

ICT4HANDICAP WERKT SAMEN MET GEMEENTE AAN GEBRUIKSVRIENDELIJKE WEBSITE

Posted on 31 maart 2020 by Margreet



Categories: [Inspiratie](#), [Toegankelijkheid](#)



ICT4Handicap wil aandacht vragen voor de toegankelijkheid van ICT-voorzieningen, hulpmiddelen en internet, en het belang daarvan voor mensen met een beperking. Dat doet de stichting onder meer door het uitvoeren van gebruikerstesten van gemeentelijke websites. In het geval van Haarlemmermeer heeft de test ervoor gezorgd dat gemeenteambtenaren in actie zijn gekomen. Anthonio: 'De gemeente heeft een commissie samengesteld die met onze punten aan de slag gaat. Wij worden goed op de hoogte gehouden.'

Lokaal activeren

In het testteam zitten ouderen en mensen met een verstandelijke, lichamelijk of visuele beperking. Hiervoor heeft ICT4Handicap aangeklopt bij lokale organisaties. Anthonio: 'We hebben gekozen voor een persoonlijke aanpak. Je kent altijd wel iemand in je netwerk met nuttige contacten. Ook hebben we de publiciteit gezocht via lokale media'. De deelnemers zijn gevonden via de ouderenbonden, de participatieraad, de gehandicaptenraad en het Werkcentrum Aalsmeer.

Praktisch aanbod

Ook de contacten met de gemeente zijn op deze manier gelegd. Anthonio: 'Gemeenten worden enthousiast als je ze iets praktisch kunt bieden. In ons geval is dat een gebruikerstest door mensen met een beperking. De wethouder in Haarlemmermeer bleek zeer geïnteresseerd. Zij voelt zich persoonlijk betrokken bij het onderwerp. Misschien komt dit ook omdat ze van een lokale partij. Zo'n partij is doorgaans goed geworteld in de gemeenschap.'

Samenwerken

Anthonio is goed te spreken over de samenwerking met de gemeente. Met een aantal ambtenaren vormden ze een begeleidingsteam. Anthonio: 'Dit team geeft uitleg aan de testers en ze helpen met het zien en verwoorden van de problemen waartegen ze aanlopen.' Maar de gemeente deed meer: 'Ze stelden de testruimtes beschikbaar en ze creëerden op ons verzoek een testomgeving. Daardoor leverde het aanvragen van een rijbewijs, tijdens de test, niet onbedoeld een nieuw rijbewijs op.' ICT4Handicap was de algehele organisator van het gebeuren.

Een andere blik

De test vond plaats op basis van een testprotocol met opdrachten. Op drie punten scoorde de website minder goed: navigatie, taalgebruik en het (onnodig vroeg) moeten inloggen via DiGiD. Anthonio: 'De ambtenaren waren verbaasd over de uitkomsten. Dit hadden ze niet verwacht. Zij waren duidelijk te veel gewend aan dit systeem. De test met ervaringsdeskundigen heeft ze met een andere blik leren kijken.'

Aanbevelingen

Behalve op het gemeentehuis werd ook thuis, in de bibliotheek en in het Werkcentrum Aalsmeer getest. Gebruik werd gemaakt van verschillende apparaten (Pc's, laptops en tablets), besturingssystemen (Windows en iOS) en browsers (Explorer, Firefox, Chrome, Safari). Anthonio: 'Zo'n test duurt ongeveer drie uur. Na afloop maken we een rapport waarin we de scores en resultaten beschrijven en aanbevelingen doen voor verbetering.'

Toegankelijkheidscriteria

Overigens test ICT4Handicap de gebruiksvriendelijkheid en niet de – meer technische – toegankelijkheidscriteria (WCAG 2.1). Pieter Anthonio hierover: 'Het testen op de WCAG 2.1 vergt meer technische kennis. Daarom vinden we dat een taak van de gemeente. Een gebruikerstest is essentieel omdat de WCAG geen garantie biedt voor gebruiksgemak.' Overigens bleek bij aanvang van de test, dat iemand met een screenreader de website van Haarlemmermeer niet kon gebruiken, terwijl dat een WCAG criterium is. Anthonio: 'Dat heeft grote gevolgen voor mensen met een visuele beperking. Daarom nemen we dat mee naar de ambtelijke commissie.'

Maak Nederland Beter

ICT4Handicap wil de gebruikerstest ook aanbieden aan andere gemeenten in de regio. Wat helpt is dat de stichting de 'Maak Nederland Beter Prijs' van de ING Bank heeft gewonnen. Anthonio: 'Met deze prijs willen we ook een nieuw initiatief opzetten. We willen mensen met een beperking die op een dagverblijf zitten, helpen om digitaal vaardiger te worden. Dat gaan we samen met een ROC of Hogeschool doen'.

Op de website van ICT4Handicap vind je [meer informatie over de gebruikerstest](#)

Dit interview is geschreven voor de [Toolkit Maak je gemeentewebsite toegankelijk](#)

Mix van ervaring

Anthonio combineert zijn persoonlijke motivatie – hij heeft een gehandicapte zoon voor wie hij mantelzorger is – met zijn ervaring als managementconsultant en bestuurder van patiëntenorganisaties. Samen met nog zes mensen vormt hij het bestuur van ICT4Handicap. Daarin zit een brede mix van ervaring in de zorg, lokale media, ICT, onderwijs en politiek. Dit netwerk bleek zeer behulpzaam bij de samenstelling van het 15-koppige testteam van ervaringsdeskundigen.

Top drie problemen

- Navigatie: De indeling van webpagina's is niet consequent. Knoppen staan bijvoorbeeld op de éne pagina rechts en op de andere links. Mensen raken verstrikt in de navigatie'.
- DiGiD: Voor het aanvragen van een paspoort moet je vrijwel direct inloggen. Terwijl je misschien alleen informatie wilt inwinnen. DiGiD is voor veel mensen een struikelblok.
- Taalgebruik: De woordkeuze kan consequenter. Een woord dat op de ene pagina wel wordt gebruikt komt op de volgende niet meer voor. Dat scheidt verwarring.

Testprotocol gebruiksvriendelijkheid

ICT4Handicap werkt met een testprotocol met 10 opdrachten. Per onderdeel bepaalt de tester een score (bijvoorbeeld: erg goed, redelijk goed, slecht, erg slecht, niet mogelijk). De volgende onderdelen worden getest:

- Vindbaarheid
- Indeling en navigatie
- Kleurweergave
- Lettergrootte
- Voorleesmogelijkheid
- Taalkeuze
- Informatie en helpteksten
- Formulier invullen

