie.

Het aanpassen van de lettergrootte op de website zelf werd gemist, (maar niet door degenen die gebruik maken van een screenreader). De functie eerst moeten opzoeken op het gebruikte apparaat is niet erg klantvriendelijk. Daarbij komt, dat een aantal testers aangeeft het een 'gedoe' te vinden om via de website dingen te moeten zoeken, omdat ze niet makkelijk te vinden zijn.

- Het is daarom bijzonder belangrijk dat de gemeente ook op andere manieren bereikbaar blijft.

Dat iemand de wijziging van het contrast op een iPad als 'niet duidelijk' noemde, kan te maken hebben met de instelling van de iPad zelf. Maar ook op een computer blijkt de verandering in contrast niet groot. Contrast veranderen is voor veel mensen met diverse visuele beperkingen en mensen met ASS nodig. De manier waarop is afhankelijk van die beperkingen. Naast de mogelijkheid zwart/wit en wit/zwart zou ook een mogelijkheid geel/zwart en zwart/geel mogelijk moeten zijn.

- In ieder geval zou de mate van contrast ingesteld moeten kunnen worden.

De voorleesfunctie van de website voldeed niet voor de testers met een visuele beperking. Maar zij hadden hun eigen voorziening.

Dat de voorleesfunctie de balk met daarin de adresgegevens van de gemeente niet voorleest is door niemand opgemerkt.

De vraag is of dit altijd zo is. Het kan ook het gevolg zijn van het toevoegen van de Corona-balk.

Voorleesfuncties worden ook gebruikt door mensen die zelf niet goed kunnen lezen. Maar zij kunnen als ze daar gebruik van maken de tekst van de voorgelezen pagina niet meelesen: Het venster van de voorleesfunctie ligt 'bovenop' dat van de voorgelezen pagina.

- De voorleesfunctie kan beter: voorleessnelheid instellen, springen naar gewenste kopjes, de voorgelezen tekst niet bedekken, de hele pagina lezen.

Het aanvragen van een paspoort/ID was door iedereen te doen. Ook de bijstandsuitkering werd wel gevonden, maar de Wmo-voorziening leverde meer problemen op.

Het gebruik van de zoekfunctie lijkt hierbij eerder een hinderpaal dan een hulp te zijn. Na het intikken van alleen een zoekwoord verschijnt een *dropdownlist*, maar klik je op het vergrootglas dan verschijnen zoekresultaten. Het gebruik van de zoekterm is daar zeer bepalend voor het resultaat. Wmo-voorziening en rolstoel als zoekwoord leveren niet eenduidige resultaten: er zijn verschillen in de *dropdownlist* en



zoekresultaten. Als iemand een rolstoel nodig heeft is een link naar 'algemene informatie over zelfstandig wonen' verwarrend.

Het doen van een melding openbare ruimte, zoals een losliggende stoeptegel, blijkt ook niet gemakkelijk. Het taalgebruik is lastig, de zoekfunctie werkt ook hier niet mee. 'Stoeptegel' als zoekwoord geeft als eerst hit: "klachten over gemeente". 'Stoep tegel' los geschreven levert de hit: "veelgestelde vragen over fietsparkeren". 'Losse tegel' levert als hit de link: "Bestuurlijk PvA Omgevingsvisie".

- Verbeter de zoekfunctie zo dat de (meeste) mensen meteen terechtkomen bij wat zij zoeken.
- Maak de zoekfunctie minder afhankelijk van een goede spelling om bij het juiste antwoord te komen.
- Maak het vak van de zoekfunctie groter en geef het een meer zichtbare plek op de homepage.

Plezierig is, dat iedereen de link naar het aanmelden voor de nieuwsbrief op de homepage van de gemeente gevonden heeft.

Ook de informatie(balk) over Corona was vrijwel iedereen duidelijk.

Helaas bleek deze vraag niet goed geformuleerd. Het was de bedoeling uit te vinden of de informatie die op de website staat duidelijk is: makkelijk te vinden en te begrijpen welke maatregelen nu wel of niet gelden. Daarover kan nu niets gezegd worden.

Over de automatische test van de teksten op de website was naar voren gekomen dat niet alle teksten B1 zijn. Dat is te ook te zien aan de resultaten van de bruikbaarheidstest. Er komen wisselende antwoorden over de duidelijkheid van de teksten op de bezochte pagina's.

- Er is al veel goed op het gebied van teksten, maar zorg ervoor dat ook de teksten op pagina's met moeilijke onderwerpen, zoals bijstand, Wmo, openbare ruimte en formulieren in B1 worden geschreven. En blijf dat volgen wanneer nieuwe teksten geplaatst worden of oude aangepast.

De laatste vraag van het vragenformulier was een open vraag. Dat heeft nog enige reacties met aanbevelingen opgeleverd. Zie bij Resultaten vraag 12.

Gelet op de resultaten komen we tot de conclusie dat de website op de goede weg is wat betreft toegankelijkheid maar nog te wensen over laat op het gebied van bruikbaarheid.

Hiervoor staan reeds een aantal aanbevelingen om de website te verbeteren genoemd, zoals verbetering contrast instelling, verbetering voorleesfunctie, toevoegen e-mailadressen bij invulformulieren en verbetering zoekfunctie.

Daarnaast raden we aan:

- Stel een permanente groep van ervaringsdeskundigen met verschillende beperkingen in. Deze groep moet in samenspraak met de gemeente periodiek de website nalopen op mogelijkheden de toegankelijkheid en bruikbaarheid te verbeteren.
- Voor het verbeteren van de toegankelijkheid van de website specifiek voor mensen met een licht verstandelijke beperking verwijzen we naar de website [www.toegangsociaaldomein.nl](http://www.toegangsociaaldomein.nl). Ook voor mensen met andere beperkingen kan dat zeer waardevol zijn.
- Streef ernaar zo snel mogelijk aan de wettelijke eisen van toegankelijkheid van de website te voldoen.

## **Bijlage 1 Test bruikbaarheid website Hilversum**

Van 5/9 oktober is de Week van de Toegankelijkheid. Deze wordt elk jaar georganiseerd oor leder(In), met hulp van aangesloten organisaties van mensen met een beperking. In Hilversum hebben Het Platform Gehandicapten en Chronisch Zieken bedacht daarvoor een onderzoekje uit te voeren naar de bruikbaarheid van de website van de gemeente Hilversum.

We willen graag uitzoeken of het makkelijk is informatie te vinden op de website van de gemeente. Daarom vragen we je deze vragenlijst, liefst helemaal zelfstandig, in te vullen.

Als dat niet lukt, vraag dan iemand om hulp. Het is niet de bedoeling dat degene die helpt voor jou uitzoekt welke informatie waar te vinden is.

Wil je de ingevulde vragenlijst terugsturen?

### **Testformulier**

#### **1. Hulp(middel):**

Ik word geholpen door een coach: 0 ja 0 nee

Ik gebruik een hulpmiddel (bijvoorbeeld een screenreader): 0 ja 0 nee

- Geef aan welk hulpmiddel je gebruikt:

#### **2. Algemene indruk website/homepage:**

Ga naar de homepage en bekijk deze:

Maakt de homepage een rustige indruk? 0 ja 0 nee

Op de homepage staan drie hoofdonderwerpen:

Is duidelijk wat bedoeld wordt met knop 'Inwoner'? 0 ja 0 nee

Is duidelijk wat bedoeld wordt met 'Ondernemer'? 0 ja 0 nee

Is duidelijk wat bedoeld wordt met 'Bestuur'? 0 ja 0 nee

Kun je het contrast instellen? 0 ja 0 nee

Is het vergrote contrast voldoende? 0 ja 0 nee

- Zo nee, waarom niet /wat kan beter?

Zijn de knoppen voor het contrast makkelijk te vinden? 0 ja 0 nee

- Zo nee, wat vind je moeilijk?

Kun je de lettergrootte aanpassen? 0 ja 0 nee

Zo nee, is dat vervelend? 0 ja 0 nee

- Waarom is dat vervelend:

Kun je een voorleesfunctie instellen? 0 ja 0 nee

Zo ja, voldoet de voorleesfunctie? 0 ja 0 nee

- Zo nee, geef aan waarom niet:

Zijn de knoppen voor de voorleesfunctie makkelijk te vinden? 0 ja 0 nee

- Zo nee, wat vind je moeilijk?

Kun je het telefoonnummer van de gemeente vinden? 0 ja 0 nee

#### **3. Aanvraag/verlengen paspoort of ID**

Probeer zelf uit te zoeken hoe je een paspoort of ID aanvraagt bij de gemeente.

Is het gelukt te vinden hoe je een paspoort of ID aanvraagt? 0 ja 0 nee

Als het niet is gelukt, waarom lukte het niet:

Ik vond de teksten ingewikkeld 0 ja 0 nee

Ik wist niet waar ik informatie over paspoort/ID moest zoeken 0 ja 0 nee

Ik wist niet bij welk onderwerp paspoort /ID hoort 0 ja 0 nee

#### 4. Aanvraag bijstandsvoorziening

Probeer zelf uit te zoeken hoe je een bijstandsuitkering aanvraagt bij de gemeente.

- Is het gelukt te vinden hoe je een bijstandsuitkering aanvraagt? 0 ja 0 nee
- Als het niet is gelukt, waarom lukte het niet:
- Ik vond de teksten ingewikkeld 0 ja 0 nee
  - Ik wist niet waar ik informatie over bijstand moest zoeken 0 ja 0 nee
  - Ik wist niet bij welk onderwerp de bijstandsuitkering hoort 0 ja 0 nee

#### 5. Aanvraag WMO-voorziening

Als je begeleiding of een rolstoel nodig hebt, moet je die aanvragen bij de gemeente. Dat zijn Wmo-voorzieningen. Probeer uit te zoeken hoe je een Wmo-voorziening aanvraagt.

- Is het gelukt te vinden hoe je een Wmo-voorziening aanvraagt? 0 ja 0 nee
- Als het niet is gelukt, waarom lukte het niet:
- Ik vond de teksten ingewikkeld 0 ja 0 nee
  - Ik wist niet waar ik informatie over Wmo-voorzieningen moest zoeken 0 ja 0 nee
  - Ik wist niet bij welk onderwerp Wmo-voorziening hoort 0 ja 0 nee

#### 6. Vraag over melding openbare ruimte

Als je een losliggende stoeptegel ziet, dan kun je dat doorgeven aan de gemeente. Probeer uit te zoeken hoe je een losliggende stoeptegel doorgeeft aan de gemeente.

- Heb je ontdekt hoe je een losliggende stoeptegel doorgeeft? 0 ja 0 nee
- Als het niet is gelukt, waarom lukte het niet:
- Ik vond de teksten ingewikkeld 0 ja 0 nee
  - Ik wist niet waar ik informatie over het doorgeven van losliggende stoeptegels moest zoeken 0 ja 0 nee
  - Ik wist niet bij welk onderwerp losliggende stoeptegels horen 0 ja 0 nee

#### 7. Vraag over Corona in Hilversum

Op de website van elke gemeente staat informatie over Corona.

- Vind je die informatie duidelijk? 0 ja 0 nee
- Zo nee, waarom vind je die informatie niet duidelijk?

#### 8. Vraag over de teksten

- Vond je de teksten op de website duidelijk? 0 ja 0 nee
- Zo nee: was dat op elke webpagina die je gezien hebt zo? 0 ja 0 nee
- Als je nog weet welke pagina een onduidelijke tekst had, wil je dan hier aangeven welke pagina:

#### 9. Vraag over wat je zou doen als het niet lukt informatie te vinden.

Als het niet gelukt is om informatie te vinden die je zoekt, hoe zou je dan verder gaan, om toch aan informatie te komen?

- Een e-mail sturen aan de gemeente 0 ja 0 nee
- Bellen met de gemeente 0 ja 0 nee
- Langs gaan bij een gemeentekantoor 0 ja 0 nee
- Aan iemand anders vragen om te helpen 0 ja 0 nee
- Ik zou verder niks meer doen 0 ja 0 nee

#### 10. Vraag over deze vragenlijst:

- Lukt het deze vragen zelfstandig te beantwoorden? 0 ja 0 nee
- Zo nee, waar had je hulp bij nodig?
- Ik vond de teksten ingewikkeld 0 ja 0 nee
  - Ik wist niet waar ik moest zoeken 0 ja 0 nee

Heb je nog andere opmerkingen

Dank je wel voor het invullen!

## Bijlage 2 Resultaten zelfscan Toegankelijkheid

### Resultaten Zelfscan Toegankelijkheid

De diagram toont het resultaat van de gescande website op de getoetste criteria. Scoort de website goed, matig of slecht op 'Code kwaliteit', 'Alternatieve tekst' en 'Leesbaarheid'? Hier onder wordt per criterium uitgelegd wat de score betekent. Liever meteen alle aanbevelingen op een rijtje? Klik dan op 'Aanbevelingen bekijken'. Een nieuwe scan uitvoeren kan ook.

[Aanbevelingen bekijken](#)

[Nieuwe scan](#)

### Resultaat



3 / 4 goed

#### ✓ Code-kwaliteit

HTML beschrijft de structuur, opmaak en informatie van webpagina's. Als de grammatica van deze taal goed wordt gevolgd, zijn structuur en opmaak van elkaar gescheiden en kan deze goed worden geïnterpreteerd door de browsers, mobiele telefoons, zoekmachines en automatische vertaalprogramma's die deze code interpreteren.

→ [Meer over code-kwaliteit](#)

#### ✓ Alternatieve tekst

Een ALT-tag is een onzichtbare beschrijving van een afbeelding. De informatie in de beschrijving wordt voor een blinde of slechtziende bezoeker automatisch door de computer voorgelezen of in de brailleesregel getoond zodat de getoonde informatie ook niet-visueel te begrijpen is.

→ [Meer over alternatieve tekst](#)

#### ✓ Leesbaarheid

De leesbaarheid van een webpagina is van veel factoren afhankelijk. Denk hierbij aan de structuur, het kleurcontrast en de schaalbaarheid van de pagina.

→ [Meer over leesbaarheid](#)

#### ? Toetsenbord navigatie

Sommige mensen met een beperking (zoals blinden) maken geen gebruik van een muis. Zij navigeren op een website met gebruik van alleen het toetsenbord. Is jouw website hiervoor geschikt? Test het zelf!

...