

Content Design for Action Required Technical Reports

How to communicate personal monitoring data

MASTER THESIS TECHNICAL COMMUNICATION

Sanne Eendebak

Content Design for Action Required Technical Reports

Master Thesis Technical Communication

Author:

S.J. (Sanne) Eendebak BAsC

Communication Science

Master Technical Communication

Student number: s1802577

Supervisors:

J. (Joyce) Karreman PhD

Second assessor:

A.J.A.M. (Alexander) van Deursen PhD

Version 1.0

2018-08-17

Abstract

As of September 23, 2018, the directive which states that all organization in the public sector must have an accessible website will be a legal obligation (www.digitoegankelijk.nl). The Accessibility Foundation tests websites and offers municipalities a report with the results. This report is reviewed as too technical for managers. This report does not contain any visuals. Less is known about this positive effect of visuals in a technical report. It could result in higher user acceptance. The acceptance of something could be predicted by the model of Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). This model was never used before to predict acceptance of technical reports. This study researched in three different studies the effect of visuals and the application of UTAUT for technical reports.

A survey was held to test the effect of visuals. Half of the participants received a report without visuals and the other half received one with visuals. Data analysis shows no proof that a report with visuals leads to more acceptance. To better understand this result, interviews were held with ten participants. These interviews do indicate the added value of visuals.

In the same interview it was asked what someone's experience is with the report and what the intention is to use it. The interviews were analysed by coding them. Results show that an adapted version of UTAUT2 is usable to predict technical report acceptance. Especially the added factor perceived aesthetics seems to be a strong influencer. The results also show a variety of factors that are mediating between the report experience and actual use. Further research is needed to test the validity.

A prototype website was designed based on persona design, content design, and a mock-up design, to understand the relationship between aesthetics, usability and usefulness. Eleven persons were asked to flag positive and negative elements in the design and two persons were interviewed. Results show that aesthetics seem to be a strong influencer for first impressions and is expected to be an indirect influencer on usability and usefulness. Further research with more respondents and a different subject must validate this result.

In conclusion the effect of visuals and the influence of aesthetics on user's acceptance is underestimated. Seven practical best practices are formulated to help technical communicators to create reports with higher acceptance.

Keywords: technical reports, acceptance, digital accessibility

Contents

1	Introduction	5
1.1	Regulations	5
1.2	Digital Accessibility	5
1.3	The Accessibility Foundation	6
1.4	Scope of Study	6
1.5	Report Structure	7
2	Theoretical Framework	7
2.1	Added Value of Visuals	8
2.2	Cognitive Aspect of Visuals	9
2.3	Gestalt and Minimalism	10
2.4	Motivation Model	11
2.5	User Acceptance	11
2.6	Research Questions	16
3	Study 1	17
3.1	Method	17
3.2	Results and Analysis	21
4	Study 2	23
4.1	Method	23
4.2	Results and Analysis	26
5	Study 3	41
5.1	Platform Design	41
5.2	Method	48
5.3	Results and Analysis	49
6	Discussion	51
6.1	Effect of Visuals	52
6.2	Report Acceptance	53
6.3	Perceived Aesthetics	54

6.4	Practical Implications	54
6.5	Limitations and Further Research	56
7	Conclusion	57
8	Acknowledgements	58
	References	58
A	Appendix: Monitor measuring points	i
B	Appendix: Best Practices	ii
C	Appendix: Recommendations to the foundation	iii
C.1	Targetgroup of Accessibility	iv
D	Appendix: Study 1	vi
D.1	Appendix: Communication study 1	vi
D.2	Appendix: Survey	ix
D.3	Appendix: SPSS results	xi
E	Appendix: Study 2	xvii
E.1	Appendix: Mail outline	xvii
E.2	Appendix: Interview guide	xvii
E.3	Appendix: Coding Scheme	xix
E.4	Appendix: Results plus minus test	xxiv
F	Appendix: Study 3	xxxvi
F.1	Appendix: Personas	xxxvi
F.2	Appendix: Survey Study 3	xxxvii
F.3	Appendix: Interview Study 3	xxxix
F.4	Appendix: Communication Study 3	xl
G	Appendix: Interviews	xliv
G.1	Interview 1	xliv
G.2	Interview 2	lii
G.3	Interview 3	lxii

G.4 Interview 4	lxx
G.5 Interview 5	lxxxv
G.6 Interview 6	xcvi
G.7 Interview 7	cx
G.8 Interview 8	cxxiv
G.9 Interview 9	cxxxiv
G.10 Interview 10	cxlix

1 Introduction

People are frequently asked to serve themselves in case of several obligations, such as tax return, change of address, or money businesses. To do so, they must use the website of the organisation. However, a lot of these websites do not meet the web content accessibility guidelines, which means that websites are not fully accessible for people with disabilities (Velleman, Beenen, & Houtepen, 2011). Results from a scan in 2015 shows that 93% of the 393 (2017) Dutch municipality websites are not accessible (College voor De Rechten van de Mens, 2016). One way of knowing if a website meets the accessibility guidelines is by testing it. This testing is one of the services offered by the Accessibility Foundation. The results are communicated in a technical report with all tested requirements and the issues that are found. Besides doing good for society, there are other reasons why people ask for tests, namely regulation.

1.1 Regulations

Offering an inaccessible website is not in line with the human rights for people with disabilities law WGBH/CZ (Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte [Equal Treatment on the grounds of disability or chronic illness]), which

applies, since 14-07-2016, in the Netherlands. From that date on, discrimination against persons with a disability is prohibited when offering goods and services (College voor De Rechten van de Mens, 2016), this includes websites. The Digital Accessibility Decree (Besluit digitale toegankelijkheid overheid) will enter into force in the Netherlands on the 23rd of September 2018. This states that all digital channels of organizations in the public sector must be accessible. A lot needs to be done before all municipalities are fully digital accessible.

1.2 Digital Accessibility

Digital accessible means that web-based content meets the minimal requirements to be accessible for everyone despite his or her disability. People with disabilities sometimes use different auxiliary equipment to operate with the computer. This equipment only works when the website or application is built correctly.

Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) explain how to make web content more accessible for people with disabilities (Caldwell, Cooper, Guarino Reid, & Vanderheiden, 2017). This involves a wide range of disabilities, such as autism, blindness, low vision, colour blindness, dyslexia, physical or motor disabilities, deafness, and hard of hearing. This concerns 12% of the

Dutch population (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2017). According to data from the World Health Organization (WHO), 285 million people of the world population has visual impairments. Among them 39 million are blind and it is expected that these numbers will double by 2020 (Tekli, Issa, & Chbeir, 2018).

The Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) are created by W3C. The Dutch version of these website requirements are formulated in "Waarmerk drempelvrij.nl" register. Co-author of the Dutch version is the Accessibility Foundation.

WCAG is divided into four principles. Every principle is divided by several guidelines and every guideline consists of success criteria (see figure 1). Each success criteria is measurable on three levels; A, AA and AAA. Of which A is the lowest and AAA the highest.

Principles	Guidelines	Success criteria		
		Level A	Level AA	Level AAA
1. Perceivable	1.1 Text Alternative	1.1.1		
	1.2 Time-based Media	1.2.1 – 1.2.3	1.2.4 – 1.2.5	1.2.6 – 1.2.9
	1.3 Adaptable	1.3.1 – 1.3.3		
	1.4 Distinguishable	1.4.1 – 1.4.2	1.4.3 – 1.4.5	1.4.6 – 1.4.9
2. Operable	2.1 Keyboard Accessible	2.1.1 – 2.1.2		2.1.3
	2.2 Enough time	2.2.1 – 2.2.2		2.2.3 – 2.2.5
	2.3 Seizures	2.3.1		2.3.2
	2.4 Navigable	2.4.1 – 2.4.4	2.4.5 – 2.4.7	2.4.8 – 2.4.10
3. Understandable	3.1 Readable	3.1.1	3.1.2	3.1.3 – 3.1.6
	3.2 Predictable	3.2.1 – 3.2.2	3.2.3 – 3.2.4	3.2.5
	3.3 Input Assistance	3.3.1 – 3.3.2	3.3.3 – 3.3.4	3.3.5 – 3.3.6
4. Robust	4.1 Compatible	4.1.1 – 4.1.2		

Figure 1: Web Content Accessibility Guideline structure

Explaining WCAG is easiest by the four principles. The first principle is perceivable, the information and interface should be perceivable for every user. Besides perceivable it also needs to work, this is called operable. To be able to work with the interface it should be understandable, this is the third principle. The fourth principle is robust which means that "content must be robust enough that it can be interpreted reliably by a wide variety of user agents, including assistive technologies" (Caldwell et al., 2017).

1.3 The Accessibility Foundation

The Accessibility foundation (in short Accessibility), founded in 2001, advocates accessibility in the digital environment. Their mission is "to improve the accessibility of internet and other digital media for all people, including elderly and people with disabilities". Their focus is on these two target groups. One of the services Accessibility offers is checking accessibility levels of websites based on WCAG 2.0 AA. Accessibility researchers report the outcome of the check in a technical report and communicate them with the client.

1.4 Scope of Study

Out of a customer satisfaction survey from Accessibility, can be concluded that most of the managers do not accept the report as

useful for them. They think it is too technical and contains too much detailed information. The challenge is to figure out how to make the technical report feel less technical.

In the first study the effect of visuals on report acceptance is investigated. Little study has been done on the effect of adding extra visual elements (van den Broek, de Jong, Koetsenruijter, & Smit, 2015) in action required technical reports and their effect on the perceived aesthetics. The research question of study 1 is:

What is the influence of adding visuals to action required technical reports on the user acceptance?

The second study studies the use of UTAUT2 as acceptance model to predict the actual usage of the action required technical report. The research question of study 2 is:

Which factors play a role in action required technical report acceptance?

Study 3 focuses more on the effect of perceived aesthetics on perceived usability and usefulness. To study this a website prototype is created. Content of this website is supportive information for the receiver of the report. This partly consists of the same data as presented in the reports. Study 3 focuses more on the effect of perceived aesthetics on perceived usability and usefulness. The research question of study 3 is:

What is the influence of perceived aesthetics and attention on the perceived usability and usefulness?

1.5 Report Structure

The next section presents a review of literature about acceptance and motivation. Result of this section are factors, these provide the base of the study and its design. In subsequent chapters the three studies are presented. The report ends with a discussion and conclusion.

2 Theoretical Framework

Purpose of this study is to increase user acceptance through perceived aesthetics by including visuals. A combination of visual aesthetics model (VisAWI), theory of planned behaviour (TPB) (Ajzen, 1991), technology acceptance model (TAM) (Davis, 1989), the unified theory of acceptance and use of technology 2 (UTAUT2) (Venkatesh, Thong, & Xu, 2012) model, and motivation model ARCS (Keller, 1987) is used in this study as a base for the design and analysis of the results.

Since it is about indirect communication (via the report) theories such as dual coding theory (DCT) (Clark & Paivio, 1991) and cognitive load theory (CLT) (Sweller, van Merriënboer, & Paas, 1998) do play an important role in understanding possible effects caused by

adding visuals.

2.1 Added Value of Visuals

Currently, the use of visual elements, such as infographics is becoming more popular. Little study is done on the effect of adding extra visual elements (van den Broek et al., 2015) in action required technical reports to increase the perceived aesthetics.

Visuals can make a document (1) more attractive, they can help the reader to (2) visualize something, help to (3) remember the key-elements of a report, (4) organize information into a structure, and they can help the reader (5) understand the text (Mayer & Gallini, 1990).

According to the study of Thielsch and Wirth (2017) "reports should display a pleasantly varied, dynamic, and creative layout with an attractive colour scheme" [p. 282], in other words aesthetics is important for reports. In this study perceived aesthetics means the expected pleasurable experience. Perceived aesthetics can be accomplished by applying the Gestalt principles and can be measured by the VisAWI questionnaire (Moshagen & Thielsch, 2013) (section 2.1.1). The importance of perceived aesthetics is also supported by several other studies (Tractinsky, Katz, & Ikar, 2000; Tuch, Presslaber, Stöcklin, Opwis,

& Bargas-Avila, 2012; Cassidy, Hamilton, & Tee, 2014; Thielsch & Wirth, 2017). Aesthetics is often used as an indicator for quality of User Experience (Bargas-Avila & Hornbaek, 2011, p.2689) and important for first impressions (Tuch, Roth, Hornbæk, Opwis, & Bargas-Avila, 2012; Thielsch, Blotenberg, & Jaron, 2014; Thielsch & Wirth, 2017). In conclusion, it is expected that visuals contribute to perceived aesthetics. The following hypothesis is therefore established:

Hypothesis 1: Visuals positively contribute to the perceived aesthetics

2.1.1 Visual Aesthetics

One way of measuring perceived aesthetics is with the VisAWI-S measurement scale. VisAWI-S stands for visual aesthetics of websites, the S means short version. VisAWI-S and found as highly related to the intention to revisit a website (Moshagen & Thielsch, 2013). Revisit a website can be seen as accepting the content. It has been proved that perceived aesthetics also positively influences perceived usability (Tractinsky et al., 2000; Becker & Mottay, 2001; Tuch, Roth, et al., 2012; Siebenhandl, Schreder, Smuc, Mayr, & Nagl, 2013). Based on the study of Moshagen and Thielsch (2013) it is assumed that perceived aesthetics also influences usefulness. It is therefore suggested that perceived aesthetics plays a role in

user acceptance and VisAWI can be used to measure this. VisAWI divides perceived aesthetics into four factors: simplicity, diversity, colourfulness, and craftsmanship. Thus, perceived aesthetics should be added as a factor to UTAUT2 to answer the three research questions.

2.2 Cognitive Aspect of Visuals

Despite the assumed positive effects visuals have on the user acceptance, theories such as dual coding and cognitive load show why it could result in opposite conclusions.

In his article Cooper (1990) suggest that if text and visual say the same thing, only one of the two should be presented. Otherwise it will cause an information overload (Sweller et al., 1998), since they are both processed as visual (Paivio & Csapo, 1971; Mayer & Moreno, 1998).

Another study that suggests visuals are not as important as previously thought is a study on eye-tracking done by Nielson Norman Group (2000) and Zambarbieri, Carniglia, and Robino (2008). They show that text attracts attention before graphics in case of websites, in that case visuals do not affect the perceived aesthetics, which is not in line with the earlier described five points of Mayer and Gallini (1990).

Norman (2013) states in his book: "The

focus on aesthetics may blind the user and the lack of usability" [p.134]. It could be the case that elements that improve the perceived aesthetics distract the user which results in a less useful and usable design (Magner, Glogger, & Renkl, 2014). This distraction is called split-attention. Mayer (2005) speaks in his article about the spatial contiguity principle as a way to avoid the split-attention effect (Magner et al., 2014). The spatial contiguity principle states that information that belongs together (words and visuals) should be presented in close proximity (van der Meij & van der Meij, 2013; Sorden, 2012), which is in line with the Gestalt theory and Minimalism.

Despite the negative judgements of visuals, perceived aesthetics is also shown as important in the previous section, which is nicely summarized by Magner et al. (2014) "If learning materials are not attractive, do not catch attention, and do not trigger situational interest, there might be too little incentive to start and sustain learning" [p. 1596].

Thus, there is a contradictory. Visuals make it attractive to make people start. However, it can have negative effect on the usefulness and usability. A solution is to apply the spatial contiguity principle by using the Gestalt and Minimalism principles. The split attention effect is avoided, and visuals could be an attractive element for users, which could result

in a higher intention to read.

To be attractive the visuals need to catch attention as quoted earlier by Magner et al. (2014). Attention is one of the elements of motivational model ARCS. Firstly, gestalt principles are explained, and this is followed by an explanation of ARCS.

2.3 Gestalt and Minimalism

A theoretically based content design is required for the study to test the effect of visuals. Currently, only words and one table are used in the report of Accessibility.

Visual complexity is a strong predictor for aesthetic judgements (Tuch, Presslauer, et al., 2012). Visual complexity can be reduced by applying Gestalt and Minimalism. The key principle of Minimalism is to keep it simple and clean (Carroll & van der Meij, 1996; van den Broek et al., 2015; Sani & Shokooh, 2016). This is also in line with Hick's law, which states that the more choices are presented, the longer it will take to choose. Thus, more choices does not create happier users (Schwartz, 2005). Gestalt theory is a psychological theory that suggest how visual elements should be presented to achieve effective results (Chang, Dooley, & Tuovinen, 2002).

Sani and Shokooh (2016) studied the use of minimalism and gestalt in website design. The

result is an overview of elements that must be kept in mind when designing a website (Sani & Shokooh, 2016) to make it usable and ensure positive perceived aesthetics. The first one is already called, namely the key principle of less use, more effect. The others can be divided in two groups, the use of similarity and proximity and principles about avoiding visual complexity.

2.3.1 Similarity and Proximity

The human brain always tries to make connections between pieces of information. By placing objects close to each other (proximity) or giving them the same characteristics such as colour or form (similarity) will stimulate this process (Sani & Shokooh, 2016; Chang et al., 2002). This is also in line with the spatial contiguity principle (explained in section 2.2).

2.3.2 Visual Complexity

Users like things with low visual complexity (Tuch, Presslauer, et al., 2012). Low visual complexity can be met by applying the law of continuity, law of closure and law of figure and ground are based on this assumption (Sani & Shokooh, 2016; Chang et al., 2002). The law of continuity explains how irrelevant items such as arrows or grid lines can be removed. The law of closure shows that the human mind tends to close gaps and

complete unfinished forms (Chang et al., 2002). This assumptions can be used in design to create balance by using symmetric parts and removing ineffective parts (Sani & Shokooh, 2016). The last principle that supports visual balance is the use of negative space. Negative space is comparable with the gestalt principle of figure and ground. Figure and ground explains why reading a picture is possible due to the conflict between background and the figure itself (Sani & Shokooh, 2016).

2.4 Motivation Model

ARCS stands for attention, relevance, confidence, and satisfaction. This model is used for development of instructional designs, which is in a certain way the case for action required technical reports. The four conditions should be met for people to become and remain motivated while reading instructions (Keller, 1987). Adding motivation can positively affect the usability in a reading to do situation (Loorbach, 2006; Loorbach, Karreman, & Steehouder, 2007). ARCS is therefore included in the research model as a motivational factor. The conditions relevance, confidence, and satisfaction are already covered in UTAUT by perceived usefulness, facilitating conditions, and hedonic motivation, which will be explained later. This leaves only attention

as factor to include in the research design.

2.4.1 Attention

All the UTAUT and VisAWI factors do not play any role until people are triggered to start reading (Magner et al., 2014). As Keller (1987) stated: "attention is an element of motivation and is also a prerequisite for learning" [p3]. People's curiosities and interests need to be stimulated in a reading to do setting (Loorbach et al., 2007; Karreman & Loorbach, 2013). Getting users' attention is possible through design and by offering new or incongruous items or by making use of colour (Loorbach et al., 2007). It is suggested that visuals could fulfil this role.

Hypothesis 2: Visuals positively contribute to attention

2.5 User Acceptance

It is assumed that visuals will influence the actual usage of the report. A model that is related to predicting actual use is UTAUT2 (figure 2), which is the improved version of UTAUT1, which is the extended version of the technology acceptance model (TAM).

This model is based on the theory of planned behaviour, which is an extension of the theory of reasoned action (TRA) (Ajzen, 1991). That is a framework focusing on how to persuade

people to change their behaviour (Dainton & Zelle, 2015). UTAUT2 focusses on actual use of something. The model consists of four factors, performance expectancy (PE), effort expectancy (EE), social influence (SI) and facilitating conditions (FC). Venkatesh et al. (2012) added three elements to UTAUT and created UTAUT2, to make it more applicable in customer context. The three factors are: hedonic motivation (HM), price value (PV) and experience habit (H) (figure 2).

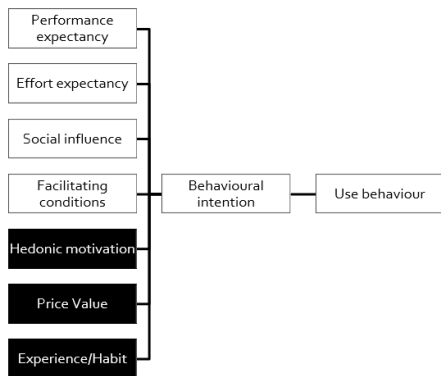


Figure 2: Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2)

UTAUT2 is frequently used in customer context research to explain the acceptance of technology and predicts the actual use (Venkatesh et al., 2012) of e-government service, mobile devices/services (Baptista & Oliveira, 2015), prediction of driver acceptance (Madigan, Louw, Wilbrink, Schieben, & Merat, 2017), and intention to revisit a website (Van der Heijden, 2000)

(table 1). Several researchers have added or deleted factors to UTAUT2, this is summarized in table 1.

A sample of factors that were added to UTAUT2 are general privacy (GP), system-specific privacy (SSP), perceived security (PS), privacy concerns (C) and price saving orientation (PSO) (Escobar-Rodríguez & Carvajal-Trujillo, 2013; Baptista & Oliveira, 2015; Morosan & DeFranco, 2016; Herrero, San Martín, & Garcia-De los Salmones, 2017; Macedo, 2017; Madigan et al., 2017). It shows the flexibility UTAUT2.

UTAUT2 is not used before for information acceptance, as presented in table 1. However, the factors of UTAUT2 are expected as applicable for predicting the intention to accept the report, based on the other studies performed with UTAUT2. Study 2 investigates this expectation.

2.5.1 Perceived Usability

Effort expectancy is defined as "the degree of ease associated with consumers use of technology" (Venkatesh et al., 2012, p.210) and similar to perceived ease of use (Qingfei, Shaobo, & Gang, 2008). In this study, perceived ease of use or performance expectancy is better described with perceived usability. That is related to "consumers ability to know where he or she is at any time

Table 1: Overview applications of UTAUT

	Venkatesh et al. (2012) Acceptance and use of mobile internet	Escobar-Rodriguez et al. (2013) Consumer purchase of website airline tickets	Baptista et al. (2015) Understanding mobile banking in Africa	Morosan et al. (2016) NFC mobile payments in hotels	Herrero et al. (2017) Sharing user-generated content	Macedo (2017) Technology acceptance among older adults	Madigan et al. (2017) Understand public acceptance of automated rad transport systems
PE >BI	Supported	Supported	Supported	Supported	Supported	Supported	Supported
EE >BI	Supported	Not Supported	Not Supported	Not Supported	Not Supported	Slightly Supported	Not Supported
EE >PE	Not tested	Not tested	Not Tested	Not Tested	Supported	Not Tested	Not Tested
SI >BI	Supported	Not Supported	Not Supported	Supported	Not Supported	Not Supported	Supported
FC >BI	Supported	Supported	Not Supported	Supported	Not Supported	Supported	Slightly Supported
HM >BI	Supported	Not Supported	Supported	Supported	Supported	Supported	Supported
PV >BI	Supported	Not Tested	Not Supported	Not Tested	Not Tested	Supported	Not Tested
H >BI	Supported	Supported	Supported	Supported	Supported	Supported	Not Tested
GP >BI	Not tested	Not tested	Not tested	Not Supported	Not Tested	Not Tested	Not Tested
SSP >BI	Not tested	Not tested	Not tested	Supported	Not Tested	Not Tested	Not Tested
PS >BI	Not tested	Not tested	Not tested	Not Supported	Not Tested	Not Tested	Not Tested
PC >BI	Not tested	Not tested	Not tested	Not tested	Not Supported	Not Tested	Not Tested
PSO >BI	Not tested	Supported	Not tested	Not tested	Not Tested	Not Tested	Not Tested

and what can be done" (Flavián, Guinalú, & Gurrea, 2006, p. 3).

As shown in table 1, effort expectancy is most of the times not shown as a direct influencer for behavioural intention (Escobar-Rodríguez & Carvajal-Trujillo, 2013; Baptista & Oliveira, 2015; Morosan & DeFranco, 2016; Herrero et al., 2017; Macedo, 2017; Madigan et al., 2017). However, it has shown itself as a predictor for perceived usefulness in TAM (figure 3) and in the studies of Herrero et al. (2017) and (Van der Heijden, 2000).

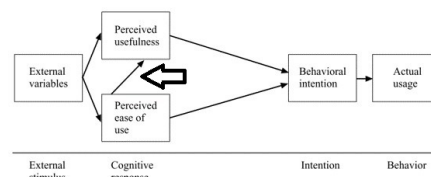


Figure 3: Technology Acceptance Model

The study of (Davis, 1993, p. 477) confirms the assumption that "a user should find the one that is easier to use more useful" and not the other way around. This relation is investigated in study 3.

It is assumed that the perceived complexity will be reduced by using visuals and therefore positively affects the perceived usability. As Thielsch et al. (2014) stated: aesthetics is much more than just decoration it serves as a door opener, and it is crucial for the first impression (Becker & Mottay, 2001). The aesthetics of the interface affects a users' perception of usability (Tuch, Roth, et al., 2012) thus, if the aesthetics is perceived as OK, people will have a closer look to the usability of the website. The following hypotheses is therefore established:

Hypothesis 3: Visuals positively contribute to the perceived usability

2.5.2 Perceived Usefulness

The willingness to re-use a website is also because of content, the usefulness. Usefulness is about the richness or relevance of the information, not about the search ability and/or operability of the information. Usefulness is defined as 'interesting content' Thielsch et al. (2014). Since this study measures the 'perceived' impression of the usefulness, it will be called perceived usefulness instead of performance expectancy. It is expected that visuals help the user to understand information better (Cooper, 1990). The following hypothesis is therefore established:

Hypothesis 4: Visuals positively contribute to the perceived usefulness

2.5.3 Hedonic Motivation

Useful and usable information results in more satisfied users (Van der Heijden, 2000; Flavián et al., 2006; Tuch, Roth, et al., 2012; Rezvani, Khosravi, & Dong, 2017; Herrero et al., 2017). Satisfied users perceive fun or pleasure from using something. This is defined by Venkatesh et al. (2012) as hedonic motivation and has been shown as an important factor in user acceptance and the intention to use (Davis, 1993; Venkatesh et al., 2012; Madigan et al., 2017). It is called perceived enjoyment in the study of (Van der Heijden, 2000). Hedonic motivation can therefore be seen as the result of a successful document that the product is of useful content, high usability and aesthetic design (Thielsch et al., 2014). Thus, the visuals have an indirect effect on hedonic motivation.

2.5.4 Facilitating Conditions

Confidence is one of the four factors that have to be met for people to become and remain motivated (Keller, 1987). Objects should reduce anxiety and increase the motivation to continue (Loorbach et al., 2007). Besides the objects itself, which must be usable and useful, support must be offered. In UTAUT2 this is

defined as facilitating conditions, which refers to a "consumers' perceptions of the resources and support available to perform a behaviour" (Venkatesh et al., 2012, p. 159).

Support can be offered in different ways. One is to make sure that people deal with experts and/or trustworthy organization. With good aesthetic design the image of the organisation can be presented. This could indicate the expert level of the organisation. The other one is more related to usability. Facilitating conditions do make, in certain circumstances things more usable. Thus, visuals positively influence indirect the facilitating conditions.

2.5.5 Social Influence

Social influence could affect people's reason for applying the web guidelines for accessibility, social influence could also play a role for some users. Social influence is defined as "the extent to which consumers perceive that important 'others' believe they should use a particular technology" (Venkatesh et al., 2012, p. 159). Others could be persons with disabilities, people who experience problems or people who advocate those web guidelines. Social influence is not based on experience people have with the report and therefore it is not expected to be influenced by visuals.

2.5.6 Price Value

One of the constructs that is added in UTAUT2 is price value. Price value is defined as "the cognitive trade-off between the perceived benefits of the application and the monetary cost for using them (Dodds et al. 1991)" (Venkatesh et al., 2012, p. 161). Price value will be positive when the benefits are greater than the monetary value. Respondents receive this report for free. Therefore, the factor price value is not relevant and removed from the core model.

2.5.7 Habit

The last factor of UTAUT2 is habit. This is defined as the extent to which people tend to perform behaviour automatically because of learning or prior experience (Venkatesh et al., 2012; Macedo, 2017). It is already present before they receive the report. It is therefore not expected that visuals influence habit.

2.5.8 Present Experience

Studies have found that experience can have effect on behavioural intention (Venkatesh et al., 2012). In case of this study, people could already have experience with the subject digital accessibility. This present experience influences the perceived experiences they have with the report.

2.5.9 Intention

The previous factors help to predict the intention to accept, which results in action use. Acceptance in case of a website is defined by, Van der Heijden (2000) as the visitor’s decision to accept the website predicts the actual revisit. Contrary, a lack of revisits can be associated with a rejection of the website.

2.6 Research Questions

The study consists of three research questions. The first study is a confirmatory research.

What is the influence of adding visuals to action required technical reports on the user acceptance?

For this study an adapted version of UTAUT2 is used to test hypotheses 1 till 4. This research model is based on the constructs and the effects of visuals as described earlier (figure 38).

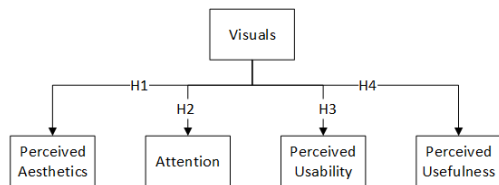


Figure 4: Research model study 1

The second study is an exploratory research that focuses on possible gaps in UTAUT2 in relation to report acceptance (figure 5).

Which factors play a role in action required technical report acceptance?

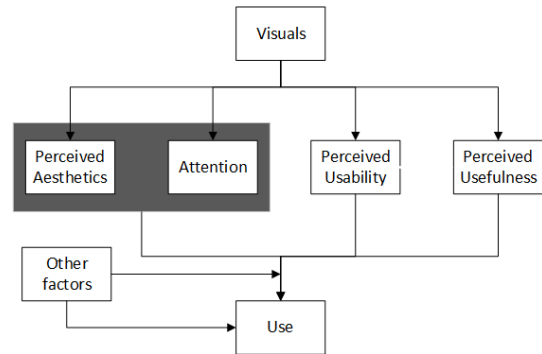


Figure 5: Research model study 2

The last study is also an exploratory research which zooms in on the relationship between aesthetics together with attention and usability and usefulness.

What is the influence of perceived aesthetics and attention on the perceived usability and usefulness?

The assumptions are visualized in figure 6. The arrow represent the order of expected user feedback.

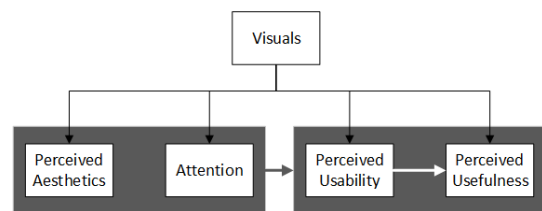


Figure 6: Research model study 3

3 Study 1

This study answers research question 1: What is the influence of adding visuals to action required technical reports on the user acceptance? To test the hypotheses 1 till 4, (figure 38) as established in the theoretical framework, a quantitative study is executed.

3.1 Method

To test the effect of adding visuals in an action required technical report, a survey is employed.

3.1.1 Participants

In total 70 municipalities were asked to join the study. All these 70 municipalities received a report with their personal monitor results. The municipalities are categorized by size, from small too big and the G4 separately. The G4 are the four biggest municipalities in the Netherlands.

Table 2: Overview receivers survey and participation

Size of municipality	A	B	Ap	Bp
Small (<20.000)	11	10	4	1
Average (20.000-50.000)	11	12	6	3
Big (50.000-250.000)	11	11	5	4
G4 (250.000>)	2	2	1	1

p = participated

Based on size they are equally assigned into two groups. Group A received the report without added visuals (report A) and group B received the report with added visuals (report B) (table 2).

Out of the 70, 25 participants completed the survey. The receivers of these reports can be described as managers of communication teams. They call themselves advisor of digital media or communication, final editor, content manager, project leader or chief information. These people are the decision makers of digital accessibility, they are not always the persons who fix the issues.

3.1.2 Materials

This section describes the visuals that are made to create report B. The current report consists of the sections: front-page, management summary, introduction, research data, and the score for each of the 38 criteria.



Figure 7: Braille reading line device

Decorative pictures can increase the attractiveness of the report. However, too

many decorative pictures can cause distraction and cognitive overload. Therefore, only on the frontpage is a decorative picture added to report B (figure 7).

Currently, there are no visuals used in the report. However, the report contains a lot of visualisation options. To make it more attractive and usable some data is transformed into visuals (figure 8, 9, and 10).

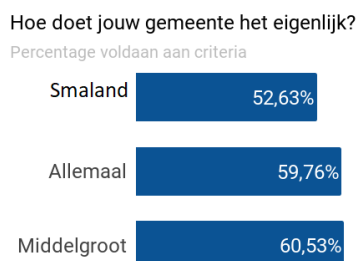


Figure 8: Bar chart Overall score and size specified

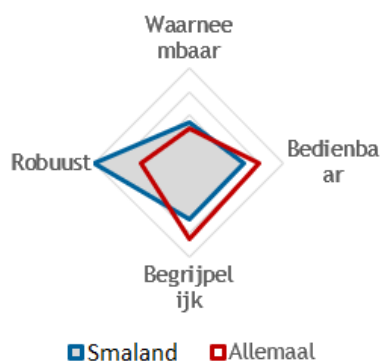


Figure 9: Radar diagram: Score on principles

These visuals should give the reader a quick impression of his performance compared to the average. Without reading the

reader should be motivated by the visuals to start doing something with the results. This connects to four purposes of visuals namely; attractiveness, help remembering, give structure, and help understanding (Mayer & Gallini, 1990).

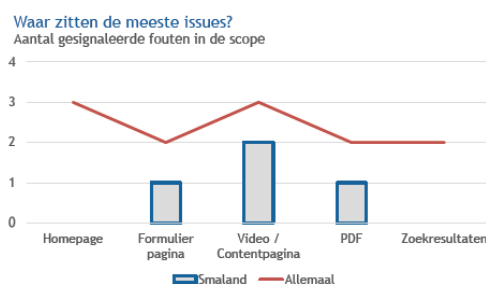


Figure 10: Bar chart with line Location of problems

As explained earlier, WCAG 2.0 consists of several layers, this is explained in the text. To create a better understanding of this hierarchy, it is explained in an infographic and added to the introduction (figure 11).

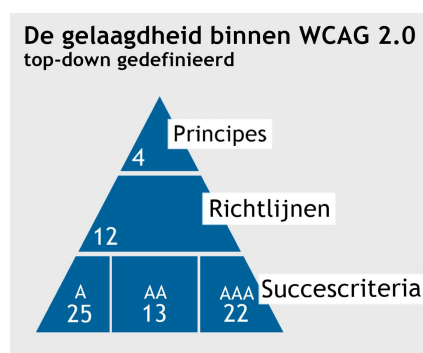


Figure 11: Hierarchy of WCAG2.0

In the text it is explained how many Dutch people have disabilities. One way to get

attention and make this report attractive is by using an infographic to show how many people do have benefits from accessible websites. Therefore a visual is added the rapport (figure 12).



Figure 12: Amount of people with disabilities

The last visual which is added to report version B are screen shots of the scope pages. By showing these shots it is assumed that the report feels more personal. Since it has recognizable pictures in it (figure 13).

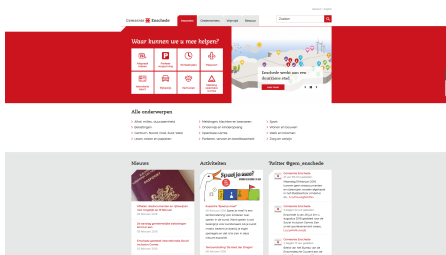


Figure 13: Example printscreen of homepage

At last, the structure of the scoring part is changed. By adding calmer icons and bigger difference between the lay-out of heading levels hopefully the perceived simplicity is improved (figure 14).

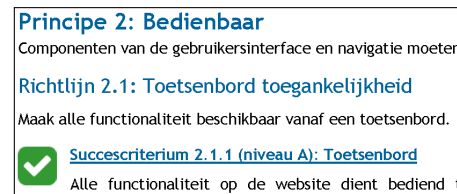


Figure 14: Use of icons and headings

In table 3 on page 20, an overview of the visuals is given. A selection of these will be presented in the management summary as well.

3.1.3 Procedure

For the study 70 municipalities are monitored. The monitors are based on a sample of 5 pages; homepage, form, video or content, PDF and search results. The 38 WCAG 2.0 AA items are checked for this sample. This data is the base of the report.

The recently used format is used as base. Based on this version a new version is designed with the visuals of section 3.1.2. The 70 municipalities are divided into two groups based on their size, group A and group B.

After creation, reports are emailed to the contact persons. In this same mail the receivers are asked to fill out the survey in order to help the foundation to communicate better (Appendix D.1: mail outline and call script).

The survey starts with usability questions, since they just looked at the report. This

Table 3: Overview of added visuals

Location	Title	Description	Format
Frontpage	Attention	Picture of Accessibility	Picture
Introduction	Amount of people with disabilities	Overview of amount of people with disabilities in the Netherlands	Infographic
Introduction	Explanation of WCAG 2.0	Triangle that shows the 3 layers within WCAG	Infographic
Research data	Overall score	Comparison between the specific municipality and average overall score in %	Bar chart
Research data	Overall score specified for size	Comparison between the specific municipality and average overall score of similar-sized municipalities %	Bar chart
Research data	Score on principles (4)	Comparison between the specific municipality and average score for each principle %	Radar chart
Research data	Location of problems	Overview of the scope and amount of problems in %	Bar chart
Research data	Print screens of scope	Print screen of scope pages	Picture
Scoring	Icons	Lay-out is changed by adding icons and changing the difference between heading levels	Icons

is followed by the question related to attractiveness, since answering this question requires less cognitive activity and is therefore a suitable question. The third group of questions are about perceived aesthetics, these questions are the follow-up questions of attention. Next question is about usefulness, since this question could influence how a person answers the following question. The participant is asked if she or he knows someone who likes this report. This person could be still in her or his mind while answering the following questions, which is useful for the next questions to give a better underpinned answer. The sixth question is about the

intention to revisit, this is placed before the question of social influence. Otherwise it could be the case that they find accessibility only important because of the person they just thought about. The one last question is about the hedonic motivation. Hedonic motivation is the overall experience and therefore all the earlier made consideration can play a part. The final group of statements are connected to facilitating conditions.

3.1.4 Measurements

To measure the effect of adding visuals on the factors a survey-method is used. This

survey is created in software called Qualtrics and distributed by a link in the mail. The items of the survey are based on scales linked to factors, such as UTAUT2 (Appendix D.2: survey questions).

To measure the effect of the visuals on acceptance the scale of UTAUT is used (Venkatesh et al., 2012). Where needed the word 'report' is added to the question (table 9 in appendix D.2). The items are answered on a 5-point Likert-scale.

For the factor perceived aesthetics the short version of VisAWI is used. This scale is named VisAWI-S and found as highly related to the intention to accept a website (Moshagen & Thielsch, 2013). This short version only contains four questions instead of the original 18-items and will be used to gain a better prediction of the intention to revisit and to measure the perceived aesthetics (table 9 in appendix D.2).

To measure the ARCS item attention, the revised version of the IMMS is used. RIMMS is designed by Loorbach, Peters, Karreman, and Steehouder (2015) and they concluded that this Reduced Instructional Materials Motivation Survey (RIMMS) is preferred over the original IMMS. RIMMS consist of 12-items, three for each element. For this study only the three items for attention are used (table 9 in appendix D.2).

3.1.5 Experiment

The research model is a 1 by 2 true experimental design, which results in, as mentioned earlier, a comparison between subjects. A 1 by 2 experimental design notation is as follows:

$$R \quad \begin{matrix} O_A \\ X_B \quad O_B \end{matrix}$$

The 70 municipalities are randomly assigned out of the list of all municipalities in the Netherlands. These 70 municipalities are randomly divided to the two groups based on size. Group A serves as control group and group B as the experimental group.

3.2 Results and Analysis

This section outlines the results of the survey. Firstly, a factor analysis is conducted to ensure the divergent and convergent validity of the scale items. For every presumed factor a Cronbach's Alpha is calculated to determine the reliability of the construct. Based on these insights the constructs are determined. Secondly, t-tests are used to explore the effect of visuals.

3.2.1 Measurement Model

The factor analysis shows six factors (see appendix D.3). This is three less than

Table 4: Independent Sample T-test

Factor	Group A	Group B	T-test
Perceived Aesthetics	$M = 3.93, SD = .72$	$M = 3.70, SD = .84$	$t(23) = .490, p = n.s$
Perceived Usability	$M = 3.65, SD = .92$	$M = 3.78, SD = .66$	$t(23) = .709, p = n.s$
Perceived Usefulness	$M = 3.06, SD = .97$	$M = 3.07, SD = .57$	$t(23) = .974, p = n.s$

expected with the survey outline. Three of the original assumed constructs are not supported by the factor analysis, namely habit, hedonic motivation and attention. As earlier in the theoretical framework assumed, the items of attention measure the same as the items of perceived aesthetics, so these are combined.

Two items of habit are deleted, one item is connected to the construct perceived usability. This item is: "I want to use this kind of reports". Since it is about using and wanting to use it, it is not strange to add this item to perceived usability. The other two items, habit 1 and habit 3 are deleted based on the factor analysis. The three items together have a very low Cronbach's Alpha ($\alpha = .455$) and do not match the content of social influence as the factor analysis suggested.

The items of hedonic motivation (HM) are all about liking to use it. In the factor analysis is shown that the items are all linked to different components; HM1 to intention, HM2 to usability, and HM3 to usefulness. This is not strange looking at the content. Thus, these items are added to different factors and is hedonic motivation not a factor in the analysis

For every factor based on the factor analysis the Cronbach's Alpha is calculated. The perceived usability factor consists of 6 items ($\alpha = .878$), social influence consists of 3 items ($\alpha = .961$), perceived aesthetics of 6 items ($\alpha = .856$), intention of use of 5 items ($\alpha = .842$), perceived usefulness of 3 items ($\alpha = .740$) and facilitating condition factor of 3 items ($\alpha = .760$).

3.2.2 Influence of Visuals

It is expected that visuals have a positive effect on the perceived usefulness, perceived usability, attention and perceived aesthetics (figure 38). To answer these hypotheses the Independent Sample T-test executed.

This test shows no statistically difference between the groups as summarized in table 4 (Appendix D.3: SPSS output). Based on the statistics of this study it cannot be concluded that visuals have any effect on the user. Hypotheses 1, 2, 3, and 4 are rejected.

4 Study 2

This qualitative exploratory research answers the second research question: Which factors play a role in action required technical report acceptance?

4.1 Method

Interviews are held with participants to explore the factors. The interviews are held based on the report and with 10 participants of study 1. The analysis of the interviews is a combination between inductive and deductive research.

4.1.1 Participants

In the survey of study 1 is asked if the participant is available for an interview of 60 minutes. Out of the twelve people who are available ten are asked to be interviewed (Appendix E: mailing).

Nine interviews are held in a face-to-face interview and one interview is held by phone. Five interviews with participants that received the version without visuals (rapport A) and five who received a version with visuals (rapport B).

In total five average, four big and one G4 municipalities are included in this qualitative study. These were municipalities from

the provinces Utrecht, Zeeland, Overijssel, Gelderland, Limburg and Noord-Brabant.

4.1.2 Measurements

Reports and websites require more reading and information processing and fewer physical actions than for example a manual. This makes it harder for participants to verbalize what they are doing (van den Haak, 2008). Thus, participants receive their reports before the interview to give them the opportunity to read the report before the interview. This is also covered by the survey of study 1, namely before answering the survey questions they already had to look into the report.

The interviews are held based on an interview guide (Appendix E.2). The interview guide provides the interviewer with a checklist of topics that must be covered. Guidelines also help to avoid interview bias. It consists of questions which are related to the research model.

The plus-minus method is used to gain insight in the user experience. This method is "one of the most important evaluation techniques in Dutch public information practice" (De Jong & Rijnks, 2006, p.160). The participants flag their positive and negative experiences with the report (De Jong & Rijnks, 2006). It is a troubleshooting evaluation method, which results into a list of potential user

issues instead of an overall impression. It is therefore more useful when the purpose is to evaluate the design. The plus-minus method is applicable as a non-use evaluation. This fits this study, as participants will not immediately use the report. Since the method is also characterized as non-specific (De Jong & Rijnks, 2006), participants are asked to explain their flags afterwards or if it is in favour of the participant, meanwhile.

4.1.3 Procedure

To guide and structure the interview, the explaining part of the plus-minus method is performed directly after the first opening questions about previous experience.

The interview is held in Dutch and so are the questions. It is a general approach, the actual questions should fit the rhythm of the interview (Dooley, 2009). The whole interview will be recorded with an application on the laptop.

Every interview is recorded and transcribed into a document. The transcribed text is analysed by coding. A program called ATLAS.ti is used to do this.

4.1.4 Data Analysis

To derive conclusions out of the interviews, they are coded. To ensure successful useful coding, codes are defined. The codes are

defined based on a combination of deductive and inductive research.

The first group of codes is drawn from theory as described in the theoretical framework and used in study 1. This is the deductive phase. Codes based on this phase are: perceived usefulness, perceived usability, perceived aesthetics, intention to use, facilitating conditions and social influence.

The deductive phase is followed by the inductive phase. To find out if these constructs are broad enough, open coding is used to explore the field. Secondly, axial coding is used to describe categories, define subcategories and refine quotes. Thirdly, selective coding is done to determine relationships. These three steps do not follow each other strictly but are executed in a more iterative way.

For the coding process some of these are divided into more specific codes. Also some extra codes were added (figure 15 and attachment E.3: code description).

The first group of codes, present experience, consists of codes that relate to elements that are already experienced by the participant before the participant received the report.

The second group is motivation. This is distinguished in intrinsic and extrinsic. Intrinsic is connected to present experience, since the intrinsic motivation of the receiver

will not be influenced by the report. Extrinsic motivation is divided into law & regulation, social influence and hedonic motivation.

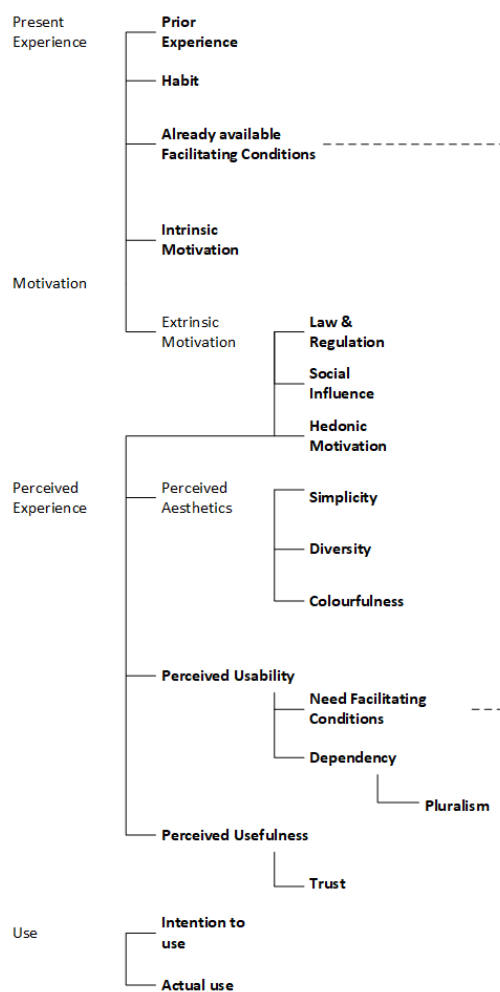


Figure 15: Code Tree

The third group is perceived experience. In contrast to present experience these factors are influenced by the report. This group consists of perceived aesthetics, usability and usefulness.

The group aesthetics is divided into codes

that are related to the VisAWI measurement model. These are colourfulness, diversity and simplicity.

Perceived usability is extended with needing facilitating conditions (which is related to having facilitating conditions), dependency and pluralism, which is a form of dependency. Sometimes the user explained he wants to use the report, he wants to make the website meet the guidelines, but he must deal with pluralism, or is dependent of others, or just needs more support. Support can be in knowledge, awareness material or tooling.

Perceived usefulness is extended with trust. Trust is an indicator for the perceived usefulness. If the reader does not trust the company who wrote the report, or he does not trust the measurement, he will not use it (Richards, 2017).

The last group is use. The main goal of the report is a more accessible municipality website. To achieve this goal, the municipalities must undertake action. This final group of codes gives an idea of the intention to behave and the actual usage, since some municipalities have already acted based on the report.

Methodological accountability is very important to guarantee the reliability of the study. Data collection for study 2 and 3 is a semi-standardized questionnaire. The role

of the interviewer will always influence the results. It is not possible to be value-free. However, to decrease the influence, I am, as researcher always took the role of student and was non-judgemental in favour of the validity of the research.

The researcher interpretation of the interview can be a reliability threat when coding the interviews. A methodological accountability, like a coding scheme, is also in this case very important to guarantee reliability. To validate the coding, a second coder analysed 15% randomly chosen parts of the transcribed text, based on the coding scheme. A Cohen's Kappa is calculated between coder 1 and coder 2, $k = .722$ (Appendix E.3.1). This indicates enough reliability to drive results based on the coding. The difference between the researcher and the second coder are between usability and usefulness and between usability and diversity or simplicity. These differences are explainable; diversity and simplicity can make a report more usable and can therefore be coded as usability instead of diversity or simplicity. The same appears with usability and usefulness, sometimes something is only useful when is it usable. Further research should reveal if these are valid assumptions.

4.2 Results and Analysis

The section is divided into three subsections: factors that are influenced by the report

design and predict the acceptance, factors that influence the report use but are not influenced by the report design and factors about use. The results are summarized within the three subsections by code group.

4.2.1 Report Design

These factors are influenced by the report itself, they predict the actual use. In the interview the participants are asked to add negative and positive flags about aesthetics and usability in the report. This results in table 5 and is summarized in figure 16.

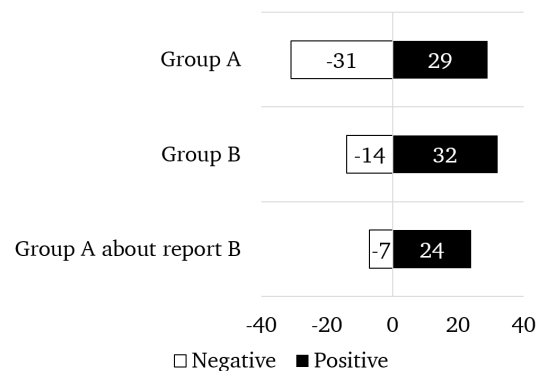


Figure 16: Evaluation of positive and negative flags

The participants of group A have more negative than positive comments about report A (figure 16). Report B, the one with added visuals, is rated more positive than report A by the participants of group B and of group A.

Table 5: Amount of Plus-Minus flags connected to usability and usefulness

Location in the report	Group A		Group B		Group A about report B	
	Plus	Min	Plus	Min	Plus	Min
Frontpage	0	-3	3	0	1	0
Summary content	5	-5	3	-2		
Summary visuals			2	0	3	0
Introduction content	3	-4	1	-2	1	0
Introduction visuals			4	-2	4	-3
Researchdata content + tables	14	-10	7	-4	1	0
Research data graphs			1	-2	6	-3
Overview scores content	0	-5	1	-2		
Overview scores visually	4	0	4	0	2	-1
Overview scores structure	0	-4	3	0	4	0
Attachment: disabilities and criteria	1	0				
Attachment: overview scores	2	0	3	0	2	0
Totaal	29	-31	32	-14	24	-7

A = without visuals, B = with visuals

Perceived Aesthetics

In total 57 comments are made about aesthetics of which 31 are positive (figure 17).

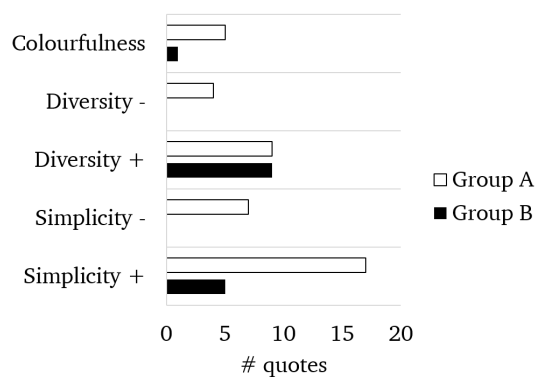


Figure 17: Quotes coded as lay-out

Remarkable is that group B did not make any negative comments on their report. Group A made a lot of positive comments and negative comments. This can be explained by the fact they judged besides their own report also the

renewed report B. Of the 17 positive simplicity quotes, 13 are on rapport B and of the 9 positive diversity quotes, 8 are on report B. This results in a new distribution (figure 18).

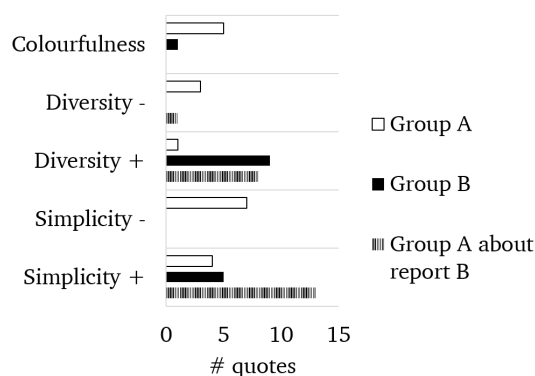


Figure 18: New distribution of fig. 17

Colourfulness: The code colourfulness represents comments about colour use. There are no differences in colour between rapport A and B. One interviewee likes the use of blue in the tables. All the other comments of colour

are about the use of colour in the criteria part. They like it is not red but orange for the not meeting criteria. One person also likes the use of the colour grey for the not available criteria. The colour use helps them to prioritize easily, which is connected to perceived usability too.

Diversity: Overall, people really liked the visuals. However, some liked it but do not see the added value. Visuals make the report attractive. Some information helps to understand the text, like the WCAG example. Two persons are content about the picture on the frontpage. One person suggested to show more pictures of other disabilities on the frontpage, it helps to create awareness. Another person summarized very clearly the overall positive experience with the added visuals:

"I am not very visually minded. However, it is already illuminating. It is less a caterpillar of words. You can just get through it easier. It already makes a difference. Strange right? It really is".

*

"Dan ben ik nog niet eens erg visueel ingesteld. Het verluchtigd al. Het maakt minder een letterbrei van. Je kunt er gewoon makkelijker doorheen. Het scheelt al. Gek hé dat het zoveel scheelt? Het is echt zo."

Another quote makes it even more clear what

the effect is: "It makes it less technical".

Visuals, like the graphs, can help according to the participants to convince their management or other people. The screenshots added in the scope table are most appreciated, more focused on the website of the user and make the report more personal. Since it is a technical report, interviewees suggest not to add to many visuals and only visuals with a goal that suit the report subjects.

Simplicity: The use of icons increases, according to the interviewees, the overall overview of the report. In report B the heading is changed too. This is noticed by almost every user in a positive way. Words they used to describe this are 'calmer', 'structured' and 'overview'. Elements that create a negative experience are: missing good headers in the summary and introduction and missing lists. Also, not using white spaces to group information is not appreciated. Overall the currently order of the criteria is reviewed as OK, with the side note that they just never thought about it.

Perceived Usability

Just as with perceived aesthetics, some quotes coded as usability are made by participants out of group A about report B (the report with visuals). The comments that participants A

have about report B are analysed separately, which results into figure 19.

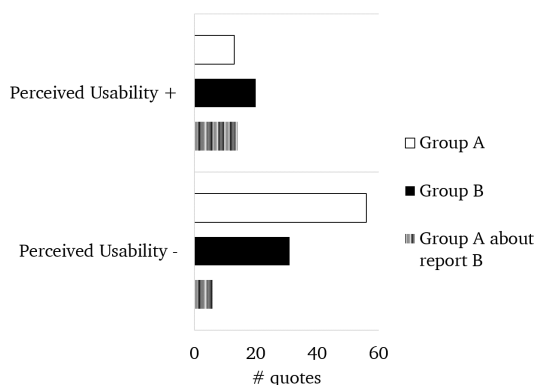


Figure 19: Quotes coded as easy to use

The results are summarized for each part of the reviewed report.

Management Summary: In general people find the management summary useful. However, most of the interviewees do not think it is very usable. This is caused by several things. It is not immediately clear where the issues are and what the impact is. The list of criteria that are not met is not usable, as people do not know the criteria by heart. Overall the information is too technical and not written in an accessible way. According to the participants, the summary should be written for the managers who must decide about digital accessibility.

"I thought we could send this to the council, but they do not get what it is about, they will not read it either, but if you say a blind person

gets stuck in our form or a colour blind, there is something like that, they then get it."

*

"Ik dacht we kunnen dit wel naar de raad sturen, maar die snappen toch niet waar het overgaat. Die gaan het ook niet doorlezen. Maar als je zegt een blinde loopt vast in ons formulier of een kleurenblinde loopt daar vast, zoiets, dan snappen ze het wel."

Charts, like the chart in the summary and other visuals help to make it understandable for them. Another comment made by several participants is that the target-group should be more involved in the way issues are described. The sentence: the most issues are with for example forms, is rated as usable.

Introduction: The introduction is rated as too long and for most of the interviewees too technical. Also, headings are missing. However, they are more satisfied with the introduction than the summary. Participants indicate the examples at the principles as usable, however the principles are still vague for most of them. People who say that they are familiar with the principles explain why they are or why they can imagine why other people are not.

"It is recognizable to me, for me it is, but that is also because I have been working on this for a

long time."

*

"Het is voor mij allemaal herkenbaar, voor mij wel. Maar dat komt ook doordat ik hier al heel lang mee bezig ben."

Research Data: The first graph and table are rated as usable by every participant. The second graph is rated as unusable. People have difficulties reading and understanding radar-diagrams. The table is also not usable according to the interviewees. It is too technical and does not contribute to the degree of easy to use and read. The scope is usable, it is one of the first things they click on. In report B also, the screenshots of the scope pages are added. Everyone is very content with them. It makes the table immediately more usable and the scope recognizable.

"If there is a picture of the page that is concerned, then you have an idea of what we are talking about."

*

"Plaatjes er gelijk bij van de pagina die het betreft. Dan heb je gelijk even een idee van waar hebben we het over."

The list of pages within the scope could be more usable if page titles were added. The graph about issues per scope does not increase or decrease the usability. When an issue counts for two pages in the scope it is added

twice in the table, this is confusing.

This chapter would be more usable if a distinction is made between the target groups. Interviewees indicated that some of the issues are for the supplier others are for their own organization. It would be more usable if it is immediately clear whom must deal with what and how many issues.

Criteria rating: Overall both reports are indicated as not readable, too technical. The structure of the report is not clear.

"Interpreting the report is actually quite a challenge."

*

"Het interpreteren van het rapport is eigenlijk wel best een uitdaging."

The given information is not personalized which causes confusion. It is a lot of text which does not contribute to the ease of use of the report. Based on just the text most of the interviewees are not capable of undertaking direct actions and solving the issues. Participants with more prior experience have less issues in understanding. Although, they can imagine that other people do have that problem.

"The criteria alone is already a puzzle."

*

"Het criteria alleen al is een puzzel."

This quote reflects the overall mentioned

experience. It also takes too much time to find out what to do. Solutions are not clear, and participants think it could be explained in a much better and accessible way. They miss the user perspective in the explanation, they want to know for whom we are doing this.

They do like the hyperlink to more technical information, it helps the technical people. Also, a short explanation of the criteria increases the ease of use. Version B is rated as more usable because of the more visible structure, as explain earlier. Use of colours and icons helps the reader to scan the results quickly.

Attachment: The last table in the attachment is an overview of the scores. Especially, the version in rapport B is indicated as very usable. It is a clear and readable overview.

Perceived Usefulness

Usefulness is about the relevance of the report. Trust is a sub-code within usefulness. If the report is not plausible it is less perceived as useful. Both groups make more positive comments on usefulness instead of negative. Group A indicates more trust issues than group B (figure 20).

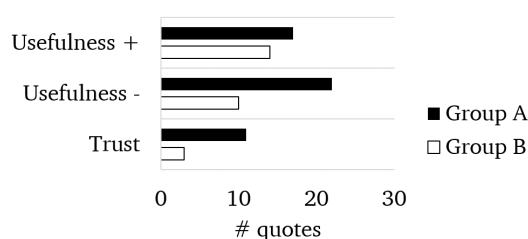


Figure 20: Quotes coded as usefulness

Benchmark information is useful for the participants. Mainly to convince their managers and colleagues. The report could be more useful if the issues are grouped by stakeholders, such as developers and content makers. Visuals help the participant to tell the story better. There is no information that is not useful, however not all the information is usable. One participant would find it useful if there was more information about the quality of the information. Information about how many videos did the researcher check and how many images is also useful to know according the interviewees. Some information that is given in the explanation of the criteria is not relevant for the user, this is confusing and irritating.

"I grab this from non-text content then there is suddenly information about Captcha: see the relevant article on our website. We do not have that on our website at all, so that does not apply at all and then you are looking for where that could be, and you are asking yourself, do

we still have a deviation? "

*

"Ik pak deze van niet tekstuele content dan staat er ineens informatie over Captcha: zie het desbetreffende artikel op onze website. Dat hebben we helemaal niet op onze website zitten. Dus dat is helemaal niet van toepassing en dan ben je aan het speuren van waar zit dat dan, hebben we dan toch een afwijking?"

This is also the case with some scope pages, mainly the form page. Several participants indicate that the tested form is not a form they build. Some indicate that the scope is too small to be relevant enough.

Trust

A lack of trust decreases the perceived usefulness. Overall the participants see the Accessibility Foundation as an expert centre, although this is according to some of the interviewed also a problem. They explain that for them Accessibility itself is not accessible as an organisation. Regulation about digital accessibility is seen as something good. However, some have no trust that these will be manageable for municipalities. People experience a lot of interpretation differences between researchers and other people. One participant picks up the six weeks adjustment time, he sees this as a way to create more work for the foundation. They also lost some trust

in the criteria since they change a lot.

"They do want us to meet them, but the criteria always change, and we do not get the resources."

*

"Ze willen wel dat we er aan voldoen, maar de criteria veranderen steeds en we krijgen de middelen niet."

At last, few lost confidences in 'waarmerk drempelvrij'. They think the scope is too small, wrong changes are quickly made and according to them, people just de-publish things until they have the hallmark.

Hedonic Motivation

Last factor influenced by the report design is hedonic motivation. The 21 quotes about hedonic motivation are divided into 9 positive and 12 negative quotes (figure 21).

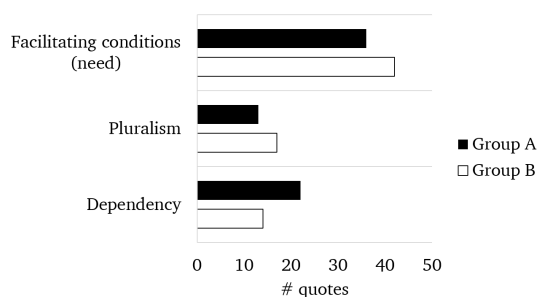


Figure 21: Quotes coded as hedonic motivation

The biggest negative experience related to hedonic motivation is the presentation of the issues in the table: issues per scope. Issues

that are caused by technique are repeated for every page. This causes a feeling of more issues than that really is the case.

Participants also complain about the difference in amount of success criteria with previous reports. One interviewed gives an example: "firstly it was 51 criteria and we did not meet 10 of them, now we have to compare it to 38 criteria".

In the report, criteria are met, not met or not available, this is also the way the results are presented. Participants indicate that by presenting the results in those three categories it is impossible to reach the 100%. Secondly, they explain that they make decisions to not add something to avoid issues. In those decisions are not awarded in numbers.

"What I explained in creating the website we made conscious choices, some things we do not do to ensure that the website is accessible and readable for everyone. now it happens occasionally in this report that we have less success and that is a shame."

*

"Wat ik uitlegde bij het creëren van de website hebben we bewuste keuzes gemaakt, sommige dingen doen we niet om ervoor te zorgen dat de website voor iedereen toegankelijk en leesbaar is nu komt het af en toe over in dit rapport dat we daardoor

minder succes hebben en dat is jammer."

Positive motivational elements are the graphs. They trigger the reader to read the text besides the visual. One of the participants indicates that the graphs create an expectation pattern. Someone explained why they like the tool SiteImprove. They like the tool, because the user can collect points very easily. For every solved problem the users get points, it almost feels like a game. Games help to get people motivated, in some studies it is also proven as more effective (DeWinter & Vie, 2016).

4.2.2 Mediating factors

This factors are influencing the actual use of the report, however are not influenced by the report. These mediating factors influence the relation between the design factors and use.

Present Experience

Present experience is divided into the codes: prior experience, habit, having facilitating conditions and intrinsic motivation. In total 19 comments are made on prior experience, 20 on habit, 15 on having facilitating conditions and 16 on intrinsic motivation (figure 22). There is no big difference between group A and B in prior experience and facilitating conditions. There is a difference of 30

percentage points for habit and a difference of 38 percentage points for intrinsic motivation.

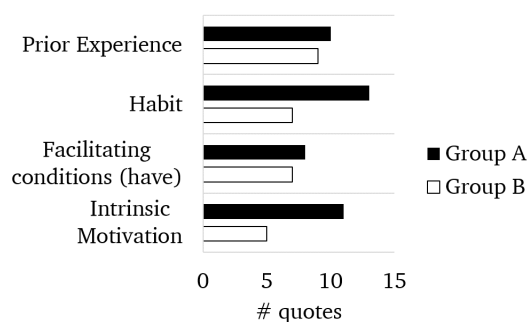


Figure 22: Quotes coded as present experience

The difference for habit occurs because of one very enthusiastic participant who is already doing a lot of work on digital accessibility, out of the 20 comments, six can be connected to this participant. In group A four interviewees are intrinsically motivated and in group B three, thus there is no big difference between the groups. In group A people explained more about why they are motivated.

Prior Experience: One of the participants is visually impaired and is an experience expert. Two participants explained that they rely on knowledge they obtain from previous jobs and one person from his education. This experience helps them to understand the technical aspects of digital accessibility and convincing others. These three people seem to have the least issues with resistance and dependencies.

All the participants tested their website

before, of whom seven at the Accessibility Foundation. One only did a 'do it yourself' scan online. The participants are all familiar with WCAG. Most participants explain that they did do a scan at Accessibility because they were designing a new website. Only two people test every year their website by an expert-group. Three of the participants explain that they did a scan because of the green man (groene poppetje), with this they mean *waarmerk drempelvrij*. A few municipalities are very sceptic about *waarmerk drempelvrij*.

"We heard signals from other municipalities, mainly from the consultant. That green hallmark is easy to get. We adjust things to get the hallmark and if we got it, they turn it on again. Therefore, we said we will not cooperate to this."

*

"Maar we hoorde ook signalen uit gemeenteland, voornamelijk van de consultant. Dat groene mannetje is niet erg joh, het is makkelijk te krijgen. Dan passen we het nu even aan en zodra we dat groene mannetje hebben zetten we het weer uit. Dus wij hadden zoiets daar gaan we niet aan meewerken."

Habit: Most interviewees are already doing a lot of work on this subject. This is because the process they designed or

the tooling they use, which supports the desired behaviour. The growing importance of online communication made clear that communication should be organized centrally instead of decentralized. Some of the interviewees did this re-organization already, others are thinking about it. Communication has been changed from a sub-process into a main process. This is important for the capacity for the subject digital accessibility according to several participants. In this way they can communicate as a team to the rest of the organization. Communication within the organization is very important according to participants, otherwise you will experience a lot of resistance they say.

Having Facilitating Conditions: For support seems good contact with the supplier very important. Two participants indicate that they have good personal contact with their supplier. Almost all participants use the SiteImprove software and explain that this tool is very useful for them. With the tool it is possible to manually check the website any time they like. It shows exactly where issues are and offers possible solutions. Participants are aware the tool cannot test a website completely for all the criteria. However, the participants explain that this is for them already a good step in the right direction. One municipality organizes trainings for her employees about accessible writing and one

about the more technical aspects of digital accessibility. In two cases the participant indicates that there is enough knowledge within the organization. One of the two cases is a participant who is actively using SiteImprove, he explains that he uses Google to find more information.

Intrinsic Motivation: The quotes about intrinsic motivation can be divided into two perspectives; the person himself is motivated (I am), the organization is motivated (we are), it is almost equal divided.

"I am one of the advocates of accessible municipal websites."

*

"ik ben een van de voorvechters van toegankelijkheid van gemeentelijke websites."

Some of the participants see themselves as the driving force for digital accessibility. They experience more resistance than others. There are two different reasons why interviewees think the subject is important for them:

- Quality of the website
- Inclusive design

Extrinsic Motivation

In total 46 quotes are coded as extrinsic motivation (figure 23). These are divided in social influence (motivated by other people),

law and regulation (motivated by rules) and hedonic motivation (motivated by design). Since hedonic motivation is influenced by the report it is already threatened in previous section.

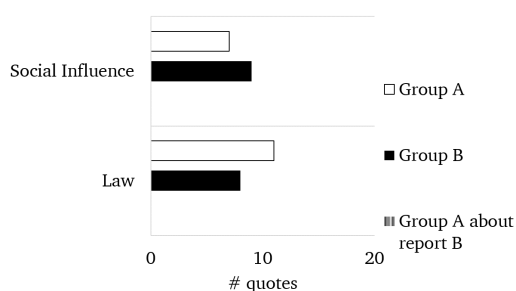


Figure 23: Quotes coded as extrinsic motivation

Social Influence: The difference between group A and B is 13 percentage points. This difference can be explained, namely one participant of group B has five quotes coded as social influence. Three persons indicate that they were influenced by someone with a disability who talked and explained his problem. This were people with visual impairments and people who are low literate. In three cases the interviewees indicated that they have a very motivated manager. One person explained that a few years ago (in 2011) there was a website with all the accessibility scores of municipalities. Based on the scores presented on that site, his management was very motivated to do something about digital accessibility, which

influenced him very positively. Lastly, a person with disabilities who is complaining about the website, is a good reason for the municipality to undertake action. The citizens seem to have influence on this topic.

Motivation by Law: Rules always help to motivate people to do something. In this case it helps to convince the interviewee himself (6 quotes), to convince the organization (9 quotes) or/and to convince the supplier (3 quotes). The municipalities are currently very busy with the General Data Protection Regulation (GDPR) and not with digital accessibility. Almost every interviewee indicate that it is not quite clear what the regulations are about digital accessibility and what the consequences are. There is no general authority that controls digital accessibility. People do think it helps to motivate the organization and supplier to do something with digital accessibility, but currently the law is not strict enough.

"Who comes to me or these municipalities and says dear municipality your website does not meet and where is your plan? And that is not because we do not feel like it but because we have other things to do that are also important and where people also are waiting for."

*

"Wie komt er bij mij of deze

gemeenten en zegt beste gemeente jouw website voldoet niet en waar is jouw plan? En dat is niet omdat we er dan geen zin in hebben maar omdat we zat andere dingen hebben te doen die ook belangrijk zijn en waar ook mensen om staan te springen."

Facilitating Conditions Needing

The difference between group A and group B for needing facilitating conditions is six percentage points. This indicates almost no difference. In total 78 quotes are coded as needing facilitating conditions (figure 24), this is after usability the biggest group.

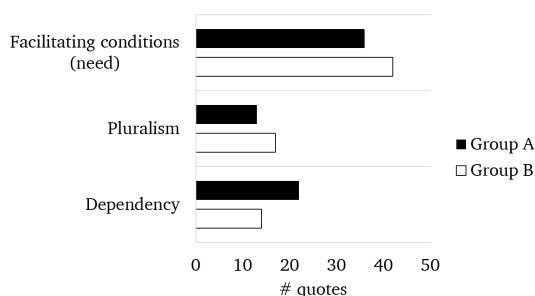


Figure 24: Quotes coded as easy to use

Participants indicate that they need: tooling to create accessible materials, more technical knowledge, awareness material, examples, tips, support with negotiating with supplier, support of the government, more tooling like SiteImprove to test, more colleagues, one person as driving force, online available

interactive version of the report, information for organization, support from experts, technical support and an overview with explanation about regulations about digital accessibility. It would be nice according to the interviewees if this is available somewhere online.

Pluralism and Dependency

Resistance could be internal and external. Internal resistance occurs because of pluralism. Pluralism is the "difference in interest between several stakeholders within the website design process" (Nahuis, 2015, p.25). The biggest conflicts are between the web teams and other departments that also want to communicate via the online channels. They do not see the importance, the 'why' of digital accessibility. Some interviewees describe their role as content police. People complain about their 'stupid' rules. Resistance within the organisation need to be overcome to get accessible content.

"Do you know, we build new houses as municipalities and then the text is too difficult. We say that is too difficult. And then they say yes, but those people do not buy a house here. "

*

"Weet je dan bouwen we nieuwe huizen als gemeenten en dan is de tekst veelste moeilijk. Dan zeggen wij

dat is te moeilijk. En dan zeggen zij ja maar die mensen kopen hier geen huis."

Were resistance within the organization is about content, the resistance with external suppliers is more technical. Municipalities cooperate with suppliers for their websites, forms and other systems. They are very dependent of these different suppliers. However, the municipality is responsible for having an accessible website.

"Some things, the real technical things are so dependent on the supplier."

*

"Sommige dingen de echte technische dingen ben je zo afhankelijk van de leverancier"

In several cases interviewees indicate that because of this dependency it is not doable for them to be fully accessible. Sometimes suppliers do not think it is important to adapt the changes or they do not understand what needs to be changed. In some cases, the supplier cannot make individual changes, in those cases all customers must agree. It is therefore, as some of the municipalities already did, important to set up a good agreement. However, a participant indicates that he needs support with that, he has the feeling that municipalities are scammed by the suppliers, due to a lack of knowledge at municipalities.

"With those suppliers, I have a problem they just refuse to deliver something that is accessible."

*

"Met die leveranciers heb ik wel een probleem die vertikken het gewoon iets te leveren wat toegankelijk is."

On the other hand, some participants indicate that they have a very good relationship with the supplier and do not have these kind of issues. It is mostly the municipalities who have added accessibility requirements in the contract.

4.2.3 Use

The last subsection is use. This describes the outcome of the factors. In total 20 quotes are coded as intention and 8 as actual usage (figure 25).

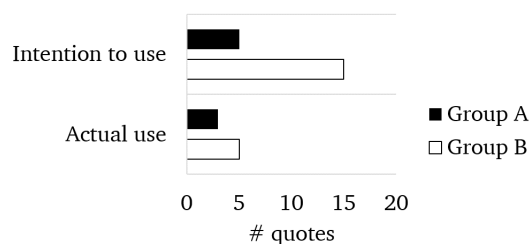


Figure 25: Quotes coded as use

There is a difference of 50 percentage points in favour of group B within intention and a difference of 25 percentage points also in favour of group B within actual usage.

Intention to Use:

Three participants, all out of group A do not show any intention to act based on the report. One of the three already have undertaken some action based on the report. Thus, for two participants the report does not result in any intention to act.

The elements that they understand immediately have a higher change of being solved. The same counts for the small things or the things they think have a big impact. Some participants indicate that they will send the report to the supplier. How they send it differs, some make a translation others send the whole report without any extra information. Every interviewee indicates that being fully accessible is impossible. Mostly because of the number of documents in a municipality. A lot of the interviewees indicate that they will leave the pdf for what it is. They do not have the tools, time, money or authority to make them all accessible. For video the same applies.

"PDF story yes, not one municipality meets that according to me, it is also very difficult to meet."

*

"PDF verhaal ja, niet 1 gemeente voldoet daar volgens mij aan, het wordt ook heel lastig om daar aan te voldoen."

Actual Use:

Some of the participants have already undertaken action because of the report and a few did not because of the report. Things as skiplinks are immediately improved, people do understand what they are and what they do. Some have already sent the report to the supplier and are waiting for answers. Based on earlier researches a few municipalities have taken the accessibility guidelines into account when designing their new website.

"The skiplings are fixed today and the hamburger menu will be in the next sprint."

*

"De skiplings zijn vandaag gefixt. Het hamburgermenu komt in de volgende sprint."

4.2.4 The subject Digital Accessibility

More and more community channels are entering the municipality world. This results in more techniques that must meet the guidelines. Currently, digital accessibility is seen as something extra, as one participant explains: "it comes on top of all the things that we already have to do. Everyone is a bit tired of all those things that we get imposed by the government". Another participant complements this with: "it must become more tangible for politics". Only one participant

has a different view on the topic, he states: "somewhere you have to stop to set it apart. It must be integrated into the whole. It just belongs to that service".

4.2.5 Evaluation

The exploratory research results in 18 factors that seem to play a role in the report acceptance. This report acceptance should lead to actual use of the report, which results in more accessible websites.

The factors influenced by the report are: hedonic motivation, simplicity, diversity, colourfulness, perceived usability, need facilitating conditions, perceived usefulness, and trust.

The mediating factors are: prior experience,

habit, already available facilitating conditions, intrinsic motivation, law & regulation, social influence, dependency, and pluralism.

Lastly, the factors that describe use are: intention to use and actual use.

This is visualized in figure 26. In the figure the assumed relations between factors are visualized. Based on the interview results it is assumed that aesthetics influences hedonic motivation, trust, usefulness, and usability. Usefulness is influenced by several mediating factors namely, trust, social influence, and intrinsic motivation. It is assumed that social influence and intrinsic motivation are influenced by the law. Usability is influenced by usefulness, prior experience and dependency. Both, usefulness and usability are related to facilitating conditions and habit.

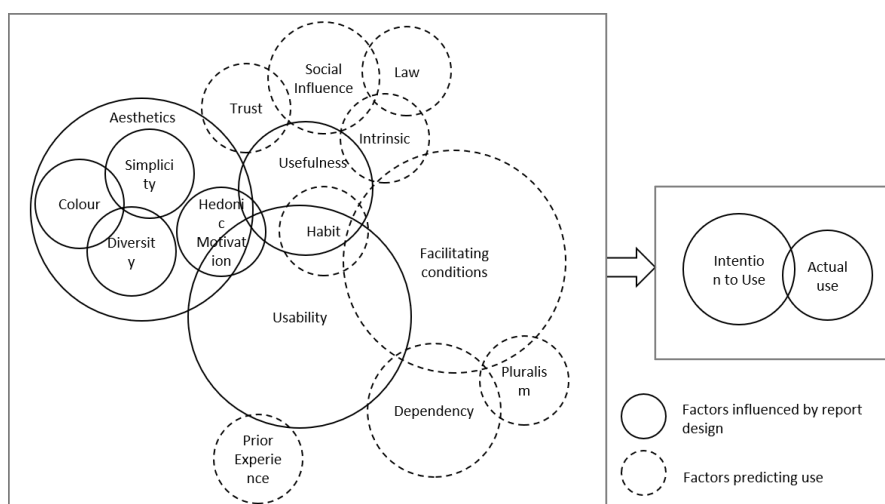


Figure 26: Factors and their assumed relations that seem to play a role in report acceptance. The size of the bulb reflects the amount of quotes for that code

5 Study 3

As shown in study 2, perceived aesthetics does play a role in information acceptance. This study focuses more on the effect of perceived aesthetics on usability and usefulness. To study this, new research material is needed.

The design is connected to missions of Accessibility which is to share their knowledge on an online platform. This is also one of the needing facilities that is indicated by interviewees of study 2. The purpose of this sharing information is to convince people of the importance of web accessibility and motivate them to apply the guidelines. To convince them the monitor data (the same as presented in the report) will be presented to them. Besides the monitor data also other related data will be added.

This study does not only focus on acceptance, but also awareness and motivation. A lack of motivation could result in resistance to accept and therefore use the platform (Rezvani et al., 2017).

This third study is a exploratory study using a possible design of a information platform. The research question of study 3 is: What is the influence of perceived aesthetics and attention on the perceived usability and usefulness?

5.1 Platform Design

In order to answer the research question a platform design is needed. To design a good platform two pre-researches are needed:

1. Who is the target group?
2. Which content design fits the business and user group?

To define the content elements, a target group analysis is executed. This analysis is done by an internal brainstorm session with employees who know the audience. A second analysis with employees is performed to gain insight into prototypicality. This is compared to price winning comparable websites. Based on these insights a prototype is designed. This is evaluated by some participants. In summary, study three consists of the following parts:

1. Design
 - (a) Persona design
 - (b) Content design
 - (c) Mock-up design
2. Method for evaluation
3. Results of evaluation

5.1.1 Persona Design

The goal of the website is to reach professionals in organisations. It is the individual who makes the decision to be

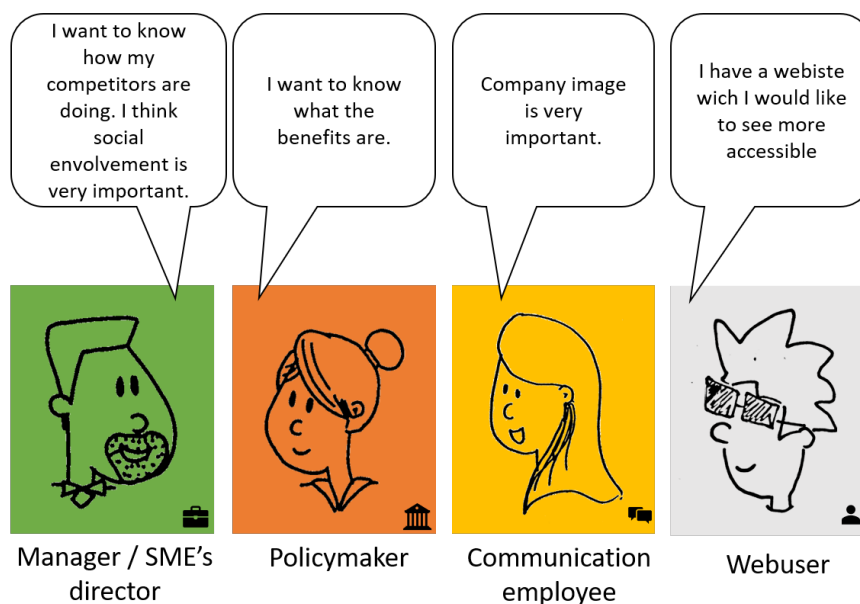


Figure 27: The four Accessibility Monitor website persona's

the driving force of accessibility (Robbins & Judge, 2011). An organisation can add it to their strategy and processes, however they will not be followed up by the individual if he does not accept them. Thus, the awareness can be created by the organization, the acceptance cannot. Individuals are needed as change manager or early adopters within the organization (Dillon & Morris, 1996; Robbins & Judge, 2011). To frame these individuals, personas are created. Personas are fictive descriptions of the target group. For each persona is described what his goals and challenges are and what he needs (figure 27). The personas are input for the design in combination with the constructs of study 1 and 2 (table 6). Habit is not included since that is not influential by design. Mainly

perceived usability and perceived aesthetics have to deal with design as presented in study 2.

Firstly, six personas were defined for the Accessibility foundation. Out of these six, four users are chosen as target for this study and described in detail (appendix F.1).

5.1.2 Content Design

Important part of the website is the presentation of monitor data. The monitor data is the reason of this wish of sharing. The monitors done by the Accessibility Foundation consists of two main variables, who and score. Who is defined in this study as the demographic information of the website which is monitored. This information is on three

Table 6: Interrelationships

Construct	Persona thoughts	Linked persona	Linked Content
Perceived usefulness	Why is this relevant for me?	All persona's	Business cases, Regulation, Self testing tool
Hedonic motivation	I do not want to put a lot of effort in things I do not like	All persona's	Add some interactive elements
Social influence	What is the competition doing?	SME's directors, policy makers	Show a top of best elements, make it possible to compare
	What do my user think?	Communication employees, customers	Collect user feedback and provide the option to give feedback.
Facilitating conditions	What do I need to know or do?	SME's directors, policy makers	Show clear steps, provide a contact form
Price value	What are the benefits for me?	SME's directors, policy makers, technical people	Show the benefits of having an accessible website
Perceived usability	Does it look easy and clear?	All persona's	Clear content overview, use of clear headings, include the WCAG 2 principles and add a search bar (Siebenhandl et al., 2013)
Perceived aesthetics	People just like nice aesthetics more	All persona's	Low visual complexity and high prototypicality, which can be reached by applying Gestalt and minimalism principles.

levels, namely the year of the study, the branch of the organization, and the website name itself. The score is defined as the accessibility measurements on the three levels of WCAG 2.0: principle, guideline, and success criteria. For each success criteria is defined if the website meets the criteria or not or if it is not present (see study 1 and 2 for more explanation).

There are six design purposes for data visualisation: comparison, distribution, composition, deviation, trend and relationship (van Dijk, 2015). In case of the monitor three design purposes fit with the persona's and

organization needs. These two are comparison over time, composition changing over time and trend. Radar diagrams, line charts and vertical bar charts are useful for showing comparison data over time. Stacked bar or area charts are more useful for composition change over time data. On the highest score, average digital accessibility in the Netherlands among branches is an example of composition over time. The average score of the total of branches is an example of a comparison over time data. Both can be visualized in a line or stacked area diagram to show the improvement. For the more specific data, radar diagrams will be used to show more

detailed scores. In this way it is easily visible where improvement is needed.

Users like websites with a high prototypicality (Tuch, Roth, et al., 2012). In order to create a design that has a high level of prototypicality and meets the above described design principles several successful websites are studied. Since the Accessibility foundation falls into the subgroup of foundations, comparable foundations are used as examples. Websites within the list 'goede doelen' of 'Website van het jaar 2017' [website of the year 2017] are compared to each other to see what the similarities are (figure 28 shows the structure of the five websites). The similarities are: logo placed in right upper corner, having a big picture as banner, placing the title on the header picture, place contact and location information in the footer, social media is placed closely to contact and location information, and the menu and search bar placed next to the logo.

Since an important part of the website is data visualisation. To find successful data visualizations, the list of Awards is used. The key factors that make them successful are: attractive design and the opportunity for user to make it personal. It is made attractive by interaction, colour and shape. Two nice examples are 'The rhythm of food' and a more related one 'Waar staat je gemeente' [What is the status of your municipality] (figure 29 presents the two print-screens).

To create even a higher prototypicality five persons within the Accessibility Foundation are asked to create their preferred website lay-out with these components. Paper-prototyping is used as a technique. People could add or delete components. The results show a lot of similarities with the desk research as visible in figure 30. This together with the desk research is the basis for the website structure (figure 31).

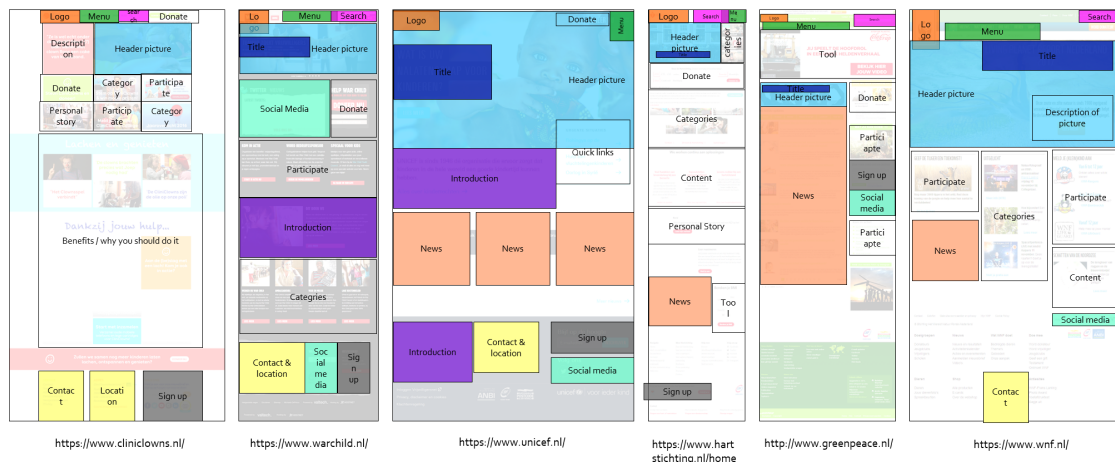


Figure 28: Structure comparison of five 'goede doelen' websites

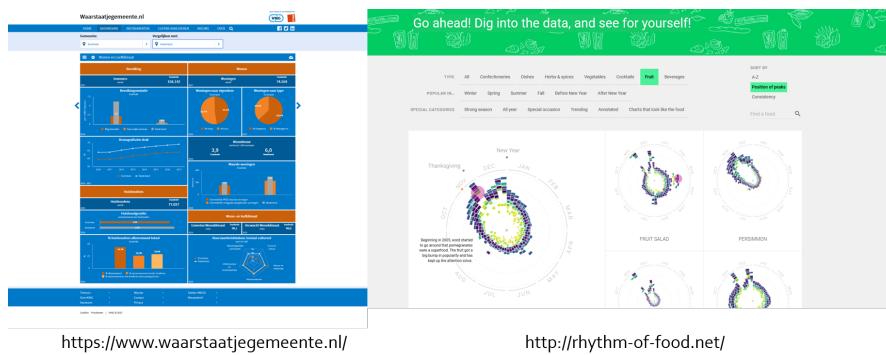


Figure 29: Two examples of websites that present data visualisations

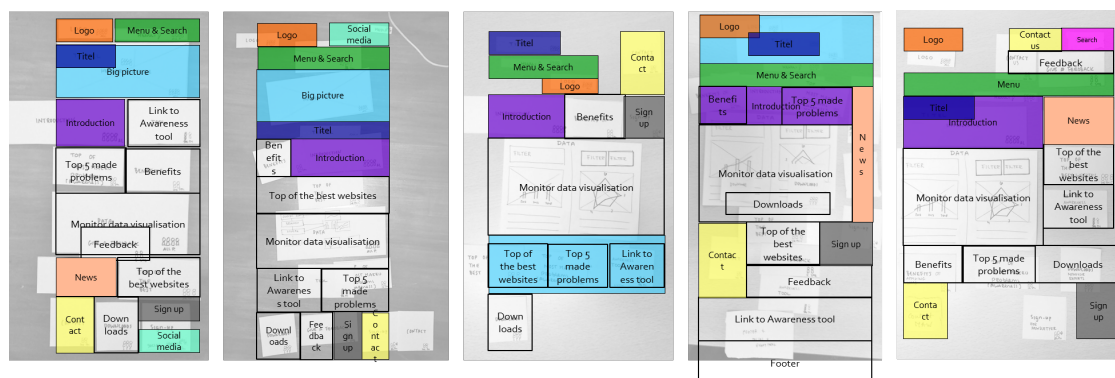


Figure 30: Paper prototyping results

5.1.3 Mock-up Design

The mock-ups (conceptual designs) of the website are submitted to the project team of Accessibility (see figure 32 for a printscreen of the homepage). Based on their feedback the final first prototype is created. This is a prototype designed with the software Axure.

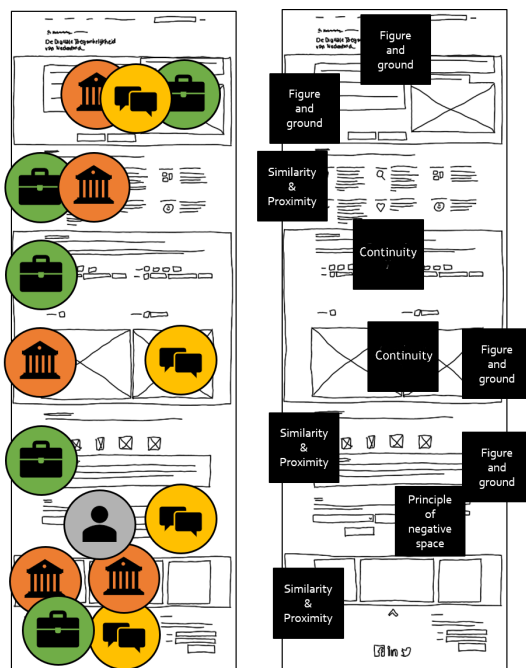


Figure 31: Accountability for prototype

The left figure within figure 31 shows how the additional constructs in combination with the personas are taken into account, this is based on the information which is explained in figure 27 and table 6.

The right figure within figure 31) shows how the design principles of Gestalt and Minimalism are used in the design. With

the use of gestalt principles: figure and ground, similarity and proximity, continuity, and negative space, menu items are visually linked to each other. To meet a high practicality, the logo is placed in the upper left corner and the search option right in the menu navigation. For the same reason is the navigation horizontal right after the header and is in the footer the contact information placed.

A colour scheme is used to create balance and simplicity. Colour Contrast Analyser and the Adobe Color CC tool are used for choosing the right colours. The contrast should be, according WCAG 2.0, above 4.5 (table 7).

Table 7: Colour scheme for the website

Colour	Colour code	Used for	Contrast ratio
White	#FFFFFF	background or text on colour background	
Blue	#1E6891	icons and menu	6.1
Red	#9E3037	headings	6.5
Black	#000000	text	21.0

This last part explains how this website meets the WCAG 2.0 regulations. The success criteria about colour is already explained in the previous section. Access to graphics is very limited for people with visual disabilities (Goncu & Marriott, 2011; Tekli et al., 2018). One way to make it more

accessible is to include haptic information (Goncu & Marriott, 2011). With the use of a multi-modal presentation device, called GraVVITAS (Graphics Viewer using Vibration, Interactive Touch, Audio and Speech) it is possible to include this haptic information. However, most of the people do not have such devices. It is therefore not an option yet to design the visuals in this report with haptic information. Another development in this area is an automatic alt-text system. This system applies computer vision technology to identify faces, objects, and themes from photos for Facebook users (Wu, Wieland, Farivar, & Schiller, 2017). It is not usable yet for graphs to make use of this technique. Thus, for this design a normal alt-text must be used. Alt-texts give visual impaired users a better user experience. A short description of the graph can help to provide enough insights. It is not required when the image is purely decorative or already described in the caption or surrounding text (Accessible Graphics, 2017), which is the case in the report of study 1 and 2.

Alternative text explains the graph in a storytelling way. In order to create an effective story, the target audience and goal of the visual must be clear.

Figure 32: Homepage of prototype 1

Only information that fit the purpose should be included to avoid cognitive overload. For example, when the differences over time are more important than the differences between groups the storyline should be horizontal and the same counts for the other way around. These are all important aspects when designing a good data visualisation story.

5.2 Method

To test the effect of perceived aesthetics, a qualitative test is conducted.

5.2.1 Participants

The participants are recruited based on the three personas: SME's directors, Policy makers (CIO's) and Communication employees. In consultation with the organization is decided that people with disabilities as a target group is not the main persona of this platform.

The participants are selected out of the business network of Accessibility and personal network via LinkedIn, Twitter and Facebook. With a link to the survey they are asked to participate. After presenting figure 32, they are asked if it is allowed to call them for further explanations. If it is allowed, they are asked to fill in a form with their name, phone number, e-mail and when they would like to do the interview.

For the interview the phone or Skype (a voice over Internet Protocol (VoIP) software application) is used.

Eleven people participated in the survey. Out of the 11 only two people could be interviewed. From the two people one is developer and the other is a business IT specialist. Both are working in the private sector.

5.2.2 Measurements

The qualitative test provides more in-depth information of the intention to revisit this website. There are differences between how to review a website compared to tools and software. Websites require more reading and information processing and fewer physical actions. This makes it harder for participants to verbalize what they are doing (van den Haak, 2008). The retrospective think-aloud (RTA) method is therefore used. Participants worked in silence and afterwards gave feedback on what they experienced. According to the study of Elling (2012) this results in more problem detections than with synchronous a-loud thinking when testing an informative website, like this. Another positive remark of this order of first performing and then asking is that it represents better the natural setting of using a website (Elling, 2012) and therefore decreases the experimental construct validity. To guide and structure the RTA method the plus-minus

method will be used. The plus-minus method is also applicable as non-use evaluation (De Jong & Rijnks, 2006), which is the case in this study, since participants cannot really use the website. The plus-minus method is explained in section 4.1.2.

It could be the case that not every item is answered after this part. Therefore, an interview guide is developed.

The interview guide provides the interviewer of a checklist of topics that must be covered. This checklist consists of the questions as described in the theoretical framework (Appendix F.3). The interview is recorded with an application on the laptop.

5.2.3 Procedure

The study consists of one iteration to check what the issues are with the prototype. The answers are mapped on the several factors that influence the intention to revisit.

Firstly, the participants are asked to flag their positive and negative points in the prototype. The heat-map option of a software program called Qualtrics is used to facilitate the plus-minus method (Appendix F).

A screen shot of the prototype (figure 32) is shown twice. The first time the participants are asked to click on the elements they like and the second time on the elements they do not like. After the participants flagged

the pluses and minuses they are phone called by the researcher to explain their flags. It is important that there is not a lot of time between these moments.

Since the main purpose of this test is to get insight into user experience and not the usability, it is not necessary to see how the participants perform the tasks. It is therefore not needed to visit the participants. However, sending them a few open questions probably will not result in useful data, therefore is chosen to call the participants. This also reduces the costs of the study.

5.2.4 Data Analysis

The results of the plus minus method and interview are analysed and grouped based on a combination of factors of UTAUT. The prototype is divided into sections: header, introduction, benefits, data, success criteria, feedback and footer. For each section the results are explained.

5.3 Results and Analysis

The results consist of two parts, the plus-minus and the interview results.

Overall the interviewed people were positive. They placed 19 negative flags and 46 positive flags. Most of these negative flags were placed in the footer and can be categorized to the

factor perceived aesthetics (figure 33).

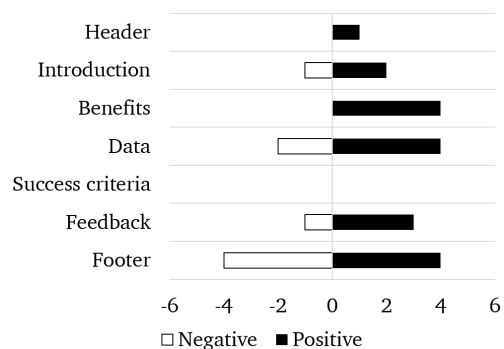


Figure 33: Overview of flags grouped by location

The part benefits is flagged as most positive. All the flags are also connected to the research factors, this results in figure 34.

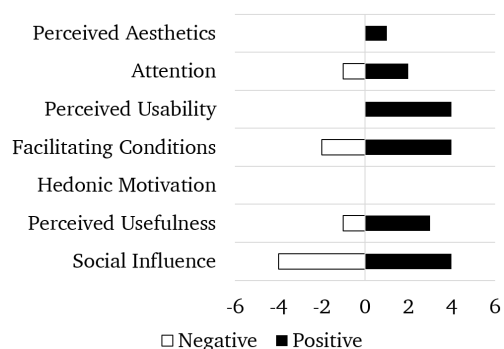


Figure 34: Overview of flags grouped by factor

With the heatmap it becomes clear that people do like pictures as used in the benefit part (picture 35).

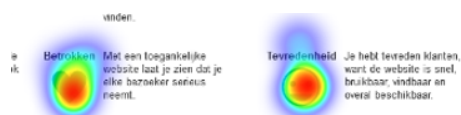


Figure 35: People like the pictures placed in the benefit-part

Most of the positive flags are placed on buttons and pictures and negative flags on the textual parts. This is also supported by the interviews. One participant explained: "I like statistics, I think it is nice to share information with a graphic instead of text".

A lot of negative flags are placed on the social media buttons (figure 36).



Figure 36: People do not like the social media buttons

This could have two meanings: people do not want to share, or people do not like the place of the buttons. The interview gives more clarity. The participant would rather see an interaction with social media instead of a button which leads him to another page.

The second data filter option is equally flagged negatively as positively. The interview gives some explanation. The option of filtering data is positive; however it is not clear what the functionalities are. Besides a not clear functionality, more interaction options would be nice.

A lot of negative and positive flags are placed on the introduction graph. This can be explained by the interview. On the one hand people like it, because they like graphs. On

the other hand, they do not like it because it is too general and want more personalized information.

The last remarkable spot on the heatmap is the button of the part 'TEST' at the very end of the page (figure 37).



Figure 37: Participants do like the option, not the place of the test button

Comments made by the two interviewed participants are: "Above nice visualisation, below only three blocks of text. And a start button at the end of the page..." and also "The functionality is good. Show what will happen if you click the button". They both suggest to put this test in the beginning and make the data information follow out of the input you give in the test, to make it more personal. One of them missed more personal information of the foundation.

The interviewees indicate that they probably will return to this website. However, they indicate only want to check the scores of their own website. They do think it is important to have an accessible website, but both say; "it is more important for a webshop than for us" and "a manager should do it, but they do not". One of them said, "let the municipalities be a role model and then we will see".

The original model for this study suggested a consecutive influence of perceived aesthetics on perceived usability and on perceived usefulness. This study tested only the first part of the model, the influence of aesthetics.

6 Discussion

The main goal of these studies was to evaluate the influence of adding visuals. To study this, models of acceptance, motivation and aesthetics were used. The first study focused on the effect of visuals. The second study investigated the factors connected to report acceptance and the user experience of visuals. The last study focused more on the effect of perceived aesthetics, which is influenced by visuals, on usability and usefulness.

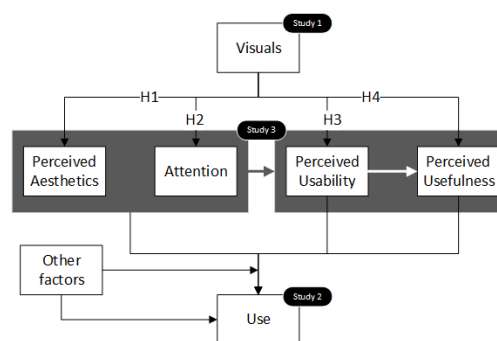


Figure 38: Research model off all three studies

The studies do not make it perfectly clear what the effect of visuals and perceived aesthetics is on user's acceptance. Looking at the results there is proof that visuals do have an effect and perceived aesthetics does play

a role on report acceptance. Overall people judge the report with visuals as better than the report without visuals and their comments can be connected to usability. Secondly, UTAUT2 seems, with some adjustments, a usable model for predicting actual use of technical reports.

6.1 Effect of Visuals

The research question of study 1 is: What is the influence of adding visuals to action required technical reports on the user acceptance? When the report without visuals and the report with visuals are compared, there is no proof that one leads to more acceptance than the other.

However, the exploratory researches suggest the contrary, participants did like the visuals. For some people the visuals just bring some nice diversity in the report. For others they have an added value because they help to read, organize or understand the text better. These types of added value a visual could have is supported by van den Broek et al. (2015). The visuals help them to convince the municipal assembly of the importance of digital accessibility. They have to convince them to get time and money to improve the accessibility of the website and other systems. Especially the charts help to quickly get some understandable information which can be used as communication material. With some

clear graphs in the management summary it would be possible to send this immediately to the municipal assembly without extra editing work by the receiver of the rapport. Most appreciated are the screenshots. They make the rapport more personal and it is immediately clear what the scope is.

One of the biggest annoyances is missing a good structure in the report. By applying some of the gestalt principles this is improved. Especially deleting the irrelevant extra grid lines around the scores helped to reduce the visual complexity. Interviewees used words as calmer and more overview to describe the result. This is partly connected to the factor diversity. Diversity makes a report attractive and illuminated. It breaks a big text in a less caterpillar of text. This results in an easier to read piece of text.

To avoid a split-attention effect the visuals are placed closely to the content, which is in line with the spatial contiguity effect. This seem to work, interviewees indicate that the visuals triggered them to read the text next to the visual. Some interviewees indicate that the visual was the first thing they looked at, this indicates that visuals affect the perceived aesthetics as Zambarbieri et al. (2008) also described in his study. They did not experience a cognitive overload as Sweller et al. (1998) suggested when adding too much extra elements.

In conclusion, based on the qualitative study, visuals do have an influence on the acceptance of the report. This varies between a group that thinks the visuals are a nice add-on to a group that indicate that the visuals also add value. Visuals help to understand and explain information. They create an attractive report to read and trigger the reader's attention. In short, visuals help to accept action required reports when things as spatial contiguity effect and information overload have been taken into account. The practical implications elaborate more on how to do that.

6.2 Report Acceptance

The second and third research questions required an exploratory research. They study the factors that seem to play a role in report acceptance and especially the influence of perceived aesthetics.

Currently, Dutch municipalities are not accessible according to the guidelines. One of the factors that was assumed as a cause is the ease of understanding the report. This is confirmed by the interviewees. To indicate other factors that play a role, UTAUT2 is used with some additional elements such as aesthetics and attention.

In the survey aesthetics and attention seem to be the same factor. They are both influencers for first impressions and both

achieved according to the literature by use of colour and a creative lay-out. It is therefore not strange that this is one factor and not two.

The model of acceptance was not used before to predict action required technical report (ARTR) use. The study shows that the acceptance model is usable to predict ARTR use. Although some elements are added to the model based on the interview analysis, which assumes that the model is not complete to really predict the intention to use ARTR. The survey on the other hand shows a reduction of the assumed factors. This can be explained by the fact that people did not know how to answer the questions about habit, they wondered if it was about this specific report or reports in general.

A finding of this study is the list of factors that seem to play a role besides the original factors of UTAUT2. Another finding of this study is the distinction between the factors influenced by the report design and mediating factors. The factors that seem to play a role in action required report acceptance are: perceived usefulness with specifically trust, perceived usability, hedonic motivation, and perceived aesthetics. Mediating factors seem to be: prior experience, habit, facilitating conditions, intrinsic motivation, social influence, motivation by law, dependency, and pluralism. All these factors have relationships with each other as is visualized in figure

26. Further research is required to test and validate these assumed relations.

6.3 Perceived Aesthetics

The most important added factor is perceived aesthetics. This is not connected to one of the existing factors of UTAUT2, like the other added factors. It also seems to have a direct influence on report acceptance.

Study 3 focuses more on the added value of perceived aesthetics. Out of the interviews it could be concluded that people do indeed first judge the aesthetics before usability and usefulness. However, the number of participants is too low to derive conclusions on. A consideration is that things connected to present experience in study 2 do play a moderating role in the relation between aesthetics, usability, and usefulness. In study 3 the interviewees had less knowledge about the subject, which made it hard for them to judge the usability and usefulness of the platform.

Comments that were left in the survey of study 3 were all about the look and feel of the website and not about the content. This indicates that perceived aesthetics is indeed important for users. It was expected that perceived usability is strongly influenced by aesthetics. Based on the interview and the results it can be concluded that aesthetics is

important, however there is no proof that this influences the perceived usability as suggested.

Some comments suggest that visuals indeed influence the perceived aesthetics. Interviewees indicated that the graphs gave them a feeling of perceived usability. This indicates again the big overlap between perceived aesthetics and perceived usability.

In conclusion, perceived aesthetics seems to play an important role in the perceived usability of websites and action required technical reports. It is therefore important to include aesthetics as an element to take into account when creating websites and reports.

6.4 Practical Implications

Based on the three studies a list of best practises is made. Some of these will feel very self-evident but seem to be forgotten in this case. The best practices are:

1. **Add visuals to the report.** Visuals help to more easily understand the information. They increase the attractiveness of the report. Readers are attracted by the visuals and they are triggered to read the text. Visuals can help to give important subjects more attention and create the feeling the report is less technical, which for some persons results in the perception that the report is easy to use and that

gives them confidence. Be aware that only visuals that are related to the text have an added value, otherwise it is distracting the user.

2. **Know your readers and users.** In this case it was assumed only the people who will solve the issues will read the report. However, this is not the case, see subsection C.1. Besides knowing them, figure out what their needs are and make sure that they will be supported by the report.
3. **Make use of headers and white spaces.** Headers and white spaces will help the reader to understand the structure of the report. Based on the structure the reader can prioritize the report easier.
4. **Use simple charts that only present one kind of information.** Simple charts are bar charts and line graphs. However, do not use them in one visual. Radar diagrams look very nice and can contain a lot of information, but users who normally do not work with this kind of graphs have difficulties understanding them.
5. **Write accessible.** Easy to state, hard to accomplish. Make use of simply words and short sentences. Especially in reports that require action, people just

want to know what to do. How easier written the more usable the instruction is. Do not be afraid you write too easy. Even people with high education like easy text when they must understand what to do.

6. **Make it personal.** Use for example screen shots of the readers website. Give them a compliment for doing great. Use the name of the organization the report is for a lot of times.
7. **Make it feel more like a game.** One of the elements why people like to work with SiteImprove can be adopted in the report. That element is adding scores to the issues. People are more motivated if they have a feeling they create big impact and people like gaming aspects. Some of the criteria do have more impact for the users, show this by adding points, colours or icons. Use text as: "by solving this you make sure people with visual and physical impairments can use the mouse to navigate through the menu".

The last recommendation is specifically for the Accessibility Foundation's report and knowledge platform; make the person with a disability, the 'why', the main subject of the story and not the web content accessibility guidelines.

6.5 Limitations and Further Research

There are 380 municipalities in the Netherlands, differing from small to very large. In the scope 66 of them are randomly chosen and the big four are all added to the scope. Out of these 70 only 25 answered the survey, which is not enough to derive validated conclusions. This could also be the reason why no significant results were found. During the survey municipalities were very busy with the GDPR. This could be a cause why less municipalities cooperated in the survey. Thus, further research with more respondents is needed to study the effects of visuals. Luckily, study 2 shows more valid results.

A qualitative study was required to find more evidence for the effect of visuals and the use of UTAUT2 for predicting actual use of technical reports. In total ten municipalities are interviewed. There is a lot in common between the interviewees. This supports the generalizability of the research. It is expected that the same measurement with other municipalities will result in comparable answers.

There is only one threat to the internal validity, none of the small municipalities were able to cooperate. This does not affect the current conclusions about the effect of

visuals, since there are no differences in lay-out between small and big municipalities. However, it could influence other factors like dependency and pluralism. In small municipalities people fulfil more than one function. For example, they are the persons who are responsible for all digital communication, which could make them less dependent of others.

The last study is on the effect of perceived aesthetics on perceived usability and usefulness. It investigates the assumption that users first judge the perceived aesthetics, followed by the usability and lastly usefulness. To test this, three iterations are needed. The first iteration must prove the assumption that people firstly judge the aesthetics. The second iteration must prove that people now indicate more usability issues and the last iteration more usefulness issues.

However, it was not doable to do more than one iteration. It was assumed that people whom were asked for this study, were kind of familiar with the subject, but this was not the case. It was therefore not of added value to perform the other two iterations, since they were not able to judge the usefulness of the platform. Perhaps because of the same reason only a few people participated in this study. Further research is needed to test this assumption. It is recommended to do this with a more familiar subject.

In conclusion, all measurements focus on a specific group and a specific subject. Further research is needed to test the suggested models and assumed relationships with other groups and with other subjects to investigate the influence of visuals, the effect of perceived aesthetics on usability and usefulness, and the role of the extra factors on report acceptance.

6.5.1 Platform design

In study 3 a lot of attention is given to the design of the platform. Still further research is needed to define what kind of information users expect to find on an accessibility platform. Awareness seems one of the biggest factors why the platform will not be used by organizations in the private sector, this is also supported by several other projects within the foundation. A communication strategy focussing on awareness is therefore advised. Currently a new project is started to define the needs of stakeholders concerning a platform. The first results support the results of study 2, people do want an accessibility platform.

At last, to present consistent data in the platform it is very important that this data is available. Currently not every monitor is measured with the same list of criteria, which makes it hard to compare the data between different monitors. Therefore, during this study a new way of working was implemented together with the employees of

the Accessibility Foundation. A structured standardized list of measurement points is defined for future monitors (see appendix A for the list). Besides this a form is designed that researchers can use when monitoring websites, it helps them work faster. This new way of working is in the first phase of implementation, further support for the researches is required.

7 Conclusion

There is no proof, based on study 1, that a report with visuals leads to more acceptance than a report without visuals. However, in the exploratory research of study 2, interviewees do indicate the added value of visuals. Also study 3 indicated the effect of perceived aesthetics on factors as usability and usefulness.

UTAUT2 was not adjusted before with the factor perceived aesthetics and never used before to measure action required technical report acceptance. The exploratory researches proved that perceived aesthetics does play an important role for users. Besides perceived aesthetics, with the elements: simplicity, diversity and colourfulness, and the core factors of UTAUT2, other factors seem to play a role in action required technical report acceptance with a focus on digital accessibility. Those factors are: intrinsic

motivation, motivation by law, dependency, pluralism and trust. Also, a distinction is made between having and needing available facilitating conditions.

Still a lot is unknown in the field of digital accessibility and report acceptance. However, the participants are happy with the research. They are happy because they really hope the reports will be improved to help them with digital accessibility challenges. They appreciate the personal approach of the interview and think it is very important for an organization as Accessibility to talk to people in the field.

In conclusion, visuals do have a positive effect on acceptance of action required technical reports. It is therefore advisable to include value added visuals in action required technical information to increase the user acceptance. Secondly it is advisable to add perceived aesthetics always as factor and when it suits the study also dependency, pluralism, intrinsic motivation, and motivation by law as mediating factors, to UTAUT2. This will result in better prediction of the actual usage.

8 Acknowledgements

This study was performed as a Technical Communication master thesis at the University of Twente. Special thanks to my supervisor: Dr. Joyce Karreman, for her

support during all stages of the thesis.

The study was performed as a project within the Accessibility Foundation. I want to thank Eric Velleman for his wisdom, Wouter Lenssen for all the valuable discussions we had around this topic and Ruben Brandsma for his explanations about WCAG, which helped me to perform this study.

References

- Accessible Graphics. (2017). *When to use written descriptions*. Retrieved from <http://accessiblegraphics.org/formats/descriptions/>
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. , *50*(2), 179–211. doi: [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Baptista, G., & Oliveira, T. (2015). Understanding mobile banking: The unified theory of acceptance and use of technology combined with cultural moderators. *Computers in Human Behavior, 50*, 418–430. doi: [10.1016/j.chb.2015.04.024](https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.04.024)
- Bargas-Avila, J. A., & Hornbaek, K. (2011). Old wine in new bottles or novel challenges: a critical analysis of empirical studies of user experience. *Proceedings of the 2011 annual conference on Human factors in*

- computing systems*, 2689–2698. doi: 10.1145/1978942.1979336
- Becker, S. A., & Mottay, F. E. (2001). Usability engineering Web Site Usability. *Ieee Software*(February), 54–61. doi: 10.1109/52.903167
- Caldwell, B., Cooper, M., Guarino Reid, L., & Vanderheiden, G. (2017). *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0 Errata* (Tech. Rep.). W3C. Retrieved from <https://www.w3.org/WAI/WCAG20/errata/>
- Carroll, J. M., & van der Meij, H. (1996). Ten Misconceptions about Minimalism. *IEEE Transactions on Professional Communication*, 39(2), 72–86.
- Cassidy, L. J., Hamilton, J. R., & Tee, S. (2014). Generating return visitor website traffic. , 126–133. Retrieved from <https://researchonline.jcu.edu.au/35962/12/35962%20Cassidy%20et%20al%202014.pdf>
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2017). *Gezondheid en zorggebruik; persoonskenmerken*. Retrieved from <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83005NED/table?ts=1516002319121>
- Chang, D., Dooley, L., & Tuovinen, J. E. (2002). Gestalt Theory in Visual Screen Design — A New Look at an old subject Book Chapter Gestalt Theory in Visual Screen Design – A New Look at an Old Subject. *Computers in Education*, 8, 5–12. Retrieved from <http://crpit.com/abstracts/CRPITV8Chang.html>
- Clark, J., & Paivio, A. (1991). Dual Coding Theory and Education. *Educational Psychology Review*, 3(3), 149–210. doi: 10.2307/23359208
- College voor De Rechten van de Mens. (2016). *Mensenrechten van mensen met een beperking*. Retrieved from <http://www.mensenrechten.nl/beperking/nl>
- Cooper, G. (1990). Cognitive load theory as an aid for instructional design. *Australian Journal of Educational Technology*, 6(2), 108–113.
- Dainton, M., & Zelley, E. (2015). *Applying communication theory for professional life*. California: SAGE Publications, Inc.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), pp. 319–340. Retrieved from <http://www.jstor.org/stable/249008>
- Davis, F. D. (1993). User acceptance of information technology: system characteristics, user perceptions and behavioral impacts. *Man-Machine Studies*, 38, 475–487.
- De Jong, M., & Rijnks, D. (2006). Dynamics of Iterative Reader Feedback: An Analysis of Two Successive

- Plus-Minus Evaluation Studies. *Journal of Business and Technical Communication*, 20(2), 159–176. doi: 10.1177/1050651905284401
- DeWinter, J., & Vie, S. (2016). Games in Technical Communication. *Technical Communication Quarterly*, 25(3), 151–154. doi: 10.1080/10572252.2016.1183411
- Dillon, A., & Morris, M. G. (1996). User acceptance of new information technology: theories and models. , Vol. 31, 3–32.
- Dooley, D. (2009). *Social research methods*.
- Elling, S. K. (2012). *Evaluating website quality : Five studies on user-focused evaluation methods*.
- Escobar-Rodríguez, T., & Carvajal-Trujillo, E. (2013). Online drivers of consumer purchase of website airline tickets. *Journal of Air Transport Management*, 32, 58–64. doi: 10.1016/j.jairtraman.2013.06.018
- Flavián, C., Guinalíu, M., & Gurrea, R. (2006). The role played by perceived usability, satisfaction and consumer trust on website loyalty. *Information and Management*, 43(1), 1–14. doi: 10.1016/j.im.2005.01.002
- Goncu, C., & Marriott, K. (2011). GraVVITAS: Generic multi-touch presentation of accessible graphics. *Lecture Notes in Computer Science* (including subseries Lecture Notes in Artificial Intelligence and Lecture Notes in Bioinformatics), 6946 LNCS(PART 1), 30–48. doi: 10.1007/978-3-642-23774-4_5
- Herrero, Á., San Martín, H., & Garcia-De los Salmones, M. d. M. (2017). Explaining the adoption of social networks sites for sharing user-generated content: A revision of the UTAUT2. *Computers in Human Behavior*, 71, 209–217. doi: 10.1016/j.chb.2017.02.007
- Karreman, J., & Loorbach, N. (2013). Use and effect of motivational elements in user instructions: What we do and don't know. *IEEE International Professional Communication Conference*. doi: 10.1109/IPCC.2013.6623940
- Keller, J. M. (1987). Development and use of the ARCS model of motivational design. *Journal of Instructional Development*, 10(1932), 2–10. doi: 10.1002/pfi.4160260802
- Loorbach, N. (2006). The Effects of Adding Motivational Elements to User Instructions. *Journal of Business and Technical Communication*, 20(2), 177–199. Retrieved from <http://jbt.sagepub.com/cgi/doi/10.1177/1050651905284404> doi: 10.1177/1050651905284404
- Loorbach, N., Karreman, J., & Steehouder, M. (2007). Adding Motivational

- Elements to an Instruction Manual for Seniors : Effects on Usability and Motivation. *Technical Communication*, 54(3), 343–358.
- Loorbach, N., Peters, O., Karreman, J., & Steehouder, M. (2015). Validation of the Instructional Materials Motivation Survey (IMMS) in a self-directed instructional setting aimed at working with technology. *British Journal of Educational Technology*, 46(1), 204–218. doi: 10.1111/bjet.12138
- Macedo, I. M. (2017). Predicting the acceptance and use of information and communication technology by older adults: An empirical examination of the revised UTAUT2. *Computers in Human Behavior*, 75, 935–948. doi: 10.1016/j.chb.2017.06.013
- Madigan, R., Louw, T., Wilbrink, M., Schieben, A., & Merat, N. (2017). What influences the decision to use automated public transport? Using UTAUT to understand public acceptance of automated road transport systems. *Transportation Research Part F: Traffic Psychology and Behaviour*, 50, 55–64. doi: 10.1016/j.trf.2017.07.007
- Magner, U. I. E., Glogger, I., & Renkl, A. (2014). Which features make illustrations in multimedia learning interesting? *Educational Psychology*, 34(10)(July), 1–18. doi: 10.1080/01443410.2014.933177
- Mayer, R. E., & Gallini, J. K. (1990). When is an illustration worth ten thousand words? *Journal of Educational Psychology*, 82(4), 715–726. doi: 10.1037/0022-0663.82.4.715
- Mayer, R. E., & Moreno, R. (1998). A split-attention effect in multimedia learning: Evidence for dual processing systems in working memory. *Journal of Educational Psychology*, 90(2), 312–320. doi: 10.1037/0022-0663.90.2.312
- Morosan, C., & DeFranco, A. (2016). It's about time: Revisiting UTAUT2 to examine consumers' intentions to use NFC mobile payments in hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 53, 17–29. doi: 10.1016/j.ijhm.2015.11.003
- Moshagen, M., & Thielsch, M. T. (2013). A short version of the visual aesthetics of websites inventory. *Behaviour and Information Technology*, 32(12), 1305–1311. doi: 10.1080/0144929X.2012.694910
- Nahuis, I. (2015). The adoption and implementation of accessibility guidelines within Dutch municipalities. *Master Thesis*.
- Nielson Norman Group. (2000). *Eyetracking study of web readers*. Retrieved from <https://www.nngroup.com/>

- articles/eyetracking-study-of-web-readers/
- Norman, D. A. (2013). *The design of everyday things* (Revised and expanded edition ed.). New York: Basic Books.
- Paivio, A., & Csapo, K. (1971). Short-term sequential memory for pictures and words. *Psychonomic Science*, *24*(2), 50-51. doi: <http://dx.doi.org/10.1126/science.1736359>
- Qingfei, M. I. N., Shaobo, J. I., & Gang, Q. U. (2008). Mobile Commerce UserAcceptance Study in China- A Revised UTAUT Model. *Tsinghua Science and Technology*, *13*(3), 257-264.
- Rezvani, A., Khosravi, P., & Dong, L. (2017). Motivating users toward continued usage of information systems: Self-determination theory perspective. *Computers in Human Behavior*, *76*, 263-275. doi: [10.1016/j.chb.2017.07.032](https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.07.032)
- Richards, S. (2017). *Content design*. London: Content Design London.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2011). *Gedrag in organisaties* (Second edition ed.). Amsterdam: Pearson Education Benelux.
- Sani, S. M., & Shokooh, Y. K. (2016). Minimalism in designing user interface of commercial websites based on Gestalt visual perception laws (Case study of three top brands in technology scope). *2016 2nd International Conference on Web Research, ICWR 2016*, 115-124. doi: [10.1109/ICWR.2016.7498455](https://doi.org/10.1109/ICWR.2016.7498455)
- Schwartz, B. (2005). *The paradox of choice: why more is less*. Retrieved from https://www.ted.com/talks/barry_schwartz_on_the_paradox_of_choice?language=nl#t-1161195
- Siebenhandl, K., Schreder, G., Smuc, M., Mayr, E., & Nagl, M. (2013). A User-Centered Design Approach to Self-Service Ticket Vending Machines. *IEEE Transactions on Professional Communication*, *56*(2), 138-159. doi: [10.1109/TPC.2013.2257213](https://doi.org/10.1109/TPC.2013.2257213)
- Sorden, S. D. (2012). The cognitive theory of multimedia learning. *Handbook of Educational Theories*, 1-31. doi: [10.3102/0091732X09358129](https://doi.org/10.3102/0091732X09358129)
- Sweller, J., van Merriënboer, J., & Paas, F. (1998). Cognitive architecture and instructional design. *Educ Psychol Rev*, *10*(3), 251-296.
- Tekli, J., Issa, Y. B., & Chbeir, R. (2018). Evaluating touch-screen vibration modality for blind users to access simple shapes and graphics. *International Journal of Human Computer Studies*, *110*(January 2017), 115-133. doi: [10.1016/j.ijhcs.2017.10.009](https://doi.org/10.1016/j.ijhcs.2017.10.009)
- Thielsch, M. T., Blotenberg, I., & Jaron, R. (2014). User evaluation of

- websites: From first impression to recommendation. *Interacting with Computers*, 26(1), 89–102. doi: 10.1093/iwc/iwt033
- Thielsch, M. T., & Wirth, M. (2017). Web-Based Annual Reports at First Contact : Corporate Image and Aesthetics. , 64(4).
- Tractinsky, N., Katz, A., & Ikar, D. (2000). What is beautiful is usable. *Interacting with Computers*, 13(2), 127–145. doi: [https://doi.org/10.1016/S0953-5438\(00\)00031-X](https://doi.org/10.1016/S0953-5438(00)00031-X)
- Tuch, A. N., Presslauer, E. E., Stöcklin, M., Opwis, K., & Bargas-Avila, J. A. (2012). The role of visual complexity and prototypicality regarding first impression of websites: Working towards understanding aesthetic judgments. *International Journal of Human Computer Studies*, 70(11), 794–811. doi: 10.1016/j.ijhcs.2012.06.003
- Tuch, A. N., Roth, S. P., Hornbæk, K., Opwis, K., & Bargas-Avila, J. A. (2012). Is beautiful really usable? Toward understanding the relation between usability, aesthetics, and affect in HCI. *Computers in Human Behavior*, 28(5), 1596–1607. doi: 10.1016/j.chb.2012.03.024
- Van der Heijden, H. (2000). e-Tam: A revision of the Technology Acceptance Model to explain website revisits. *Research Memorandum*, 29(Faculteit der Economische wetenschappen en Econometrie), 9457–9475. doi: 10.1080/0034340032000074424
- van den Broek, J., de Jong, J., Koetsenruijter, W., & Smit, L. (2015). *Beeldtaal*. Nederland: Boom Lemma uitgevers.
- van den Haak, M. J. (2008). *A Penny for Your Thoughts. Investigating the Validity and Reliability of Think-Aloud Protocols for Usability Testing* (Tech. Rep. No. Enschede: Univesiteit Twente).
- van der Meij, H., & van der Meij, J. (2013). Eight Guidelines for the Design of Instructional Videos for Software Training. *Technical Communication*, 60(3), 205–228. Retrieved from <http://www.ingentaconnect.com/content/stc/tc/2013/00000060/00000003/art00004>
- van Dijk, E. (2015). *Which chart type works best for your data?* Retrieved from <https://medium.com/@edoch/which-chart-type-works-best-for-your-data-1fc309e953ed>
- Velleman, E., Beenen, R., & Houtepen, M. (2011). *Accessibility Monitor 2011 van Gemeenten* (Tech. Rep.). Stichting Accessibility. Retrieved from <http://www.accessibilitymonitor.nl/downloads/AccessibilityMonitor2011.pdf>

- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). Quarterly. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478. Retrieved from <http://www.jstor.org/stable/30036540>
- Venkatesh, V., Thong, J., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and user of information technology: Extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS Quarterly*, 36(1), 157–178. doi: 10.1111/j.1365-2729.2006.00163.x
- Wu, S., Wieland, J., Farivar, O., & Schiller, J. (2017). Automatic Alt-text: Computer-generated Image Descriptions for Blind Users on a Social Network Service. *Cscw*, 1180–1192. doi: 10.1145/2998181.2998364
- Zambarbieri, D., Carniglia, E., & Robino, C. (2008). Eye Tracking Analysis in Reading Online Newspapers. *Journal of Eye Movement Research*, 2(4), 1–8. Retrieved from <http://csi.ufs.ac.za/resres/files/zambarbieri-jemr-2008.pdf> doi: 10.16910/jemr.2.4.7

Appendices and supplemental materials

A Appendix: Monitor measuring points

This table defines all the measuring points that are and will be used in monitor investigations.

Principle	Guideline	Success criteria	Level
Principle 1: Perceivable	1.1 Tekst Alternatives	1.1.1 Non-text Content	A
		1.2 Time Based Media	1.2.1 Audio-only and Video-only (Prerecorded)
	1.2.2 Captions (Prerecorded)		A
	1.2.3 Audio Description or Media Alternative (Prerecorded)		A
	1.2.4 Captions (Live)		AA
	1.2.5 Audio Description (Prerecorded)		AA
	1.3 Adaptable	1.3.1 Info and Relationships	A
		1.3.2 Meaningful Sequence	A
		1.3.3 Sensory Characteristics	A
	1.4 Distinguishable	1.4.1 Use of Colour	A
		1.4.2 Audio Control	A
		1.4.3 Contrast (Minimum)	AA
		1.4.4 Resize text	AA
		1.4.5 Images of Text:	AA
	Principle 2: Operable	2.1 Keyboard Accessible	2.1.1 Keyboard Accessible
2.1.2 No Keyboard Trap			A
2.2 Enough Time		2.2.1 Timing Adjustable	A
		2.2.2 Pause, Stop, Hide	A
2.3 Seizures		2.3.1 Three Flashes or Below Threshold	A
2.4 Navigable		2.4.1 Bypass Blocks	A
		2.4.2 Page Titled	A
		2.4.3 Focus Order	A
		2.4.4 Link Purpose (In Context)	A

			2.4.5 Multiple Ways	AA
			2.4.6 Headings and Labels	AA
			2.4.7 Focus Visible	AA
Principle	3:	3.1 Readable	3.1.1 Language of Page	A
Understandable				
			3.1.2 Language of Parts	AA
		3.2 Predictable	3.2.1 On Focus	A
			3.2.2 On Input	A
			3.2.3 Consistent Navigation	AA
			3.2.4 Consistent Identification	AA
		3.3 Input Assistance	3.3.1 Error Identification	A
			3.3.2 Labels or Instructions	A
			3.3.3 Error Suggestion	AA
			3.3.4 Error Prevention (Legal, Financial, Data)	AA
Principle	4:	4.1 Compatibility	4.1.1 Parsing	A
Robust				
			4.1.2 Name, Role, Value	A

Table 8: Measuring point of the monitor investigations

B Appendix: Best Practices

This appendix gives an overview of the best practices given by the interviewed and based on the results of coding and measuring. The interviewed not only shared their opinion about the report, they also shared their opinion, experiences and difficulties they experience with digital accessibility. Derived from that information a few best practices are formulated for organizations that have to deal with digital accessibility:

1. Do something about awareness. This seems the biggest issue within municipalities. People just do not know what it is, besides it is something for blind people. If a person does not know why they should do something and what the benefits are they do not want to cooperate. The interviewed who did something about awareness indicate that seeing a person with disabilities working with their website was the strongest motivator.

2. Create a central communication team instead of decentralized team. A central team helps to get grip on the content that people make and publish.
3. Educate the people. After convincing them about the importance educate them to show what they can do or what they should not do.
4. Design processes together with important stakeholders within the organization to decrease the amount of inaccessible documents.
5. Make sure that WCAG2.0 is added to the definition of done when signing a contract with a supplier. For a lot of municipalities is this of course not doable since they have already a contract.

C Appendix: Recommendations to the foundation

Overall people really appreciated the personal attention of the Accessibility Foundation due to this study. A recommendation is therefore to keep in touch with the customers. Not just by phone but visit them and listen to their experiences, do not judge their inaccessibility it will provide the Accessibility Foundation of a lot of information.

One of the business goals of the foundation is to share their knowledge. Based on the interviews it can be concluded that people would appreciate this. The Accessibility Foundation should do more research into the value of an online platform about digital accessibility. Interviewed indicate that they would like to have such a platform, if it is updated. The desired content differs from very technical information to awareness material. Currently there is no such platform which is easy to understand and use and people work with own material and use google to search for more information. To make a good, effective online platform, job stories for these user groups need to be created and validated. Otherwise, the platform will have the same issue as the report, a big gap between organisational goals and user needs!

The image of the Accessibility Foundation is that of an expert centre with friendly experts who know everything about digital accessibility. However that is also the reason why some interviewed think the foundation is not accessible for them, invalidates this and slowly the digital world becomes more and more accessible for everyone!

C.1 Targetgroup of Accessibility

One of the best practice is define the stakeholders. Based on the interviews four groups of stakeholders are defined. These persons have to deal with digital accessibility and in some cases directly with this report. Figure 39 shows the relations between these stakeholders.

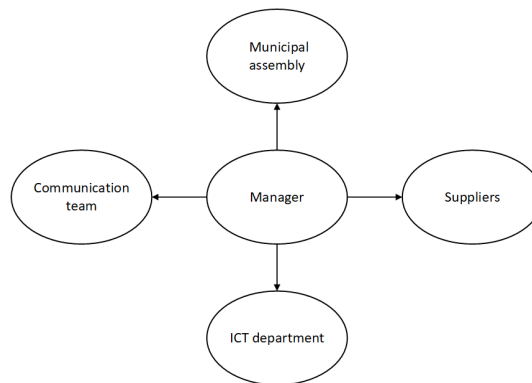


Figure 39: Stakeholders Digital Accessibility

C.1.1 Manager of communication

The main stakeholder is the receiver of the report. In most cases is this the manager of the communication team. They call themselves advisor of digital media or communication, final editor, content manager, project leader or chief information. These are decision makers about digital accessibility. However, they are dependent of the Municipal assembly for time and money. Thus, he needs material to convince them of the importance. The current format of the report does not support him with this task. He needs more benchmark information and more examples written out in an user perspective.

This main stakeholder is also the manager of a team of communication employees. Based on the report he has to manage his people. However the report is not written to hand over without making a translation. It would help the interviewed if it was clear for each issue who has to fix it and which issues have the most impact. In order to plan the tasks for his colleagues it would help him if time indications were given with the issues.

For technical issues this person has to communicate with the supplier. He is best supported if some time frames were given to the issues.

In conclusion, the receiver of the report must be able to define quickly the status of the report in easy language to communicate it to the rest of the organization.

C.1.2 Municipal assembly

The board or management team are responsible of the budget. They need to be convinced of the importance to spend money on digital accessibility. A characteristic of this group is that they have less time. The summary should be short and ease to understand. Do not talk in WCAG language, but out of a user perspective.

C.1.3 Communication team and ICT department

The executive group are the people whose task is to solve the issues. This are content makers and technical people. At some municipalities a few technical people are available within the organization, others have only the supplier. These people have to understand what to do and how to do it.

C.1.4 Supplier

The last group is an external group, the suppliers. In the favourable case the supplier is an accessible builder. Only this does not seems the case very often. Thus, just like the communication team they need information about what and how.

D Appendix: Study 1

D.1 Appendix: Communication study 1

D.1.1 Mail outline 1

Doel: Gemeenten mailen met hun rapport en verzoek tot deelname

Wie: 34 gemeenten groep B en 34 gemeente groep A

Onderwerp: Rapportage van toegankelijkheidsscan promotieonderzoek Eric Velleman

Beste [naam],

Nogmaals heel erg bedankt dat u mee wilde doen aan dit onderzoek. Hierbij zoals aangegeven het rapport met daarin uw monitor scan resultaten.

Wij hopen dat deze rapportage u inzicht geeft in de toegankelijkheid van uw website en dat de bespreking van de criteria u verder helpt bij het oplossen van eventuele knelpunten. Mocht u vragen hebben over het promotie onderzoek of over deze rapportage, bel of mail dan gerust.

Om gemeenten en andere organisaties nog beter te kunnen ondersteunen bij het toegankelijk maken van hun digitale middelen is een goed rapport essentieel. Daarom doet Sanne Eendebak vanuit haar afstudeerstage aan de Universiteit van Twente onderzoek naar hoe dit nog beter kan. Hiervoor heeft zij uw mening nodig. We vragen u daarom om de volgende korte vragenlijst van 10 minuten voor haar en ons in te vullen. Alvast heel erg bedankt!

Link naar de vragenlijst: https://utwentebs.eu.qualtrics.com/jfe/form/SV_cuRysZC1PvZCPfT

Naast de vragenlijst moet zij ook een aantal gemeenten hierover interviewen, geef aan in de enquête of zij u mag interviewen, alvast heel erg bedankt!

Nogmaals heel hartelijk dank voor het meedoen aan dit onderzoek. Eric Velleman en Sanne Eendebak

D.1.2 Mail outline 2

Doel: Gemeenten mailen met de link naar vragenlijst

Wie: Diegene die er om vragen aan de telefoon

Onderwerp: Onderzoek rapportage digitale toegankelijkheid

Beste [naam],

Wij hebben elkaar aan de telefoon gesproken. Nogmaals heel erg bedankt dat u mee wilde doen aan dit onderzoek. Hierbij de link naar mijn vragenlijst: https://utwentebs.eu.qualtrics.com/jfe/form/SV_cuRysZC1PvZCPfT

Vanuit mijn afstudeerstage aan de universiteit Twente doe ik onderzoek naar hoe de communicatie over de toetsing beter kan. Naast de vragenlijst moet ik voor het onderzoek ook een aantal gemeenten interviewen. Deze interviews helpen om nog beter inzicht te krijgen in de behoefte die u heeft met betrekking tot de rapportage van de toegankelijkheidsscan. Aan het eind van de vragenlijst kunt u aangeven of u open staat voor een interview, u zou mij er erg mee helpen.

Nogmaals heel hartelijk dank voor het meedoen aan dit onderzoek. Sanne Eendebak

D.1.3 Belscript

Doel: Meer respondenten

Wie: De gemeenten die niet op de mail of enquête hebben gereageerd.

Wat: Bellen

Goedemorgen/middag,

U heeft ons geholpen met het promotieonderzoek van Eric Velleman. Heel erg bedankt daarvoor.

Vorige week heeft u van ons de monitor resultaten ontvangen, zijn deze aangekomen?

- Ja: Zoals u wellicht heeft gelezen is er ook een link bij naar mijn onderzoek. Zou u deze voor mij willen invullen? Het betreft 10 minuten en dit zou mij helpen om mijn onderzoek te kunnen voltooien. Hiervoor moet ik ook 10 personen interviewen, indien hier voor open staat kan u dit aangeven in de vragenlijst, het zou echt heel fijn zijn!
- Nee: Het is verstuurd naar [noem email adres], klopt dit adres?
 - Nee: Wat is het juiste adres?
 - Ja: Ik ga het opnieuw naar u toe mailen, hopelijk komt het dan aan. Anders hoor ik graag van u. In de mail staat ook een link naar een klein vervolg onderzoekje van 10 minuten. Dit is in verband met mijn afstudeeropdracht. Graag zou ik u willen vragen deze in te vullen, zodat ik mijn onderzoek kan afronden.

- Hiervoor moet ik ook 10 personen interviewen, een interview duurt ongeveer 30 minuten en u zou mij er erg mee helpen. Indien hier voor open staat kan u dit aangeven in de vragenlijst.

Heel erg bedankt. Fijne dag nog en tot ziens.

D.1.4 Mail outline 3

LET OP MAIL VANAF UTWENTE

Doel: Meer respondenten

Wie: Diegene die nog niet hebben opgenomen via telefoon

Beste [],

U heeft meegeholpen aan het promotieonderzoek van Eric Velleman naar digitale toegankelijkheid binnen gemeenten. U heeft een paar weken geleden hiervan de rapportage mogen ontvangen. Wij hopen dat deze is aangekomen en dat u ermee geholpen bent. Mocht u nog vragen hebben over dit onderzoek, mag u altijd contact met ons opnemen.

In dezelfde mail stond ook een linkje naar een klein onderzoekje van Sanne Eendebak. Hierin vraagt ze naar uw mening over de look & feel van de rapportage. Zij heeft uw mening nodig voor haar masterthesis afstudeerproject. Zou u haar hiermee willen helpen? De vragenlijst kost u ongeveer 5 a 10 minuten.

Hierbij de link naar mijn vragenlijst: https://utwentebs.eu.qualtrics.com/jfe/form/SV_cuRysZC1PvZCPfT

Alvast heel erg bedankt.

Met vriendelijke groet, Sanne Eendebak en Eric Velleman

Eric Velleman e.m.velleman@utwente.nl

Sanne Eendebak s.j.eendebak@student.utwente.nl

D.2 Appendix: Survey

Table 9: Survey items

Factor	Adapted item	Translation
Attention	AT1: De kwaliteit van de tekst hielp mij om mijn aandacht erbij te houden.	The quality of the text helped to hold my attention.
	AT2: De manier waarop de informatie is geordend op de pagina's hielp mij om mijn aandacht erbij te houden.	The way the information is arranged on the pages helped keep my attention.
	AT3: De afwisseling tussen tekst en afbeeldingen hielp mij om mijn aandacht erbij te houden.	The variety of reading passages and illustrations helped keep my attention on the user instructions.
Perceived Usefulness	PU1: Ik vind dit rapport nuttig voor mijn dagelijkse werkzaamheden.	I find this report useful in my daily life.
	PU2: Met behulp van dit rapport kan ik werkzaamheden op het gebied van toegankelijkheid sneller voltooien.	Using this report helps me accomplish things more quickly.
	PU3: Het gebruik van dit rapport verhoogt mijn productiviteit.	Using this report increases my productivity.
Perceived Usability	PE1: Ik vind het gemakkelijk om te begrijpen hoe ik dit rapport moet gebruiken.	Learning how to use this report is easy for me.
	PE2: Wat ik met deze rapportage kan is duidelijk en begrijpelijk.	My interaction with this report is clear and understandable.
	PE3: Ik vind dit rapport gemakkelijk te lezen.	I find this report easy to use.
Behavioural Intention	BI1: Ik zal in de toekomst deze soort rapportage opnieuw gebruiken/bekijken.	I intend to continue using this report in the future.

Perceived Aesthetics	BI2: Ik ga proberen deze soort rapportage altijd te gebruiken tijdens mijn werkzaamheden.	I will always try to use this report in my daily life.
	BI3: Ik zou deze soort rapportage aanbevelen aan mijn collega's.	I would recommend this scan based on the report to my colleagues.
	PA1: Het hele rapport vormt één geheel.	Everything goes together on this report.
	PA2: De lay-out is aangenaam gevarieerd.	The layout is pleasantly varied.
	PA3: De kleursamenstelling is aantrekkelijk.	The color composition is attractive.
Habit	PA4: De lay-out lijkt professioneel ontworpen.	The layout appears professionally designed.
	H1: Ik werk vaker met dit soort rapportages.	The use of this kind of reports has become a habit for me.
	H2: Ik wil met dit soort rapportages werken.	I want to use this kind of reports.
Hedonic Motivation	H3: Ik moet met dit soort rapportages werken.	I must use this kind of reports.
	HM1: Het is leuk om dit rapport te gebruiken.	Using this report is fun.
	HM2: Het gebruik van dit rapport is plezierig.	Using this report is enjoyable.
Social Influence	HM3: Het gebruik van dit rapport is amusant.	Using this report is very satisfying.
	SI1: Mensen die belangrijk voor me zijn, vinden dat ik iets moet doen met de resultaten van dit rapport.	People who are important to me think that I should use the report results.
	SI2: Mensen die mijn gedrag beïnvloeden, vinden dat ik iets moet doen met de resultaten uit dit rapport.	People who influence my behavior think that I must use the report results.

Facilitating Conditions	SI3: Mensen van wie ik de mening waardeer vinden dat ik iets moet doen met de resultaten uit dit rapport.	People whose opinions that I value prefer that I use the report results.
	FC1: Ik heb voldoende informatiebronnen tot mijn beschikking om met de rapportage aan de slag te gaan.	I have the resources necessary to use the report.
	FC2: Ik heb voldoende kennis om met de rapportage aan de slag te gaan.	I have the knowledge necessary to use the report.
	FC3: Ik kan hulp krijgen van anderen wanneer ik problemen ondervind tijdens het gebruiken van de rapportage.	I can get help from other when I have difficulties using the report

D.3 Appendix: SPSS results

SPSS is used to calculate the reliability and to test the hypotheses.

D.3.1 Factor analysis

To check if the statements do measure the factor which they are linked to a factor analysis needs to be contributed. The factor analysis gives the following results:

Table 11: Rotated Component Matrix

	Component						
	1	2	3	4	5	6	7
N	N=6	N=3	N=6	N=5	N=3	N=3	
α	0.878	0.961	0.856	0.842	0.74	0.76	
PE1	0.907						
PE2	0.907						
PE3	0.775						

Continued on next page

Table 11 – continued from previous page

	Component						
	1	2	3	4	5	6	7
N	N=6	N=3	N=6	N=5	N=3	N=3	
α	0.878	0.961	0.856	0.842	0.74	0.76	
H3	-0.738	0.447					
HM2	0.693						
PU1	0.638				0.478		
H1		0.9					
H2	0.445	0.811					
SI3		0.791					
SI1		0.729	0.488				
SI2		0.707	0.521				
BI2		0.616		0.463			
Pu3		0.569		0.458	0.495		
BI3	0.425	0.507		0.451	0.423		
PA4			0.93				
PA2			0.792				
PA1	0.525		0.705				
AT2	0.461		0.702				
PA3	0.412		0.683				
BI1		0.414		0.82			
AT1				0.733			
HM1	0.527			0.634			
HM3	0.439			0.515	0.509		
PU2					0.826		
FC1						0.938	
FC3						0.893	
FC2						0.427	0.796
AT3			0.442				0.515

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

Continued on next page

Table 11 – continued from previous page

	Component						
	1	2	3	4	5	6	7
N	N=6	N=3	N=6	N=5	N=3	N=3	
α	0.878	0.961	0.856	0.842	0.74	0.76	

a. Rotation converged in 32 iterations.

D.3.2 Reliability analysis

Factor 1: perceived usability

Table 12: Items of perceived usability $\alpha = .878$

- PE1 Ik vind het gemakkelijk om te begrijpen hoe ik dit rapport moet gebruiken.
- PE2 Wat ik met deze rapportage kan is duidelijk en begrijpelijk.
- PE3 Ik vind dit rapport gemakkelijk te lezen.
- HM2 Het gebruik van dit rapport is plezierig.
- H2 Ik wil met dit soort rapportages werken.
- PU1 Ik vind dit rapport nuttig voor mijn dagelijkse werkzaamheden

Factor 2: Social Influence

Table 13: Items of social influence $\alpha = .961$

- SI3 Mensen van wie ik de mening waardeer vinden dat ik iets moet doen met de resultaten uit dit rapport.
- SI1 Mensen die belangrijk voor me zijn, vinden dat ik iets moet doen met de resultaten uit dit rapport.
- SI2 Mensen die mijn gedrag beïnvloeden, vinden dat ik iets moet doen met de resultaten uit dit rapport.

Factor 3: Perceived AestheticsTable 14: Items of perceived aesthetics $\alpha = .856$

- PA2 De lay-out is aangenaam gevarieerd.
- PA1 Het hele rapport vormt één geheel.
- PA4 De lay-out lijkt professioneel ontworpen.
- AT2 De manier waarop de informatie is geordend op de pagina's hielp mij om mijn aandacht erbij te houden.
- AT3 De afwisseling tussen tekst en afbeeldingen hielp mij om mijn aandacht erbij te houden.
- PA3 De kleursamenstelling is aantrekkelijk.

Factor 4: Intention to useTable 15: Items of Intention to use $\alpha = .842$

- BI1 Ik zal in de toekomst deze soort rapportage opnieuw gebruiken/bekijken.
- BI2 Ik ga proberen deze soort rapportages altijd te gebruiken tijdens mijn werkzaamheden.
- BI3 Ik zou deze soort rapportage aanbevelen aan collega's.
- HM1 Het is leuk om dit rapport te gebruiken.
- AT1 De kwaliteit van de tekst hielp mij om mijn aandacht erbij te houden.

Factor 5: Perceived UsefulnessTable 16: Items of Perceived Usefulness $\alpha = .740$

- PU2 Met behulp van dit rapport kan ik werkzaamheden op het gebied van toegankelijkheid sneller voltooien.
- PU3 Het gebruik van dit rapport verhoogt mijn productiviteit.
- HM3 Het gebruik van dit rapport is amusant.

Factor 6: Facilitating ConditionsTable 17: Items of Facilitating Conditions $\alpha = .760$

- FC1 Ik heb voldoende informatiebronnen tot mijn beschikking om met de rapportage aan de slag te gaan.
 FC2 Ik heb voldoende kennis om met de rapportage aan de slag te gaan.
 FC3 Ik kan hulp krijgen van anderen wanneer ik problemen ondervind tijdens het gebruiken van de rapportage.

D.3.3 Independent Sample T-Test

To calculate differences between the two groups. The groups must be assigned. Therefore, an extra column is added, called group with two variables A and B. For every factor the differences between the questions is calculated.

Table 18: Group Statistics

	Group	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
PUB	A	16	3.6458	.91868	.22967
	B	9	3.7778	.65617	.21872
SI	A	16	3.0000	1.28812	.32203
	B	9	2.7037	.93459	.31153
PA	A	16	3.9271	.71743	.17936
	B	9	3.7037	.84483	.28161
BI	A	16	3.4625	1.00324	.25081
	B	9	3.4667	.60000	.20000
PUf	A	16	3.0625	.96777	.24194
	B	9	3.0741	.57198	.19066
FC	A	8	4.0000	.66667	.23570
	B	6	3.5000	.72265	.29502

Table 19: Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
PUB	Equal variances assumed	1.044	0.317	-0.378	23	0.709	-0.13194	0.34865	-0.85319	0.5893
	Equal variances not assumed			-0.416	21.456	0.682	-0.13194	0.31716	-0.79066	0.52677
SI	Equal variances assumed	0.445	0.511	0.604	23	0.552	0.2963	0.49052	-0.71843	1.31102
	Equal variances not assumed			0.661	21.275	0.516	0.2963	0.44806	-0.63475	1.22735
PA	Equal variances assumed	0.366	0.551	0.702	23	0.49	0.22338	0.3184	-0.43527	0.88203
	Equal variances not assumed			0.669	14.531	0.514	0.22338	0.33388	-0.49026	0.93702
BI	Equal variances assumed	3.333	0.081	-0.011	23	0.991	-0.00417	0.36837	-0.76621	0.75787
	Equal variances not assumed			-0.013	22.832	0.99	-0.00417	0.32079	-0.66804	0.65971
PUf	Equal variances assumed	4.913	0.037	-0.033	23	0.974	-0.01157	0.35468	-0.74529	0.72214
	Equal variances not assumed			-0.038	22.875	0.97	-0.01157	0.30804	-0.64899	0.62584
FC	Equal variances assumed	0.068	0.799	1.341	12	0.205	0.5	0.37294	-0.31256	1.31256
	Equal variances not assumed			1.324	10.395	0.214	0.5	0.37761	-0.33706	1.33706

E Appendix: Study 2

E.1 Appendix: Mail outline

LET OP MAIL VANAF UTWENTE

Doel: Gemeenten mailen voor afspraak interview

Wie: Diegene die aangeven mee te willen werken aan interview

Onderwerp: Interview onderzoek toegankelijkheid rapportage

Beste [naam],

Bedankt voor het invullen van mijn vragenlijst over de gemeentemonitor rapportage die u had ontvangen. Heel erg fijn dat ik u ook zou mogen interviewen. Graag zou ik met u hiervoor een afspraak willen inplannen. Heeft u deze of volgende week hiervoor [datum]een mogelijkheid?

Ik hoor graag van u en alvast heel erg bedankt!

Groeten, Sanne Eendebak

E.2 Appendix: Interview guide

Purpose: gain more in-depth information Target audience: five municipalities of group A and five out of group B Time frame: 30-60 minutes

The interview consists of:

- Three open questions about previous experience
- Plus-minus method
- Six questions

Tasks beforehand:

- Plan meeting + ask to perform the plus-minus test
- Print personal report
- Print visuals as used in version B

- Print Domtower as a gift
- Print informed consent form

Start Interview

Ik ben in 2011 begonnen met HBO Business IT & Management, vroeger ook wel bedrijfskundige informatica genoemd. Dit heb ik afgerond in 2016. Tijdens deze studie kwam ik vaak tegen dat een van de grootste uitdagingen in het vak communicatie is. Daarom ben ik toen een pre-master in communicatie gaan doen aan de Universiteit van Twente om vervolgens de master Technische communicatie te gaan volgen. Deze ben ik nu middels dit onderzoek aan het afronden. Via omzwervingen kwam ik in contact met Eric Velleman en hoorde over digitale toegankelijkheid. Dit vond ik erg interessant en heb daarom gevraagd of ik mijn opdracht bij hem kon uitvoeren. Al snel zag ik de rapportages die worden verstuurd aan de hand van toegankelijkheidsscans en als technisch communicator zag ik hier wel mogelijke verbeteringen in. Zodoende dit onderzoek waarbij ik vanuit de wetenschappelijke literatuur in de enquête enkele factoren meet en hopelijk met dit interview daar meer onderbouwing bij kan voegen.

1. Vindt u het goed als ik het gesprek opneem, zodat ik de resultaten goed kan beschrijven? Daarna zal ik het gesprek verwijderen. Wilt u hiervoor het volgende toestemmingsformulier tekenen?
1. Heeft u eerder een toegankelijkheidsscan laten doen?
2. Wat was uw ervaring met dit rapport?

Plus-minus methode

Ik zou u willen vragen om uw rapportage te beoordelen middels het plaatsen van + en - in de kantlijn, dit mag in stilte.

After flagging they are asked to explain their flags by the following question:

Kunt u aangeven wat de redenen zijn voor het plaatsen van de + en -? Zodat ik inzichtelijk krijg wat uw redenen zijn om de + en - te plaatsen.

More in-depth questions

Eerst over het uiterlijk en daarna over de inhoud van het rapport.

1. Stel u zou ditzelfde rapport met/zonder deze visuals hebben gekregen, welke zou uw voorkeur hebben, wat is daarvoor de reden?

Nu gaan we het over de inhoud van het rapport hebben.

1. Hoe heeft u de uitslag in het rapport ervaren?
2. Wat gaat u ermee doen?
3. Heeft u nog iets nodig?
 - (a) Kunt u ergens terecht met uw vragen?
4. Er is gekozen voor de volgorde van de web content accessibility guidelines, beviel deze volgorde?
 - (a) Zo nee, welke volgorde zou u willen zien?
5. Zou u nog informatie willen toevoegen?
 - (a) Zo ja, welke informatie zou u graag willen toevoegen?
6. Zou u nog informatie uit het rapport houden?
 - (a) Zo ja, welke informatie zou u uit het rapport houden?
7. Kan het rapport uw helpen bij het onderwerp digitale toegankelijkheid?
8. Heeft u nog aanbevelingen om het rapport te verbeteren?

E.3 Appendix: Coding Scheme

The following table is an overview of the codes that are used.

Code	Naam	Explanation	Keywords	# quotes	# group A	# group B	Differences
Pa:s+	Simplicity positive	Simplicity is about how clearly and structured the layout of a website is perceived (Thielsch & Wirth, 2017). Distinguished in negative and positive experience	Clear (duidelijk), lay-out, calmer (rustig) , structure, overview (overzicht)	22	17	5	12
Pa:s-	Simplicity negative		Bad structure, bad overview, missing headers (kopjes missen)	7	7	0	7
Pa:d+	Diversity positive	Diversity is directed to the inventiveness and dynamic of the layout. In this case mostly the use of visuals is adding some diversity into the report (Thielsch & Wirth, 2017). If the comments are about the usefulness of usability of the visuals, it must be labelled as usefulness or usability. There is a distinguish between positive and negative experience.	Attractive (aantrekkelijk), attention (focus/aandacht), nice(leuk/mooi), diversity (afwisseling)	18	9	9	0
Pa:d-	Diversity negative		No difference (geen verschil), no diversity (geen afwisseling), no added value (geen toegevoegde waarde), restless (onrustig)	4	4	0	4
Pa:c	Colour	Colourfulness are the aspects of colour choice, placement, and combination (Thielsch & Wirth, 2017).	Nice colour (leuk kleur), colour use creates overview (kleur zorgt voor overzicht)	6	5	1	4
H	Habit	Experience is based on the prior experience the participant has, which requires him to act in a certain way (Venkatesh et al., 2012). Experience influences habit.	Previous job (vorige baan), study (studie), experience with (ervaring), previous scans (eerder gedane toetsingen)	20	13	7	6
Pe	Prior experience	This is defined as the extent to which people tend to perform behaviour automatically because of learning, prior experience or it is the regular way of working.	Way of working (manier van werken), process (proces), collaboration (samenwerking).	19	10	9	1

Puf+	Usefulness positive	Usefulness is about the perception of how relevant this report for the participant is and if it provides benefits (Venkatesh et al., 2012). This code is divided into negative experience with usefulness and positive experience with usefulness.	Useful, helpful (nuttig, bruikbaar), relevant (relevant), good to know (goed om te weten).	31	17	14	3
Puf-	Usefulness negative		Not for us (niet voor ons), not relevant (niet relevant).	32	22	10	12
T	Trust	Trust is one of the feelings why people think something is useful or not. If the reader does not trust the company who wrote the report, or he does not trust the measurement, he will not use it (Richards, 2017).	Influence of tester/ dependency of the tester (invloed/ afhankelijkheid van de tester), do not believe in the quality of the hall-mark of drempelvrij (geloof niet in de kwaliteit van het waarmerk drempelvrij), they do not know us or know how we work (zij kennen ons niet/ weten niet hoe wij werken)	14	11	3	8
Pub+	Usability positive	Usability is about the ease of using the report. This can be easy to read, easy to use or ease to understand (Venkatesh et al., 2012). This code is divided into positive and negative experience with usability of the report.	Readable (leesbaar), understandable (begrijpelijk), clear (duidelijk), ease to use (makkelijk in gebruik), usable (bruikbaar)	47	27	20	7
Pub-	Usability negative		Not readable, not clear, not understandable, not ease to use, not usable	93	62	31	31
FC:n	Facilitating conditions: need	Facilitating conditions are defined as the need for support and the believe the support is available (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003). Being able to act,	Help, support (ondersteuning), knowledge (kennis), tooling, information	78	36	42	-6

Fc:h	Facilitating conditions: have	sometimes requires facilitating conditions, such as a support centre, a platform, tooling, training of other people. All comments made on the need or not needing this facilitating condition are linked to this code. There is a distinguish between already have facilitating conditions and needing facilitating conditions.	Support (ondersteuning), training, tooling, help, good contact with (goed contact met), experts available (experts beschikbaar)	15	7	8	-1
Bi	Behavioural intention	This is about the intention to really make the website more accessible. In this case 'using' is the keyword. This could be by using the report or by using other sources.	Planning to do (gepland om te doen) or not planning to do (niet van plan iets te gaan doen)	20	5	15	-10
Au	Actual use	This is about the actions that are already were undertaken by the participant, this could be because of this report or something else.	Actions we did (acties die ondernomen zijn), changes we made (veranderingen die we hebben gemaakt)	8	3	5	-2
M:i	Intrinsic	People are motivated by their own believes.	I want to do this (ik wild it), we want to do this (wij willen dit), important (belangrijk)	16	11	5	6
M:l	Motivated by law and regulations	Motivated to act because of the law and regulation the person is motivated to work on digital accessibility.	law (wet), legislation (wetgeving), regulation (regeling)	19	11	8	3
M:si	Social influence	Other people find it important that the user does something (Venkatesh et al., 2003) with the topic digital accessibility. In this case most of the times this is a person with disabilities. However, sometimes it is a college or the manager.	Insights (inzichten), people with disability (persoon met beperking), importance (belangrijk)	16	7	9	-2

M:p	Pluralism	Different interest among stakeholders within the municipality. These leads to low decision making, resistance and bad cooperation Bruijn en Heuvelhoff (2007). Low motivation due to too much pluralism has a negative effect on creating accessible websites.	resistance (weerstand), difficult (lastig), not working with (niet mee bezig), do not thing of (denken er niet aan)	30	13	17	-4
M:d	Dependency	The user is dependent of other stakeholders in the network Bruijn en Heuvelhoff (2007) to do (more) about digital accessibility. For the user this dependency has a negative impact on the motivation. In this case the participant could be dependent of suppliers, management team, technical people, etc.	supplier (leverancier), dependent (afhankelijk)	36	22	14	8
HM +	Hedonic motivation positive	People are motivated by the pleasure and enjoyment they derive from using (Venkatesh et al., 2012) the report of other technology they use to make accessible websites. This pleasure could derive from the way something is presented.	recognition (herkenbaar), attention (aandacht), communication of scores (manier van communiceren van de scores)	9	5	4	1
HM -	Hedonic motivation negative	Distinguished into positive and negative experience.	communication of scores, lay-out, content (inhoud)	12	5	7	-2
HR	Happy with Research	Comments that are about how happy they are with this research/study.	happy	9	5	4	1
O	Other	Not related comments, but interesting		12	7	5	2

E.3.1 Cohen's Kappa

Table 21: Symmetric Measures

		Value	Asymptotic Standard Error ^a	Approximate Tb	Approximate Significance
Measure of Agreement	Kappa	.722	.051	24.043	.000
N of Valid Cases		86			

^a Not assuming the null hypothesis.

E.4 Appendix: Results plus minus test

All flags and comments made during the plus minus test are analysed and summarized in this appendix.

Table 22: Results plus min test

Results group A			
Location	Count plus	Count min	Comments made by participants
Frontpage	0	3	“Dit is Onnodig ingewikkeld: WCAG 2 scan en Nivea AA” “Ik zou graag willen weten van de datum of dat de datum is van het rapport of van de scan.”
Summary overall	3	1	“Dit is plezierig, dat je van tevoren een managementsamenvatting hebt waarin je snel kan kijken” “Ja dit is eigenlijk niet schrijftaal”
Summary first paragraph	0	1	“Ik snap ook niet wat dit [uitleg wcag] bij een samenvatting doet.”
Summary second paragraph	2	0	“Dit mag best in het rood ofzo, mag best wel van oh shit ik moet aan het werk.” “Ja dit [uitleg waar de fouten zitten] vindt wel een mooi stuk, “formulier”.”

Table 22 continued from previous page

Summary third paragraph	0	2	“Voor een samenvatting levert dat voor mij helemaal niets op qua informatie.” “dit moet ik ook twee keer lezen, voordat ik zie waar de meeste fouten zitten.”
Summary 6th paragraph	0	1	“Kijk zoals dit soort dingen ik zou het misschien wat korter doen, verwijst gewoon naar een website.”
Table of content	2	0	“Inhoudsopgave plus” “Ja de inhoudsopgave die moet er zijn.”
Introduction overall	2	3	“Toen dacht ik een inleiding, dat is best wel stevig (lacht) voor een inleiding.” “Inleiding beetje hetzelfde harstikke mooi, wel veel tekst, maar het wordt duidelijk uitgelegd.” “Dat is een hele lange.” “Ja als ik het zo zie, ik mis kopjes.”
Introduction fourth paragraph			
Introduction list-part	1	0	“Dit stuk is belangrijk de bouwsteen”
Introduction 6th	0	1	“Voor de meeste mensen hebben zo iets van ja.. robuust... zal allemaal wel. Dat lezen ze en vergeten ze meteen weer.”
Researchdata overall	2	0	“Dit vind ik alweer prettiger. De kleuren, de kopjes, dit is duidelijk de hoofdkop en deze valt daar weer onder. Dat vind ik prettig.”

Table 22 continued from previous page

Researchdata first table	4	0	“Dit vind ik belangrijk en goed om te zien deze vergelijking, ook mooi te zien dat we op het goede pad zitten.”
Researchdata second table	1	4	“Dit zegt ook te weinig die principes.” “S: Heb je daar wat aan? P: Nou ja, goed. . . nee eigenlijk niet.”
Researchdata Scope of scan	3	1	“Dit is heel plezierig, dat er staat waar ernaar gekeken is.” “Als hier een titel was genoemd had ik geweten waar de fout zit. Dan kun je daar iets meer mee.”
Researchdata Table scope	2	0	“De knelpunten dat is ook prettig” “Nu staat er gewoon twee keer hetzelfde, dan heeft het niet zoveel meerwaarde, behalve dat je nu een overzicht hebt.”
Researchdata Issues per scope	2	5	“Wat mij betreft zouden de issues per scope achterwege mogen worden gelaten. Nee dit voegt voor mij in die zin dan niet heel veel toe.” “Vanaf hier [tabel met issues per scope] ben ik het kwijt. Want waarom is dit nou issues per scope”
Overview scores: structure	0	4	“Ik vind dit echt onoverzichtelijk lezen.” “Het interpreteren van het rapport is eigenlijk wel best een uitdaging” “Ik heb er last om te bepalen tussen koppen en wat eronder en wat erbij hoort en wanneer het eindigt en wanneer een nieuwe kop begint. Daar heb ik heel veel last van.”

Table 22 continued from previous page

Overview scores: content	0	5	<p>“Ja, dit lees je niet zo even door.”</p> <p>“Toegankelijk schrijven is ook niet dit.”</p> <p>“Ik noem maar even een voorbeeld 1... de placeholder tekst binnen echte zoekveld heeft een te laag contrast. Je bent me nu al kwijt, ik heb geen flauw idee waar je het over hebt. Dus blijkbaar vindt er een soort van technische beoordeling plaats maar is de terugkoppeling ook technisch.”</p> <p>“Staat er ineens informatie over CaptCha zie het desbetreffende artikel op onze website. Dat hebben we helemaal niet op onze website zitten.”</p> <p>“Het criteria alleen al is een puzzel.”</p>
Overview scores: visually	4	0	<p>“Ik ben wel groot voorstander van dit soort dingen om het visueel wat aantrekkelijker te maken (de symbolen in het document). Dat vind ik wel fijn.”</p> <p>“Veel met ‘groen/oranje/grijze’ balken gewerkt dat is wel duidelijk daardoor kun je heel snel scannen van he waar voldopen we wel en waar voldoen we niet dat is wel prettig”</p> <p>“Dit is trouwens ook mooi met die kleuren, kun je meteen ook door hier moet ik naar kijken en hier niet.”</p> <p>“Ik vind hoe het wordt uitgelegd en hoe het wordt opgebouwd vind ik prima, eigenlijk heel goed gewoon.”</p>

Table 22 continued from previous page

Attachment: 1	0	“Ja waarom is het eigenlijk. Helemaal goed. Dit voegt wel wat toe. Zeker voor de mensen die nog niet heel veel snappen.”
disabilities and criteria		
Attachment: 2	0	“Nu vind ik dit op zich nog wel een helder overzicht. Je kunt snel even scannen inderdaad welke punten voldoen en niet.”
overview scores		

Results group B

Location	Count plus	Count min	Comments
Frontpage	3	0	“Ik vind het plaatje op de voorkant leuk.” “Dit vind ik ook een plus, want dit is duidelijk (tekst op de voorkant onder het plaatje).”
Summary overall	3	0	“Een samenvatting voorafgaand is natuurlijk altijd makkelijk.” “Dat er een samenvatting in staat vind ik ook goed.”
Summary first paragraph	2	0	“Ik vind ook dit plaatje leuk”
Summary third paragraph	0	2	“Dan hebben we het over accessibility, maar dit is niet echt toegankelijk. Ik snap wel dat je ernaar toe verwijst, maar wij moeten we daar alle punten weer bij pakken.”

Table 22 continued from previous page

Summary 6th paragraph Table of content Introduction overall			“Grootste probleem vind ik dit (de opsomming van de fouten), noem dan even het beestje.”
Introduction Image WCAG	0	2	“Deze zou niet zo heel veel uitmaken als deze er niet zou staan [wcag piramide]. Maar het maakt het rapport net wat aantrekkelijker.”
Introduction list-part	1	0	“Maar wat hier wel goed is, wat ik hier wel goed vond, wat eerst ook niet was zijn de voorbeelden (in de beschrijving van de principes)”
Introduction 6th paragraph	0	1	Die dingen, richtlijnen, successcriteria, ze zeggen te weinig. En ook, je gaat hieruit van AA.
Introduction Image and text about disabilities	4	0	“Dit soort plaatje heeft ook nut. Je zit dat te lezen over hoe veel mensen dat zijn maar als je dat ook gewoon even dat visueel zo... ja dan vind ik dat toegevoegde waarde hebben.” “Dit is natuurlijk ook altijd goed dat het er tussen staat” “Het geeft je ook wel weer een ideetje om het verhaal anders te vertellen om een impuls te geven.”

Table 22 continued from previous page

Introduction 8th paragraph	0	1	“Veel verwijzingen naar richtlijnen en allerlei wetgeving waarvan ik denk dat ken ik helemaal niet, dus... voorbeeld EN 301 549 en WCAG 2.0”
Researchdata overall	1	0	“Ik zou nog even kritisch kijken naar hoe geef je het weer, zoals die grafiekjes en als de tekst helder is dan heb je hier een mooi overzicht, plaatje erbij, dat werkt.”
Researchdata first table	1	0	“Het is zeker bruikbaar. En ook in een soort, tegemoetkoming in die zin dat als je een presentatie moet geven voor het management ga je hier screenshots uitpakken want dat werkt goed.”
Researchdata first graph	1	0	“Paar visuele plaatjes erin. Ik denk dat het juist makkelijker is om dan je afdelingshoofd en MT te overtuigen van het nut daarvan”
Researchdata second table			
Researchdata second graph	0	1	“Dit soort grafiekjes vind ik altijd lastig, hoe moet ik dat nou zien?”
Researchdata Scope of scan	0	1	“Steekproef is klein en niet representatief.”
Researchdata Table scope	0	1	“Al dit soort dingen dat het erin staat is mooi, maar de inhoud vind ik minder”
Researchdata grapgn issues	0	1	“Misschien ligt dat aan mij, maar ik moet altijd heel veel moeite doen om dit soort grafieken”

Table 22 continued from previous page

Researchdata Issues per scope	5	2	<p>“Wat ik wel prettig vind is zo’n tabelletje, maakt het meteen overzichtelijk. Plaatjes er gelijk bij van de pagina die het betreft.”</p> <p>“En wat prettig is, is dat dit soort issues per scope, dat is in ieder geval helder”</p>
Overview scores: structure	3	0	<p>“Ik zou de opbouw zou ik gewoon zo houden, dat vind ik netjes.”</p> <p>“Ik vond hem (het rapport) echt al een stuk prettiger lezen, met name in het begin.”</p> <p>“Het rapport is gewoon lekker rustig en overzichtelijk”</p>
Overview scores: content	1	2	<p>“In plaats van codes zoals 1.1.1 zou het mooi zijn als het in begrijpelijke taal uitleggen wat is dan het probleem. En niet in die taal zoals in de webrichtlijnen staat want die begrijpt ook niemand, althans de meeste leken.”</p> <p>“De webmaster en ik zelf verdiepen ons er regelmatig in en dan nog lopen we erin vast van wat bedoelen ze nu eigenlijk precies, dan moeten we weer bellen”</p> <p>“Deze linkjes zijn allemaal naar de grote uitleg, dat is altijd handig. Dat is wel handig eventjes voor het snelle lezen even een korte uitleg.”</p>
Overview scores: visually	4	0	<p>“Ja dat is wel fijn hoor al die groene dingetjes.”</p>

Table 22 continued from previous page

Attachment: disabilities and criteria			“Wat ik wel een meerwaarde vind is wel die icoontjes”
Attachment: overview scores	3	0	“Er zat ook nog een soort checklist achter, maar die gaan we niet gebruiken. Het idee is leuk.”

Group A about report B

Location	Count plus	Count min	Comments
Frontpage	1	0	“Deze is al heel goed. Het enige wat ik mij bedenk is dat veel mensen kunnen alleen als voorbeeld nemen een blinde persoon.”
Summary overall			
Summary first paragraph			
Summary graph	3	0	“Wat het met die samenvatting doet, kijk je wil vooral snel lezen hoe doe ik het en hoe verhoudt zich dat tot anderen. En dat maakt dit in 1 oogopslag duidelijk. Uiteindelijk ben je daardoor misschien sneller geneigd om toch die samenvatting te lezen want je wilt weten wat zit daar dan achter.” “Is ook mooi” “Dit soort plaatjes als je manager bent dit springt er dan wel uit.”

Table 22 continued from previous page

Summary third paragraph			
Summary 6th paragraph			
Table of content			
Introduction overall	1	0	“Dit leest wel prettiger”
Introduction Image WCAG	1	1	“Dat vind ik altijd wel prettig. Waarbij je dus, zoals die WCAG bijvoorbeeld, met de driehoek. En dat vind ik wel handig.” “Wat je vaak zit juist omdat het al vrij complex is vraag ik mij een beetje af of dit dan direct al veel toevoegt, ik denk het niet.”
Introduction list-part Introduction 6th paragraph			
Introduction Image and text about disabilities	3	2	“Je verwacht eigenlijk toch een tekstueel rapport. Dat stukje duiding, zoekt ik daar dan niet echt in.” “Dat plaatje van mensen met een beperking daar snap ik niet heel veel van”

Table 22 continued from previous page

			“En hier is iets meer uitgelicht voor wie we het doen. Waarom doen we het? En dat leg je veel meer uit door zoiets.”
Introduction			
8th paragraph			
Researchdata overall	1	0	“Dit is ook mooi.”
Researchdata first table			
Researchdata first graph	2	0	“Ja, perfect toch. Alleen maar beter, maakt het alleen maar beter.”
Researchdata second table			
Researchdata second graph	0	2	“Weet je deze grafieken zeggen mij helemaal niets (radardiagram)”
Researchdata Scope of scan			
Researchdata Table scope			
Researchdata graph issues	0	1	“Deze hoeft van mij niet (grafiek per scope aantal issues), vind ik ook niet. . . nee heeft voor mij geen meerwaarde.”
Researchdata Issues per scope	4	0	“Dus als je vraag is helpt het om screenshot erbij te plaatsen. Ja, en zeker als je ze ook nog verrekt.” “Ja beter! Duidelijk beter. Je hebt dan een beeld bij.”

Table 22 continued from previous page

			“Dit is ook mooi [de printscreens]. Geeft aan dat ze echt bezig zijn met mijn website”
Overview scores: structure	4	0	“Het is in ieder geval al rustiger.”
			“Ik vind dit chiquer.”
			“Nou wat je hebt gedaan is je hebt sowieso het formaat van de koppen aangepast, de onderlinge gelaagdheid iets groter gemaakt. Dat werkt!”
			“Dit is ook mooi”
Overview scores: content			
Overview scores: visually	2	1	“Het voordeel vind ik inderdaad dat je nu met het icoon direct bij de titel ziet van oja dit is het succescriteria waar je aan voldoet.”
			“In de oude weergave zie je wel heel mooi dat er gele balken, waar nu heel veel focus op ligt, dat eronder direct omlijnt de locatie en het probleem wordt uitgelicht.”
Attachment: disabilities and criteria			
Attachment: overview scores	2	0	“Dat vind ik wel beter.”

F Appendix: Study 3

F.1 Appendix: Personas

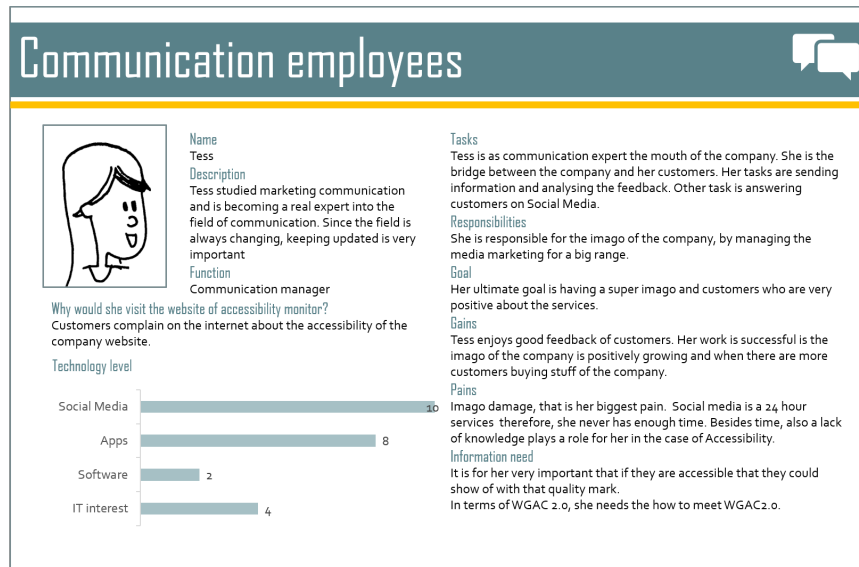


Figure 40: Persona Communication Employee

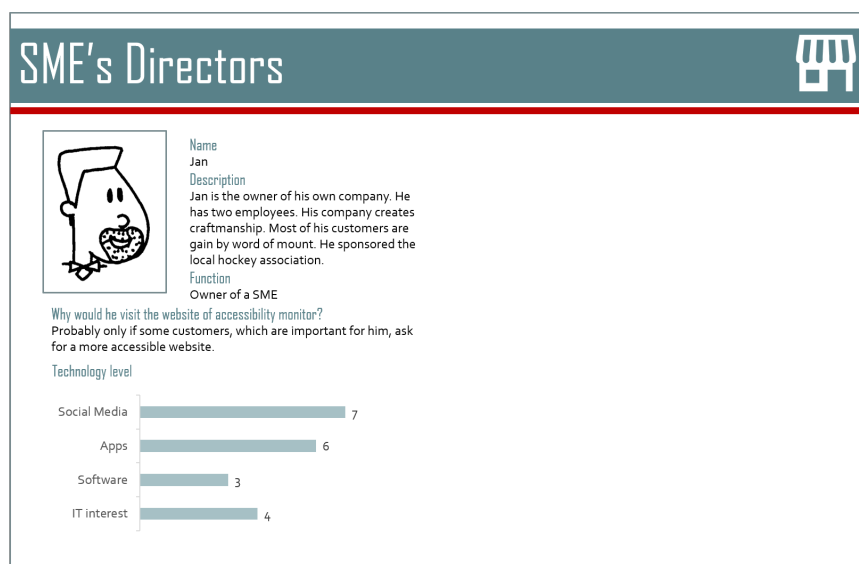


Figure 41: Persona Communication Employee

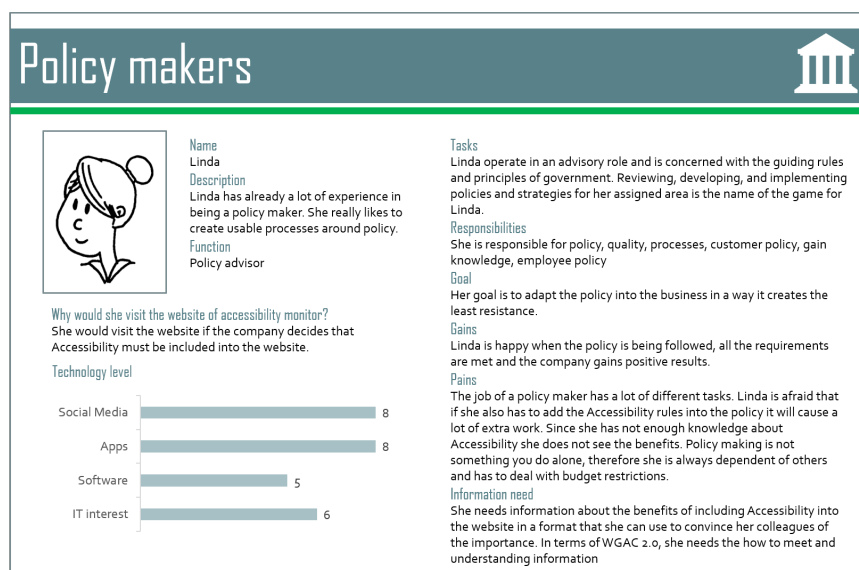


Figure 42: Persona Communication Employee

F.2 Appendix: Survey Study 3

In this appendix the online part of the survey is included. This online part takes place before the phone call. This is in Dutch, since this is the language of the communication with the participants.

Q1. Bedankt dat je mee wilt doen aan mijn masterthesis onderzoek!

In deze study onderzoek ik hoe de monitor data van de Stichting Accessibility het beste kan worden gecommuniceerd. Hiervoor heb ik een prototype website gemaakt. In deze vragenlijst vraag je om deze te evalueren aan de hand van tweetal vragen over het prototype. Daarnaast vraag ik je wanneer ik je zou mogen bellen voor verdere vragen en opmerkingen. Wat is de monitor data? De Stichting Accessibility onderzoekt jaarlijks meerdere websites en andere digitale middelen op hun toegankelijkheid. Dit doen zij aan de hand van webrichtlijnen (WCAG 2.0). Digitale middelen voldoen wel of niet aan het principe, of het kan niet worden getest. Met deze informatie en meer ben ik aan de slag gegaan en heb een prototype gemaakt.

De gehele vragenlijst duurt ongeveer 5 minuten en bestaat uit het uitvoeren van een zestal kleine taken en een tweetal vragen over dit prTOTYPE. Aan het einde van de vragenlijst is de mogelijkheid om aan te geven wanneer het aanvullende telefoon of skype gesprek zou kunnen plaatsvinden.

Het vervolg telefoon of skypegesprek duurt ongeveer 15 minuten. De resultaten zullen anoniem worden verwerkt.

Q2. Bekijk het prototype Door op op deze link te klikken kom je op het prototype. Deze wordt in een nieuw tabblad geopend naast dit tabblad. Je kunt zo vaak als je wilt wisselen tussen deze twee schermen.

Ik wil je vragen om de volgende zes taken uit te voeren, je wordt er niet op beoordeeld het is bedoeld om de mogelijkheden op website te leren kennen. De taken:

1. Zoek naar de status van webtoegankelijkheid bij de gemeenten door de jaren heen
2. Vergelijk de gemeenten met de ziekenhuizen
3. Zoek de status van de gemeente Den Haag
4. Zoek op hoe je het kleurcontrast van je website kunt testen
5. Stem op de website www.xy.nl 6. Voeg de website www.flank.nl toe aan de stemlijst

Heb je de taken uitgevoerd kun je door naar deel 2.

Q3. Beoordeel het prototype Hierna volgen twee print screens van het prototype. Kun je op de eerste aangeven welke elementen je leuk vindt en op de tweede de elementen die je niet leuk vindt. Dit doe je door te klikken. Per afbeelding kun je 10 items aangeven.

Q4. Klik op de elementen die je LEUK vindt.

Q5. Klik op de elementen die je NIET leuk vindt.

Q6. Wanneer en hoe laat zou ik je mogen bellen voor een vervolgesprek van 15 minuten? Q7. Hoe mag ik je bellen?

- Telefoon
- Skype

Q8. Wat zijn je contactgegevens?

- Naam
- Telefoonnummer
- Skypenaam

F.3 Appendix: Interview Study 3

In this appendix the UX part of the questionnaire is included. This offline part takes place by calling the participant. This is in Dutch, since this is the language of the communication with the participants.

Factor	Questions (ENG)	Questions (NL)
Overall impression	Can you explain your plusses and minnes?	Kun je jou plussen en minnen uitleggen?
Perceived usability	Did you encounter problems while performing the tasks?	Ondervond je problemen tijdens het uitvoeren van de taken?
Attention	What do you think of the attractiveness of the website?	Vind je de website aantrekkelijk?
Perceived aesthetics	What do you think of the composition of the website?	Wat vind je van de compositie van de website?
	What do you think of the lay-out?	Wat vind je van de lay-out?
	What do you think of the colour use?	Wat vind je van het kleurgebruik?
	What do you think of the organization based on this website?	Hoe komt de organisatie op je over?
Perceived usefulness	Who do you know that would like this website and what are they like?	Voor wie zou volgens jou deze website nuttig kunnen zijn en waarom?
	If you must have an opinion about digital Accessibility, what kind of information would you prefer?	Als je toch iets moet vinden van digitale toegankelijkheid, welke informatie zou je dan willen hebben?
Intention to revisit	How would this information and website fit into your work?	Hoe zou de informatie van deze website aansluiten bij je werkzaamheden?
	How important are the results on this website for you?	Hoe belangrijk zijn de resultaten op deze website voor jou?
Social influence and Price value	Do you think having an accessible website makes you a better competitor, why or why not?	Denk je dat het hebben van een toegankelijke website een betere marktpositie opleverd?
	Which comparison would you like to make?	Welke vergelijking zou jij willen maken?

Habit	How important is digital accessibility for you?	Hoe belangrijk vind je digitale toegankelijkheid?
Social influence	Do you know anyone who benefits of a proper application of the web guidelines for accessibility, and why does he benefit from it?	Ken je iemand die baat heeft bij een juiste toepassing van de webrichtlijnen? Waarom heeft hij er baat bij?
	Is it important for you what other think of your Accessibility level?	Is het belangrijk voor jou wat andere vinden van jou toegankelijkheidsniveau?
Hedonic motivation	How satisfied or dissatisfied are you with this website?	Hoe tevreden of ontevreden ben jij over deze website?

Table 23: Open questions

F.4 Appendix: Communication Study 3

This appendix includes the external information of the study in order to find participants.

General mail

This is the overall email with information about the study and the question if they want to participate or know other people who would like to participate. An adapted version can be used to communicate with specific people.

Onderwerp: Onderzoek naar digitale toegankelijkheid informatiebehoefte

Beste,

Ter afronding van mijn master thesis Technische Communicatie aan de Universiteit van Twente ben ik opzoek naar personen die mee willen doen aan mijn onderzoek. Hiervoor zoek ik eigenaren van midden klein bedrijven, communicatiemedewerkers en CIO's of beleidsmakers die mij meer inzicht kunnen geven in hun informatiebehoefte op het gebied van digitale toegankelijkheid. De resultaten zullen anoniem verwerkt worden.

In dit onderzoek bekijk ik hoe de Stichting Accessibility het beste haar resultaten van monitor onderzoeken kan weergeven en wat de impact daarvan is. Dit doe ik door het laten zien van een

prototype en hier enkele vragen over te stellen. Het eerste deel van het onderzoek vindt online plaats en duurt ongeveer 5 minuten. Het tweede deel van het onderzoek vindt offline plaats. Dit kan in een persoonlijk gesprek of via de telefoon. Dit onderdeel duurt ongeveer 15 tot 30 minuten.

Ken jij of ben jij iemand die voldoet aan de eigenschappen en zou jij mij graag willen helpen, mail / reply dan je email adres en naam naar s.j.eendebak@student.utwente.nl en dan ontvang je zo snel mogelijk de link naar de test.

Over de Stichting en het onderwerp

De Stichting Accessibility is het onafhankelijke Nederlandse expertise- en onderzoeksinstituut voor ICT- toegankelijkheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen op het gebied van internet, software en elektronische toepassingen. In lijn hiermee onderzoekt de Stichting verschillende branches op hun web toegankelijkheid. Deze onderzoeken worden monitoren genoemd en de communicatie hiervan staat centraal in mijn studie.

Alvast heel erg bedankt!

Sanne Eendebak

s.j.eendebak@student.utwente.nl

06 189 827 23

Follow up mail

Based on the general mail this mail will be send to the participant. In this mail he finds more detailed information about the study and the link to the online part.

Onderwerp: Deelname masterthesis digitale toegankelijkheid van Sanne Beste,

Harstikke bedankt dat je mee wilt doen met mijn onderzoek. Het is helaas alleen mogelijk om het eerste gedeelte, de vragenlijst in te vullen op computer of tablet, maar niet op je telefoon. Je kunt de vragenlijst vinden onder deze link:.

Dit gedeelte bestaat uit een vijftal kleine taken die je moet uitvoeren in het prototype en aansluitend een tweetal vragen. Hierbij wordt gevraagd om te klikken op de elementen die je leuk vindt en de elementen die je niet leuk vindt. Dit duurt ongeveer 5 minuten en er hoeft niet getypt te worden.

Op het einde wordt gevraagd naar je telefoonnummer en het moment dat het tweede gedeelte

het beste zou kunnen plaatsvinden, dit duurt ongeveer 15 tot 30 minuten. Mocht je dit nu niet kwijt kunnen in de vragenlijst, of weet je het nog niet, mag je dit altijd mailen.

Mocht je nog vragen hebben dan kun je mij altijd benaderen.

Groeten,

Sanne Eendebak

s.j.eendebak@student.utwente.nl

06 189 827 23

Social media message

To have a bigger range, Social Media platforms such as LinkedIn and Facebook are used to send out the message. In this message a link is included to a form where people can share their personal information.

Ben jij betrokken bij de inrichting van jullie digitale communicatie? Dan ben ik benieuwd naar jouw informatiebehoefte op het gebied van digitale toegankelijkheid.

Voor het afronden van mijn master thesis heb ik jouw mening nodig over het prototype waarin informatie over de digitale toegankelijkheid wordt gedeeld. Het onderzoek bestaat uit een online vragenlijst van 5 minuten en een telefoongesprek van 15-30 minuten. Zou jij mij willen helpen?

Klik hier om je gegevens achter te laten of een vraag te stellen.

Link to form: <https://goo.gl/cDEMSJ>

Overview of times people clicked on the link: https://goo.gl/#analytics/goo.gl/cDEMSJ/all_time

Form

The following questions are included in the contact form:

1. Name
2. Email
3. Phone number
4. Job description

5. Yes I want to participate and you can send me more information and the link

- Yes
- No
- Maybe
- Other,...

G Appendix: Interviews

In total ten interviews are held. These are anonymized and written out in this section. The interviews are in Dutch.

G.1 Interview 1

Function: Communication advisor Internet

Municipality size: G4

Group B

Date: 20-02-2018

Time: 40 minutes

Location: at location

S: Heb je eerder een toegankelijkheidsscan laten doen? Ja al eerder gedaan bij Stichting Accessibility.

S: Wat was je ervaring met dit rapport? We hadden er natuurlijk zelf omgevraagd. Dus enerzijds is het gewoon oké dit is wat we hebben willen. We moeten ook aan onze gemeenteraad rapporteren, die vragen eens in de zoveel tijd hoe staat het met de webtoegankelijkheid? Terecht dat ze dat vragen. Sterker nog ik heb soms het idee dat wij op de werkvloer meer bezig zijn met toegankelijkheid dan het management, dus ik ben allang blij dat de raad daar af en toe over piept. Maar dan krijg je dat onderzoek en dan denk je oh.. Is de steekproef zo klein en zo niet representatief en jeetje dus 1 redacteur heeft bij 1 afbeelding 1x de alt tekst niet ingevuld en nu staat er dus dat wij op dit punt niet aan de webrichtlijnen voldoen. Dan denk je ja.. dat is frustrerend, gewoon niet leuk. Dan zitten wij ook nog is een keer met een organisatie die niet echt mee wil werken. Wij bij de webredactie zijn doordrongen van het feit webrichtlijnen, toegankelijkheid. We hebben hier een paar 1000 mensen rondlopen en het gros van die mensen zegt: “Ah joh doe niet zo raar, jullie met jullie stomme regels. Wat blinden? Wat doven? Wat lager opgeleiden? Wat digibeten? Allemaal niets mee te maken, dat is mijn doelgroep niet. Voor ons is het een moeilijk onderwerp, omdat wij iets verdedigen waar we de hele organisatie tegenover ons vinden, het is dus best een worsteling. Als je dan dus zo’n rapport krijgt en dan ook nog is dat soort dingen dan voel je een beetje in de tang genomen. We willen het wel, wij zijn er heilig van overtuigd dat we daarnaar toe moeten, daar zit het hem niet in, maar dan. . .

Communicatieadviseurs zijn het lastigs. Die dan zeggen van nou pff.. Weetje dan bouwen we nieuwe huizen als gemeenten en dan is de tekst veelte moeilijk. Dan zeggen wij dat is te moeilijk. En dan zeggen zij ja maar die mensen kopen hier geen huis. Dan denk ik echt Wie ben jij, waar haal je het godvergeten lef vandaan dat te zeggen, dat kan je dan niet zeggen want dan ben je jouw relatie kwijt. Het is echt een strijd. En daarom wil ook mijn opdrachtgever in gesprek met onze accountmanager bij Accessibility, die heb ik ook al een keer gesproken. Om te kijken hoe kunnen we een project starten hier? Welke aanpak kunnen we verzinnen om de webrichtlijnen positief in te steken. In plaats van het zijn allemaal regeltjes waar iedereen zich aan moet houden.

S: Daar zoek ik ook naar maar dan voor de schriftelijke communicatie. Ik zou je willen vragen om de rapportage te beoordelen middels het plaatsen van + en - in de kantlijn. Dat we erdoorheen lopen en jij aangeeft wat je wel en niet leuk vindt.

- Ik vind het plaatje op de voorkant leuk, dat was eerst niet.
- Dit vind ik ook een plus, want dit is duidelijk (tekst op de voorkant onder het plaatje)
- Dat er een samenvatting in staat vind ik ook goed,
- Ik vind ook dit plaatje leuk (in de samenvatting).
- Met name inhoudelijk waar ik tegen aan loop. Grootste probleem vind ik dit (de opsomming van de fouten), noem dan even het beestje. Vat het samen als in het zit hem vooral in. . . .
- Van dit soort stukken heb ik altijd een beetje zoiets van gooi maar in mijn pet (inleiding). Ik ga er hooguit diagonaal doorheen. Maar wat hier wel goed is, wat ik hier wel goed vond, wat eerst ook niet was zijn de voorbeelden (in de beschrijving van de principes). Het is niet alleen maar criteria zoveel, maar duidelijk voor wie en waarom.
- Dit is natuurlijk ook altijd goed dat het er tussen staat (afbeelding over mensen met een beperking). Wij hebben dat ook hangen op de redactie, wij hebben 1.3 miljoen.
- Al dit soort dingen dat het erin staat is mooi, maar de inhoud vind ik minder (onderzoeksgegevens). Bijvoorbeeld als ik dit ging vergelijken met wat er staat. Zoals hier (pagina 8 laatste tabel) de homepage is bekeken en de fouten hier gelden voor eigenlijk de gehele pagina en dan komen die hier(homepage) en hier(video/content) en hier(zoekresultaten) terug. Die vier tellen dus mee als 12, en dan denk ik ja.. S: een aparte kolom met algemeen, zou dat dit oplossen? Ja, dit is beter.

- Het formulier dat gebruikt is, is niet ons formulier, maar een afspraakmodule. Is helemaal geen formulier in onze beleving. We hebben 130 formulieren, maar dit is geen formulier. Maakt niet uit.
- Steekproef is klein en niet representatief. S: klein is omdat het nu een quickscan was geweest. Ja dat snap ik, maar jammer van dat formulier. We hebben al eerder een betaalde scan gehad, daar zat ook onze afspraakmodule in, toen heb ik dat aangegeven en nou wordt weer alleen de afspraakmodule meegenomen, die dus extern is waardoor we heel weinig invloed hebben hierop. Waar we dan in een gebruikersoverleg moeten vragen of ze het alsjeblieft willen aanpassen en dan zeggen ze ja ooit binnen 1,5 jaar. Dat is voor ons niet leuk scoren, want onze eigen formulieren hebben we er wel alles aangedaan, dit is gewoon jammer.
- De skiplings zijn vandaag gefixt. Het hamburgermenu komt in de volgende sprint.
- Een video heeft geen audio descriptie, dat zijn de geluiden die een betekenis hebben. Dat ontbreekt dan in één video. Onze redacteuren hebben de werkwijze als een video wordt aangeboden als volgt. Ze kijken het eerst gewoon, dan een keer met de oren dicht en dan nog een keer met de ogen dicht. Dus het is of over het hoofd gezien of geconstateerd dat het niet nodig is omdat het niets toevoegt, omdat het verder geen betekenis heeft, laat dan weg. De redacteuren hebben deze werkwijze zelf bedacht. Als je het ook zo uitlegt aan mensen in de organisatie dan snappen ze het.
- PDF's dat weten we. Daar moeten we nog aan beginnen, niet helemaal waar we hebben al een aantal dingen gedaan. Scans mogen niet meer, staan er nog op, moeten nog worden weggewerkt. Alles wat nieuw is voldoet wel. Stapje voor stapje gaan we dit allemaal aanpassen.
- En waar wij tegenaan lopen vooral, daar hebben we van gezegd, dat kunnen wij niet vanuit redactieteam daar hebben we de IPM (implementatie en proces managers) die hebben we erbij gehaald om daar te agenderen. Wij kunnen beschrijven hoe je een pdf toegankelijk maakt, dat hij aan de webrichtlijnen voldoet. Maar daarin komt naar voren dat je acrobat pro moet hebben, acrobat pro kost weet ik hoeveel geld, dat gaan ze hier niet voor de hele organisatie aanschaffen en dan zegt zo'n IPM dat is toch alleen voor de website. NEE zeggen wij dan, dat gaat ook voor intranet gelden en voor digiplaza en apps en .. Oh Oh zeggen ze dan. Dus zeggen wij verzin maar een oplossing voor de gehele gemeenten. Vlieg

het dan vanuit jullie aan zodat het niet ons ding is. Het geldt ook voor intern. We hebben intern ook mensen die slechtziend zijn.

- . S: ik heb ook icoontjes toegevoegd. Ja die vond ik zeker leuk. Ik vond hem (het rapport) echt al een stuk prettiger lezen, met name in het begin.
- Er zat ook nog een soort checklist achter, maar die gaan we niet gebruiken. Het idee is leuk.

S: Stel je zou ditzelfde rapport met/zonder deze visuals (wijs aan welke) hebben gekregen, welke zou je voorkeur hebben, wat is daarvoor de reden?

Ja haha hallo, echt een stuk minder, ja nee echt! En dan ben ik nog niet eens erg visueel ingesteld. Het verluchtigd al. Het maakt minder een letterbrei van. Je kunt er gewoon makkelijker doorheen. Het scheelt al. Gek hé dat het zoveel scheelt? Het is echt zo.

S: Hoe heb je de uitslag in het rapport ervaren?

Als een grote teleurstelling [lachend]. De laatste scan die wij hadden was nog met 51 criteria, dit zijn er 38, dus we moeten even kijken. Er zijn nu 38 criteria, dat is op zich trouwens al een probleem dat dat niet vast staat, dat je niet kan zeggen het is altijd hetzelfde. Zoals mijn collega dan zegt: Ze willen wel dat we er aan voldoen, maar de criteria veranderen steeds en we krijgen de middelen niet. Zo is het natuurlijk wel. Dus nou goed, dat al. We voldeden aan 41 van de 51, en daarna hebben we van de 10 die we moesten aanpakken 5 volgens ons weggewerkt. Alleen daarna hebben we geen audit meer gehad. Maar zover wij weten hebben wij die weggewerkt. Dus je verwacht dat je omhooggaat, dat je van 46 van de 51 gaat en dan krijg je 21 van de 38 en dan denk je oh, nou jammer. En dan bijvoorbeeld blijkt dat dingen die we al 15 jaar hebben, begin jaren 2000 haalde wij al blinden hiernaartoe van Bartimeus, die zitten hier niet zo ver vandaan met de vraag laat is zien waar je tegenaan loopt. Zolang hebben wij al skiplinks en dan zijn die ineens omgevallen. Hoe kan dat dan? Dus kennelijk is het ook niet zo dit hebben we en dan kunnen we op onze lauweren rusten en daar hebben we het ook al over gehad, blijkbaar moet je dus na een update ofzo weer moet gaan controleren. Dat is rottig. Een bak extra werk natuurlijk. Bij een update heb je al een bak extra werk, dan ben je al maanden bezig met voorbereiden, met scenario's van wat er mis kan gaan en wie doet wat en testen en noem alles maar op en dan moet je dit er dus ook nog aan toevoegen. Het is wel een eyeopener, dat dat dus gebeurt. Dat je skiplinks gewoon kapotgaan.

S: We zouden dus ook bij leverancier langs moeten gaan dat ze hier rekening mee moeten houden bij updates?

Wij zijn ook niet de enige. Er is een hele Typo3 gemeenschap, met misschien wel 100-200 gemeenten. Die zullen dus allemaal tegen hetzelfde aanlopen. Gemeente T werkt ook met Typo3, Gemeente A ook geloof ik, Gemeente H. We hebben dit nog niet eerder gehad. Zoiets als met die skiplinks. Dat was echt van hé?!

S: Heb je nog iets nodig nu? Kun je nu aan de slag met deze informatie? Moet je nog informatie opzoeken op internet, of zeg je nee we kennen het wel.

We kunnen er wel mee aan de slag, jazerker wel. Ik ben dan internetadviseur vanuit communicatie, maar onze collega's van IV (informatievoorziening) dat zijn de webmasters daar zijn er een paar bij die voortdurend cursussen doen over webrichtlijnen en zich regelmatig laten bijscholen. We kijken gewoon gezamenlijk wat betekend deze. Wat ik al zijn die skiplinks hebben we nu al in een sprint zitten, meteen al in de eerste sprint ingezet, want die is wel heel erg. En het hamburgermenu nemen we in de eerst volgende sprint mee. De PDF pakken we nu niet aan, want we moeten eerst voor die acrobat pro een oplossingen hebben en de online booking is een afspraakmodule, die pakken we nu ook nog niet aan want, nee die pakken we wel aan, maar daar kunnen we niet meer tempo maken dan dat we nu al maken. Alleen zei mijn collega die er nu over ging die zei wel van nou dan gebruik ik deze weer als breekijzer te gebruiken om meer geld los te peuten, meer dan dat is het niet. Dus ja we kunnen meteen aan de slag.

S: Er is gekozen voor de volgorde van de web content accessibility guidelines, is dit een prettige volgorde of zou je het anders willen zien?

Daar heb ik nou nog nooit over nagedacht.

S: Misschien per formulier, video of per beperking?

Nee dat maakt mij eigenlijk niet zo veel uit. Nou weet je wat wel grappig is, want ik zei net al dat ik een plus gaf was de voorbeelden. Toen wij die 41 van de 51 daaraan voldeden heb ik zelf na gesprek met onze webmaster een vertaling geschreven voor leken wat die 10 waren waar we niet aan voldeden. Voor bijvoorbeeld onze gemeenteraad. Zo'n rapport gaat naar de raad en dan hebben we dus gezegd: eerst het criteria en daarna: dit betekend dat als een blinden ons formulier doorloopt dat hij alleen de kleur heeft om te zien dat hij X moet doen, ik zeg maar wat, maar dat kan hij niet zien, dus daar heeft hij niets aan. Zo heb ik een vertaalslag gemaakt.

S: Je hebt het menselijk gemaakt.?

Ja. Ik dacht we kunnen dit wel naar de raad sturen, maar die snappen toch niet waar het overgaat. Die gaan het ook niet doorlezen. Maar als je zegt een blinde loopt vast in ons formulier of een kleurenblinde loopt daar vast, zoiets, dan snappen ze het wel.

S: Eigenlijk zou dat in de management samenvatting moeten komen?

Ja, dat zou heel mooi zijn.

S: Dus de volgorde is oke, maar het zou moeten worden samengevat vanuit een menselijke kijk erop in de management samenvatting. Ja, die kan eigenlijk de dingen waar je niet aan voldoet op een rijtje krijgen van: Op uw website dubbelepunt Kan een kleurenblinde niet zoeken want... dat is een kleur. . . Kan een doven niet video's bekijken want jullie zijn dat vergeten, zoiets. Ja dat zou wel heel erg mooi zijn.

S: Zou je nog informatie willen toevoegen aan het rapport?

Nou, dat zit hem dan meer in die content, zeg maar. Daar zou ik eigenlijk willen weten we hebben zoveel video's doorgenomen en eentje voldeed niet of we hebben zoveel afbeeldingen bekeken en eentje voldeed niet, of twee of drie. Deze criteria vallen eigenlijk in tweeën uiteen. Een deel is echt technisch, onze webmaster bouwen iets in en dan voldoet het of het voldoet niet. Een ander deel is mensenwerk. Je moet handelingen verrichten iedere keer weer en waar mensen werken worden fouten gemaakt en daar wordt een keer iets vergeten of iets gedeleted of whatever. Daar zou ik graag op een ander soort terugkoppeling op willen op dat soort criteria.

S: Eigenlijk zou je deze criteria moeten opsplitsen in twee groepen?

Ja dat zou wel een mooie zijn. De technische dingen: je voldoet of voldoet niet en waar doen jullie je werk goed, het werk van alle dag daar zien we zoveel procent daar en zoveel daar.

S: Eigenlijk heb je dus een deel content en een stuk technisch?

Ja eigenlijk wel. Ik zit me nog even af te vragen of dat wel kan. Wij werken eigenlijk al een paar jaar er zo mee. We pakken dit altijd samen op met onze webmasters, want het ligt echt op twee gebieden. We zeggen die zijn van jullie en deze zijn van ons en dan spreek je ze door. Ik zit me heel even af te vragen of dat altijd zo is bij elke website, maar ik het donkerbruin vermoeden van wel.

[We lopen de criteria samen even door om te kijken of we zo snel de verdeling zouden kunnen

maken. Conclusie volgens ons zou dit kunnen.]

S: Dus het rapport is bedoeld voor twee doelgroepen, maar daar nu niet voor geschreven.

Ja plus, wij moeten dus ook rapporteren aan ons bestuur aan de raad. Als wij rapporteren aan de raad, die sturen we dit rapport trouwens niet toe hoor, maar stel dat dit er zo in staat dan kan je wel zeggen bijvoorbeeld van ‘redactioneel voldoen we op 97% aan de eisen’ dat weet je waar je inspanning nog moet zitten. Technisch hebben we zoveel criteria nog die we op orde moeten maken. Dat is dan toch alweer een duidelijker verhaal.

S: Zou u nog informatie uit het rapport houden? Weglaten.

De bulk, de lijst van criteria die laat je zo. Ik geloof eigenlijk niet. [bladert rapport door] Nee niets. Er was geen enkel stuk waarvan ik dacht.. pff sla ik in zijn geheel over. De inleiding ga ik diagonaal doorheen. De uitleg van WCAG ken ik wel.

S: Kan het rapport uw helpen bij het onderwerp digitale toegankelijkheid?

Hoe bedoel je?

S: Of je het idee hebt van hiermee gaan we echt digitale toegankelijkheid verbeteren in de wereld.

Jaa.. maar met de aantekening dat dit een klein radartje is in het geheel. Maar het is wel een radartje, zeker wel. Ook wel in die rapportages aan het bestuur maar ook voor ons zelf. Die skiplinks hadden we er anders niet uitgehaald. Het is een worsteling en zo’n rapport is dan gewoon weer een duwtje in.

S: Heeft u nog aanbevelingen om het rapport te verbeteren?

Ik denk dat ik alles al heb aangegeven. Eigenlijk is het heel kinderachtig, maar dat je denkt van uh die vier dingen die fout zijn 3x mee geteld worden. Of die ene verkeerde video en dat we dan meteen een nul! Scoren, dat gevoel heel kinderachtig. Je denkt dat je je best doet en dan krijg je een soort van klap in je gezicht, keihard wordt afgerekend op dat ene vergissinkje, zo voelt het een beetje. Misschien heel flauw maar je wilt vooral steun hebben aan het rapport, dan is het fijn als het ook vanuit dat oogpunt geschreven wordt. En ja dit is natuurlijk heel treurig dat wij dan minder scoren dan het geheel en de G4. Dat is toch wel een beetje als of je bij een spelletje niet eerste wordt maar zevende, maar ja dat is dan zo. Vooral als je denkt dat je best wel goed bezig bent. Het is ook wat is haalbaar in je bestuurlijke en ambtelijke context, het klinkt heel flauw, maar het is wel zo. Nu we toch nog even op deze pagina kijken (pagina 7, tabel en grafiek

onderaan de pagina). Wat zeggen die termen (principes) ze zeggen mij eigenlijk niets. We weten dat we nog niet voldoen op de Ipad. Dat is ook zoïets, stel Accessibility doet onderzoek op 20 device en browsers en je voldoet er op 1 niet, ben je dan meteen helemaal niet meer robuust? Dan zou het fijn zijn als ze aangeven waar er tekortkomingen zijn. Dan kun je ondersteunen. Dat is nog even een nabrander. Overigens schiet me nu nog binnen. In zijn algemeenheid, ik snap dat die er nu niet inzit, maar eigenlijk staat in de webrichtlijnen ook dat je begrijpelijke taal moet gebruiken. Dat doen wij zelf he, wij zijn daar heel erg veel mee bezig, maar dat staat hier niet in. Wij hebben afgesproken dat we van B1 uitgaan. We hebben wel expliciet afgesproken dat we niet voor verstandelijk gehandicapten geschikt willen maken, we zijn daar ingedoken en we kwamen erachter dat als we dat deden dan moeten we zo veel uitleggen en zo simpel maken dat je hoogopgeleiden gaat weggagen en dan schiet je er niets mee op. Als je op B1 gaat zitten is de schatting dat je 85-95% bereikt. Je kunt het nooit voor 100% doen, dat gaat niet. Alles wat we nieuw maken proberen we zoveel mogelijk goed te doen. Ook dat is een strijd die taal, echt een strijd. ‘Ja maar dit moet van de wethouder!’ of ‘Nee het moet perse zo heten’ of ‘Als je dat niet gebruikt dan klopt het niet’, dagelijks hebben we hiermee te maken. Zo moeilijk! Af en toe heb je kleine overwinningen. Van de week hadden we een hele ingewikkelde pagina over illegale bouw en illegaal gebruik van gebouwen. In overleg met een communicatieadviseur, die heeft er echt tijd voor mij ingestoken die is met een jurist gaan zitten die heeft een veel betere en korter versie aangeleverd. Daar heb ik nog 1 slag overheen gedaan als eindredacteur om de als-dan constructies eruit te halen (niet mijn werk, maar dat maakt niet uit) dat weet zij niet dat dat B1 is en noem maar op. En nu hebben we ineens een hele begrijpelijke korte pagina over een ingewikkeld onderwerp en dan denk ik kijk daar do je het voor. Alleen dan hebben we nog honderdvijfentwintig pagina’s...

S: Een van de projecten die ik straks mag gaan doen bij Accessibility is kijken naar iets van een kennisbank, om daar informatie op te delen die de stichting allemaal heeft, want ze hebben heel veel kennis, maar die hebben ze allemaal in de kast staan. We willen dat openbaar zetten, zou je daar behoefte aan hebben? Zou je daarnaar gaan kijken, of ze je nou die WCAG kennis hebben we wel?

Hangt er heel erg vanaf wat erin zit. Is dat praktische kennis van criteria met oplossingen. Of heb je problemen met dit, doe dan dit. Ja dan denk ik dat onze webmasters daar veel mee kunnen. Op het vlak van content, dan varen wij toch wel erg op de kennis van onze webmasters. Ik denk dat vooral onze webmaster hier veel aan kunnen hebben. Ook als het gaat om welke

velden moet je invullen bij het maken van dit of dat. Dat wisselt nog weleens, daar zit je dan wel mee te rommelen. Je moet alleen dan wel weten hoe iets in ons CMS heet en ons content managementsysteem en hoe dat dan betekend bij de webrichtlijnen. Daar heb ik dan toch onze webmasters voor nodig, dat weten wij dan zelf niet. Dus focus meer op de webmasters dan de redacteurs. Lastig blijft gewoon, hoe krijg je de mensen hierin mee. Wij zijn altijd de boeman. ‘Die stomme regels van jullie’. ‘Altijd dat gezeur’. Je krijgt het steeds weer keihard terug.

Leuk dat je er nu al zo mee bezig bent, ziet er nu al anders uit.

G.2 Interview 2

Function: Advisor digital service

Municipality size: Average

Group B

Date: 01-03-2018

Time: 40 minutes

Location: at location

S: Heb je eerder een toegankelijkheidsscan laten doen?

Ja in het verleden hebben wij via de stichting Accessibility de vorige versie van de website hebben wij toen laten certificeren. Daar was ik toen bij betrokken. Ik heb toen ook een scan uitgevoerd en die scan ging toen naar de leverancier en uiteindelijk rolde daar een certificaat uit. Sinds dat we over zijn naar de nieuwe site is dit de eerste keer dat die getest is. We hebben wel in de aanloop naar de bouw van die site hebben we wel gezegd doe je best om het drempelvrij te krijgen, we hebben het niet afgedwongen. Tot op zekere hoogte hebben ze daar goed aan gedaan. Dus het houdt mij op zich wel bezig, maar ik ben daar ook wel vrij praktisch in moet ik zeggen. Dus als het echt heel veel moeite kost dan denk ik, als het niet moet dan doe ik het niet.

S: Wat was je ervaring met dit rapport?

Dat was nog technischer. Waarbij ik mijzelf heel veel moeite moest doen om het te begrijpen dat allereerst en het daarna weer te vertalen om het door te sturen naar de ontwikkelaar. Ik merkte dat zij daar ook wel mee worstelde. De vraag is hoever ga je daarin, hoeveel tijd stoppen ze erin. Sommigen dingen zijn heel arbeidsintensief. En ja, dan is het weer aan ons om te zeggen wil ik

het wel of wil je het niet. En wat waar wat mij over de breedte altijd al, het is niet gezegd dat daar een oplossing voor te vinden is, je pakt altijd maar een paar pagina's, er wordt altijd maar een stuk of 10 voor de steekproef getrokken. Ik snap dat dit een quick scan is, maar ik bedoel bij een gewone, dan denk ik ja wat zegt dat dan, het geeft wel een beeld, maar dan tackle je niet alles. Het is altijd een beetje een worsteling, met hoe ver zijn we er nou mee en hoe ver ga je hierin. Wat ook niet echt helpt is dat tot op heden in mijn optiek nog steeds, ze zeggen wel dat het wetgeving is, maar er zit niet echt druk achter. Die Stichting Accessibility die zeggen dan [gebruikt bewijzend vingertje] 'jaa let op je moet volgend jaar aan voldoen', dan zeg ik waar staat dat dan? Jaa maar is wetgeving. Wat als ik het niet doe? Er zijn helemaal geen sancties en ik heb nog wel wat anders te doen. Ik wil daar best in tegemoet komen, maar ja het moet ook wel een beetje bij de weg blijven.

S: Merk je dan ook nog veel weerstand vanuit de organisatie?

Nee, want we zijn een kleine organisatie en zeg maar de maatregelen die we hebben getroffen zijn vrij eenvoudig uit te leggen en ook wel in het systeem verankerd. Als iemand simpel een plaatje toevoegt dan komt die niet [tikt erbij op tafel] verder voordat hij vertelt wat er op dat plaatje te zien is. Dat zijn dingen, daar kan dan iemand van balen, maar moet gewoon gebeuren, punt. En de rest is allemaal vastgebakken in de sjablonen. Wat er uit die scan komt waar we het goed doen dat zit verankert in het CMS. Waar geen rekening mee gehouden bijvoorbeeld zijn die videotjes. Die heb ik trouwens heel lang tegen gehouden, we wilde er ook geen gedoe mee hebben. Ik heb lang gezegd, nee geen video's op de website. Dan kreeg ik de vraag waarom niet? Omdat ik ze niet webrichtlijnproof krijg. Er is sinds kort een wervingsactie gehouden voor nieuwe managers daar wilden ze graag filmpjes. Dan hou ik dat niet tegen.

S: Daar heb je software voor..

Ja dat mis ik dan ook, misschien komen we daar nog op, in zo'n scan of rapport, misschien dat het in een volledig rapport wel in staat, aangezien dit dan een quickscan is, maar eigenlijk zou je graag geholpen willen worden: waar vind ik het, hoe ziet het eruit en wie doet het goed.

S: Ik zou u willen vragen om uw rapportage te beoordelen middels het plaatsen van + en - in de kantlijn, dit mag in stilte. Kun je ook aangeven wat de redenen zijn voor het plaatsen?

[Er moet even worden nagedacht]

Ik had zelf ook wel een aantal dingen opgeschreven. Dit is wel lastig uit te leggen (infographic

WCAG opbouw). Inleiding en overzicht blijft heel abstract. Waarneembaar [leest zin op die daar staat] [volgt een stilte ivm nadenken] je hebt die gelaagdheid die zijn wat mij betreft eigenlijk iets te vaag. Die dingen, richtlijnen, successcriteria, ze zeggen te weinig. En ook, je gaat hieruit van AA. [Ik ligt toe dat elke scan wordt gedaan op AA niveau]. [er wordt gebladerd]. Je zegt hier ook we hebben het onderzoek uitgevoerd op niveau AA. Niveau AA wordt ook door de VN voorgesteld in het verdrag.. (pagina 5 bovenaan). Maar, is dat dan de reden dat wij aan de AA moeten voldoen? Omdat de VN dat zegt? [Ik leg uit dat AA wordt gehanteerd, omdat AAA te moeilijk is]. Maar dan is het zo dat je, dan kom je weer op die wettelijke verplichting waarschijnlijk gaat het dan naar AA toe? [Ik leg uit dat nu in de EU een project is gestart die hier mee bezig is].

Ik heb er wel iets over gelezen. Dit soort grafiekjes vind ik altijd lastig (pagina 7), hoe moet ik dat nou zien? [ik geef uitleg over hoe de grafiek moet worden gelezen]. Begrijpelijkheid is bij ons dus het beste. Misschien ligt dat aan mij, maar ik moet altijd heel veel moeite doen om dit soort grafieken (pagina 8) te lezen. Dan denk ik, oke hoe lees ik dit. Wij hebben 2 issues en gemiddeld zijn ze drie. Zo moet ik het zien hé? [Ik antwoord met ja]. Ik vond dit een mooie (sarcastisch) “De skiplinks naar de content is niet de eerste skiplink van de skiplinks” [Ik leg uit wat er mee wordt bedoeld]. Als je zo’n zin opschrijft, dat is natuurlijk ook een standaard zin hé? [ik antwoord met ja]. Er is heel veel terminologie die de lezer maar moet begrijpen en anders moet je het weer opzoeken, van wat betekend dit. Iemand die zich fulltime kan storten op webrichtlijnen is een ander verhaal dan iemand algemeen alles van internetactiviteiten doet bij een gemeente en dit er maar bij krijgt. In die zin in het nogal een opgave om straks aan die voorwaarden te gaan voldoen, los van de kosten en tijd die daar ingaan zitten. Daarnaast ook organisatorisch zoals met die pdf’s. Die worden door iedereen in de organisatie gemaakt. Bijvoorbeeld het gemeentenuws, die wordt platgeslagen en zo op de website gezet. Dus je moet ook bij leveranciers gaan buurten om te zeggen dat is niet goed en dit is niet goed. Hoe krijg je dat allemaal uitgelegd? Hier staat ook: “Een invoerelement heeft geen geassocieerd label en geen title attribuuut waardoor de naam ontbreekt, een iframe heeft geen naam in de vorm van een title attribuuut” nou.. dit is al een studie op zich om dit duidelijk te krijgen. Ik heb dat allemaal moeten opzoeken, is niet verkeerd. Hier zou ik zeggen, is het mogelijk dat het iets begrijpelijker wordt?

S:En als je kijkt naar de look & feel van de rapportage?

Ik denk dat het wel logisch is opgebouwd. Ik had zelf dit nog even gedaan. [heeft een overzicht

gemaakt met plus- en minpunten] Pluspunten:

- Het geeft wel duidelijk aan waar de fouten zitten
- Geeft handvatten voor verbetering en dan denk ik vooral technisch. Als je een partij hebt die er verstand van heeft die zou hier echt wel wat handvatten aan hebben. Dus ik zie wel dat het met de video niet goed is bijvoorbeeld, maar het is mij niet duidelijk wat er dan niet goed is. Waar zit hem dat nou in dan.

Minpunten:

- Veel technische terminologie
- Veel verwijzingen naar richtlijnen en allerlei wetgeving waarvan ik denk dat ken ik helemaal niet, dus... voorbeeld EN 301 549 (pagina 10) en WCAG 2.0, dan moet je dat allemaal gaan lezen. Maar misschien moet ik dat dan ook wel.. ik heb daar ook niet altijd zin aan natuurlijk.
- niet altijd even duidelijke grafieken, tenminste niet in één oogopslag duidelijk.
- Teksten, zoals het skiplinks voorbeeld

Mijn vragen daarbij zijn:

- Voor wie binnen de gemeente is dit geschreven? [Ik: Dat is waar dit onderzoek over gaat]. Het komt neer bij bijvoorbeeld een beheerder, een applicatiebeheerder type-achtige.
- Hoe zit het met die wettelijke verplichting? Hoeveel effort moet ik hierin steken?
- Hoe kan ik nu het beste het vervolg aanpakken
- En tips/trics en goede voorbeelden, zoals ik al zei: wat is er mis, waar vind ik het en wie doet het goed. Je zou in zo'n rapportage kunnen zeggen, bij video/content heel verhaal wat er dan niet goed is en dan kijk is hier bij gemeente best en op die pagina doen zij het goed. Nu is dat ook gevaarlijk want die pagina's veranderen continue.

S: dan zou je eigenlijk een eigen website moeten hebben waar je naar toe kan verwijzen waar alles in zit als voorbeeld?

Als dat zou kunnen zou helemaal geweldig zijn, dan heb je gewoon 'hoe maak ik een video pagina'

S: Soort van kennisbank waar je dat allemaal in kan vinden met stukjes?

Ja dat zou echt geweldig zijn. Dan wil ik hem wel helpen maken! Icoontjes ervoor bij de criteria leest wel fijn. Wat wel zo is, als je dit zo leest dan ga je dit niet lezen [wijst stukjes tekst aan waar groene icoon voor staat]. En eigenlijk grijs ook niet, want dat is toch niet aanwezig. Dus het enige wat je leest zijn die kruisjes. Als dat je doel is, dan is dat niet erg. Zo wordt er naar zo'n rapport gekeken, wat is er niet goed.

S: ik heb ook die icoontjes toegevoegd met het idee, mensen lezen niet de hele rapportage, dus dan maar zorgen dat ze in iedergeval de essentiële onderdelen lezen. Dat helpt dus wel?

Ja. Dus ja ik zou de opbouw zou ik gewoon zo houden, dat vind ik netjes. Ik zou nog even kritisch kijken naar hoe geef je het weer, zoals die grafiekjes en als de tekst helder is dan heb je hier een mooi overzicht, plaatje erbij, dat werkt. Maar eerlijk ik zou echt wel behoefte hebben aan een soort verwijzing, want hier staat ook... Ik: zoals een zie hier... , zoals dit voorbeeld: "zie meer informatie over video over dit artikel op..."? Ja. Misschien dat het daar ook wel gewoon staat. Maar hier heb je het skiplink probleem. Het probleem is dit "zorg ervoor dat de link zichtbaar wordt wanneer deze met toetsenbord functie, zie deze website voor een voorbeeld". Daar wordt hij wel goed aangehaald.

S: Maar dan moet je nog steeds zelf op die website achterhalen hoe het zit.

Ja, het is wel heel erg voorkauwen wat je dan gaat doen?

S: als er behoefte voor is... Misschien dat bij andere gemeentes, grote gemeenten een hele IT afdeling, daar heb je mensen die er dedicated mee bezig zijn.

S: ja bij grote gemeenten is dat vaak wel zo, maar ook daar hebben ze problemen met het technische. De persoon die de rapportage krijgt moet de issues verdelen over de afdelingen die er mee bezig gaan.

De moeilijkheid is dat je dit schrijft voor een website, maar elke website heeft weer zijn eigen content management systeem. Dus het kan op allerlei verschillende manieren. Dat is wel een uitdaging, om het voor iedereen helder te maken.

S: Stel je zou ditzelfde rapport met/zonder deze visuals (wijs aan welke) hebben gekregen, welke zou je voorkeur hebben, wat is daarvoor de reden?

Ik ben opzich wel van de afbeeldingen. Ik vind het wel belangrijk dat het een beetje leuk uitziet. Maar kijk er dan wel kritisch naar wat je dan afbeeldt. Ik vind dit een goed plaatje (plaatje in de inleiding), waar gaat het uiteindelijk om.

S: Zonder de tekst te hoeven lezen, en dan hoop ik dat je dan denkt goh dit wil ik ook wel lezen.

Ja. Dit is allemaal vrij vaag eigenlijk, als ik zo vrij mag zijn (overzicht met de score per criteria en niveau). Dit soort grafieken. als iemand altijd met dit soort grafieken werkt (spider diagram) zal er wat makkelijker doorheen kijken.

S: stel dit is een staafdiagram [ik teken het uit] leest dat dan al prettiger?

Ja.

[Bladert verder door de rapportage]

S: Bij deze grafiek (locatie issues) ook liever een staafdiagram?

Ja.

S: Deze gaf je net al aan, dat je het fijn vindt dat je kan zien over welke pagina het gaat.

Jazeker.

S: dat wordt nu niet gedaan, dit hele overzicht (issues per scope) niet.

Ja maar het is wel goed, dan weet je waar je het over hebt.

S: Hoe heb je de uitslag in het rapport ervaren?

Nou, ja ik was niet heel verrast. Ik weet waar bij ons de problemen ongeveer zitten. Zitten een paar dingen bij waar ik. . . Ik had het idee dat onze hele website met tab volledig voor blinden geschikt was. . . bijna helemaal. Dus dan moet ik nog maar is kijken, die menutjes die uitklappen, kun je die met tab bedienen. Ja, video.. dat was al bekend. En ja dan hebben we nog een draak van een pdf.

S: ja dat is bijna elke gemeenten.

Ja ik hoop ook dat er niet al te streng naar gekeken wordt in de wet.

S: Ja dan wordt het echt wel een uitdaging.

Ik heb ooit is al die video's eraf gegooid. Om deze reden. Ik: ja dat hoor je meer gemeenten zeggen. En ja.. dit tekstje zou ik dan ook gewoon naar de leverancier sturen. Dan leg ik het even voor.

S: Wat ga je er nu mee doen? Ik begrijp dus vooral met de leverancier overleggen?

Ja, maar ik moet wel.. ik ben daar wel wat behoudend in moet ik heel eerlijk zeggen. Ik moet het wel eerst zien. Kijk als wij nu al redelijk scoren.. dan.. is onze site in ieder geval niet onbereikbaar en onbenaderbaar.. dus dan vind ik het wel leuk om dit op te pakken (menu skiplinks) en deze (). Ik ga met video voorlopig niets doen. Want weet je dat videotje gaat binnenkort er ook weer af, het is maar één/twee videotjes die erop staan..

S: En die gaan er ook weer af. en dit [wijs naar de criteria die niet over de video gaan] zijn ook veel essentiëlere dingen?

Ja denk ik wel. En ik denk ook dat de technische ontwikkeling van leveranciers gaat ook steeds verder, die gaan steeds meer rekening houden. Eigenlijk denk ik, het lost zichzelf op.

S: ja dat is wel de hoop ja, dat het gewoon bij de bouwers al goed gaat.

Ja.

S: jullie hadden verder niet heel veel content issues.

Nee. Dat zit wel goed. Dat is allemaal wel georganiseerd. Dat vind ik zelf ook belangrijk, dat het er gewoon goed en netjes uitziet. We zijn maar met een klein teampje die de site bijwerken, er zitten wat mensen bij communicatie en zijn wat mensen die bestemmingsplannen bijwerken die houden zich redelijk goed aan de regeltjes. En veel breder dan dat is het hier ook niet. PDF daar beginnen we gewoon nog niet aan.

S: ja dat is ook lastig. Ik heb deze pdf's ook toegankelijk gemaakt. Dat was wel veel werk. Ik heb mijn WORD template eerst toegankelijk gemaakt, maar dan moet het naar pdf en dan moet je toch nog wel...

Ja we werken hier met 150 man, dat betekent dat ik 140/150 mensen moet vertellen hoe ze dat moeten doen.

S: en niet iedereen begrijpt dat in een keer, en mensen vergeten het. Je kunt ze wel een keer wijzen op de optie toegankelijkheidsscan die in word zit, die pikt vooral alle afbeeldingen eruit, vind ik zelf wel makkelijk.

S: Heb je nog iets nodig, als je zo'n rapport krijgt, om ermee aan de slag te gaan? Bijvoorbeeld een kennisbank zoals je net zei?

Ja. Als je hier echt werk van wilt maken heb je toch wel iets meer tools nodig. Je verteld me nu dat er in Word zo'n dingetje zit, ja. Ik kan mij voorstellen dat dat erin zit, maar ik heb er nog

nooit naar gekeken. Dat soort kleine dingetjes zou mooi zijn. Maar dan niet voor die PDF, daar [lacht]..

S: Als je jou word template al toegankelijk maakt ben je al heel ver.

Ja dan zou je dus de handvatten hebben om dingen te verbeteren. Ik heb ook nog een programma, dat heet Siteimprove, heb je daar weleens van gehoord?

S: ja die ken ik.

Dan moet ik eerlijk zeggen, dat helpt heel erg om links op te sporen die het niet meer doen en daar zit ook een heel accessibility hoofdstuk in, die laat ook zien bijvoorbeeld dat een iframe geen titel heeft. Maar goed, dan probeer ik dat zelf aan te passen en dan lukt mij dat niet. Maar dat zijn wel handige tools om dingen inzichtelijk te maken. Die geven mij ook aan dat ik 580 pdf's heb die niet goed zijn en dan weet ik dat..

S: Kun je ergens terecht met uw vragen? Of zoek je dat zelf op op internet? Of bel je ergens naartoe?

Ik zoek het zelf op op internet en ik heb een contactpersoon bij de leverancier die daar op zekere hoogte wel weet hoeveel tijd iets kost om iets aan te passen.

S: En die weet zelf ook iets van dit onderwerp?

Ja, die heeft er ook voor gezorgd dat we staan waar we nu staan.

S: Dat scheelt wel een hoop.

Daar heb ik nu wel een goede sparringspartner in. Is een kleine onderneming, heb je gewoon 1 op 1 contact, dat is wel prettig.

S: Er is gekozen voor de volgorde van de web content accessibility guidelines, is dit een prettige volgorde of zeg je doe maar op pagina of beperking of doelgroep?

Zo heb ik er nog niet naar gekeken eigenlijk. Het zou misschien.. als je andere mensen moet uitleggen waarvoor je het nu eigenlijk doet zou het misschien wel handig zijn op doelgroep. Ik roep nu altijd maar, we hebben ook mensen die naar de site gaan die blind of doof zijn, maar dan denk ik ook van ja en.. misschien dat je dan iets meer in z'n persoon kan verplaatsen als je het op die manier langsschiet. Maar dat is maar even een..

S: Ja dan zou je er een persona aan kunnen koppelen, veel mensen weten niet dat blinden mensen

gewoon een computer gebruiken en daar begint het eigenlijk al.

Ik heb een keer een filmpje gezien van iemand die dan een raster heeft over die site en die gaat dan rechtsboven klikt die dan, en dan vergoot dat raster en dat verdeeld zich ook weer in stukjes en zo komt hij op de plek waar hij wilt klikken. Dat is volgens mij al een heel oud filmpje ik weet ook helemaal niet hoe die techniek werkt. Ik heb eigenlijk geen idee met wat voor techniek die mensen werken.

S: Ze gebruiken bijna allemaal apple, want apple heeft al standaard voicerecorder tool, maar ze gebruiken meer dan alleen de tab-toets want zij kunnen met die tools ook nog meer inzoomen bijvoorbeeld zoals jij zegt. Ze werken ook zo met de telefoon.

Ik weet niet of dat voor handen is, dat beeldmateriaal zou best handig zijn om mensen uit te kunnen leggen daar doen we het dus voor, want die worstelt met dat en dat probleem. Of dat je.. ja ik weet niet in hoeverre je daarin moet en wilt gaan, maar een soort simulatie die jou website laat zien en probeer maar is dit en dit te doen en kijken of je daaruit komt.

S: ja dat je alle afbeeldingen die geen alt tekst hebben zwart weergeeft. Ja, bijvoorbeeld.

S: Is er nog informatie dat je mist, dat nog mag worden toegevoegd?

Nee, dan val ik in herhaling. Vooral dus het stukje wetgeving en de uitleg. Ja.

S: Is er nog informatie dat wel weg mag uit het rapport? Er zitten nu ook nog bijlages bij.

Nee, [bladert door het rapport] je zou kunnen zeggen alles dat groen is haal dat weg, maar dat is juist ook wel weer prettig om te zien dat je het goed doet. Nee eigenlijk is het wel goed zo.

S: Kan dit rapport verder nog helpen, zoals de inleiding, om digitale toegankelijkheid als onderwerp aandacht te geven?

Nee, weet je hoe dat bij gemeente werkt het wel vaak zo dat als je het op bestuurlijk niveau onder de aandacht kan brengen en daar het belang gezien wordt dan heb je al heel wat bereikt.

S: En dan lukt hier wel?

Uuh, ik denk dat er weinig van het bestuur hier bezig zijn met toegankelijkheid van de website. Ik heb ze er eigenlijk nog niet over gehoord. Misschien dat het nog een taak is voor de organisatie zelf om het aanhankelijk te maken, maar dat gaat pas spelen als de wetgeving doorgaan.

S: Die zijn daar wel gevoelig voor?

Ja ja ja. Sterker nog de gemeente heeft jaren plenair gedraaid op is het wettelijk verplicht? Ja? Dan gaan we het doen anders niet. Vanuit financieel oogpunt van ja.. ik sjasjeer nu beetje maar er was geen geld meer en dan gaan ze kijken waar en hoe we het dan uitgeven. Dan vallen dit soort dingen gewoon af. Meteen. Je moet het ook in perspectief zien, hoeveel mensen staan hier nou aan de deur van joh ik kan niet op je website.. ? Niemand. Tenminste, ik zie ze niet.

S: ja ze zullen ook niet heel snel klagen, maar ik begrijp het wel, je hoort het vaker “ik heb geen blinden in mijn gemeente”.

Ik zou niet eens weten hoeveel, dat is natuurlijk wel uit te zoeken. Nee ja, als je het echt serieus neemt dan nodige je die mensen uit en dan vraag je gewoon hoe gaat het nu en kun jij je redden? En dan moet je het nog weer een keer in perspectief zien, want hoe vaak ben je als persoon klop je aan bij de gemeente?

S: Niet eigenlijk, alleen als je gaat verhuizen.

Ja en een keer in de 10 jaar als je paspoort verloopt en er zijn natuurlijk wat van die draaideuren, maar een heel klein clubje, ja als die toevallig blind zijn ja dan hebben ze een probleem. Maar goed dat is even een.. Ik moet zeggen dat ik in de breedte wel.. Ook met die privacy, slaan we lekker door met zn allen en de vastlegging als ik zie wat er voor die AVG allemaal moet gebeuren. Is er nu niemand die zegt van ho is even nu is het een keer mooi.. [lacht].

S: Als laatste zijn er verder nog aanbevelingen?

Nee, ik vind het wel mooi dat er is kritisch naar gekeken wordt en dat er ook in het veld gevraagd wordt waar heb je nou behoefte aan. Ik vind het best een interessant onderwerp, eigenlijk kan ik er veelste weinig tijd aanbesteden voor mijn gevoel.

S: Als er nou iets zou zijn van een kennisbank dan zou je daar wel gebruik van kunnen maken?

Ja, dan gaat het ook meer leven, kun je het beter uitleggen. Misschien wel dan een grotere kans van slagen.

S: Als je nog op een andere manier zou willen worden geïnformeerd over digitale toegankelijkheid naast een kennisbank wat zou je dan een prettige manier zijn? Dat je gewoon snel een beetje op de hoogte blijft van dingen op het gebied van toegankelijkheid.

Ik denk dat er voldoende is eigenlijk. Er zijn voldoende bijeenkomsten als je zou willen. Volgens mij ben ik ook geabonneerd op de nieuwsbrief van Accessibility krijg ik ook genoeg informatie.

Als ik dan kijk naar die tool SiteImprove die houdt bij ook continu op de hoogte van hoe staat het met mijn toegankelijkheid. Misschien is dat iets om breder te trekken, om daar gewoon iets van een online iets. Dat zou commercieel niet heel interessant zijn, denk ik, maar...

S: We zijn nu wel aan het kijken naar iets.

Online waakhond of zoiets.

S: Kennisbank is wel een van de projecten die nu wordt gestart.

Ik denk dat daar wel toekomst in zit. De rapportage is een trigger om het nader te gaan onderzoeken, het is maar een kleine scope. Wij hebben dan een kleine website, maar er zijn ook gemeenten met heel veel pagina's. Je zorgt wel hierdoor dat gemeenten ook zelf kritisch moeten gaan kijken, iedereen dondert er nu gewoon maar wat op. Dat past ook heel erg in die top-taken gedachte, alleen dingen waar mensen op zitten te wachten.

S: Zou dat nog een goede toevoeging zijn? om aan te geven 'jullie hebben zoveel pagina's op je website, wist je dat wel..?'

Ja maar ik weet niet of je dan je doel niet voorbij schiet eerlijk gezegd. Datgene wat gemeenten publiceren vooral ook hun eigen verantwoordelijkheid is. Wat je wel hebt, hoe meer pagina's je hebt, hoe meer fouten je kunt maken. Daar zit dan wel de overlap in. Ik zou alleen oppassen dat je niet te veel in de inhoud gaat zitten. Ik denk echt dat je het moet houden bij de toegankelijkheid, anders wordt het ook weer te breed. Past niet bij het doel van de rapportage.

Ik ben erg benieuwd hoe het verder verloopt.

G.3 Interview 3

Function: Manager contact centre

Municipality size: Big

Group A

Date: 13-03-2018

Time: 40 minutes

Location: at location

S: Heb je al eens eerder een toegankelijkheidsscan laten doen?

Ja, vorig jaar.

S: Hoe was dat ervaren?

Dat was mij prima ervaren. Het was omdat we per 1 april een nieuwe website hadden gecreëerd voor de gemeente. Die is 3 april live gegaan en op de politieke agenda stond digitale toegankelijk op een hoog aandacht niveau toen hebben we direct een scan gedaan er is ook goed contact geweest met Accessibility omdat er natuurlijk issues naar voren kwamen waar we graag wat aan wouden doen. Ik ben op dat moment niet de contactpersoon geweest, maar ik weet dat dat verder prima verlopen is en uiteindelijk kregen we het groene poppetje. Al werd de normering daarna al van vier sterren naar drie sterren wat dat bestond niet meer, of van drie naar twee. Ja van drie naar twee was dat. Dat was wel een beetje jammer.

S: Ik heb nu deze rapportage meegenomen, nu wil ik je vragen of je hierdoor heen wilt lopen en in de kantlijn plus- en minnen wilt plaatsten van dingen die je wel of niet als prettig ervaart.

Dit is het onderzoek dat ik gewoon heb?

S: Ja dit is hetzelfde.

Dit is plezierig, dat je van tevoren een managementsamenvatting hebt waarin je snel kan kijken van oh, als je ergens op wilt inzoomen dan kan dat, vind ik heel plezierig. Ja de inhoudsopgave die moet er zijn. Ja we hebben het telefonisch ook nog gehad over het gebruik van succescriteria. Daar zit voor mij wel een punt, dat komt natuurlijk op meerdere bladzijdes teug. Wat ik uitlegde bij het creëren van de website hebben we bewuste keuzes gemaakt, sommige dingen doen we niet om ervoor te zorgen dat de website voor iedereen toegankelijk en leesbaar is nu komt het af en toe over in dit rapport dat we daardoor minder succes hebben en dat is jammer. Ik kan mij niet voorstellen dat dat de bedoeling is van het gebruik van deze stichting.

S: Ik heb dit bij andere gemeenten ook gehoord. Die zeggen ook we hebben een bewuste keuze gemaakt om geen video te doen.

Ja precies. En dan kun je nooit helemaal 100% scoren.

S: En dat is jammer.

Jammer, ik vind het ook vreemd. Dus uhm. Even kijken. Na dit gewoon de inleiding dat is prima. Even kijken, deze tabel vond ik [tekent een – bij het overzicht van de scores per principe/niveau] kan ik ook niet volgen. Deze wel. Hier heb ik niets aan.

S: Komt dat doordat de principes je niets zeggen of omdat je niets met de getallen kunt?

Hier heb je dit uitgelegd, die moet je dan elke keer terug pakken als je in de tabel zit te kijken. Je vraagt je direct af wat betekent dit nou wat zegt dit? Dit zegt ook te weinig die principes. Dit is heel plezierig, dat er staat waar ernaar gekeken is. De knelpunten dat is ook prettig. Wat ik me inderdaad nog af vroeg, hier staan nog twee issues.

S: Dat betekent dat de onderzoeker de fout zowel op deze pagina uit de scope vond als deze pagina.

Dit is wel heel verwarrend, want hier is gewoon gekopieerd van dit is fout 1.3.1, ik vraag mij heel erg af. Wat ik het nadeel van dit rapport vind is dat ik er hulp bij nodig heb om erachter te komen wat is er nu niet goed. Waarom zeg ik dat, we gebruiken ook de tool site improve die natuurlijk ook scant die is niet zalig makend dat zeggen ze ook, maar ze doen wel hun uiterste best dus dingen op pdf die vinden we terug die laat hij altijd wel weten en andere dingen als contrast en andere zaken ook. Dingen die hier verder in stonden die zijn niet aangetroffen door site improve. Ik kan uit dit rapport niet opmaken wat er nou, want het wel een echt op ons gericht rapport, ik uit het hele rapport niet opmaken wat er nou precies verkeerd is op breda.nl en dan het formulier afspraak maken. Een afbeelding? We hebben geen afbeelding in het formulier. Hier moet ik over bellen. Dit is voor mij, knippen en plakken niet zonnig succes als dat verder niet gepersonaliseerd is.

S: Een overzicht zoals dit, dat je per scope ziet waar de problemen zitten, is dat wel iets?

Ja dat helpt als vervolgens in het hele rapport echt heel duidelijk wordt ingezoomd. Nu staat er gewoon twee keer hetzelfde, dan heeft het niet zoveel meerwaarde, behalve dat je nu een overzicht hebt. Dus het helpt als de rest van de tekst beter is. Dan kan ik de tabel een plus geven, tekstueel zou ik hier wel wat aanpassingen willen zien.

S: In dit onderzoek kan ik niet de teksten aanpassen, ik dan de opmaak aanpassen.

Dat zou wel een mooie aanbeveling voor de stichting kunnen zijn, zij zitten heel erg in de materie, en dat is goed dat is ook hun expertise maar als het dan gaat over de communicatie richting de mensen die er iets mee doen dan wil je ook graag dat iedereen snapt 'dat moet je echt aanpassen want dat is echt onhandig voor mensen met voorleessoftware of ...' Voor mij viel het kwartje pas toen we onze oude site, toen hebben we een lezing gehad met een blinde meneer die probeerde door onze site te gaan. Je schaamt je kapot. Dan weet je dat wil je anders, je wilt niet dat

iemand steeds blijft hangen. Oké.

S: Leest dit, het toetsingsgedeelte, makkelijk? Hoe het is opgebouwd?

Totaal niet, nee. [lacht]. Ik vind dit echt onoverzichtelijk en dat heeft te maken met de hoofdstukken, de paragrafen het is een ratjetoe en dan ook nog met die blokken ertussendoor die bedoeld zijn om het duidelijker te maken en dat doet het ook. Nu lees ik zo door het document door en dan stop ik hier (gele balk) en de andere denk ik het zit wel goed. Ik vind dit echt onoverzichtelijk lezen.

S: Duidelijk.

En dan ook nog met dingen onderstrepen om dan nog een sub niveau aan te geven, nee. Ik snap wel wat de bedoeling is... En ik ben wel groot voorstander van dit soort dingen om het visueel wat aantrekkelijker te maken (de symbolen in het document). Dat vind ik wel fijn. Hier hoeven we verder tekstueel niet over te hebben toch?

S: Nee.

Hier staat nog een toelichting over het onderzoek. Ik zou zeggen dan zouden dingen als de inleiding ook hiernaartoe kunnen.

S: Dan heb ik een voorbeeld versie gemaakt die ik geprobeerd heb visueel aantrekkelijker te maken. Wat vind je hiervan?

Ik ben enorm van de plaatjes. Dit is altijd heel fijn (afbeelding in de managementsamenvatting) zeker als het er zo uit ziet (knipoog). En hier heb je gekozen om geen tabellen in te verwerken alleen wat extra uitleg. Het is wel een stuk rustiger als je dat vergelijkt met deze. (huidige rapport). Dit leest wel prettiger (inleiding). (Onderzoeksresultaten) Weet je deze grafieken zeggen mij helemaal niets (radardiagram).

S: Stel dat dit een staafdiagram is?

Ja dan is het opgelost. Dit krijg je ook vaak bij persoonlijke dingen. Kijk dit zijn ook weer van die staven dat vind ik makkelijker. Qua plaatsing zou ik dat ook nooit zo doen, dat naast elkaar. Een weglaten of onder elkaar. Als je een staafdiagram doet kun je daar ook de getallen bij weergegeven.

S: Ja nadeel is dat het lastig toegankelijk te maken is.

Ja. Hier heb je alleen voldaan meegenomen, waarom zou dit nog interessant zijn (niet voldaan

en niet-aanwezig)? Niet voldaan is natuurlijk de doodzonde. En hier (niet-aanwezig) hebben we het natuurlijk net al over gehad.

S: Als je niet aanwezig en voldaan bij elkaar optelt dan doen ze het heel goed.

Ja, dus het gaat eigenlijk hierom (wijst niet voldaan aan).

S: Ja maar als je alleen dat communiceert is het weer zo negatief.

Ja. Ik snap dat je daar zoekende in bent, ik kan je ook geen oplossing geven.

S: Je zou het misschien in een balk moeten laten zien als een gestapelde balk?

Of misschien moet er eerst nagedacht worden over of je dit in percentages mee moet nemen. Dat is ook waar we het over hadden. Eigenlijk is dit (niet aanwezige criteria) moet ervan af getrokken worden. Dan heb je de interessante getallen, daar gaat het om, dan kun je het vergelijken. Tenzij Accessibility een aanbeveling, dat doen ze nu niet, ze zeggen nu niet van dat je dit beter er wel op kan zetten of dat je beter wel gebruik kan maken van deze middelen want daarmee help je deze doelgroep maar dat is niet het geval. Wij hebben dit wel in overleg met het blindeninstituut en steeds diverse groepen in het project van de website gekeken waar is nu behoefte aan is ook met mensen die een geestelijke beperkingen hebben wat vinden zij nu plezierig en zo hebben we de site ontwikkeld. En dus de keuzes daarop gebaseerd.

S: En daar word je nu niet voor beloond.

En nu in het huidige nee. Dan wordt het ook wat duidelijk. Het is een andere manier van uitrekenen. Tenzij je als organisatie zegt nee dat is heel belangrijk dat je wel een video hebt.

S: Dat is een ander soort aanbeveling.

Ja dat is een ander soort aanbeveling. Dan zou je kunnen zeggen dus wel vinden het fout dat je het niet hebt. Deze hoeft van mij niet (grafiek per scope aantal issues), vind ik ook niet... nee heeft voor mij geen meerwaarde. Ja dit (printscreens) is wel leuk, hoewel ik het niet heel duidelijk vind.

S: Als het je eigen website betreft herken je ze waarschijnlijk wel en is het duidelijker.

Ja, dit vind ik wel leuk. Dit is wel het eerste wat je gaat doen, op die linkjes klikken om te kijken waar kom ik dan uit.

S: En dan heb ik hier nog lopen puzzelen met de structuur.

[Bladert] het is in ieder geval al rustiger. Heb je bewust gekozen om dit (principe 2) niet op een nieuwe bladzijde te laten beginnen?

S: Ja, zodat je niet teveel witte pagina's krijgt.

Het gaat maar door, dat is wel met dit rapport. Kijk als je eenmaal in de gaten hebt hoe die werkt, dan is het prima. Dat had ik niet bij die (oude rapport). En hier wel wat makkelijker denk ik. Weetje het wordt zo... hier zitten dan weer bullets in. Het wordt allemaal zo onrustig. Ik snap het allemaal wel.

S: Te veel verschillende inspring dingen?

Ja. Te veel onderdelen. Misschien zou je hier ook nog iets met afbeeldingen kunnen doen, maar misschien wordt het juist daar nog onrustiger van. Ik weet niet of je daar zelf naar gekeken hebt?

S: Het is heel lastig om de juiste afbeelding te plaatsen, omdat je zoveel mogelijkheden hebt per criteria. Wanneer je een afbeelding doet, sluit je daardoor al bijna andere mogelijkheden uit.

Ja. Hier heb je de regelafstand verkleint, dit (ruimere) vind ik fijner om te lezen of te scannen. En dit ook, zoveel strepen. En zo moet je eigenlijk ook niet schrijven. Toegankelijk schrijven is ook niet dit. Dat gebruik je gewoon niet.

S: Ja het zijn gewoon heel technische jongens.

Ja dat snap ik, daar zit het hem ook altijd in.

S: Ze zien het niet, ze willen wel.

Oja dit is ook wel duidelijk hé (overzicht achterin).

S: Dus al met al, welke zou toch iets meer je voorkeur hebben?

Nou deze zou wel meer mijn voorkeur hebben hoor. Dit leest in ieder geval al een stuk rustiger en makkelijker. Ja.

S: Hoe heb je deze uitslag ervaren naast de dingen die we al hadden besproken, kun je er wat mee? Ja zeker.

S: Als je nu vragen hebt hierover, waar kun je dan terecht? Op internet of collega's? Of puur de stichting waar je het beste terecht kan met je vragen?

Ik kan natuurlijk aan de webmaster vragen van joh ga is uitzoeken wat hier nog moet gebeuren. De redacteurs heb ik gevraagd om uit te zoeken hoe dat nu zit met de pdf en toegankelijkheidsissues.

We hebben een webteam wat voor de continuïteit en actualiteit van de site. Dus ja

S: Hebben jullie alles intern? Eigen web-team, eigen webmaster?

Ja. We hebben een webmaster, een formulierenbouwer, we hebben twee redacteuren; een vanuit communicatie en een vanuit dienstverlening. We hebben een adviseur dienstverlening, adviseur communicatie en een adviseur IV en ik heb dan de rol van manager. En dat is niet een team wat 40 uur in de week bij elkaar zit, ze moeten natuurlijk er ook voor zorgen dat ze contact hebben met de mensen van hun expertise binnen de organisatie. Maar we gaan toe naar een situatie waarbij we zeer regelmatig bij elkaar komen. We komen nu 1 keer per bij elkaar voor een stand-up even kijken wat speelt er belangrijke zaken en komen er dingen, dat doen we elke dag. Een keer in de week werkoverleg met iedereen. Twee keer in de week met adviseurs. Een keer met redacteuren en een keer met webmaster. Er gebeurt veel. En we natuurlijk, dat is wel mooi om te zien. Ik kom van oorsprong en dat ben ik nog manager van het klantcontact centrum. Voor ons is de website meer en deel dienstverlening en communicatie. Zaken moeten goed gereld zijn anders hebben we direct last op het klantcontact centrum, het moet een samenspel zijn. Dingen die we niet op de site zetten daarvoor gaan mensen bellen of worden geadviseerd om te bellen, appen of mailen. Dus wij hebben een hele nauwe samenwerking met alle communicatiekanalen. Daar ben ik ook wel trots op hoor.

S: Er is gekozen nu als rapport volgorde op basis van de richtlijnen. Is dat een prettige volgorde of zou je het anders willen zien? Dat het op volgorde van scope of beperking of misschien wel content en techniek.

Ja deze principes zeggen mij niets, die staan wellicht uitgelegd doe zijn voor anderen wellicht heel logisch maar zeggen mij niets.

S: En waarmee zou je het meest geholpen zijn, welke volgorde? Als je kijkt dat je dit weer moet communiceren naar de webmaster en de content.

Ja dat, voor ons is het echt content of techniek of . . . formulieren als een vak apart. Ja dat. Als andere indeling.

S: Is er nog informatie die je hieraan zou willen toevoegen? Naast dat je al aangaf iets meer uitleg over waar het probleem zit.

Ja dat, dus nog iets meer toegespitst op de website zelf niet te veel die standaarden. Wat je ziet dat het bestaat uit standaard tekstblokken en dat is eigenlijk wel jammer. Als je een onderzoek

laat uitvoeren wil jij ook als klant jezelf daarin terugvinden. Dus dat zou ik, veel meer richting de klant geschreven. En weet je wat ook leuk is, het is nu natuurlijk heel sec, en daar is Accessibility ook van. Maar aan de ander kant zou het natuurlijk wel heel leuk zijn als er gewoon in staat: goh gemeente jullie zijn echt goed bezig, er zijn een paar dingentjes, maar dan zijn jullie volledig toegankelijk. Maar dat staat er natuurlijk niet, subjectiviteit wordt gemeden, enorm, maar dat zou in een inleiding natuurlijk best gewoon mogen. S: Is er nog informatie waarvan je zegt dat mag er gewoon echt wel uit? Nou, kijk al die punten die niet aanwezig zijn of die goed zijn, waarom zou je dan heel die uitleg geven? Waarom zou je daar nu niet “zou u meer willen weten..” en dan een linkje.

S: Ook voor die dingen die niet aanwezig zijn? Zoals een video? Nu is er bewust gekozen om geen video te doen, maar in de toekomst als je dan toch een video wilt plaatsen dat je weet dat er criteria over zijn, dat is de reden dat ze er nu wel in staan.

Ja, maar dan hoeven ze niet helemaal uitgeschreven te worden. Dat. Want ik weet dat de website van Accessibility is ook heel uitgebreid dus als je dingen terug wilt vinden, dat is ook wat we doen, wat bedoelen ze nou en dan gaan we daar zoeken. Dus ik denk dat dat om het rapport overzichtelijker te maken denk ik dat dat nog wel kan bijdrage, dan is het ook wat compacter. Dan hoef je niet al die bladzijdes te hebben, als het toch allemaal standaard teksten zijn. Dat mag er dan wel allemaal uit.. Dat is wel heel drastisch of niet.. [lacht].

S: Denk je dat zo'n rapport als deze kan helpen bij het onderwerp digitale toegankelijkheid, om het onder de aandacht te brengen hier bij andere mensen die ook dingen schrijven?

Zeker, we hebben nu vanaf volgend jaar de wettelijke verplichting om aan de eisen te voldoen. Dat is nog niet bij iedereen doordrongen. Ze hebben u nog het idee dat is het feestje van het web team, dat is natuurlijk niet zo, niet alleen. Het geldt dadelijk voor alles.

S: En hoe kan zo'n rapport daarbij helpen?

Dat is wel goede vraag. Je kunt het natuurlijk altijd delen met collega's als ze willen weten wat kan ik dan verwachten. Ik weet niet echt of dat rapport er echt aan bijdraagt.

S: Zijn er veder nog aanbevelingen voor het rapport, dingen die nog niet genoemd zijn of gevraagd? Nee ik denk het niet. Ik vind het leuk dat je er zo mee bezig bent om te kijken hoe het in de communicatie kan verbeteren en dat is een uitdaging lijkt me! Je kijkt kritisch naar het werk van andere en dat is lastig.

S: Ik ga straks ook kijken of een kennisbank een oplossing zou kunnen voor mensen dat ze dan makkelijker informatie vinden, is dat wat denk je?

Ik zelf kan regelmatig op, als ik iets uitgelegd wil hebben van hoe zat dat ook alweer, ga ik naar de site. Ik niet alleen hoor. De webmaster. Als er een melding vanuit siteimprove komt ook. En we zaten nu te kijken, er verandert nu iets aan de wetgeving in september en dan weer in 2020 geloof ik. We moeten het toch een beetje in de gaten houden.

G.4 Interview 4

Function: Advisor online communication and service

Municipality size: Big

Group A

Date: 21-03-2018

Time: 53 minutes

Location: at location

S: Hebben jullie weleens eerder een toegankelijkheidsscan laten doen?

Ja

S: En hoe was dat ervaren?

Op zich wel goed. Alleen wel een beetje in dezelfde lijn je doet een toetsing je krijgt op een aantal resultaten een goedkeuring of een afwijzing en dan is het vaak contact opnemen de leverancier om te kijken kunnen jullie het aanpassen / willen jullie het aanpassen. De laatste keer hebben we ook met Accessibility zaken gedaan en de keer daarvoor met Centric volgens mij, ook weleens een toetsing laten doen. We zijn eigenlijk nooit gekomen tot het punt nu zijn we 100%, er zijn altijd wel weer punten die je tegenkomt waar we iets mee moeten. Maar het interpreteren van het rapport is eigenlijk wel best een uitdaging. Je ziet ook dat het heel sterk van de beoordelaar afhangt hoe die er naar gekeken heeft. Soms dan denk je allerlei dingen herstelt te hebben en dan krijg je een nieuwe beoordeling en dan blijkt dat je toch weer dat je op andere punten toch net weer afwijkt. Of je dacht, een simpel voorbeeld je dacht net helemaal te voldoen aan de contrast ratios die je dan technisch moet hanteren en dan ga je toetsen en dan blijkt toch weer dat je er net iets onder zit. Dan hangt het net ervan af op welk apparaat heb je gekeken, wat is

de verhouding tussen de achtergrond en de teksten. Uiteindelijk is het best wel een, om aardig gezegd, best wel een geneuzel dat je denkt van hoe krijgen we het nou uiteindelijk wel een keer goed? De intentie is er best wel, we willen uiteraard gewoon proberen te voldoen aan en ervoor te zorgen dat alles zo toegankelijk mogelijk is, dus het is zeker nooit onwil. Hoe kunnen we er nu voor zorgen dat het goed komt?

S: Je zegt dat je het nu vooral naar de leverancier moet communiceren, maar heb je intern nog dingen?

Nou dat valt vaak wel mee. We hebben in principe wel een decentrale redactie. Redacteuren weten ook gewoon dat we aan die richtlijnen moeten voldoen. Alleen vaak gaat het om beperkte informatie. Veel informatie die we communiceren zit in de vorm van producten, waarbij de eindredactie bij mij ligt. Ik zie wat er langs komt en ik kan aanpassingen doen als dat nodig is. We zijn heel terughoudend met video, beeldmateriaal en dergelijk het moet echt wat toevoegen vaak als het alleen maar ondersteunend is dat hoef je er niet dingen als alt teksten aan te verbinden pas als je informatie gaat overdragen wordt het ingewikkelder en zijn we er wat scherper op. Dat heeft wel gewoon aandacht maar is altijd wel een uitdaging. Dus nee richting de organisatie valt het wel mee.

S: Ervaar je dus niet al te veel weerstand?

Zo lang ze er maar geen last van hebben.

S: Wanneer hebben ze er last van?

Je hebt nu de hele discussie nu over pdf documenten. Of wanneer het gaat over “dit is zo belangrijk document dit moet er op”, of deze informatie moet er echt op. Dan heb je niet altijd alleen met toegankelijkheid te maken maar we hebben natuurlijk ook nog een eigen beleid op de website. We willen vooral de top taken benaderen en dus communiceren wat het meest gezocht en bezocht wordt. Ook dat proces erachter om dat zo goed mogelijk in te richten dat is al een eerste afweging en daar speelt deze discussie misschien nog wel meer. Wij vinden dit belangrijk, maar heel veel ook niet. Ook het aanbieden van video, foto materiaal maar ook pdf proberen we zo veel mogelijk te beperken, Alleen je ontkomt er gewoon niet aan. Daar komt nog bij dat de bewerkingsslag die daar nog bij komt best wel complex is, zeker als het gaat over bestaande pdf documenten. Je hebt niet altijd nog de brondocumenten en dat is het wel een uitdaging om dat goed te krijgen. Hiervoor hebben we contacten met lokale vormgevers gehad en dat vragen we als jullie nu iets voor ons maken of willen maken kunnen jullie dan rekening houden

met toegankelijkheidseisen. Dat is heel goed maar ook dat is dus wel echt een hele uitdaging. Dezelfde uitdaging die landelijk ook wel wordt gezien, hoe zorg je dat bij leveranciers van CMS om dat goed te doen. Accessibility is volgens mij vrij nauw betrokken bij, notubis als leverancier van raadsinformatie systemen die zijn inmiddels redelijk wakker geschud en trekken wat meer gezamenlijk op. Alleen ik heb ik dus nu 1 vormgever ik heb me er helemaal in verdiept ik snap dat. Dis heeft ook wat trekjes waardoor ik denk die is wel in staat om dat te doen. En dat gaat dan ook wel goed. Dus ik ga er van uit dat de formulieren die hij heeft geleverd ook goed door een toetsing gaan komen. Alleen ja wat ik zeg, er zijn ook heel veel externe leveranciers, advies bureaus die een adviesrapport oplevert, de organisatie die pdf documenten aandraagt als stukken voor de raad. Dat is niet direct op onze hoofdsite maar die komen uiteindelijk wel op de raadinformatie site terecht. Als je kijkt naar de brede uitwerking van de wetgeving van het VN verdrag zul je op een gegeven moment ook daar dingen moeten realiseren. Dat is best uitdagend.

S: Zou je daar nu nog ondersteuning bij kunnen hebben? Bijvoorbeeld in de vorm van een platform. Zodat je die kennis naar externe leveranciers wat beter kan communiceren? Of heb je die informatie wel tot je beschikking? Om ze te overtuigen en informeren.

Nee wat bij z'n leverancier of vormgever heel erg meespeelt is dat.. Kijk nog niet iedereen vraagt ernaar. Dus als zo'n vormgever zich helemaal moet wel verdiepen in alle ins en outs die best wel omvangrijk zijn.. Ik ben er al best wel wat jaren mee bezig en niet dat het nou mijn dagelijks werk is je wordt er altijd wel mee geconfronteerd je moet er altijd rekening mee houden maar ik zou niet tot in de finesses kunnen toetsen of iets nou voldoet. De basis die snap ik. En als ik zie waar z'n beoordelaar mee komt dat is het elke keer ah blijkbaar kijken ze daar anders naar. Veel meer op de details, meer technisch. Dat is voor z'n vormgever heel erg lastig. Wat voor hem is dat gewoon niet zijn werk. Hij doet aan creatieve vormgeving hij levert iets op en natuurlijk kan hij tot in zeker hoogte rekening houden met bepaalde eisen.

S: Dan moeten ze het wel weten?

Daar is best wel een behoorlijk vak aan kennis die je moet hebben en beheersen en je hebt ook nog te maken met vormgevers die natuurlijk niet alleen maar zzp-ers zijn. We werken ook met bureaus met veel meer mensen. Dan betekent dat ze het allemaal zouden moeten kunnen of beleggen bij een collega. Ik heb dus een vormgever gehad die heeft gezegd dit kunnen we op dit moment gewoon niet leveren. Als je ziet dat dit breder zou gaan leven en ook meer bedrijven hier om gaan vragen. Dan worden ze veel afhankelijker van het beheersen van die kennis, omdat

het ook door commerciële bedrijven wordt gevraagd.

S: Dan komen we ergens.

Ja, maar als ik als overheid zeg dat moet je gaan doen. Dat is prima maar dan gaan ze waarschijnlijk ook lasten. Dan moet ik gaan betalen voor het opleiden van mijn vormgevers. Dat gaat hem niet worden. In die zin ben ik ook blij dat een vormgever dit wil. Je hebt altijd met wisselingen te maken. Ik weet dat hij samenwerkt met 1 collega die beheerst dit nu en daar worden dit soort opdrachten neergelegd, alleen deze werkt daar nu niet meer. Alleen soms nog wel samen. Dat betekent als ik nu iets wil, duurt het vaak 1 a 2 weken voordat je resultaat hebt,. Dan weet ik wel zeker dat het goed is, denk ik.. Dat geeft wel wat beperkingen.

S: Dan wou ik het nog even over het rapport hebben. Ik heb het rapport uitgeprint. Ik wil je vragen of je door het rapport wil lopen en dan plus en minnen zet bij de dingen die je wel of niet waardeert.

[Respondent bladert door rapport]

S: Je mag er best hardop bij nadenken als dat makkelijker is.

Weet je wat het is. Je krijgt z'n rapportage binnen. Dan ga je kijken hoe je resultaten zijn. Dan heb je een samenvatting die best wel omvangrijk is. Waarbij het eerste deel wel een redelijk helder beeld geeft van je voldoet blijkbaar zoveel van de zoveel successcriteria. Dan moet ik eerlijk zeggen toen ik dat zag viel me dat tegen. Ik had eigenlijk verwacht dat we beter zouden scoren. Dat heeft er ook mee te maken dat we in DIM-project verband ons CMS afnemen. Ik weet niet of je het DIM-project kent, maar dan is een vereniging van ongeveer 35 gemeenten die samen een CMS hebben ontwikkeld op basis van drupal maar daarbij juist hebben gekeken naar we moeten voldoen aan alle eisen vanuit de wetgeving. En deze is ook getoetst door Accessibility, deze voldoet in de basis. Daarbij is rekening gehouden met de webrichtlijnen als de nieuwe EU-norm. Als ik dat dan ga bekijken is het toch wel gek dat je dan zo'n afwijking hebt, in die zin veel dat dan wel tegen. Vervolgens kom ik op een heleboel informatie over waar de fouten zitten, de fouten zitten onder andere bij de successcriteria 1.1.1. 1.3.2 enz. Voor een samenvatting levert dat voor mij helemaal niets op qua informatie. Het manco aan het rapport, dat staat er eigenlijk ook wel al, is dat enkel voorbeelden worden gegeven van aangetroffen problemen geen concreet overzicht, maar dat is nu net waarom je de scan wilt doen. Je wilt geen deelopname en dan bij de volgende toetsing er weer achter komen dat je dan weer afwijkt.

S: Dit is natuurlijk wel een quickscan met een iets kleinere scope.

Maar trek de lijn door naar gewone onderzoeken daar zie je hetzelfde daar wordt ook gekeken naar een beperkte set van een aantal pagina's. Ik snap best dat je niet alle pagina's kunt toetsen dan pas ga je een volledig beeld schetsen. Maar het blijft wel een soort van oefening die steeds blijft doen. Wanneer ben je dan uiteindelijk een keer klaar? Inhoudsopgave hoef ik niet zo veel van te vinden. En dan hebben we een samenvatting. Toen dacht ik een inleiding, dat is best wel stevig (lacht) voor een inleiding. Ik dacht net ik heb de samenvatting gehad, dat is voor mij wel een soort van inleiding. Ik zie wel dat dit een inleiding is met name over het onderzoek, over waarom hebben we dit gedaan. Vervolgens leggen jullie inderdaad uit welke onderdelen zitten daarin: waarneembaar, bedienbaar enz. dat is wel begrijpelijk. Er staat 1 of meer of succescriteria. Dan ben je benieuwd voldoe ik eigenlijk. Ik zit nu te kijken naar: enkele succescriteria zijn ingekort. Ik denk dat ik daar zo wel op kom, vaak zijn die juist heel technische. De onderzoeksgegevens, dan zie ik onderzoekscores afgewogen tegen de alle gemeenten en alle grote gemeenten. Daar zitten we dan voor mijn gevoel net wel iets onder, wat mij dan wel iets verbaasd. Ik ben mij echt aan het afvragen wat doen al die andere gemeenten dan, als wij in content niet hele gekke dingen doen.

S: Er zitten bijna geen content fouten in.

We maken ook gebruik van allerlei toetsingsinstrumenten dus we hebben een Siteimprove op de achtergrond die automatisch toets, natuurlijk is die niet volledig dat weten wij ook maar het geeft wel een goed beeld. Dan is het soms even zoeken waar zit hem dat in. De scope van de scan. Ja dat is altijd een beetje een lastige. Volgens mij heb ik dat in de reactie ook aangegeven. Hier wordt dan een link aangegeven als ik hem aanklik krijg ik dan een foutmelding en is niet meer benaderbaar. Ik kan ook niet meer achterhalen welke dat is. Ook bij een formulierpagina, als hier een titel was genoemd had ik geweten waar de fout zit. Dan kun je daar iets meer mee. Voor de video/content pagina wordt er verwezen naar de college pagina, dat is op zich prima. Bij de pdf is het voordeel dat je in de url de titel van de pdf terug kan zien. En inderdaad in de zoekresultaten kun je zien welke zoekterm is gebruikt, dus dat is wel helder. Dan wordt in de tabel weergegeven op welke pagina wij mogelijke knelpunten hebben aangetroffen. Dat blijkt straks ook wel weer uit de issues. Dan vervolgt eigenlijk een heel groot overzicht met alle fouten.

S: Dan gaat het vooral om de structuur.

Ja ik wou net zeggen dat gaan we vast niet allemaal bespreken. Kijk het op zich best veel dat

hoeft niet erg te zijn. Alleen je merkt gewoon dat, laat ik het zo zeggen, de toetsers, wat jullie eerst weergeven zijn de issues per scope, daar worden de issues benoemd op basis van het ijkpunt. Ik noem maar even een voorbeeld 1... de placeholder tekst binnen echte zoekveld heeft een te laag contrast. Je bent me nu al kwijt, ik heb geen flauw idee waar je het over hebt. Dus blijkbaar vindt er een soort van technische beoordeling plaats maar is de terugkoppeling ook technisch. En ik heb nu dus geen idee, want ik wordt niet gestuurd in de richting van de oplossing. Dus ik heb ook geen idee hoe ik mijn leverancier moet brieven van willen jullie dit en dit aanpassen. Dan ga ik dit letterlijk herhalen en stuur ik dit rapport naar de leverancier. Die zeggen dan oké dan gaan we dit oplossen voor zover die dat dan zelf begrijpt gebeurd dat dan. Hierdoor kan ik niet meer sturen op mijn leverancier. Ik kan niet zeggen ik wil dat je dat aanpassen en ik zie dat je dat gedaan hebt. Dus dat is wel gewoon best wel lastig. Als ik door het hele rapport heen kijk, wordt er natuurlijk veel met ‘groen/oranje/grijze’ balken gewerkt dat is wel duidelijk daardoor kun je heel snel scannen van he waar voldopen we wel en waar voldoen we niet dat is wel prettig. Alleen daar komt dan weer uit dat de inhoudelijke voorbeeld naar voren waar soms te weinig is geduid waar dan het probleem zit en met name hoe kan ik het dan oplossen.

S: Is deze structuur verder dan wel prettig of zou je dan wat meer een verhaaltje willen hebben? Op deze pagina hebben we dit en dit gevonden. Of zou dit [grafiek issues per scope] er wel uit mogen?

Dit komt uiteindelijk wel aan bod, dus wat mij betreft zouden de issues per scope achterwege mogen worden gelaten. Nee dit voegt voor mij in die zin dan niet heel veel toe. En je ontkomt er bijna niet aan om dan toch naar de inhoud te kijken van wat wordt daar dan gedaan. Dat zijn soms best wel abstracte verhalen. Ik noem maar even “lever tekst alternatieven voor alle niet tekstuele content zodat die...” op zich nog wel duidelijk.

S: Voor een leverancier waarschijnlijk nog wel meer duidelijk dan voor iemand die niet in de technische wereld zit?

Ja.

S: Of krijg je vaak vragen terug van leveranciers?

Nee, eigenlijk valt dat wel mee. De vraag is even van de informatie die wordt meegegeven is best wel, net niet zo zijn plek lijkt het. Als ik dan nu kijk naar deze, ik pak deze van niet tekstuele content dan staat er ineens informatie over CaptCha zie het desbetreffende artikel op onze website. Dat hebben we helemaal niet op onze website zitten. Dus dat is helemaal

niet van toepassing en dan ben je aan het speuren van waar zit dat dan, hebben we dan toch een afwijking? Hier wordt gezegd homepage, video/content pagina en zoekresultaten als het probleem in het logo zit snap ik dat deze overal terugkomt. Even kijken hoor: ‘het logo heeft alleen een tekst alternatief dat het doel duidelijk maakt, in plaats van dat de betekenis van de afbeelding duidelijk wordt gemaakt. Dan is het mij niet duidelijk maar wat had ik dan hier duidelijk moeten maken.

S: Ik heb het even opgezocht. Maar als in het logo staat gemeenten Kampen en een plaatje dan moet er staan: ‘logo gemeente + gemeentenaam’ wat dat is wat een ziend persoon ook ziet, dus dan zou een blind persoon ook een terugkoppeling moeten krijgen.

Dus dit is mooi, want dit is een discussie want dit is nu precies zo punt dat je zegt van de interpretatie is anders. Want als ik het goed zou moeten doen met de kennis die inmiddels na al dit soort contacten met toetsers heb gehad zou hier moeten staan ‘logo gemeente gemeentenaam, home’ dan heb je inderdaad alles erin. Dan zou je kunnen zeggen, dat logo doet helemaal niet ter zake want het is puur een plaatje het geeft geen informatie, maar het heeft wel een doel. Dan wordt het wel al anders. En dan zie je dat dat soort afwegingen nooit helemaal helder zijn en dat je bij alles afhankelijk bent hoe de toetsen het interpreteert en klopt dat dan ook wel.

S: Dan zou je dus nooit 100% toegankelijk kunnen zijn?

Je wilt in principe de garantie dat op het moment dat je deze aanpassingen doet dat het dan prima is en dat het niet afhangt van de beoordelaar. Anders dan ben je een beetje elkaar aan het werk aan het houden. Ik bedoel het doel is uiteindelijk niet dat wij voldoen aan deze eis, het doel is dat wij toegankelijk zijn voor onze bezoekers. We kunnen dan heel lang muggenziften over wat de alt tekst achter een logo moet zijn, maar ik vraag mij dan werkelijk af is de doelgroep nu echt mee geholpen? We moeten niet met oogkleppen op naar de regels gaan kijken. Het doel is voor ons belangrijker dan het voldoen aan de eisen.

S: Daar is ook dit hele onderzoek voor.

Ik heb hier in de organisatie gezegd, er was de vraag kunnen we niet dat groene mannetje doen want dat is natuurlijk leuk voor de politiek. Ja de politiek kijkt naar dat soort dingen. Uiteindelijk ook wel naar bepaalde doelen behalen. Ik heb gezegd ik wil aan de eisen voldoen en niet om dat groene mannetje op de site te kunnen zetten. Ik wil dat mannetje helemaal niet op onze website hebben. Ik vind dat onze doelgroep ervan uit moet kunnen gaan dat we toegankelijk zijn en dat we gewoon ons best doen om ervoor te zorgen dat we dat kunnen bieden en realiseren.

En daar moet je geen groene mannetjes voor hebben, je mag ervan uitgaan dat iedere organisatie in de basis daar aandacht aan besteden. Dan krijg je nu met de nieuwe wetgeving dat iedereen moet, ik hoop dat dat resultaat geeft maar daarmee je bewerkstellig je dat. Daar heb je geen groene mannetjes voor nodig. Wij zijn toegankelijk en waar we dat niet zijn meldt dat ons en dan lossen we dat op.

S: Het moet geen uitzondering zijn om toegankelijk te zijn. Dat is wat een groen mannetje suggereert.

Ja precies. Als je geen groen mannetje hebt wil niet zeggen dat je ontoegankelijk bent. Bij de teksten zit het hem met name in, probeer inderdaad diegene die het rapport leest ook echt duidelijk aan te geven wat moet ik doen. En dat is vaak het rapport werkt de indruk dat door middel van voorbeelden stukje duiding duidelijk wordt gegeven over wat je dan zou moeten aanpassen, maar dat is niet zo. Dus ja, niet direct bruikbaar.

S: Je moet nog wel werk verschaffen om het bruikbaar te maken

Nou ja eigenlijk zou ik na aanleiding van dit rapport contact moeten hebben met die gene die het onderzoek heeft uitgevoerd. Met hem moet ik eigenlijk alle punten 1 voor 1 langs lopen met de vraag wat bedoelde je hiermee, wat is het dan, hoe moet ik het aanpassen, als ik het dan op die manier aanpas is het dan volgens jou conform de richtlijn en zou je hem dan wel goed beoordelen. We hebben wel vaak gehad dan heb je een aanpassingen gedaan laat je het controleren is dan toch niet goed. Dat maakt het gewoon... Ik ben zelf communicatieadviseur, en in middels heb je best wel wat technische kennis omdat je toch wel beetje op webgebied zit. Altijd het grijze gebied tussen communicatie en techniek. Ik probeer wel verbindend te zijn. Dit is toch gewoon een te ver van mijn bed-show. Dus dat is wel altijd de uitdaging. Ja en de rest is bijlage. Wil je daar nog wat van vinden?

S: Hier zit nog een overzicht van alle elementen. Ook erg technisch.

Ja. En nu vind ik dit op zich nog wel een helder overzicht. Je kunt snel even scannen inderdaad welke punten voldoen en niet. Er zijn natuurlijk succescriteria benoemd, als je weet waar die die kunt vinden, dan zou je even kunnen kijken wat houdt dit dan in, maar dat blijkt ook wel uit het voorgaande rapport.

S: En waar ik dan vooral naar heb gekeken als een van de onderzoek elementen is dat ik vind als je opmaak en alles degelijk van belang voor de interpretatie van een rapport. Ik heb dus de

teksten niet veranderd wel de opmaak. [Ik laat Smaland visuele versie zien] De vraag is of dit nu makkelijker leest of ja...? Of zeg je voegt niet zoveel toe het maakt mij niet zoveel uit, dat mag ook natuurlijk.

Het maakt wel uit denk ik. Als ik dan nu even kijk naar de samenvatting is het grootste verschil natuurlijk dat je daar nu een grafiekje heb toegevoegd.

S: En aan de voorkant een plaatje.

Oh ja daar had ik dan al overheen gekeken. Het maakt voor mij niet heel veel verschil. Wat het met die samenvatting doet, kijk je wil vooral snel lezen hoe doe ik het en hoe verhoudt zich dat tot anderen. En dat maakt dit in 1 oogopslag duidelijk. Uiteindelijk ben je daardoor misschien sneller geneigd om toch die samenvatting te lezen want je wilt weten wat zit daar dan achter. Terwijl in de basis maakt dit natuurlijk geen verschil. Want als ik dit onderzoek heb laten doen wil ik toch weten wat de resultaten zijn en in hoeverre ik voldoe. Of je dat in een grafiek doe of met koppen. Het was nu vooral een lap tekst en er kunt nu 1 element eigenlijk naar boven.

S: Inhoudsopgave is niet zo veel aan veranderd.

Ik vind het heel lastig. Ik vraag mij even af wat ik zie. Ik zie in de inleiding een grafiekje waarmee je probeert visueel weer te geven wat de achtergrondinformatie is over de webrichtlijnen en hoe die zijn opgebouwd. Wat je vaak zit juist omdat het al vrij complex is vraag ik mij een beetje af of dit dan direct al veel toevoegt, ik denk het niet. Twee miljoen Nederlanders hebben een beperking met dan een blauwe rolstoel en een blauw persoon met blind geleiden hond, dat is blijkbaar iets van de rest, misschien roept het zelfs meer vragen op dan dat het beantwoord. Je verwacht eigenlijk toch een tekstueel rapport. Dat stukje duiding, zoekt ik daar dan niet echt in. Het geeft mij het gevoel dat je hebt geprobeerd visueel duidelijk te maken wat de resultaten zijn. Alleen wat er visueel wordt weergegeven is nog steeds eigenlijk een technische weergaven. En dat helpt mij dus daardoor niet. Ik bedoel dat lees ik dat ik blijkbaar 'smalland' (voorbeeld visuele rapportage) op het onderdeel robuust meer voldoet dan het gemiddelde. Maar uiteindelijk moet ik toch weer de resultaten in en moet ik per resultaat kijken wat is er op dat onderdeel wel of niet goed. We doen nu niet de vlag uit omdat het onderdeel robuust beter scoren dan het gemiddelden. Dus ja..

S: Zeggen de principes überhaupt iets?

Ja tot op zekere hoogte. Kijk waarneembaar of bedienbaar. Bedienbaar zegt natuurlijk iets over

is je website bedienbaar en ik snap ondertussen dat dat gaat over toetsenbordbediening. Robuust dat zou met bouwkwaliteit te maken hebben. Begrijpelijk...? Het is niet dat er meteen allemaal lampjes beginnen te branden. Het is meer iets op gevoel snap ik in welke richting ik dat moet zoeken. Welke eisen daar dan te maken zouden kunnen hebben. Je kijkt toch meer naar de eisen. Als die duidelijker zouden kunnen zijn zou dat meer helpen. Ja dan geef je de scope van de scan. Daar staan wat URL's die zijn neem ik aan ook allemaal fictief?

S: Ja. Hier is alleen deze toegevoegd. Een vergelijkbare weergave maar dan ook met de rest.

Ja het lastige is. Het ligt er een beetje aan wat je in zo'n onderzoeksrapport met dit soort informatie al wilt bereiken. Vervolgens of dan zon grafiek, zon visuele weergave daarbij helpt. Ik vraag mij wellis af. Natuurlijk triggert het mij. Als ik voor 30% voldoe en alle andere gemeente voor 70 % voldoen, ah dan is er iets aan de hand. Als ik kijk naar het rapport dat we net hadden ja dan is het bij ons 58% en gemiddeld is het 59%. Kijk in de nieuwe fase waar nu natuurlijk in gaat is het zo dat je wettelijk moet voldoen aan alle eisen. Dan is het voor mij veel relevanter hoeveel procent van de eisen voldoe ik nog niet aan.

S: Dat is interessanter om te weten dan hoeveel procent je wel voldoet?

Het is in ieder geval interessanter om te weten of ik inderdaad een paar procent verschil ten opzichte van of alle gemeenten of de grootte gemeenten of kan hooguit misschien bestuurlijk iets doen en op het moment dat je tegen je portefeuille houder kunt zeggen ja maar wij scoren maar 40% en alle andere zitten op 80%. Ik denk dat dat een extra zetje kan geven, maar dat dan puur op gevoel. Uiteindelijk zou ook als het goed is een portefeuille houder die zich hier wettelijk verantwoordelijk voor moet gaan voelen, hij moet er volgens mij zelfs voor tekenen en wordt met naam en toenaam benoemd in zo'n toegankelijkheidsverklaring. Die zou dus willen dat we gewoon 100% voldoen. Dan is het maar net de vraag van hoeveel prioriteit wordt eer aan gegeven. Ik denk dat de vraag met name begint bij wat voegt dit soort informatie toe. En ja dat je het dan visueel weergeeft om het inzichtelijk te maken, mooi maar verder niet van belang.

S: Hier zijn dan vooral de printscreen toegevoegd van de scope.

Ja, uuhm. Ja ik zit meteen even te scannen. De issues. Dan zou je normaal gesproken herkennen, dat kan helpen. Het kan helemaal helpen als je visueel weergeeft waar dan het probleem op de pagina voorkomt. Als ik een hele platte pagina zie en dan als nog een technische omschrijving en ik moet dan alsnog denken waar gaat dit dan precies over. Als voorbeeld bijvoorbeeld als het gaat om het logo dat je dan hier op het plaatje een rondje erom heen zet. Bijvoorbeeld, ja.

En als dan in de uitleg daarbij dat wordt uitgelegd wat dan het probleem is en hoe je het kunt oplossen. Dan ben je al snel verder. Nu zie ik bij formulier alsnog staan een een img-elemenet (ik snap image) heeft geen tekst of sr-only.

S: Dat zijn nu standaard teksten, die zijn nu niet aangepast. Ik kan hier wel aanpassingen over geven.

Dat snap ik, maar dit is wel een issue. Dus als je vraag is helpt het om screenshot erbij te plaatsen. Ja, en zeker als je ze ook nog verrekt. Verder hoeft ik daar denk ik niet heel veel van te vinden.

S: Hier heb ik geprobeerd de structuur wat leuker over te laten komen.

Het grootte verschil is hier dat het geen grote balken zijn maar icoontjes zijn.

S: Ja zodat de nadruk wat minder ligt op die balk en wat meer op de titel.

Oke. Ja, nee uuh, ik zie een voordeel en een nadeel. Het voordeel vind ik inderdaad dat je nu met het icoon direct bij de titel ziet van oja dit is het succescriteria waar je aan voldoet. In de oude weergave zie je wel heel mooi dat er gele balken, waar nu heel veel focus op ligt, dat eronder direct omlijnt de locatie en het probleem wordt uitgelicht. Als je in de nieuwe manier doet, dan gaat het meer om de hele tekst. Voor beide is waarschijnlijk wat te zeggen.

S: Is het misschien een betere oplossing als het probleem en locatie hier (direct onder de titel) worden geplaatst en dan daaronder de uitleg? Ik zou inderdaad focussen op waar doet het zich voor wat is het probleem. Als dat dan al ontzettend helder wordt verwoord is dat onderste minder van belang. En het zou helemaal mooi zijn als er niet heel strikt gekeken wordt hier doet zich dit probleem voor maar als je het oplost hou er dan rekening mee dit en dit zodat je dan bijwijzen van spreken voor de hele site oplost. Anders wordt er straks weer u heeft het probleem op deze pagina opgelost maar vervolgens kom ik dat probleem alsnog tegen want ja.

S: Verder is niet veel veranderd [we bladeren door het rapport]. Ik heb alleen op het einde nog de tabel iets aangepast met icoontjes. Dat vind ik wel beter.

S: Je hoeft nu iets minder te zoeken.

Je scrolt nu eigenlijk in keer door de lijst heen. Anders ben je steeds aan het terug kijken naar de koppen boven aan de tabel. Er staat nu ook een verantwoordelijke enz. dan is het nu bijna een soort van werkdocument waarmee je aan de slag kunt.

S: Dus eigenlijk maakt het dus niet heel veel uit welk rapport je zou krijgen? Op bepaalde elementen na? Of zou je dan toch uiteindelijk liever die ene krijgen?

Nee ik denk dat het, weinig uitmaakt. Ik denk dat ik neig naar de nieuwe opzet en dat komt dan met name hoe je het dan in de tabel toepast en de iconen naast de titels. Maar ik zou dan wel het probleem erboven zetten. Ik denk dat de meeste winst toch echt zit in de inhoudelijke beoordelingsteksten van de beoordelaars. We hebben het al een beetje gehad over de uitslag van dit rapport. Heb je dan verder nog iets nodig nu. Je hebt het nu ontvangen wat zijn dan de handelingen die je gaat doen? Dat is een goede. Uhm.. Ja wat ik zal zeg het week natuurlijk af van de verwachting dus dat is al anders. Ik heb het op dit moment puur en alleen ter informatie naar mijn leverancier gestuurd omdat hij ook wel graag wil weten waar zit het hem dan in de afwijkingen.

S: En dan stuur je dit rapport gewoon zo in zijn geheel?

Ja dan gaat dat zo in zijn geheel inderdaad heen. Maar ja wat ik zeg waar ik tegen aan loop is dat gewoon niet concreet genoeg is om eigenlijk direct actie te ondernemen. Het is voor ons gewoon een beetje gokken waar kunnen we aanpassingen om weer iets meer te voldoen. Maar uiteindelijk als ik het heel onaardig zeg is het bijna soort werkverschaffing voor de beoordelaar en houden we gewoon alleen de markt in stand. Ik weet nu al dat ik hiermee nooit 100% zou voldoen, want ja in eerste instantie zal er altijd wel weer een afwijking te vinden zijn waardoor we niet voldoen. Eigenlijk wil je juist op weg worden geholpen, door in dit geval Accessibility. Die zeggen van: We gaan jullie toetsingstraject in en het eindresultaat moet gewoon zijn dat we 100% voldoen, zo ver als kan. Je wilt meer een samenwerking. Je wilt niet een heel technisch rapport waarin je afgerekend wordt, dat klinkt wel heel zwaar we worden niet afgerekend., maar je krijgt wel te zien de tekortkomingen. Maar je wilt gewoon eigenlijk een traject in waarin in je gewoon uiteindelijk ja komt waar je wezen wil.

S: Veel van deze dingen zijn onduidelijk. Hoe zorg je ervoor, wat doe je nu eigenlijk om toch te begrijpen wat er staat? Of vraag je dat gewoon aan je leverancier? Laat je het voor wat het is?

Uuhm. Dat ligt eraan. Bepaalde dingen zijn wel duidelijk. Of voor een deel in ieder geval duidelijk, dus daar kun je al een aantal acties op ondernemen. Zoals dat met zo'n logo waar we het over hebben gehad. Als dat voor mij wel duidelijk is dan kan ik het aanpassen tenminste zoals ik hem inschat. Er zitten ook wel technische dingen in. Dan wordt het in overleg met de leverancier kun je deze aanpassingen doen? Soms lees je ook wel dingen dat je denkt hu is dat

echt waar? Zoals: “sommigen teksten zijn aangegeven als header terwijl er geen content onder staat” dat triggert dan dat je even naar de pagina gaat kijken van wat is er nu eigenlijk aan de hand. Soms kom je er ook best wel achter en dat gebeurt ook soms door automatische tools zoals SiteImprove dat je denkt van hu nu kom ik iets tegen wat is daar dan gebeurd, en dan blijkt dat daar een collega een tekst heeft geplaatst en daar dan gewoon iets onhandigst heeft gedaan. Die halen we op dat moment dan boven. Dus ondanks dat je daar eigenlijk heel strak opstuurt en probeert daar dan aan te voldoen merk je dan dat je toch wel eens wat mist. Of dat er dan toch iets vanuit Word is mee gekopieerd aan code. En ja uiteindelijk betekend dat toch ook wel vaak, zeker als je dan ook kijkt, dit is natuurlijk een losse toetsing, als je een traject ingaat waarbij je uiteindelijk 100% wilt voldoen dan zal je samen met de toetsingsinstantie contact moeten hebben en moeten zeggen hoe heb je dat bedoeld als we het zo oplossen voldoet het dan aan de eisen? Dan moet je ook weer schakelen met je leverancier want die moet de technische aanpassingen doen. In ons geval werken we samen met een CMS waarbij 35 gemeenten zijn aangehaakt waarbij er een soort van standaard is. Dat vraag dan nog meer moeite om dat aangepast te krijgen dan is het niet van, ook al is de technische aanpassing eenvoudig. Alle 35 gemeenten handteren de zelfde basis en je wilt niet dat die individueel allerlei aanpassingen gaan doen je wilt dat het liefst in de basis aanpassen zodat het voor alle 35 gemeenten goed is. Dus dat vraagt dan weer wat meer tijd. Dus ja het eventjes simpel wat aanpassen van een aantal grasprietten dat zit er gewon niet in.

S: Google je nog vaak naar informatie? Als je zoiets krijgt?

Nee in principe niet. Omdat je natuurlijk gewoon de richtlijnen hebt. De normen die staan ergens en daar kun je naar toe en daar zijn vaak doorklinks beschikbaar naar hoe het dan bedoeld is en wat je er mee moet. Soms heb je weleens dingen waarin staat “de html is niet valide” of wat dan ook, dan ga je op een gegeven moment zoeken “wat bedoelen ze dan” want dan wordt er weer naar een andere norm gewezen en wil je weten waar gaat dat precies over, je komt uiteindelijk wel weer ergens. Nee vaak zijn de bronnen waar je terecht kunt voor meer informatie voldoende. Het is ook niet zo dat er onnoemrijk veel bronnen zijn waar je in moet duiken. Je hebt w3c, digitoegankelijk dat soort omgevingen dat zijn toch wel de dingen waar je gaat kijken en het rapport zelf linkt per succescriteria naar de informatie en die combinatie zorgt ervoor dat je uiteindelijk ergens komt.

S: Dus dat linkje is wel handig?

Ja ik ben niet geneigd om maar in het wilde weg te gaan googlen naar allerlei oplossingen. Dan vind je waarschijnlijk drie verschillende oplossingsrichtingen per probleem en dan kom je er ook niet.

S: En nu is er gekozen om de opzet op basis van de principes te rangschikken. Zou je die volgorde anders prefereren?

Ja daar heb ik die zin nog niet over nagedacht. Ik zou niet weten hoe je dat kunt doen. Want uiteindelijk wil je toch dat je aan de criteria voldoet. Die zijn gebundeld naar principes. In die zin valt dat een beetje zo hoog uit. Ik weet niet of dat veel toevoegt maar je zou nog kunnen toevoegen door wie dit moet worden opgelost, door de bouwer, de redacteur.

S: Dus per doelgroep categoriseren?

Hmm, kan. Misschien alleen vermelden. Dat het direct duidelijk wordt van he hier moet je wat mee als redacteur en hier als bouwer. Ja dat zou nog wat kunnen zijn.

S: En bijvoorbeeld alle voldaan, niet voldaan en niet aanwezig bij elkaar?

Uuhm. Ja kijk als ik dan zie de onderzochte set voldoet aan dit criteria er zijn geen problemen ondervonden. Dan voegt het eigenlijk geen informatie voor mij toe. Eigenlijk ben ik alleen benieuwd naar de afwijking. Dus als je zegt ik wil het rapport compacter houden dan zou je ook alleen de afwijking kunnen rapporteren, denk ik nu zo maar even hardop. Ik zit alleen even te denken, bepaalde dingen zoals: deze successcriteria is niet aanwezig binnen de set, dat wil niet zeggen dat die niet op de site aanwezig is. Dus op het moment dat je het wel op andere plekken tegen komt dat je het op die plekken wel moet hanteren. Dus ja dan zou je hem haast weer moeten gaan splitsen, alleen dat trek je de hele structuur wel uit elkaar van die principes. Ik denk dat zolang het visueel gewoon goed op deze manier wordt aangegeven dat het heel makkelijk is om er een door heen te lopen. Je zou hooguit, dan wordt het ook weer een heel lijvig boekwerk, de afwijkingen nog even apart kunnen presenteren. Voor beide is wat te zeggen.

S: Ik vind de toevoeging van wie het zou moeten oplossen een goede toevoeging.

Ja maar dat zie je ook zo online. Ik noem maar weer even SiteImprove, niet dat ik nou zoiets van SiteImprove fan ben, want die zijn ook niet volledig, maar daar kun je wel heel makkelijk filteren: heb ik als redacteur nog bepaalde dingen die ik moet aanpassen, of nee als redacteur heb ik alles wel opgelost of aantal dingen kan ik nog niet oplossen. Wat zijn de technische aspecten daar moet mijn bouwer dus mee aan de slag en wat is er voor vormgeving. Ja dat helpt wel. Maar

dan heb je dus haast al iets van een technische tool nodig om dat te filteren.

S: De meeste criteria zou je zo op papier ook wel kunnen indelen. Deze is bijvoorbeeld altijd content. Volgens mij kun je dat voor elk criteria wel zeggen.

Wat ik eigenlijk probeer te zeggen is dat je nu een volledig overzicht hebt, wat eigenlijk ook wel weer handig is als je dus daarnaast ook nog is een keer.. dan wordt het wel heel dubbel. Dat betekend dus dat je per criteria dus moet melden of dat dit voor de redacteur is of voor de bouwer, dat moet je het alsnog weer lezen. Juist in zo'n online omgeving daar kun je dus heel makkelijk zeggen van voldoe ik daaraan en daar aan en dat voldoet ook weer inzicht.

S: Dus eigenlijk gewoon dit rapport ook online?

Eigenlijk wel. En ja het voordeel van de dingen die automatisch te toetsen zijn dat je ook kijken van he ik heb dit nu aangepast ik klik nog een keer en hij gaat erdoor heen of je hebt de beoordelaar erachter die inderdaad ziet van ja je hebt het goed aangepast. Dan bouw je langzaam steeds meer toe naar 100% voldoen.

S: Zou je naast wat we al hebben genoemd nog andere informatie willen toevoegen aan dit verhaal?

(stilte) Nee ik denk het niet.

S: Nog dingen die je weg zou laten?

Weglaten ook niet zo zeer. Ik zou wat zorgvuldiger zijn in dingen als inleiding en samenvatting en alle achtergrondinformatie. Ja wat ik zeg het is natuurlijk een rapport, maar niet alleen maar een rapport om te lezen het is een werkdocument je moet hier echt mee aan de slag, dus alle duiding en achtergrond informatie zou ik zo veel mogelijk beperken aangezien normaal gesproken diegene die de toetsing laat uitvoeren wel weet wat hij doet hooguit voor.. je zou kunne zeggen de samenvatting voor bestuurder waarin je uitlegt waarom en dat je wettelijk moet voldoen.

S: Dus de doelgroep van de samenvatting zou eigenlijk bestuurders moeten zijn?

Dat vind ik een lastige om nu heel snel te beantwoorden. Maar je wilt wel dat een bestuurder die het rapport lees snapt wat hier staat wat het doel ervan is, wat het belang van is en wat er vervolgens mee moet gebeuren. Maar wat ik zeg voor de gemiddelde aanvrager is het gewoon een werkdocument en wil je aan de slag. Nee dus echte aanvullingen heb ik niet. We hebben het al gehad over de inhoud die moet echt gewoon duidelijk zijn.

S: Zou zo'n rapport als dit denk je helpen bij het algemene onderwerp digitale toegankelijkheid? Het aankaarten daarvan binnen de gemeenten? Of heb je daar andere informatie voor die je deelt?

Nee ik denk dat het rapport alleen maar relevant is voor een zeer beperkte groep mensen die er ook echt bij betrokken zijn en er echt iets mee moeten. Wil je meer aandacht ervoor, besef voldoen we wel of niet en wat moeten we doen, dan moet je het echt gaan duiden. Dat betekent dat je het moet gaan vertalen naar informatie die de organisatie kan begrijpen en dat zit hem niet in 38 richtlijnen waarop we wel of niet voldoen. Maar dat is de communicatieve vertalen en dan wordt het ook meer meegenomen in het grotere geheel van toegankelijkheid. In onze organisatie is er nu meer aandacht voor toegankelijkheid naar aanleiding van het VN verdrag. Dat betekend dat er anders wordt gekeken naar algemene toegankelijkheid, ook naar gebouwen, en dan heb je een kapstok waaraan je het kunt ophangen. Dan is het ook makkelijker om daar bestuurlijk meer aandacht voor te krijgen of binnen de organisatie. Dus, maar het rapport ansicht niet.

S: Duidelijk. Heb je verder nog op- of aanmerkingen, nabranders?

Nee ik denk dat hetgeen dat we nu besproken hebben als daar heel veel aan zou veranderen zou dat denk ik heel veel helpen.

S: En dus ook meer een samenwerkingsverband?

Ja dat is uiteindelijk wat je graag wilt. Kijk we zitten nu soms in de modus we geven een opdracht voor een toetsing dan krijgen we een rapport en natuurlijk mag je dan nog een keer voor de hertoetsing op reageren en dan wordt er een hertoetsing gedaan. Eigenlijk moeten we een keer, wat jij ook, maar misschien zit dat ook wel deels bij ons van: beste stichting wij hebben een website we willen dat die voldoet we maken een afspraak we gaan een traject in en we zorgen dat die in twee maand klaar is. Dat kan ook. Volgens mij is die ruimte er ook best wel. Dus ja het is maar net hoe je dat aanvliegt.

S: Dankjewel! Dat was het.

G.5 Interview 5

Function: Coordinator webteam and projectleader

Municipality size: Average

Group A

Date: 14-03-2018

Time: 40 minutes

Location: at location

Ik geef inleiding over wat ik heb gestudeerd. Geïnterviewde geeft aan ook HBO bedrijfskundige informatie te hebben gestudeerd.

Goed dat er zoveel aandacht voor is, dat vind ik sowieso een hele goede.

S: Het zijn hele technische jongens die dit soort onderzoeken doen, die zijn niet altijd van de communicatie.

Nee, dat is ook wel een ding wat wij, waar wij veel aandacht aan besteden intern, dat is vooral ook om het begrijpelijk te maken voor managers, projectleiders maar ook voor redactie, om hun daarin mee te nemen, als je artikelen schrijft denk dan ook hieraan.

S: Hebben jullie wel eens eerder zo'n toegankelijkheidsscan gedaan?

Ja we doen het sinds 2014 al en wij zijn, we waren toen ook een van de eerste 40 gemeenten, geloof ik, die daaraan voldeden. En wij, wij zijn wat dat betreft altijd wel iets eigenwijzer dan anderen. Want, als je daaraan mee doet kun je op gegeven moment dat groene mannetje met sterretjes scoren. Ik vind dat zelf een beetje een wassenneus want, dit is een steekproef. Je hebt gemeenten die doen het heel goed hoor, die hebben iets van max. 250 pagina's, toen wij dat deden hadden we iets van 5000 pagina's. Dan pak je 15 pagina's met functionaliteiten uit de 5000 pagina's waar de functionaliteiten ook nog kunnen verschillen. We hebben toen gezegd, we hanteren, als we dat mogen halen, alleen maar het oranje mannetje, want we zijn er altijd mee bezig. We doen dat bij stichting Accessibility heb ik toen ook teruggegeven, ik vind dat wel een belangrijk punt om te maken. Het is een leuk zo'n onderzoek, maar het is niet zo dat je nu tegen je manager kunt zeggen we hebben gehaald we zijn nu klaar. Nee, we moeten daar mee bezig blijven.

S: Ja, en technische mogelijkheden veranderen ook steeds.

Ja, kijk het is, de richtlijnen zelf zijn nu in bij logicus ook, dat is ook een club die goed moet beseffen dat ze ook tegen een google enzo aanschrijven, bijvoorbeeld zoals google maps functionaliteiten, weten nog steeds niet hoe we dat moeten doen. Dat zijn wel dingetjes daar moet je als gemeente wel keuzes is maken, wil ik bepaalde functionaliteiten beschikbaar stellen terwijl

ik weet dat bepaalde mensen ze niet kunnen gebruiken om de ‘greater good’ tevreden te houden of doe ik dat niet. Daar blijf je altijd mee bezig. Ondertitel niet zo van raadvergaderingen, dat is bij veel gemeenten ook een ding. Daar hebben wij ook gekeken hoe ver is Youtube met automatisch ondertitelen is dat misschien iets dat wij kunnen inzetten, hoe zit het met toegankelijkheid van dat soort. Techniek mag geen rem meer zijn. Die tijd hebben we gehad.

S: Wat was je ervaring toen met dat rapport?

Wij hadden toen net een nieuwe website, we zijn toen van een hele oudbollige website met 14000 pagina’s ongeveer hebben wij een opschoonactie gedaan en zijn we teruggegaan naar toen 3000 ongeveer en hebben we meteen een webrichtlijnen scan gedaan en het top-taken principe ingevoerd. Onze eerste ervaring was vrij goed. Het enige waar we wel moeite mee hebben ik heb zelf iets meer techniek achtergrond, ook oracle beheerder geweest en ik weet iets meer hoe leverancier bouwt, maar we hebben ontzettend veel energie moeten steken in het overleg tussen leverancier met zon accessibility erbij, goh wat bedoelen jullie eigenlijk? Is een leverancier dan daar mee klaar, nee daar is hij dan niet mee klaar. Dus dat hele spel van het goed weerleggen hoe moeten die eisen die nu gesteld worden daar ben je verreweg de meeste tijd mee kwijt.

S: Helpt het dan dat jij wel die informatica achtergrond hebt?

Ja. Want je merkt wel dat, beetje theorie van einstein, bepaalde kennisgebieden zullen je altijd proberen op hetzelfde niveau gelijk te trekken en dan te winnen. Op het moment dat je daar een beetje tegen opgewassen bent en je kunt de discussie op dat gebied ook voeren. Dan heb je daar wel wat meer aan, soms ook niet hoor soms moet je juist ook zeggen vanuit de business gezien willen we gewoon dit en hoe je dat verder fikst klaar, maar daar red je het vaak nog niet helemaal mee in de markt.

S: Je bent de eerste die een beetje een technische achtergrond heeft van de mensen die ik spreek bij gemeenten. Ik denk inderdaad dat het wel makkelijker maakt in deze functie.

Je kunt iets beter meepraten, je kunt ook af en toe oplossingen aanbieden. Ik weet niet of je bekend bent met gemeenten? Die zijn nu heel erg bezig met dat NOGEN, de principes van frontoffice, backoffice, dat begint langzaam ook alweer te veranderen. Maar vooral dat praten van frontoffice, backoffice en koppelvlakken ertussen dat is wel iets, als je daar te weinig kaas van hebt gegeten kun je er ook niet in mee praten. Dan kun je ook geen duidelijke eisen stellen en dat is, daar moet je als gemeente goed bovenop zitten.

S: Ik heb het rapport meegenomen en dan zou ik je willen vragen om deze door te bladeren en plusjes en minnen in de kantlijn te zetten bij de dingen die je wel of niet plezierig vindt. Ja is goed. Beginnen we gewoon bij het begin.

[Bladert meteen door naar de inleiding]

S: Eigenlijk begint het rapport hier, bij de managementsamenvatting, wat vind je daarvan?

Ja ik sloeg hem wel meteen over. Kijk, dat ligt ook aan mij hoor, maar ik kijk altijd meteen naar het tabelletje wat erin zit en daar staan een beetje die, deze kijk ik dan meestal naar. Ik ben niet zo van de tekst hoor, dat ligt ook aan mij. Als ik hier nou een plus/minnetje van maak. Kijk zoals dit soort dingen ik zou het misschien wat korter doen, verwijs gewoon naar een website. We hebben een aantal succescriteria wil u meer weten kijk dan daar. Inhoudsopgave plus. Inleiding beetje hetzelfde harstikke mooi, wel veel tekst, maar het wordt duidelijk uitgelegd een plus. Dit stuk is belangrijk de bouwsteen. Dit vind ik belangrijk en goed om te zien deze vergelijking, ook mooi te zien dat we op het goede pad zitten.

S: Ja jullie doen het heel goed.

We hebben dit een poos geleden ook gedaan, de reden dat we dit doen is omdat we nu net een nieuwe release hebben gehad in eind februari en dat is sinds twee jaar, dus dat is best wel lang voor een leverancier. We hebben gezegd we willen in ieder geval een van Accessibility en toen kwam deze tussendoor en toen hebben we gezegd laten we deze dan ervoor doen, dan hebben we een goede nulmeting. We hebben in begin april weer een nieuwe toets van Accessibility, ook om gewoon weer te kijken naar de nieuwe scores en dan hebben we ook een goede vergelijking richting leveranciers. De release is goed bevallen bijvoorbeeld, dan kunnen we ook zeggen: hij is goed bevallen maar we hebben hem nu getest dus..., alstublieft. Dit vind ik sowieso goed. Scope, ja daar kan ik iets over zeggen of dat ik de scope genoeg vind?

S: Nee, want het is een Quick-scan dus vandaar deze scope omvang.

Oh maar ik vind de scope dan nog wel goed hoor en zeker ook veel gemeenten die mee doen, netjes hoor dat geeft wel een goede steekproef. Wij doen ook inwonersonderzoeken, dan kijken we naar doelgroepen, zoals laaggeletterdheid. Als gemeenten moet je dat ook gewoon gaan meten. Dan kun je ook zeggen voor wie doe je het dan. Dat is voor richting een wethouder of manager is dat net wat tastbaarder door te zeggen we hebben 11% laaggeletterde en die moeten de site kunnen laten voorlezen, stukje taalgebruik moet goed zijn. Maar ik vind dit verder allemaal

wel helder. Dat geldt ook voor die. Hier duik je al wat meer de techniek in, ja en die tekstuele content. Ik moet er wel weer in hoor. De opmaak ben ik in het algemeen wel over te spreken, sowieso wel in het algemeen. Wat wij meestal wel doen is dat we pakken even de set eruit die niet voldoet en de set die wel voldoet en dan zetten we die nog even naast elkaar. Diegene die wel voldoen, ja dat is harstikke mooi, maar daar kijk ik niet meer naar. Die niet voldoen die wil je wel vooraan hebben. Wij zetten hem zelf altijd even in een excel, zodat we ook tickets van leveranciers enzo erbij kunnen zetten. Misschien is dat het enige, maar voor de rest geef ik dit ook een plus hoor. Ik vind hoe het wordt uitgelegd en hoe het wordt opgebouwd vind ik prima, eigenlijk heel goed gewoon. Die plus geldt voor alles hoor. Ik vind ook met de uitleg erbij ook helder.

S: Daarin scheelt het wel dat jij een technische achtergrond hebt.

Nee want zoals attribueert dat zegt niet iedereen wat. Daar is trouwens ook wat van te zeggen hoor, ik vind wel dat je, als je gewoon bij de wat oudere websitebouwer komt dat weet je dat gewoon, dan heb je ook basis html, php en dat soort dingen. Daar moet je wel wat van weten hoor. Ik heb ook bedrijfskunde gedaan, maar ik vind dat je wel een beetje moeten weten waar je het over hebt. Ik vind het verder een plus alleen het stukje tekst aan het begin zal ik wat inkorten.

S: Ja en goede verwijzingen naar waar je dingen kunt vinden.

Ja

S: [Ik laat nu de visuele versie zien.] Hier hebben we dit soort dingen toegevoegd.

Ja dat is wel goed ja. Ik denk wel ja, als je dit soort plaatjes, als je managers hebt, als je veel stukken leest dan scan je zoiets. Een plaatje is net even iets makkelijker voor veel mensen. Hangt wel af wat voor mens. Dit soort plaatjes als je manager bent dit springt er dan wel uit.

S: En zoals hier, dan is dit verhaal ook nog in een grafiekje gezet.

Ja, perfect toch. Alleen maar beter, maakt het alleen maar beter.

S: En zoals deze heeft dit ook meerwaarde?

Ja je pakt meteen de dingen eruit die voor gemeenten heel belangrijk zijn, dus ik denk wel dat dat goed is. Ja zoals video-content dat is bij iedere gemeente een ding. Daar is gewoon nog niet echt een goede oplossing voor.

S: Veel gemeenten doen daarom geen video. Daar staan wij iets anders in. Wij hebben wel zoiets van bepaalde video's willen we wel laten zien. Voor laaggeletterheid zijn video's juist weer goed. Het is heel lastig. Audiodidactie, uitleggen wat je in zo'n video ziet, daar zit ook weer niet iedereen op te wachten. Dan wil je het optioneel kunnen maken, maar dat moet je dan ook weer goed kunnen aanduiden. Daarnaast zijn we ook bezig met social media professionaliseren, daar moeten we ook dit soort dingen in meenemen. Ik vind dit overzichtelijk hoor!

S: Hier zijn printscreen toegevoegd van de gemeenten.

Ja prima, ik denk dat dat ook. Ik ben zelf heel visueel ingesteld dus ik denk dat dat wel goed is.

S: Verder is dan nog hier de opmaak iets aangepast.

Ja iets overzichtelijker. Ja dit is wel overzichtelijker ja. Iets meer tot de point. Ik vind het wel goed hoor. Ik vind dit wel een stuk beter zo. In een oogopslag kun je een beetje zien van wat laat ik direct doen. Ik vind dit chiquer. Bijlages erbij. Dit(overzicht achterin) is ook harstikke mooi dit ziet er goed uit. Mocht ik mogen kiezen zou ik voor deze kiezen.

S: Hoe heb je de uitslag verder ervaren van dit rapport?

Ik vind feedback altijd goed dus. Al scoren we nul dat zegt wat over de kwaliteit en dat vind ik gewoon belangrijk. Dat is ook de reden dat we het al een poos doen. Er zijn ook een aantal gemeenten die beginnen er net mij, maar wij hebben zoiets van je hebt die middelen gewoon en zo'n club er zitten en relatief ook niet heel veel centen voor een goed onderzoek te laten doen, vooral gebruik van maken.

S: Wat ga je nu doen, wat zijn de vervolgstappen? Je krijgt een rapport binnen en dan?

Ons vervolgstap is eigenlijk altijd dat we als webteam onze functioneel beheerders in schakelen. Onze functioneel beheerders die werken met een systeem, dat is een best-practise wereld met leveranciers enzo om te kunnen gaan. Dan maken we een actie plan, wat ligt er bij ons wat ligt er bij de leverancier, waar ligt de nadruk op, wat vind je belangrijk om als eerste op te pakken en dan gaan we ermee bezig. We maken daar geen project van, we doen het in de lijn. We hebben echt zo iets van dit behoort tot onze dagelijkse werkzaamheden we houden er wel in onze capaciteit rekening mee. We doen ook DIGID altijd en dat is net zo verplicht voor ons is het gewoon lijn. We timen dat dus wel, zoals nu met die nieuwe release hebben we wel, we toetsen nu twee jaar effectief onze oude site. Dat is prima, als we wat tegenkomen leggen we dat voor aan de leverancier, zoals nu vragen we iets meer tijd ervoor om het intensiever op te pakken.

S: Als je nu vragen hebt, of iets niet begrijpt, kun je dan ergens terecht?

Ja, Google is sowieso je vriend, goed kijken naar je bronnen. Ik ben er altijd wel van dat je niet alles uit je hoofd hoeft te weten, als je maar weet waar je het kunt vinden en de bron goed is. Over het algemeen lukt dat wel.

S: Met internet kom je er dus eigenlijk wel uit.

Ja hoor en dat doen we ook bij verschillende partijen om juist de verschillen te zien. Bijvoorbeeld schrijven van webcursus voor de mensen die veel stukken schrijven. Dat doen we ook minimaal 1x in het jaar voor redactieraadleden, voor als je dan gaat schrijven hou dan ook vast rekening met de webrichtlijnen. Dat scheelt heel veel werk achteraf.

S: Krijg je daar mensen in mee binnen de organisatie?

Ja dat lukt ons wel. We hebben ook al heel lang een redactieraad en die krijgen we wel mee. Maar ja cultuur binnen overheidsland is nog wel... Ik denk dat we nu midden in die omslag zitten, dat we veel meer van buiten naar binnen gaan kijken. Wij zijn daar wel een beetje pioniers in omdat wij eigenlijk altijd daar al mee werken. Ook de ambtenaar die eigenlijk achter zijn bureau zit en vaak met stukken bezig is die niet direct invloed hebben op samenleving, ook die moet uit zijn hok komen en zien dat het misschien toch wel invloed heeft. Daar zijn we wel echt mee bezig als gemeente om dat echt op kaart te zetten.

S: Helpt een rapportage als dit daarin? Om mensen te inspireren?

Zeker. Het is alleen, dit is echt een scan van je functionaliteiten, je inhoud, staat het allemaal goed, staan de koppen goed, dat zegt alleen nog niet iets over de kwaliteit. We hebben hier intern soort interne cursusprogramma, dat heet helder schrijven dat is hier ook gericht. Het maakt niet uit of het een nieuwsbrief, mail, webpagina of ander soort bericht is het moet allemaal in een bepaalde stijl zodat iedereen het begrijpt. We doen het maximale om iedereen ook in diezelfde modus te krijgen.

S: Ik hoor bij veel gemeente dat ze daar veel weerstand bij ondervinden, dat het lastig is.

Ja het is ook lastig hoor. Ik denk wel over het algemeen dat gemeenten iets achter lopen als je de vergelijking maakt met de commerciële markt als je daar kijkt naar de commerciële druk die daar achter zit om goed te presteren online, ik denk dat daar wel verschil in zit. Maar ik denk wel dat, met het oog op imago voor gemeenten, ze nu wel beginnen te beseffen we moeten er nu iets mee doen. Wat ik zelf wel belangrijk vind is dat we het met een doel doen en niet een middel

inzetten. Veel gemeenten zijn aan social media begonnen. Bij ons is het doel in eerste instantie om er van te leren en dus hebben we gekozen dat we twee subkanalen hebben, maar uiteindelijk moeten we gewoon doelgroepen formuleren en dan gaan we ook kijken welk middel past daar het beste bij. Je wilt niet zomaar beginnen om het beginnen. Het begint met een doel.

S: Gaaf dat jullie daar al zo mee bezig zijn.

Ja dat is ook wel onze uitdraging richting de rest van de organisatie. Als we ergens aanschrijven om ergens over mee te denken dan zeggen we ook: jongens denk ook hieraan, begin niet zomaar ergens mee. Een doel kan ook zijn, bijvoorbeeld bij een nieuwe app, om er van te leren. Dat is een prima doel, maar beschrijf het wel even waarom je het doet. Je kunt het dan meten maar ook als er iets terugkomt kun je ook uitleggen waarom. Ook richting politiek is dat een goede verantwoording.

S: Een rapportage als deze helpt ook voor de verantwoording naar boven toe?

Ja zeker, we melden ook altijd dat we er mee bezig zijn. Het is vaak voor mensen nog wel wat vazig, het wordt toch wel als iets heel technisch gezien en dat is het ook wel. Alleen als je dus, ook met dat soort afbeeldingen, de mensen die de site bezoeken, daarvan kan x percentage het niet goed bezoeken, dat helpt dat soort getallen.

S: Nu is gekozen voor de volgorde van de principes en dan de richtlijnen en successcriteria. Je gaf net al aan wij sorteren het zelf van niet voldaan naar voldaan. Zouden er nog andere volgordes zijn waarvan je denkt dat zou fijn zijn?

Ik vind jou versie nog wel beter. Ik vind wel dat het goed, duidelijk wordt uitgelegd waar zit het hem nou. Je ziet in een opslag waar je wat wel of niet behaald hebt. Ik vind het wel goed eigenlijk.

S: Zou het nog helpen als je het op beperking of zo zou sorteren voor het verhaal?

Nee, je zou het nog kunnen toevoegen maar ik vind de uitleg wel vrij duidelijk. Daarnaast als je het niet snapt is het ook aan jezelf om informatie te halen, vind ik. Je hoeft het niet helemaal op een dienblad te krijgen.

S: Zou je nog informatie willen toevoegen, dingen die je nu mist in de rapportage?

Nee, ik vind hem wel aardig compleet. Het enige wat ik in het begin ook al zei het is een steekproef van 15 pagina's. Ik vind wel dat ze is mogen nadenken over: 'leuk dat je een groen

mannelijke mag plaatsen, maar dat vind ik wel een beetje een verkeerd beeld geven. Dat zou inhouden van: we hebben van 15 pagina's gezegd van die zijn door de keuring heen, we gaan het groene mannetje voeren en ondertussen heb je nog, zeg is, 2000 pagina's ergens staan waar best wel van alles aan kan mankeren. Dat zou ik er aan veranderen. Wij willen zeggen, dat zie ik bij rijksoverheid ook op de site staan, joh je kunt niet de garantie geven dat je op alles voldoet, je kunt mensen wel de optie geven dat als iets niet voldoet dat ze dat kunnen melden. Dat doen wij ook. We doen onze best om alles zo goed mogelijk te maken, kom je toch iets tegen dan heb je ook een andere ingang om ons te benaderen. Dat vind ik wel heel belangrijk.

S: Het zou dus meer een adviserend rapport moeten zijn in plaats van echt een stempel?

Ja dat zou ik zeker zo doen. En ik vind het wel goed dat het vanuit Europa verplicht wordt gesteld dat je er aan voldoet. Alleen ze moeten wel goed kijken, goed kritisch zijn, op de mensen die de richtlijnen beschrijven. Want daar zit ook iemand die schrijft op bestaande techniek een stuk van deze richtlijnen moet aan voldoen, wanneer het stuk af is, is het ook alweer verouderd. Ik vind dat hier ook een goede modus voor moet komen. Plus, diegene die het schrijft moet ook gecontroleerd worden op de kwaliteit van het stuk. Dat is iets wat je in gemeenteland wel vaker ziet, dat je vanuit centrale overheid stukken krijgt, maar dat zegt niet iets over de kwaliteit van die stukken. Dus je kunt best aan iets beginnen omdat het moet, maar dat hoeft niet perse goed te zijn. Dat is wel iets vind ik waar je wat mee moet. Ik zou ze willen adviseren dat ze dat goed embedden, hoe ze doen moeten ze zelf weten. Maar zorg wel dat je daar goede vinger aan de pols hebt en dat je met de juiste ontwikkelingen mee schrijft, het gaat super snel en alleen maar sneller. Ik vind ook wel dat een gemeente daar dingen in moet durven, zolang je dat goed kunt verantwoorden, dus als jij op een gegeven moment zegt 'nou weet je we hebben een video van ons gebied gemaakt, we weten dat deze niet voor iedereen geschikt is, maar we willen hem wel de deur uit doen dat je daar een keuze in mag maken.

S: Zou je dat dan erbij moeten zetten? Niet geschikt?

Dat zou je erbij kunnen vermelden, je zou ook er iets bij kunnen zetten van: kunt u deze video niet goed volgen en wilt u precies weten waar het over gaat neem contact met ons op. We zitten niet alleen achter een computer en communiceren alleen via de computer. Nee, zeker in dit gebied niet waar de gemiddelde leeftijd ook wat hoger is moet je zorgen dat mensen je ook kunnen bellen of dat je een afspraak met ze maakt en dat ze kunnen langskomen.

S: Dus eigenlijk alternatieven bieden?

Ja, vind ik wel hoor. Zolang je, kijk we leven in een hybride samenleving, dat blijft ook nog wel even zo. Als nanotechnologie enzo goed doorbreekt dan blijft het altijd zo, maar dan heb je met alle doelgroepen rekening te houden. En dat betekent dat je mensen hebt die niet digitaal onderlegt zijn. We hebben een KFC zitten: Bel alsjeblieft.

S: Dus naast wat je al bij de inleiding aan gaf, dat mag wel iets korter, maar verder?

Verder vind ik het harstikke goed hoor en ook goed dat er vanuit jullie ook dit soort opdrachten zijn en dat er gewoon goed aandacht wordt besteed. Het is ook een controlerend mechanisme voor de toetsers, dat vind ik ook harstikke goed.

S: Er is nu ook allemaal uitleg gegeven bij de criteria waar je wel aan voldoet, zou je dat er ook gewoon inlaten?

Ja zou ik er zeker inlaten. Het is wel belangrijk als je vaker onderzoek doet. Als je de criteria ineens niet haalt kun je ook nog is terug kijken naar het jaar ervoor. Is bijvoorbeeld die uitleg veranderd, dan heb je een beetje een soort overzicht van 'oke kennelijk is dit veranderd waardoor we niet meer voldoen'. Het is een beetje historie opbouwen en die gegevens heb je toch dus die sla je gewoon op, dus ja waarom niet.

S: Denk dat een rapportage als deze helpt bij het onderwerp digitale toegankelijkheid? Of is het maar iets kleins?

Ik denk dat het een klein radartje is wat er aan bijdraagt, maar ik denk vooral dat het tastbaar moet worden voor de politiek. Dat gebeurd gebeurt gelukkig steeds meer, maar ik denk dat vanuit die hoek er goed licht op moet worden geschreven, met alle kanttekeningen erbij over nieuwe techniek enz. Ik denk wel dat ze daar een soort modus voor moeten vinden. Ik denk dat iemand die het hierover heeft in de tweede kamer ook maar wordt geïnformeerd door zijn of haar ambtenaar, dat spreekt ook voor een bepaalde kwaliteit. Alles valt en staat met goed onderzoek naar dit soort dingen.

S: Er is heel veel kennis over digitale toegankelijkheid. Je zei net al wel ik gebruik gewoon Google, zou je baat bij hebben als deze kennis op 1 platform te vinden is? Of maakt dat niet uit?

Nee dat maakt mij niet zo heel veel uit. Ik denk wel dat het voor gemeenten die wat meer moeite mee hebben wel uitmaakt. Ik denk wel dat er, wij hebben best wel contact met andere gemeenten en dat daar wel een behoefte naar is. En ook wel een grote behoefte naar een vertaalslag daarin. Ik denk dat het alleen maar goed is als je dat op 1 plek bundelt. Ik geloof in de wet van enkelvoud

zorgt voor meervoudig gebruik. Zorg dat je het goed bijhoudt, dan kun je het ook makkelijk op andere plekken delen.

S: Zouden daar nog verschillende doelgroepen in moeten worden aangesproken?

Ik zou wel eens goed kijken naar de digitale vaardigheden van de gemeente zelf. Goed kijken naar welke gemeente heeft hier nou meer hulp bij nodig en hoe komt dat ook? Dat zou wel interessant zijn. Zit er nog een verschil tussen grote gemeenten of kleine. Dat is wel leuk om te onderzoeken.

S: Je stuurt eigenlijk technische mensen aan en content-mensen, dat zijn andere doelgroepen, zou je die ook op een andere manier over de richtlijnen moeten informeren?

Wat wij dus doen. Wij doen een stukje cursus waarbij we ook duidelijk onderscheid maken tussen stukje technische cursus en minder technische cursus. We doen dat vaak in een dagdeel, een deel technisch en een deel iets meer uitleg voor communicatiemensen en content-schrijvers en dat werkt eigenlijk wel goed.

S: Je googelt zelf al veel informatie, maar zou je ook nog iets van een nieuwsbrief of Social media kanaal willen of iets anders waar wordt geïnformeerd over digitale toegankelijkheid?

Nou ik zou bijvoorbeeld, je hebt natuurlijk die website van drempelvrij, als daar een nieuwsbrief op komt, dat je die nieuwsberichten over wetgeving, ja waarom niet. Ik denk dat dat vrij makkelijk in te regelen is, vooral doen.

S: Heb je daar nog een bepaalde voorkeur voor? Zou je dat in de vorm van een e-learning of videotje of?

Ik zou een stukje video doen. Video is ook een mooi moment om te laten zien hoe het dan moet. Dan kun je ook al zeggen van waarom en hoe je dat doet. Dat kun je dan mooi weer zichzelf mee laten bewijzen. Is meteen een voorbeeld.

S: Zou dat überhaupt makkelijker zijn als er een voorbeeld website is?

Ja waarom niet? Je zou.. Ja waarom niet eigenlijk, dat kun je best doen. En ik denk dat het lastig is dat je bij een voorbeeldwebsite dat is max 100 pagina's bijvoorbeeld, het lastige voor gemeenten is juist dat ze zo veel informatie te bieden hebben. Daar zou je ook nog wat over kunnen zeggen. Hoe zou je nu het beste gegevens kunnen gaan samenvoegen, wat heeft nu praktisch nut, hoe ga je ook om met pagina's die slecht bezocht worden? Laat je die gewoon staan of zeg je van als iemand op die zoekresultaat komt, bel ons maar, want het is toch al heel

specifiek. Daar kun je wel iets over zeggen.

S: Het systeem van top-taken is daar al wel een manier voor.

Ja absoluut, dat is 80%. En wat je wel ziet, die 80% wordt goed bedient alleen die 20% belt toch vaak. Je moet eigenlijk ook wel iets van een goede landing hebben voor die 20% waarbij eigenlijk niet te specifiek wordt op je website. Dat is al vaak waarom ze aan het zoeken zijn en ze komen er niet uit in eerste instantie maak goede keuzes welke kanalen je inzet, social media of whatappje dan bellen we u terug, zoiets.

S: Dus goed ervoor zorgen dat ze contact op kunnen nemen met hun vragen?

Als je bijvoorbeeld zelf een vraag hebt waar geen druk achter zit wil je het gewoon ergens kunnen dumpen. Heb je bijvoorbeeld een riolering die overstroomt dan wil je gewoon kunnen bellen, schreeuwen eigenlijk! Dan ga je niet rustig op een website zoeken, dat zou je op z'n website ook als voorbeeld kunnen geven. Je hebt allerlei best practises voor leveranciers zoals BISL en ASIL. Voor websites begint dit er nu een beetje op te lijken, waarom zou je niet een website bouwen die daar een beetje op is ingericht. Je kunt goed bij gemeente uitvragen, waar zit je nu mee? Video weet je nu al, PDF's bijvoorbeeld zet het er maar op al die oplossingen! Ook voor communicatiemensen. Ik denk dat dat ook heel leuk is om te onderzoeken en dat je daar dan een soort van voorbeeld website voor maakt en je combineert dat met het bijhouden van de richtlijnen, ja waarom niet.

S: Heb je nog andere op- aanmerkingen?

Ik vind het heel goed dat het wordt bijgehouden, super en ik hoop dat er meer aandacht voor komt. Verder heel prettig zo en goed bezig.

G.6 Interview 6

Function: Advisor Online Communication

Municipality size: Average

Group A

Date: 04-04-2018

Time: 51 minutes

Location: at location

S: Hebben jullie weleens eerder een toegankelijkheidsscan laten doen?

Ja. We hebben 1 keer laten doen volgens mij ook door Accessibility. Dat was een van de eerste jaren dat er ook een zo'n waarmerk was, dat groene poppetje met die sterretjes. Dat hebben we 1 keer gedaan. Het jaar daarop kwam eigenlijk meer je kan het ook zelf doen maar daar begeleiden we jullie mee, dat was vanuit de rijksoverheid, ministerie, was een een bijeenkomst waar je eigenlijk een soort pre scan liet doen en daarna ging je die zelf in een soort workshop aanpassingen doen. Dat had meer te maken met, dat je toegankelijkheidsverklaring verplicht op je site moet hebben dus we moesten in de workshop, eigenlijk ging je kijken wat moet je nog aanpassen wat kun je zelf doen als web-redacteur wat moet je aan de ontwikkelaar doorgeven en hoe maak je die toegankelijkheidsverklaring.

S: Ja dat is ook een vak apart.

Ja. Dat heb ik toen gedaan en daarna moet ik eerlijk zeggen dat het daarna het zakt gewoon weg omdat het.. en het is dagelijks werk, bij plaatsen van dingen let je daar al op. En sommige dingen de echte technische dingen ben je zo afhankelijk van de leverancier. Maar ik check te weinig, dus dit kwam heel goed uit. Ik dacht ah gelukkig ik hoef het weer even niet zelf te doen, dus graag. Daarom zei ik doe maar, graag zelfs!

S: Hoe was zo iets ervaren zoals dat zelf controleren, dat zelf doen, lukt dat?

Ik ben eigenlijk wel teleurgesteld in wat de rijksoverheid aanbiedt aan tools. Toen webrichtlijnen 1 er waren, waren er wel tools. Dat was dan wel Engels, wat engelse tools, maar goed dat ging dan nog. Toen is er heel lang gezegd dat er een nieuwe ontwikkeld zou worden voor webrichtlijnen 2, maar dat kwam op een en of andere manier niet. Toen kwam het deel van je kunt het nu die toegankelijkheidsverklaring, maar dan heb je juist ook nodig dat je zelf kan testen. En daar heb ik toch wel wat hulp bij nodig. Kijk heel veel kan ik zelf en heel veel dingen weet ik ook zelf en veel dingen zijn dagelijks werk, maar ja het is zo dat je zo afhankelijk bent van een ontwikkelaar die dan, als je een cms hebt uitgezocht, dat zoek je daar natuurlijk naar, dan moet dat gewoon webrichtlijnen proof zijn. Maar daarna controleer ik hen niet mee en ik weet dat dat eigenlijk niet handig is, want iedereen zegt dat kunnen we allemaal, maar als je uiteindelijk zegt laat maar zien dan. Ik wil graag een certificaat. Dan is het dat je toch niet met tab daar doorheen kan. En dat zijn toch wel echt de minimale dingen die moeten kunnen. Dus ik mis hulp, gratis hulp.

S: Ergens online?

Ergens online waarbij je net zoals bij webrichtlijnen 1, waar je 45 richtlijnen kunt checken en dan heb je wel een idee of je op de goede weg zit of oh ik moet nu echt wel onze webredacteurs prikken van he let daar is op. Ja dus dat zou ik graag willen. Ik merk dat er ook heel, want ik kijk ook bij andere gemeenten, en ik denk ect sommige gemeenten die doen, die kijken door de handen, die denken zolang niemand zegt.. of mij een boete oplegt en dan ga ik zo door, en dat snap ik ehct niet, dan snap je de bedoeling gewoon niet. Ik denk dat wij een heel eind zijn. Maar ik zou eigenlijk nog wel meer willen. Maar dan wel wat meer hulp willen hebben.

S: Eigenlijk is dat dan vooral richting de leverancier? De content hebben jullie aardig in de hand, maar richting leverancier is lastiger?

Ja dat is lastiger. En ja daar zou ik wel hulp bij willen hebben want wat zij ook vaak zeggen als ik een melding maak. Wij hebben leverancier (stappen daar ook van af trouwens) daar wordt dan gezegd, even kijken wat was dat ook alweer, laatst nog een melding gedaan, volgens mij had het te maken met de AVG, dus die nieuwe privacywetgeving, dus dat wij, want wij hebben statistische gegevens dus wij plaatsen cookies met google, google plaatst cookies. Wij willen nu dat de laatste drie IP cijfers worden geanonimiseerd. Kan ik niet zelf, ik kan niet zelf in de.. dus ik moet leverancier vragen wil je dat doen, want ik moet dat gewoon. Dat is niet een van go zal ik het is doen.. Of je moet heel google eruit flikkeren, maar dat wil ik ook niet. En dan krijg je de vraag is dat eruit gekomen bij een test of is dat een eigen verzoek. Toen dacht ik, ik snap wat je bedoeld, want hij heeft het over zo'n test [wijst naar het rapport], maar dat heeft er helemaal niets mee te maken. Nee dit moet gewoon, dit is wetgeving. Maar het idee is dus al, oke, we gaan dus alleen iets doen als het wetgeving is of als het iemand zegt, dus ook niet als ik het zelf doe, als accessibility of een andere iets zegt dit komt eruit. Dan denk ik... Dat schiet niet op. Het is een prachtig programma, prachtige CMS, maar de service... (heel slecht). Dus inderdaad ergens zou je online, dat zou mooi zijn, een online tool moeten hebben die ook zo'n eigenlijk zo belangrijk wordt gevonden als accessibility of een ander bedrijf die scans doet. En dan kun je zeggen ja maar jij zegt wel dat en dat doet ie, maar uit de scan blijkt dat hij het niet goed doet. Dat hebben we in het begin, met de huidige website, heel veel gehad met de leverancier, ja maar kijk die. We hebben namelijk eenzelfde soort website als heel veel gemeenten, we hebben dat gezamenlijk ontwikkeld.

S: Oja, ja je hebt meerdere van die groepen, zoals Typo.

Ja klopt. En nu hadden we dat ook, is nu niet meer. Heel veel van die gemeenten die wel zo'n

betaalde check lieten doen die zeggen ja, maar dit komt eruit. En dan denk ik oh oh, daar hebben wij dan ook last van, dus dat is niet een plaatselijk ding ofzo.

S: Ook al zit je bij zon gemeentelijke groep, ik heb nu ook al gemeenten gehad, van ja hij zou toegankelijk zijn en zitten gewoon technische fouten in, dus ja dat is niet waterdicht.

Nee dus moet je ze constant controleren, want zij doen ook updates, en dan oke. Want zij hebben hier geen boodschap aan.

S: Er zit geen straf op.

Nee, dus je moet constant blijven van wij vinden dat heel belangrijk. Wij willen daaraan voldoen. Dus je hebt daar iets richting de leverancier voor nodig. Naar collega's niet.

S: Oké dus binnen de organisatie ervaar je niet heel veel weerstand?

Niet meer. Dat hebben we al genoeg gehad. Ik heb wel gehad van: "ja maar in die gemeente kan het wel!" die doen dan denk ik zo [kijk door de vingers van hand]. Maar wij gaan dat niet doen. Ik ben vanaf het begin af aan heel streng geweest op de webrichtlijnen omdat ik de bedoeling erachter snap. En het niet zie als regels die opgelegd worden, maar regels die opgelegd worden zodat iedereen met de website over weg kan. Als ik dan zeg weet je wie de grootste blinde is? Google! Dan krijg ik terug o, oh ja. Daar zitten echt geen mannetjes achter om onze website te checken hoor, dat gaat allemaal automatisch als die iets niet kunne vinden of onze koppen kunnen lezen, dan zitten wij straks op pagina 10, als je geluk hebt, van de zoekresultaten. Wat ik ook heel vaak heb gebruikt. Als mensen zeiden van voor die paar blinden.. (vind ik heel erg) dit stadhuis staat er sinds 1999, en de meeste mensen weten wel dat deze niet eeuwen oud is en dan zeg ik wat denk je dat wij toen we dit gebouw gingen neerzetten. Heb je gezien als je hier binnen komt dat er een hele mooie soort ramp is. Ik zeg denk je dat erover nagedacht is of we het moeten doen of niet. Nee dat doe je gewoon zo. Wij zetten toch ook niet iemand in een rolstoel bij de deuren en zeggen schreeuwt u maar iets harder ik kan u niet verstaan vanaf de balie, je kunt niet binnenkomen. Daar hebben we toch ook niet over nagedacht, dat doen we gewoon. Dit dus ook. Dit DOEN wij gewoon het is niet de vraag voor die paar blinden, en dan vergeet je google even. Dus ik heb heel vaak uit moeten leggen en nu weten ze het gewoon een paar dingen kunnen gewoon niet. Tabellen vind ik vreselijk, dus als het even kan doe ik die niet. PDF passen gelukkig ook niet binnen een top-taken website. Van die enorme gedrochten en beleidsstukken waar iemand heel lang aan heeft gewerkt, dan is het best lullig als ik dan zeg die gaan we er niet opzetten. Dus PDF die slag moet ik nog wel maken dat als we pdf doen dat

we deze dan wel toegankelijk moeten doen, maar dat moet bij de bron, bij het word document al beginnen. Als ik dat al zie en als ik dat denk dat moet ik ook nog doen. Dan zeg ik nee formulieren komen er gewoon niet op. Formulieren doen we sowieso niet. Doen we wel, maar allemaal digitale formulieren. En even kijken,..

S: Video hoe doen jullie dat?

Video's, allemaal naar youtube. Eigenlijk niet netjes, want je stapt uit, maar wij proberen wel zo veel mogelijk bij youtube te ondertitelen, dat wel. Zeker bij de belangrijke. Het kost vaak een hoop tijd en we doen het zelf. We filmen zelf, we editen zelf en we ondertitelen zelf, omdat dat gewoon goedkoper is dan ider keer iemand vragen. Maar het is inderdaad. Ik zie dat wel als een... eigenlijk vind ik dat niet goed. Maar goed kaartjes bijvoorbeeld van de markt of de haven, wij hebben veel havens. Ik heb een kaartje gemaakt in google en een plaatje dus hij is niet embedded. Dus je gaat naar google toe. Maar ik heb wel een opsomming van de markten. Ik heb dan wel een alternatief. Maar dat is voor video niet handig. Kaartmateriaal vind ik zowiezo moeilijk. Volgens mij is er nu een in ontwikkeling die wel lukt.. hehe het is echt heel moeilijk.

S: Ik vind wel dat jullie intern als veel doen!

Ja intern lukt het wel. Misschien komt dat ook wel doordat wij een centrale redactie hebben. Veel gemeenten hebben een decentrale redactie. Dat werkt niet omdat, het is een vak en iedereen doet het dan er even bij en schrijft de vreselijkste teksten die ze ook in hun beleidsstukken doen. Daar hebben wij al van gezegd gaan we niet doen. Dus wij hebben een centrale redactie en een paar mensen die het nu wel kunnen, maar ja daar.. Intranet willen mee beginnen dat mensen dat kunnen, omdat dit niet zo erg is. Daar kun je op oefenen en de website is wel echt, ja daar staan we gewoon voor, van nee kan niet. Bij andere gemeente die het niet centraal hebben geregeld is vaak het probleem dat ze niet de grip hebben wie er wat op zet. En dus ook niet heel veel weerstand ervaren binnen de organisatie, want inderdaad die pdf's gaan allemaal fout. En dan ge je vertellen dat die pdf er niet op mag en dan zeggen ze schei toch uit ik doe het wel zelf. Ja. Ik heb wel veel gedoe gehad. We werken veel met kaart materiaal. Zeker mensen die met echte kaarten, fysieke kaarten van die enorme rollen waar dingen op worden getekend een nieuwe straat of een nieuwe busstraat of een nieuwe riolering hoe moet die dan lopen, kunnen we de bestrating dan iets anders doen, nieuwe bomen opgetekend en weet ik het allemaal. Maar ja bijvoorbeeld ook de route van strooien als het glad is. En dan komen ze aan met de kaarten die zij gebruiken die ingetekend zijn met ik weet niet hoeveel lagen als je hem moet openen dan kun je een keer

koffie halen voordat alle lagen zijn geladen. Ik snap niet, even inzoomen, ook dat duurt weer even. Dat kan gewoon niet. Maar mensen moeten toch weten hoe de routes lopen, ik zeg ja niet op deze manier. Dus ze hebben jaren achter elkaar. Dan gaven ze het op omdat ze bij mij er niet door kwamen en het jaar erop kwamen ze weer. Heb je er al wat anders aan gedaan? Nee nog niet. Ja dan kan die er dus niet op. Gewoon niet. Het moet op een andere manier.

S: Als je al een langzame computer hebt, dan loopt die hele computer vast.

En wat dacht je van mobiel?

S: Dat werkt dan al helemaal niet.

Dus mensen zijn het wel gewend. En ik heb nu wel meer de neiging om meer mee te denken. Dus niet alleen van nee dat kan niet, maar we kunnen wel. Dat is wat vriendelijker.

S: Ook wel weer de uitdaging.

Ja zeker.

S: Ik heb ook de rapportage meegenomen, Daar wou ik graag even doorheen lopen. Dat je dan in de kantlijn met een plus en een min aangeeft wat je wel en niet waardeert. Dus ik vind bijvoorbeeld de management samenvatting niet leuk, of dit stuk tekst of deze afbeelding. Een plusje of een minnetje. Oke.

[voorbeeld] Dit is Onnodig ingewikkeld.

S: Alleen al het woord?

Ja. Die zou ik ook na moeten kijken wat het is. Deze zou ik wat groter willen: wat het gaat om mij, mijn ding zou ik zeggen. [gaat over de url onder de titel] Dit is verder prima. Ik zou graag willen weten van de datum of dat de datum is van het rapport of van de scan. En zeker als het zo aan het einde is. Dan denk je dat het de datum van de rapport oplevering is. Is de scan dan in november geweest of in oktober. En hier [samenvatting] lees ik hem dan weer wel. Ja dit is eigenlijk niet schrijftaal, gebruikt eigenlijk niemand meer. Als ik het weglaat gebeurt er eigenlijk niets. Dat zeg ik altijd als ik hem weghaal wat gebeurt er dan? Ja niets, dan kan het weg. En dit eigenlijk een beetje hetzelfde. Je zou het uit kunnen leggen, maar zou niet in de samenvatting hoeven. Meer in een inleiding of bijlage. Deze is goed, maar ik zou die, mag er best uit. Dit mag best in het rood ofzo, mag best wel van oh shit ik moet aan het werk. Ja dit [uitleg waar de fouten zitten] vindt wel een mooi stuk, "formulier". Nee dit is fijn dat je gelijk

weet hoe het dan zit. Dit zegt mij helemaal niets [lijst met criteria] moet ik uitzoeken zou niet inde samenvatting van mij hoeven. Apart hé, dat juist de meeste gemeenten geen last hebben van formulieren.

S: Ja weet je waarom, de meeste gemeente gebruiken gewoon geen formulierenpagina. Echt!? Hoe doen die dat dan?

S: Niet, je belt maar.

Nou ja. . . dan vind ik dat wij er een plusje bij moeten.

S: Maar dat is ook nog iets, net zoals met video. Sommigen gemeenten zeggen ook van ja, we worden geen gestraft als we de video niet goed hebben, andere doen helemaal geen video, dat is dan eigenlijk niet eerlijk. Ja dat is heel lastig.

Dat klopt. Maar ja die gemeenten lopen er straks wel tegenaan. Ja PDF-jes.. Ja hier zou ik ook wel, dit moet ik ook twee keer lezen, voordat ik zie waar de meeste fouten zitten. Dus dat mag van mij wel met van die bullets, weet je wel, dat je dan een formulier en pdf. Dan scan ik dat en denk ik oja snap ik. Weet ik zelf ook, zo kan je dan denken.

[Wordt in stilte door het document gelezen]

Ik snap ook niet wat dit [uitleg wcag] bij een samenvatting doet. Het is meer een verantwoording ofzo. Dat is niet een samenvatting. Het is meer voor bij de inleiding. Samenvatting is echt van oké als ik dit lees weet ik of ik aan de gang moet en waarmee aan de gang moet.

[Inhoudsopgave] Ik heb niet gecheckt of de nummering klopt, maar dat zal wel kloppen.

[Inleiding] Ja als ik het zo zie, ik mis kopjes. Het lijkt wel of ik hier gewoon mijn werk zit te doen. Het is gewoon 1 brei en dan heb ik al geen zin meer om te lezen en dat is echt heel jammer. Dit is wel goed; inspringen. Er zijn een paar dingen die opvallen als je iets vet doet, of gekleurd doet of tussenkopjes, altijd tussenkopjes doen. Inspringen, maar hier [opsomming principes en uitleg] ik weet nu niet dit valt mij op maar ik weet nu niet wat er uitspringt. Deze zin moet nu los, maar niet hier in de brei. Ingewikkeld ga ik niet lezen. Kijk het is natuurlijk, zelfs als je er verstand van hebt, ik heb er wel verstand van, zelfs dan denk ik droge kost. Je moet het een beetje oliën. En hier.. ja eigenlijk overal kopjes.

S: Dan kun je makkelijk scannen en bepalen wat je wel of niet interessant vindt om te lezen.

Ja precies en dan zou het ook nog zo ingedeeld moeten zijn dat als ik tot hier lees ook goed is

en wil ik nog meer weten dan lees ik meer. Gelaagdheid. Ik heb het gelezen, anders had ik het niet in kunnen vullen.

[Onderzoeksresultatenpagina] Dit vind ik alweer prettiger. De kleuren, de kopjes, dit is duidelijk de hoofdkop en deze valt daar weer onder. Dat vind ik prettig. En vergelijken met andere gemeentes is goed. Ik weet alleen niet of dat het een verschil is tussen kleine en middelgrote gemeenten.

S: Tussen de G4 en de grote dat en de kleine en middelgrote zit wel een klein verschil.

Komt dat omdat er meerdere mensen zich mee bezig houden?

S: Bij grote gemeenten heb je gewoon vaker iemand die daar apart voor is aangesteld.

Ja, oke.

S: Het is meer organisatorisch waar het verschil zit.

Ja inhoudelijk zijn gemeente hetzelfde. Staat dat ook nog ergens uitgelegd?

S: Nee.

Zou wel mooi zijn. Want ik zou denken ja, weet je maakt mij niet zo veel uit dat is logisch want we hebben dezelfde inhoud, maar het gaat niet alleen om de inhoud.

S: Ja het zit vooral organisatorisch.

Ja dit hier zou ik even een uitleg voor willen, voor die.

S: En zeggen deze iets? Die principes?

Nee. Begrijpelijk en waarneembaar... nee. Robuust ook niet.

S: Dus eigenlijk is dat ook niet zo... Je kunt dus niet zo veel met deze tabel?

Nee. Ik denk alleen maar wat ik net zei, als ik hier alleen, nee dan zou ik er nog niet bij zijn.

Nee hier ga ik dan overheen. Ja welke pagina's er zijn bekeken. Saaie pdf ook bekeken.

S: Een andere student heeft weer de scope voor mij uitgezocht.

Oja. Ja is goed. Ik herken ook dat het pagina's zijn. Ik herken ook dat linkjes zijn. Dus dat is mooi. Welke pagina heeft mogelijke knelpunten hebben. We hebben op de homepage gevonden, formulieren vijf gevonden. Zijn dit dan de knelpunten, 1 knelpunt, 5 knelpunten... staat er namelijk niet bij. En dit ben ik al dus dat hoeft niet nog een keer worden vermeld. Je zou hier

eigenlijk beter kunnen zetten ‘het aantal knelpunten’. Ja en nu gaat het technisch worden. Dit herken ik natuurlijk wel, bij het doorlopen van alle webrichtlijnen en ken je dit natuurlijk wel en op het moment dat ik ermee aan de slag zou gaan. Zou ik ook echt blokken alles, ik ben er even niet en dan zou ik het er echt bij gaan halen, de vertaling, niet de originele daar is echt niet uit te komen. Maar je hebt ook, ken je die?,

S: W3C en drempelvrij?

Ja drempelvrij heeft volgens mij de vertaling in redelijk iets begrijpbarder Nederlands. Die zou ik er dan bij gaan houden en dan zou ik er mee aan de slag gaan. Ik herken dit als in oja. Dan weet ik wel waar ik moet zoeken, maar ik lees dat niet door. Ik ga het pas doorlezen als ik er echt mee aan de slag ga. Dus ik moet eerst weten of ik er mee aan de slag moet gaan. Dus dat moet echt met joekels HIER moet je mee aan de slag. Misschien nog wel wat duidelijker dan dit. Ja dus of, de aanbevelingen zitten ergens achterin, volgens mij?

S: Per criteria stat wat de locatie en probleem is.

Ja. Ik zou, en dit is trouwens ook mooi met die kleuren, kun je meteen ook door hier moet ik naar kijken en hier niet. Maar dat zou ik, voordat ik dit helemaal ga, en hier leg ik hem aan de kant omdat ik er geen tijd voor heb, maar ik moet wel weten of ik er tijd voor moet plannen en hoeveel tijd ik moet plannen. Dus de aanbevelingen ergens hier willen. Direct misschien wel al.

S: Of hier misschien al in de samenvatting.

Ja kijk als je ziet dat er in de formulieren, dat staat wel ergens tussen door, maar als je ziet dat in de formulieren vijf zijn. Doe aanbevelingen. Die formulieren dat is iets van een leverancier, dus daar moet je met je leverancier mee aan de slag. PDF dat kun je als webredacteur zelf. Dan moet je aan de slag met het basisverslag een beetje op die manier. En als iets op de homepage iets is dat zou nog wel op 20 andere pagina ook kunnen zijn. Als het zoiets fout is. Dan zou je dat meteen al willen lezen. Als ik dat dan lees dan denk ik nou daar moet ik wel een dag voor plannen. Iedereen wilt graag hapklare brokken. En dat is net zoals hier dit zou ik echt... je ziet het al aan het terugbladeren... ik weet niet eens meer waar het over ging. Vanaf hier [tabel met issues per scope] ben ik het kwijt. Want waarom is dit nou issues per scope, o dat is per die [wijst scope urls aan]. Dus dit is de fout dat 1 en dit is die 5, oh nou zie ik het pas. En in de pdf-jes zie ik, ja logisch. Ja hier zou die dan ook ergens bij of misschien dit is denk ik het gene, die cijfers (nummers successcriteria), dat mij afschrikt van ah daar heb je ze weer. Ja ik weet dat hier die richtlijnen bij horen.

S: Eigenlijk zou je hier beter meer een verhaaltje kunnen doen? Het hamburger menu is niet aangegeven enz. en dan erachter kijk bij richtlijn 1.4.2 voor meer informatie. Kan eigenlijk ook hier.

Ja dat is beter, als je dit weghaalt en dan zet zie pagina 9. Daar schik ik niet zo van.

S: Hierbij heb je nu meteen het idee ik moet mijn computer openen, de WCAG richtlijnen erbij pakken.

Ja. Niemand kent ze uit hun hoofd. Maar dit schikt dus af. Terwijl je heel goed kan zeggen, die zou je dan ook nog samen kunne voegen: we hebben een fout gevonden op de homepage, we hebben er vijf gevonden in het formulier, we hebben er twee gevonden in de video/content en dan zijn namelijk die. . . En kijk naar wat we daarin hebben gevonden, waarom ze niet goed zijn. Ja dan krijg je, en dat zijn dit [uitleg per criteria] echt de delen hiermee moet ik aan de slag.

S: Vanaf hier open je pas wanneer je er echt mee bezig gaat.

Ja, dit lees je niet zo even door. Dat is echt even alles aan de kant. En dit herken ik wel van eerdere dingen hoor van die doet het niet. Staat er dan bij wat je moet doen?

S: Nee, vrij weinig een klein beetje in de algemene tekst

Ja ik zou graag bij de richtlijnen van wat ik moet of waar ik mee moet oppassen zou ik graag willen weten dit is iets voor de ontwikkelaar of dit is iets voor u, de redactie. Technisch of redactie dat zou je ook mooi in kleuren doen of in blokken.

S: Of het hele rapport indelen op die twee groepen?

Ja precies.

S: Want als de principes dus toch eigenlijk al niets zeggen..

Nee

S: Waarom zouden we dan de principes aanhouden als structuur?

Nee zou ik niet doen inderdaad. Want ik wil weten wat ik moet doen en ik moet de ontwikkelaar aangeven 'hallo je zegt wel dat het klopt, maar het klopt niet kijk maar'. En ik moet zelf ook aan de slag en dat moet ik plannen en moet gaan kijken wat moet ik dan doen. Want ik denk dat de meeste dat het redacteurs zijn die dit krijgen?

S: Ja dat klopt en die moeten het weer door communiceren.

Ja.

S: Zou dat dan eigenlijk hier ook al moeten, dat onderscheid? Misschien überhaupt hier al onderscheid maken, Er zijn zoveel issues voor de redacteur en zoveel voor de ontwikkelaar.

Ja, want die technische kan ik niets mee. Ja behalve de ontwikkelaar achter zijn broek zitten. Ja, dus dan zou je van zoveel is er aan de hand, hier in de samenvatting al. Zoveel is er aan de hand met formulieren. Dat zou vooral de ontwikkelaar zijn die daar iets mee moet. Zoveel is een pdf, dit is vooral waar u zelf mee aan de slag kunt. Ja dat is wel een mooie ja. Ja want al dit soort dingen zijn allemaal terug te vinden. Ik weet niet of dit letterlijks is?

S: Ja komt gewoon van wcag.

Ik weet niet of dat. Ik ben altijd heel erg van als ik het ergens anders kan vinden hoef ik het hier niet te zien. Doe even een goede link of desnoods in een bijlage ofzo. Ik hoef deze niet hier tussen.

S: Als je dit [overzicht criteria] nou zou vervangen door dit [quick overview tabel criteria] verhaal en dan ook nog onderscheid maakt voor wie het bedoeld is. Dat is eigenlijk nuttiger dan hoe het nu is.

Ja. Als het goed is weten mensen wel al een beetje waar het over gaat. Dat je de verschillende niveaus niet weet. . .

S: Zou je ook met een linkje kunnen ondervangen.

Ja precies er is echt genoeg. Bij accessibility is heel veel te vinden. En omdat je het niet direct nodig hebt. Terwijl als je het leest en dit is allemaal weg dan ga ik door met lezen totdat ik een dag moet plannen en er mee aan de slag moet en dan heb ik toch wel die website open. Dat zou wel heel mooi zijn. Nou ja en de dingen die goed zijn, dat is mooi. Dit vind ik wel weer heel. . . Dit [de balk met status criteria] is positief en dit is geen problemen, problemen is negatief. Wat is de toevoeging van deze zin [die er onder staat] op dit?

S: Niet.

Als je het weghaalt voel ik mij prettiger om dit te lezen. De onderzochte website die doen het maar het zou kunnen dat de rest van de website een zootje is maar die hebben we nog niet gezien. Dus die hoeft van mij niet. Maar kleurtjes is prettig ja. En dit [balk niet voldaan aan criteria] is ook prettig dat het niet rood in your face is. En grijs is ook mooi, die hebben we

gewoon niet. Die principes van dat robust en zo dat zegt mij eigenlijk helemaal niets. Maar dat hadden we al met dat tabeltje. Parsing zegt mij wel weer wat. Oké. Bijlages, prima. En dit ook waarom doen we het ook alweer. In de inleiding staat dat ook wel een heel klein stukje [bladert even terug].

S: Zou daar mee aandacht aan moeten worden gegeven?

Ja denk het wel. Zeker voor de gemeenten die door de vingers kijken. Kijk ik weet het wel. Het is niet voor die blinden het gaat ook over algemeen gebruik. Ook veel bij google zeggen ze van ja, we hebben toch monopoly want een paspoort ga je niet bij een andere gemeenten halen. Toch zou het fijn zijn dat ze via google wel op onze site komen. Bijna 60% gebruikt toch google. Dan wil je toch bovenaan komen en niet op de derde pagina.

S: Hier staat nog een klein beetje uitleg [bijlage].

Ja waarom is het eigenlijk. Helemaal goed. Dit voegt wel wat toe. Zeker voor de mensen die nog niet heel veel snappen. Hier hou ik niet van (tabel over twee pagina's). Er is plek zat op de volgende pagina. Ja netjes.

S: En dan nog een overzicht.

Die mag dus naar voren en dat andere naar de bijlage. Dat was het hé?

S: Ja. Ik heb dus geprobeerd het wat vriendelijker te maken en wat overzichtelijker door wat aan afbeeldingen en grafieken toe te voegen. Het tekstuele is niet aangepast. Ik ben benieuwd wat je daarvan vind, misschien wordt het juist onrustiger of voegt het niets toe?

Deze is al heel goed.

S: Gewoon een voorkant pagina foto'tje.

Het enige wat ik mij bedenk is dat veel mensen kunnen alleen als voorbeeld nemen een blinde persoon. En daar is het niet alleen voor.

S: Dus eigenlijk zou je juist hier een heel alternatief voorbeeld moeten geven?

Ja of een collage van afbeeldingen. Iemand met reuma die niet met een muis kan of google. Maar sowieso een plaatje is al leuker. Ja. Is ook mooi [grafiek samenvatting]. Het is gelijk al anders hé.

S: Nu springt het er iets mee uit dat het geen 100% is?

Ja precies en trekt mij gelijk. Plaatjes trekt hé. En hier is iets meer uitgelicht voor wie we het doen [inleiding]. Ja. Wat wij vorige week is hij hier, weet de naam even niet meer, was een man die hier een workshop had gegeven die een boek had geschreven dat ging over de bedoeling. Over de bedoeling van regels, wij zijn als gemeenten heel erg gewenst om, er zijn regels en die bestaat al 100 jaar, en wij zijn heel erg bezig met die regels uit te voeren en te checken, maar we zijn eigenlijk vergeten waarom we het doen. Om veiligheid, om ervoor te zorgen dat het geen teringzooi wordt. De bedoeling daar gaat het eigenlijk om en dat probeer ze met die, het is een man die overal workshops geeft, die probeert dat er een beetje in te krijgen; kijk nou weer is terug waarom je dingen doet, wat is de bedoeling van. En dat is dit ook heel erg. We hebben regels daar moet je aan voldoen, gaan we testen, je voldoet er niet aan. Maar waarom doen we het? En dat leg je veel meer uit door zoiets.

S: Het menselijker maken?

Ja. En kennelijk moet je dat nog constant uitleggen waarom is het zo. Anders zien mensen het weer als regels en je moet je aan de regels houden. Zijn wij in Nederland heel sterk in. Dit is ook mooi.

S: Hier is eigenlijk deze grafiek hetzelfde gehouden, de inhoud. De tabel staat er ook bij zodat het wat makkelijker toegankelijk te maken is.

Ja maar dit is niet voor online.

S: Als je een blinde communicatiemedewerker bent bij de gemeente wil je dit ook lezen.

Ja... oké. Dit is ook mooi. Hoe doet jouw gemeente het eigenlijk. Dit is ook goed: waar zitten de meeste issues. Of waar moet je mee aan de slag, nog wel een betere titel. Dat zoek ik; waar moet ik mee aan de slag. En wat moet de ontwikkelaar doen. Of leverancier, hoe je het wil noemen. Dit is ook mooi [de printscreens]. Geeft aan dat ze echt bezig zijn met mijn website. Is er een rede waarom je het niet in kleur hebt gedaan?

S: Ik heb het nu niet in kleur gedaan ter anonimiteit is.

Oké ja. In kleur is het nog beter, want dan herken je de kleur. Dit is ook mooi [de structuur principes]. Maar ja mooi. Dit is goed, net zo goed als die grote balk. Dat maakt niet zo heel veel uit. Kleurtje is goed, icoontje is goed.

S: Op het einde heb ik de tabel nog iets naders gemaakt.

Ja deze is beter. Ja want bij die andere moet je steeds naar boven kijken en ook nog de juiste kolom pakken. Dit is lekker.

S: En dan dit dus voorin?

Ja mooi, Goed gedaan.

S: En nu nog dat stuk schrijfwerk...

[Lacht]

S: Even kijken we hebben het verder al gehad hierover. Hoe was verder eigenlijk de uitslag van het rapport ervaren? Het meeste herkende je wel?

Ja. Weetje de pdf dat weet ik daar moeten we mee aan de slag en dat is niet iets dat je even in een maandje opzet, of tenminste voor elkaar hebt in een maand opzetten dat lukt nog wel. Maar ik ben diegene die dat waarschijnlijk moet doen. Wij gaan over naar een nieuwe website. En dat is wel een heel mooi moment om dan te zeggen. Dat betekent wel dat we dan ook zelf hulp moeten bieden. Je kan niet alleen maar zeggen mag je niet meer doen. Want ja en dan. Hier heb je een sjabloon gebruik dit en dat en checklist. Maar daar moet ik nog goed over nadenken en dat zou in combinatie met de nieuwe website goed zijn. Ja dus verder, ik was niet heel erg van geschrokken ofzo. Het was meer zo van ohja shit.

S: Volgorde hebben we het al over gehad. Ik heb nog twee vragen. Zou je nog informatie willen toevoegen, mis je nog iets of is het vooral heel veel verwijderen?

Ja vooral verwijderen. Niet herhalen wat al ergens anders te vinden is. Dat is heel erg web schrijven. Je plaatst een linkje. Je gaat niet knippen en plakken. Wat er als is, goede verwijzing naar doen. En dan is het prima.

S: Denk je dat dit rapport helpt bij het onderwerp digitale toegankelijkheid?

Ja dat denk ik wel. Ik zou niet weten hoe je anders erachter komt, wat ik in het begin al zijn, je hebt ergens een toets nodig je doet het zelf al zo goed mogelijk. Maar je hebt een toets nodig. Je kunt zelf niet, dat parsen bijvoorbeeld, succes om dat zelf uit te zoeken of dat werkt of niet. Je kunt zelf nog wel met een tab door je website heen en we hebben zelf ook ergens een screenreader op een website geïnstalleerd om te luisteren wat er gezegd wordt. Maar eigenlijk moet je dat vertrouwen hebben dat een leverancier dat doet en dat vertrouwen hebben we nog niet en dan is dit wel heel handig.

S: Heb je verder nog aanbevelingen, nabranders, dingen die niet gezegd zijn? Nee, eigenlijk niet.

S: Als laatste ik ben aan het kijken naar de behoefte naar een kennisbank. Waar je dan dus naar toe kan linken. Je gebruikt nu drempelvrij voornamelijk. Daar staat niet alles op, ervaar je dat ook zo?

Ik ben nooit klaar met 1 website. Ik moet wel meerdere dingen doen. Ik zit ook wel op accessibility. Bijvoorbeeld van die, niet alleen uitleg van de richtlijnen maar ook, op accessibility zit ook zo'n tabelgenerator die gebruik ik. Van die tools. En ook waar kun je testen het is eigenlijk nu ik zit altijd overal.

S: Dus eigenlijk zou het wel fijn zijn als er gewoon 1 plek is.

Ja. Voor de redacteur dan. Ja dat zou wel prettig zijn.

S: Mooi, dat wordt het volgende project dan.

Leuk.

S: Dankjewel dat was het.

G.7 Interview 7

Function: Advisor Digital Media and final editor

Municipality size: Big

Group B

Date: 19-04-2018

Time: 50 minutes

Location: at location

S: Hebben jullie weleens eerder zo'n toegankelijkheidsscan laten doen?

Ja vanuit SIM hebben wij dat gedaan. Weet je wie SIM-groep is. Dat is een leverancier van gemeentelijk specifieke CMS. Die hadden ook een consultant die gespecialiseerd was in toegankelijkheid, in webrichtlijnen. En nou goed daar hebben we daar via de toegankelijkheids toetsen hebben we daar gedaan. We hebben dat gedaan via gewoontoegankelijk. En mijn collega deed het via KING, die was bekend met de organisatie. En de VNG.

S: KING ken ik niet.

Oh, nou dat is heel groot hoor. Dat is, als je kijkt naar accessibility, dan kun je niet om KING heen. Dus ja we hebben genoeg ervaring ja. Het enige dat we niet hebben gedaan. Accessibility kwam met de tool van het groene mannetje. Dan moesten we een toegankelijkheidstoets doen, kosten heel veel geld. We dachten op en gegeven moment dat willen we wel doen. Maar we hoorde ook signalen uit gemeenteland, voornamelijk van de consultant. Dat groene mannetje is niet erg joh, het is makkelijk te krijgen. Dan passen we het nu even aan en zodra we dat groene mannetje hebben zetten we het weer uit. Dus wij hadden zoiets daar gaan we niet aan meewerken om vervolgens alleen dat mannetje te krijgen en die sterretjes te verdienen. Dus dat hebben we niet gedaan. Ik denk dat we nu voor zo'n 90% onze website toegankelijk gemaakt. Maar er zijn nog een paar dingen die of helemaal niet uitvoeren zijn, of gewoon zo lastig of zoveel tijd en geld kosten dat we het past toe en leg uit principe gewon niet doen. We willen het wel. Voornamelijk bijvoorbeeld invulbare pdf-jes. PDF verhaal ja, niet 1 gemeente voldoet daar volgens mij aan het wordt ook heel lastig om daar aan te voldoen.

S: Komt dat omdat het heel veel werk is of omdat het te duur is qua tooling.

Allemaal. Kijk als wij dat bij communicatie zo kunne doen van wij hebben pdf-jes wij maken ze toegankelijk kost geld inderdaad maar dan is het nog te doen. Maar je hebt bij de gemeente met zoveel afdelingen te maken en die werken allemaal met externe bureaus en die krijgen van alle kanten pdf-jes. Vaak zijn dat pdf met 100 mb met grote tekeningen die moeten we al verkleinen naar onder de 10 mb. En dan moeten we ze ook nog toegankelijk maken dat gaat gewoon niet. Je moet het echt zo inregelen, hoog in de boom van je organisatie dat iedere afdeling verplicht is als ze een bedrijf he dat ze moeten zeggen hier moet je aan voldoen anders doen we geen zaken en daar moet het beginnen. Dat is heel lastig.

S: Daar merk je veel weerstand?

Ja je merkt dat, kijk overheidsgericht lukt dat nog wel. Maar heel veel bedrijfjes, die zzp er zijn of vanuit de architecten en projectontwikkelaars die zijn met hele andere dingen bezig. Die zitten zelfs nog in de wereld van een word documentje. Dus dat maakt het heel lastig.

S: En heb je ook al dat het bovenin bij de beleidmakers bezig zijn met toegankelijk?

Nee. Wij zijn eigenlijk van, ik ben eindredacteur van de content redactie daarnaast digitaal media adviseur. Dus ik ontwikkel mee in alle digitale media. Wij zijn eigenlijk een beetje de content politie en zo zien ze ons ook. Dus zodra wij langs komen dan zie je ze denken, nee daar heb je ze weer. Wat doe ik nu weer niet goed.

S: Eigenlijk dus niet heel positief.

Nee, daar zien ze helemaal niets in. Het is zo erg dat sociaal domein zou je van verwachten, nou ja heeft te maken met die doelgroep. Als wij dan aangeven van joh, laat ik het zo zeggen ze hebben een excel formulier gemaakt met allemaal mooie formules. Dan komen ze bij ons, wil je dit op de website plaatsen, nee dat mag niet. Ja dan zit je daar ook van. Ik kan hem niet omzetten naar een bestand die ook formules mee geeft. Dus dan moeten we het via een open source bestand. Dat snapt niemand, wat is dat dan. Die struggle hebben wij dus nu eigenlijk dagelijks. En je zou verwachten vanuit KING VNG omdat goed op te pakken dat gebeurt eigenlijk te weinig en nu ook met die aankomende AVG in mei. Ja we zijn er volop mee bezig maar het gaat gewoon nooit lukken en dat weet ik nu al. Daaraan vast zit nog dat je verwerkingsovereenkomsten moet afsluiten met je leveranciers. Daar ben ik nu al maanden mee bezig met juridische zaken en de juridische man/vrouw van de leverancier. Ze hebben een standaard verwerkingsovereenkomst, maar die voldoet niet voor gemeenten. En wij gaan niet al onze afspraken op laten stellen voor fouten van de leverancier. We komen er wel uit, maar het duurt even.

S: Ik had ook het rapport meegenomen. Zou ik je graag willen vragen om erdoorheen te bladeren om aan te geven welke elementen je waardevol vindt en welke niet.

S: Elementen tekstueel, de samenvatting bijvoorbeeld van waar heb ik wat aan en waar niet.

Moet ik het dan lezen? Dan zijn we wel even bezig...

S: Het gaat vooral om de samenvatting en de onderzoeksresultaten. Je mag ook heel globaal of gewoon wat nu in je opkomt.

[Leest de rapportage] Oke. Jij denkt 60% hmm. Ben je bekend met gemeentelijke systemen? Wij hebben bijvoorbeeld een dms systeem. Een soort archief opslag plaats. We plaatsten daar alle pdf-jes in, onderzoeken noem het maar op. Als je daar iets in wil wijzigen. Hij is standaard ingesteld op toegankelijkheid PDF/A. Maar zodra je dus een wijziging wilt aanbrengen dat voldoet hij niet meer. Allemaal dat soort kleine dingetjes die het voor ons heel lastig maakt.

S: Eigenlijk mist er gewoon iets vanuit de overheid een systeem of iets?

Nou ja meneer Plasterk, die heeft wel zijn best gedaan natuurlijk en vanuit de commissaris de digitale commissaris heeft ook zijn best gedaan. Het land niet, het is heel lastig.

S: Is alle informatie die je hier in lees nuttig? [Samenvatting + inleiding] Ja hoor het zegt mij wel iets.

S: De principes ook wel.

Ja. Alleen hier wordt natuurlijk in verwezen naar al die normen. Dit vinden wij altijd erg lastig. Fouten bevinden zich onder anderen bij de succescriteria 1.2.3 dan moeten we wel alle richtlijnen bij elkaar hebben en die zijn ook al niet makkelijk leesbaar zeg maar. Dan hebben we het over accessibility, maar dit is niet echt toegankelijk. Ik snap wel dat je ernaar toe verwijst, maar wij moeten we daar alle punten weer bij pakken.

S: Dus voor een managementsamenvatting niet handig.

Nee zou je eigenlijk, maar misschien datje dat verder in de rapportage zou kunnen uitleggen. Van waar gaat dat nu precies over. In plaats van codes zoals 1.1.1 zou het mooi zijn als het in begrijpelijke taal uitleggen wat is dan het probleem. En niet in die taal zoals in de webrichtlijnen staat want die begrijpt ook niemand, althans de meeste leken.

S: Hier heb je dan de onderzoeksgegevens. Kun je daar wat mee? Of heeft het niet zo veel nut om het op deze manier weer te geven?

Ja opzich is dat wel goed. Kijk je zou het nog kunnen onderverdelen, ik weet niet of dta later komt, hier neem je hem eigenlijk op 1 hoop. Er zit heel veel verschil tussen een kleine en een grote gemeenten. Een gemeente met maar 1000 inwoners kunnen hun website heel makkelijk toegankelijk maken als je het vergelijkt met Rotterdam of Amsterdam wordt het al lastig. Je verdeelt het vaak in de 100.000+ gemeenten en daarover. Wij zitten op 60.000, we vallen niet meer onder klein want dat is onder de 50. Dat zou je nog wel kunne doen. Dat maakt het voor wanneer we dit rapport ook aan het MT laten lezen maakt het voor hen wel inzichtelijk van oké. Je gaat het toch altijd wel vergelijken met een vergelijkbare gemeenten. Een grotere gemeenten hebben we dus al minder mee, te groot voor ons.

S: Als je bijvoorbeeld ergens zou kunnen inzien wat gemeenten om je heen doen, en hoe die het doen.

Ja dat is wel fijn, zeker. Je had vroeger, jaren terug had je de gemeentelijke monitor. En daar gingen alle gemeenten vanuit. Vooral het management zat erop met de scores. We stonden op een gegeven moment in de top 10. Toen zakte we weg, vraagt het management hoe kan dat, nou we hebben er geen geld voor, dan regelen we dat! Dus daarvoor werkt het. Zodat we dat inderdaad goed kunnen vergelijken. Ja dat is wel nuttige informatie om hierin mee te nemen. Ik denk dat er veel gemeenten wel op zitten te wachten. Misschien niet zeggen, maar het wel heel

prettig vinden om weer zo'n monitor te activeren, zeker. Daar zie je het nog een keer per locatie hoeveel issues er aanwezig zijn.

S: Ja.

En hier nog een keer, maar dan met iets meer uitleg. Hier ga je echt in op pdf-jes. Het is bij ons allemaal wel al bekend hoor, wat je hier aangeeft. We zijn momenteel in de nieuwe website bezig. Die gaat 1 november van dit jaar live. Dan laten we alles los wat we nu hebben Dat betekent dat we nu verbonden zijn met SIM groep, die werkt met een standaard CMS waar alle gemeenten aan moeten voldoen en die hebben een template gebouwd en daar kun je kiezen uit een aantal templates. Dus wij hadden zo'n carroussel ingezet. Vonden wij mooi. De website voldoet nu niet meer. Dus doen we nu er niet zo gek veel meer aan. Mits het echt grote dingen zijn. We gaan er nu vanuit, we zijn een database aan het ontwikkelen alles open source. We doen dit met nog een andere gemeenten hierin zijn we heel uniek in Nederland. We hebben dadelijk een database daar komt alle content in vanuit die databse gaan we hem eigenlijk inrichten. Dus dat betekent dat de content die nu allemaal van Sim is wordt je eigen eigendom. Als we een ontwikkeling hebben van er komt een nieuwe uitklapmenu heel mooi ge-designnd willen we graag dan kan dat bij SIM niet want dat moet voor alle gemeenten ontwikkeld worden en dan zit je twee tot drie jaar te wachten. Wat we nu aan het maken zijn betekent dat we open source bouwen in wordpress en we geven een bureautje opdracht we willen dit hebben en dan is het in twee weken klaar. En het wordt gewoon gebouwd als het al niet bestaat. Het is voor ons heel fijn om op die manier met onze content en cms om te gaan. En dan kunnen we dus veel makkelijker mee gaan die die toegankelijkheid.

S: Wel apart eigenlijk dan dat je van een SIM dat voor overheden is bedoeld af moet stappen op toegankelijker te zijn?

Ja eigenlijk wel. Dat klopt, want het punten die je aangeeft hebben we merendeel ook aan sim opdracht gegeven dit zit in de code in je stylesheet, dit moet aangepast worden. Of het kan niet of de hele template moet worden verbouwd of het duurt dus 2 tot 3 jaar. Dus nu sluiten we het dan uit, we zetten die verklaring neer dat is wat we nu doen. Dat is alleen niet wat je zou willen.

S: Verder hebben we hier dan nog alle succescriteria. Wat je dan al aangaf, dat je de teksten niet heel leesbaar vindt.

Nee. Die webrichtlijnen zijn natuurlijk echt voor de techneuten. De webmaster en ik zelf verdiepen ons er regelmatig in en dan nog lopen we erin vast van wat bedoelen ze nu eigenlijk

precies, dan moeten we weer bellen. Het zou daarom erg mooi zijn dat je alle kennis die je nu aan het opdoen bent kan vertalen in Jip en Janneke taal zodat iedereen het snapt. Want als er wordt bedoeld criteria 1.1.1 niveau A niet tekstuele content, wat bedoelen we daar nu precies mee?

S: En dan een simpel voorbeeld waaruit blijkt wat het is?

Ja precies

S: En verder leest dit wel makkelijk, scant het makkelijk als je daar de structuur kijkt.

Ja hoor. Het is als een verbetering dat het in het Nederlands is. Dit moet ik dan keer op mijn gemak doorlezen, deze teksten.

S: De teksten heb ik nu niets mee gedaan. Dit zijn standaard teksten uit W3C. Ik ga wel veel aanbevelingen doen hoe het wordt opgenomen in het verslag.

Wat je nu hebt opgeschreven is wel al het onderzoek van onze gemeente toch?

S: Ja dit is ook een onderzoek gedaan door de stichting zelf. Zij hebben ook de teksten hiervan geschreven. Ik heb het alleen in een document gezet. Dit is hoe zij altijd hun quick-scan doen alleen dan met een iets grotere scope.

Ik zie een hoop groene dingetjes. Waaraan we wel voldoen.

S: Vind je dat wel fijn dat die groene dingetjes ervoor staan?

Ja dat vind ik leuk, maakt het een stuk duidelijker. Ja dat is wel fijn hoor al die groene dingetjes. Als elk a4 vol zou staan met kruisjes word je niet zo blij van.

S: En hier zit nog een bijlage over het onderzoek, hoef je niet per se iets van te vinden. En hier wordt WCAG uitgelegd. Dat ken je waarschijnlijk allemaal wel.

Ja. Oké. Op zich ziet het er prima uit toch.

S: En hier zit nog een overzichtje.

Ja. En niet aanwezig. Dat hebben wij dus gewoon niet. Dat betekent dus niet dat we er moeten voldoen.

S: Er is geen video, dus dan kun je niet beoordelingen of deze voldoet.

Er zijn wel video's op onze website. We hebben een aantal korte video's bij wat doet een gif, wat doet een wethouder, een burgemeester. Korte video, niet ondertiteld.

S: Veel gemeenten sluiten video uit vanwege toegankelijkheid. Maar dat doen jullie dus niet.

Volgens mij hebben wij dat niet gedaan. Ik weet net uit mijn hoofd wat er allemaal in die toegankelijkheidsverklaring staat.

S: Dus niet bewust uitsluiten van video?

Nee. Je hebt vaak dat er wordt gelinkt naar een youtube filmpje. Dat moet je uitsluiten. Wat doen we nog meer. We hebben wel overheidsfilm.nl. Die maakt product video's. Hebben we wat product video's laten maken van hoe vraag je een paspoort, rijbewijs of id kaart aan. Hele korte video's met animaties en die zijn wel ondertiteld, Dus we proberen er wel aan te voldoen. Van de week had ik het er nog met ons afdelingshoofd over. Alle webcast video's die voor de web-raad worden gedaan. Hoe kunnen die worden ondertiteld. Dat is heel lastig, dat zijn life uitzendingen. Deze kun je niet tijdens ondertitelen en achteraf is dat een hele grote klus, dat duurt uren.

S: Dan zou je nog automatisch kunnen ondertitelen en dan aanpassen waar nodig. Maar het blijft veel werk.

Ja dat wordt heel lastig. De techniek is nog niet zo ver.

S: Daarom toch ook de samenwerking die jullie hebben met de UT. Wat ze nu vaak in deze rapportages doen, zijn geen afbeeldingen erin, want het is een technische rapportage dus moet geen afbeeldingen in. Ik heb er dus wel wat afbeeldingen in gedaan. Is dat voor jou van toegevoegde waarde dat er afbeeldingen in zitten? [ik wijs afbeeldingen aan]

Ik vind het juist wel een toegevoegde waarde. Anders wordt het wel een heel technisch rapport. Juist door die plaatjes, ja ik hou er wel van. Beetje visueel ingesteld misschien. Alleen maar tekst is niet fijn om te lezen. Juist mooi om dat aan te geven, het is niet helemaal duidelijk wat je dan hier beschrijft waar dat te vinden is maar je kan wel even een vergelijking maken. Zeker, ik lees dit, en dan denk ik oja. Besluitenlijst, dat weet ik meteen waar dit is. Ik vind het dus echt wel toegevoegde waarde.

S: Als je nu zo'n rapport hebt ontvangen wat ga je er dan nu mee doen?

Ligt er een beetje aan wat precies allemaal in het rapport staat. Ik ook weleens GBBO een

onderzoeksbureau die begonnen met mogen we jullie website scannen komen we met een gratis rapportage, mogen we hem dan ook komen presenteren, ja prima. Zo proberen ze natuurlijk binnen te komen. Alleen dat was heel erg smerig, heel erg kort door de bocht, meer vergelijkingen ook met alle gemeenten in Nederland en ik wil juist een rapport speciaal voor onze gemeenten. Dat heeft hij uiteindelijk wel gedaan, maar voor mij was het nog steeds niet dacht ik dacht hier heb ik veel aan. Dan kunnen we het weleens laten presenteren waar MT lid bij zit, maar die haken heel snel af. Ik denk dat zo'n onderzoek wat jij nu maakt, dat het juist makkelijker te lezen is, voor juist die leek die beslist bevoegd is maar geen technische kennis heeft dat die hier wat aan hebben. Juist als ik, voor mij en mijn collega's is dit makkelijk te begrijpen en snappen we ook waar die fouten zitten en veel uitkomsten weten we dat het fout zit, maar ja ik vind het wel mooi zo met de groene en de kruisjes. Paar visuele plaatjes erin. Ik denk dat het juist makkelijker is om dan je afdelingshoofd en MT te overtuigen van het nut daarvan. En ik denk dat we hebben een fantastische wethouder die zou dit ook heel graag willen, maar die weet natuurlijk ook dat kost altijd veel geld en mankrachten. We zitten al heel krap in onze bezetting, dan zijn het keuzes die je moet maken. En dan gaan we uiteraard, we krijgen weleens uit de raad de opdracht waarvoor kan ik de website niet voorlezen via een Read speaker, hadden we inderdaad iet dus hebben we wel aangeschaft. En nu weten we dat was een wens van een raadslid en vanuit de inwoners horen we die vraag niet. Dus we doen het wel, maar we hebben ook wel zoets van ja. Het kost centen en hoeveel mensen zitten hier nu eigenlijk op te wachten want de mensen die het nodig hebben die zijn vaak al goed ingericht, die hebben al apparatuur al voor. Dus dat is altijd de overweging, in hoeverre ga je daarin om alles zo toegankelijk te maken dat je met een tab-toets overal door heen komt waarvan ik denk iemand die blind is heeft daar al zijn apparatuur voor ingericht. Natuurlijk moeten we dan voldoen qua browsers en het liefst ook de pdf die voorgelezen kan worden, uiteraard. Dus daar zit meer dat wij proberen, het is een kleine doelgroep, maar ik hoor liever van die doelgroep zelf wat mis je nu en hoe kunnen we dat beter maken i.p.v. wensen vanuit de organisatie of raad.

S: Is het ook de bedoeling dat je daar bij de nieuwe website met mensen van de doelgroep bij betreft?

Ja. We hebben al onderzoek gedaan naar kwetsbare groepen. Uit die kwetsbare groepen, wisten wij natuurlijk ook niet want we deden van tevoren aannames, die zitten te wachten op een aantal zaken dat bleek niet het geval te zijn. Die mensen zeiden ik snap er niets van of ik kan het niet, omdat ik gehandicapt ben of iets dergelijks, maar die krijgen gewoon hulp. Die laten alles aan

een ander over, die willen dat ook helemaal niet zelf doen. Dat vinden ze dan nog steeds heel ingewikkeld en ze hebben gewoon hulp en daardoor ook een praatje en een bakje koffie en dat vinden ze veel leuker. Dus dat is ook fijn om te weten. Nu met de nieuwe website houden we wel rekening met de kwetsbare groepen maar ook met in onze achterhoofd en ja we hoeven het niet zo extreem door te voeren wat gelijk weer heel veel geld kost want er is toch geen behoefte aan. Daar zitten we dan met de afweging hoe ver ga je daarmee. Vandaar dat ik in het begin als zei die PDF zijn echt een ding. Als we dat kunnen verbeteren of anders kunnen doen zouden we dat graag doen. Wat je zegt misschien moet dat dan vanuit de overheid worden. S: Een oplossing of tool komt die helpt bij het omzetten. Ja dan den kikk dat alle gemeenten zo daarin mee gaan, maar nu moet elke gemeenten proberen het wiel opnieuw uitvinden. Terwijl we wachten op zo'n KING of VBV, kom met zonn ding dan gebruiken we het vaak. Dus ja, ik weet niet of je wel de nieuwsbrieven krijgt van de digitale overheid. Daar lees ik dat soort dingen ook niet in. Ze doen wel hun best maar... en ze geven wel opdrachten van jullie moeten dan voldoen aan..., maar de tools ontbreken.

S: Je hebt wel van die zelf-testingtools, zoals SiteImprove enzo.

Wij gebruiken SiteImprove ook. We scannen de website 24/7 en daar komt van alles uit. Fantastische tool! De Accessibility tool die daar inzet gebruiken wij, eigenlijk het hele pakket. Hoever kunnen wij daarin nog verbeteren. We denken van wel. Maar dan zijn we denk ik toch een beetje afhankelijk van externe.

S: Er moeten dus tools komen die niet alleen testen maar ook oplossingen kan maken. Is het bij jullie ook zo dat je een apart redactieteam hebt en een apart web team, technische en content apart.

Nee, wij hebben een content redactie, of newsroom. Daar komt alle content binnen vanuit de organisatie en wij verspreiden dat over alle kanalen. Dus daar, in dat team zit ook een webmaster en ik zelf als adviseur online communicatie en een aantal redacteuren. We hebben een redacteur die is gekoppeld aan publiek zaken want die heeft veel met producten en diensten te maken en we hebben een redacteur die jaren ervaring heeft vanuit het call center die is naar ons toegegroeid dus die vangt dat stukje op van wat hoor je vanuit die inwonershoek. Dus we denken dat we daarmee wel een goed team hebben. En wat we wel missen is dat je, we hebben geen, we hebben een ksc [klant service centrum], maar we hebben bewust gekozen dat onze newsroom bij communicatie is onder gebracht omdat we altijd het idee hebben, laat ik het anders zeggen,

ksc is van publiekszaken en die wouden dat heel graag naar hun toe trekken en wij hebben heel veel argumenten aangedragen dat we dat niet willen, puur omdat de mensen die daar werken die missen nou net dat beetje politieke sensitiviteit die wij wel hebben bij communicatie. Je merkt dat eenmaal geplaatst op het internet. Dat hebben we bewust gescheiden, maar we merken wel de doen natuurlijk aan webcare en via messenger facebook, whatsapp. Je merkt wel dat het nu steeds meer daar je vragen binnen komen i.p.v. via het callcenter. We raken nu in de knoop het team dat we nu hebben en moeten dus de eerstelijns vragen dus toch een beetje gaan verschuiven naar het ksc. Ja het is een groeimodel. Paar jaar geleden wouden we dat echt niet.

S: Er zijn nu ook meer kanalen dan vroeger.

Je hebt nu zoveel communicatiekanalen dat je nu merkt dat moet ook. Vooral ook bij allerlei vragen over paspoort aanvragen en openingstijden dat kan allemaal weg. Wij zitten meer op die politieke uitingen of op vragen waarvan we weten daar bedoelen ze iets mee en ze verwachten nu een antwoord van ons en daar gaan ze iets mee doen. Dat kan een journalist zijn en actieve inwoner. Heel breed. Dat hoort gewoon bij communicatie.

S: Jullie gaan nu naar een nieuwe website. Maar het de huidige website is het dus lastig om dingen bij de leverancier door te laten voeren?

Ja.

S: Stel dat je met zon rapport zou komen met dit en dit moeten jullie aanpassen op toegankelijkheid. Snappen ze dat wel?

Ja ze snappen het wel. Ze proberen het ook wel te doen. Alleen in de tijd van nu en ik denk dat wel jaartje of vijf zijn we mee bezig en er staan nog steeds dingen open. En is het nog steeds niet opgelost. En wat wij merken is dat, vandaar dat ik net al zei, wij voldoen voor 90% vinden wij, want de andere puntjes die open staan zijn allemaal technische dingen in de codes en die kunnen wij gewoon niet aanpassen dat moet zo'n partij als SIM doen. Oké dingen als een ALT tekst toevoegen is goed te doen, kunnen we zelf. Maar echt in de codes in die stylesheet van we doen daar niet aan. We kunnen het doorsturen, de support pakt het op maar... Of zij vinden van nu voldoet het. Maar merken wij van ja dit is nog steeds niet wat zou moeten.

S: Missen ze kennis over toegankelijkheid?

Ze hebben wel een consultant in dienst gespecialiseerd in richtlijnen. Je zou verwachten dat ze het weten.

S: Heb je, als je hier mee bezig gaat, weleens problemen, dat je iets niet weet over toegankelijkheid?

Uiteraard.

S: Waar kan je dan het beste terecht voor je vragen?

Voorheen deden we dat bij gewoontoegeankelijkheid. Daar was iemand die was een echte webrichtlijnen specialist. Als we er dan nog niet uit kwamen dan heeft een collega connecties bij KING die heeft ook met formulieren, om die toegankelijk te maken heeft zij in dat projectgroep gezeten. Dus we hebben zat contacten bij KING. En VNG kunnen we natuurlijk wel terecht maar merken we dat, daar zitten geen technische mensen. Je moet wel echt op zoek. Accessibility hebben we uiteraard ook weleens vragen gesteld. We hebben wel eens hier een presentatie gehad toen kwam er ook iemand van Accessibility met geleiden hond. Ook heel interessant om dan is duidelijk te maken van kijk nu heb je iemand zitten, van kijk dat is er eentje. Dan zien ze pas vaak van oja, als je het zo bekijkt. Daarom wat ik net al zei we zijn van de content politie. De mensen van de organisatie komen weer met hun stukje tekst en afbeeldingen en bijlage en dan zeg ik dat mag gewoon niet. We moeten ons houden aan kopjes en andere dingen, krijg je terug: wat een onzin allemaal ik wil gewoon dat het geplaatst wordt, nee het is geen onzin, want... en dan snappen ze het soms andere niet dan hebben ze nog steeds iets van voor die drie mensen, waarom maak jij je druk. Nou die mensen willen ook geholpen worden.

S: Heb je wel voldoende informatie dat kan helpen om deze mensen te overtuigen, zoals video's?

Nee die hebben we niet.

S: Dat zou misschien nog wel een toevoeging zijn als die misschien nog online beschikbaar zouden zijn.

Ja. Ik weet niet of die er zijn eigenlijk?

S: Ja je hebt wel wat filmpjes. Nederlandse niet. Je hebt er eentje nu op het Youtube kanaal van Accessibility staan die laatst in het nieuws was. Zal ik daar een linkje van delen.

Ja graag die wil ik wel zien. Ik vind dat wel fijn. Ik kan ze ook delen op ons intranet, met de vraag kijk is met een andere bril naar.

S: Dat is het grootste probleem met toegankelijkheid dat het zo onzichtbaar is. Zodra mensen het begrijpen dat ze het wel willen doen. Dan komen ze in het probleem dat ze het niet kunnen. Nu staat dit allemaal inde volgorde van de richtlijnen. Vind je dat een goede volgorde, of zou

je zeggen ik heb er meer aan als het gecategoriseerd is op content dan wel technisch of voldaan niet voldaan?

Even kijken hoor. Je hebt het nu gedaan op echt richtlijnen. Ja het maakt niet zo heel veel uit. Want dan zou je eigenlijk eerst je lijstje kunnen maken hier voldoe je allemaal aan, dan maak je het iets positiever. Zo van hier voldoe je allemaal aan, maar een paar aandachtspuntjes zijn... ja dat zou op zich ook wel kunnen. Maar je het nog leesbaarder. Minder technisch. In die samenvatting ook wel handig. In de samenvatting zou het ook mooi zijn.

S: En dan tekstueel uitleg waar het goed gaat en waar het niet goed gaat.

Ja want dit is al vaak standaard wat je leest wat mensen dan eigenlijk door scannen en niet meer lezen. Uit onderzoek is gebleken dat de website niet voldoet... dat weten we. 23 van de 38 succes criteria. En dan heb je hier een 60% percentage. Ja wij snappen dat. Als we het makkelijk, nog toegankelijker voor onze collega's willen maken, zou dat in nog simpeler bewoording moeten. Dit snappen ze sowieso natuurlijk niet. Ja als je dat in je gedachten houdt het moet zo min mogelijk technisch maken maar wel verwijzen naar de technische kant van die richtlijnen, maar ik weet niet of dat jou opzet is van je onderzoek?

S: Het is vooral kijken wat de doelgroep wil. Het wordt nu geschreven voor diegene die er mee aan de slag moet en niet voor diegene die het ontvangt. Dat moet de doelgroep zijn want die bepaald of er iets mee gedaan wordt.

Eens. Want Accessibility is juist een organisatie die in onze ogen juist niet echt toegankelijk is omdat het zo technisch is en dan wordt verwezen naar linkjes die zo lang zijn en nou ja met 100000 richtlijnen, dus dat zou wel fijn zijn ja.

S: Is nog informatie waarvan je zegt dat mis ik nog in dit rapport?

Ja, het zou moment opnames, dus je maakt nu natuurlijk een soort scan van onze website maar daaronder hangen natuurlijk heel andere pagina. Verwijzingen en re-directs naar afspraak modules, als staat die laatste er nu wel in. Dat is wel een belangrijke. Maar de afspraken module zelf is niet van ons. Daar zijn we ook weer afhankelijk van een partij. De partij is een organisatie die niet echt richtlijn proef is en die proberen we juist daarin mee te nemen ze zijn een grote partij hebben veel gemeenten. Maar we merken nu ook met het bouwen van die nieuwe website je bent afhankelijk van een aantal leveranciers in dit geval maken we de database goed en de content wordt dadelijk fantastisch, maar zodra die mensen op het knopje afspraak maken gaan

ze ergens anders toe en dan is het ineens niet meer zo toegankelijk, niet meer zo logisch. Dat is altijd heel erg jammer in het gemeente landschap.

S: Hierdoor krijg je nooit je hele omgeving helemaal toegankelijk.

Nee dat klopt. De grote jongens, Centric, de Pink Rocade, die lopen zover achter daarin. Dat is heel bijzonder. Wij voldoen, althans we willen meegaan inde groei van browsers we werken vaak met Chrome of met EA, de nieuwste type maar dan draait een Centric nog op versies van drie jaar terug en dan kunnen wij dus niet verder, want we zijn afhankelijk van zo'n partij en dat is echt heel lastig en dan zou je verwachten dat zijn partijen die echt miljoenen omzetten, hele grote jongens, waarom kunnen ze dat niet gewoon oppakken?

S: Waarom vinden ze dat niet belangrijk?

Ja misschien een nieuw onderzoek. Daar is ook wel echt behoefte aan dat weet ik wel.

S: Het wordt gewoon nog heel weinig gedaan bij bouwers.

Ik zie het hier ook. We hebben natuurlijk ICT-ers in de groep voor de websiteontwikkeling. Maar die denken alleen maar in nullen en enen. Daarom ben ik gelukkig de spil daartussenin. Communicatie dames en mannen, een paar, die hebben een hele andere kijk op de wereld dan de ICT-ers die kunnen niet met elkaar communiceren en ik zit daartussen en snap ze gelukkig allebei anders kom je er niet uit. Zo hebben we dat met, we hebben een meldpunt, je kan een melding doen van bijvoorbeeld een stoeptegels. Normaal hadden we dat in de app staan. Je pakt je telefoon opent de app en klikt op melding doen. Dan wordt het geregistreerd. We hebben u een zaakstelsel en die kan niet overweg met dat appje dus de app moest weg en gaan we het anders oplossen. Dus we gaan het via een zaakstelsel formulier doen, ze bouwen een soort bypass in de app en die verwijst nu naar het zaakstelsel. Nu krijgen we daarover klachten want het is geen app meer. Ik word verwezen naar een website het werkt niet lekker. Die ICT-ers die bedenken dat niet, dit moet zo anders kunnen we het niet registreren. Die denken alleen aan waar ze mee bezig zijn en niet na over de beleving en het menselijke, voornamelijk het belevenlijke hoe je iets moet doen het moet gewoon soepel verlopen. Dit zijn zacht uitgedrukt altijd discussies. Vandaar je zegt dat Accessibility zijn allemaal hele technische mensen het wordt tijd dat daar wat mensen van communicatie zitten. Je hebt een goede keuze gemaakt voor je onderzoek denk ik.

S: Dat denk ik ook wel. Ik moet het straks natuurlijk goed gaan presenteren.

Dat is wel een uitdaging.

S: Zou je iets hebben aan bijvoorbeeld aan iets van een kennisplatform waar informatie opstaat over digitale toegankelijkheid. Technische informatie maar juist ook dat Jip en Janneke verhaal. Zou je daarnaartoe gaan?

Als dat er zou zijn denk ik wel want, zegt je dat wat gewoon toegankelijk? Het heet nu digitoegankelijk. Toen, paar jaar geleden, twee jaar terug, was het ook best wel begrijpbaar maar ik weet niet waarom maar dat project is nu weer gestopt, dat was volgens mij vanuit KING. Dus ja daar is zeker behoefte aan. Want de technische taal van Accessibility zou je zeggen daar spreek je de techneuten bij de gemeenten aan maar die techneuten bij ons boven doen daar helemaal niets mee want die zitten inde ict en het systeembeheer die zijn hele andere dingen aan het doen wij die communicatie mensen moeten het juist begrijpen want wij moeten het aanpassen in de website. En of wij dat uiteindelijk zelf doen of vragen aan een ICT, maar wij moeten het snappen. Dus, ja fijn dat, als er een kennisbank is waarin heel duidelijk staat vermeld en niet met de successcriteria 1.1.1 enzo. Maar inderdaad tuurlijk kan je er wel naar verwijzen, maar als je gewoon duidelijk maakt hier voldoe je niet aan want hier ontbreekt een plaatje of tekst op deze pagina en waarom dan? Nou omdat mensen die een screenreader gebruiken. . . . Dan snapt iedereen het. Het moet zo simpel mogelijk. En als je dat in een kennisbank zou kunnen opzoeken zo dat fijn zijn.

S: Heb je nog laatste dingen die je nog kwijt wilt?

Nou ja, dit is nog niet volledig. Want je gaat hem nog aanpassen toch?

S: Ik ga aanbevelingen doen om voor aanpassingen. Dit is de rapportage zoals deze nu zo wordt gemaakt bij Accessibility en ik ga aanbevelingen doen wat ze zouden moeten aanpassen.

Mag ik deze ook digitaal ontvangen van je?

S: Deze heb je al digitaal.

Ah sorry. Oja die heb ik wel gezien. Je merkt al ik ben met hele andere dingen bezig. Ik ga hem zeker delen in ons team. En ja hou me op de hoogte ik ben wel heel benieuwd. Zeker na afronding van je onderzoek.

G.8 Interview 8

Function: Communication advisor

Municipality size: Average

Group B

Date: 18-04-2018

Time: 40 minutes

Location: at location

S: Hebben jullie weleens eerder een dergelijke scan laten doen?

Nee. In het begin wel een keer, zo'n algemene scan wat je online kunt doen. Maar een echte, nee voor de rest niet. We zijn vorig jaar begonnen met zaak gericht werken en een heel zaak systeem aangeschaft en toen hebben we ook de website aangepakt. Wel met de intentie om die helemaal toegankelijk certificeert te krijgen. Maar zoveel zijn we nog niet. Hij draait nu vanaf begin juni vorig jaar we zijn nu echt nog met de optimalisatie ronde bezig en wat laatste dingen doen. En dan willen we nog wel een keer goed laten testen en doornemen wat er nog hapert. Er zullen altijd nog dingen zijn en dat vind ik een beetje het lastige met dit wanneer ga je wel, waar wil je wel aan voldoen en waar niet, dat zijn wel weer bepaalde keuzes. Daar loop je altijd tegen aan, dus of we er ooit helemaal aan gaan voldoen durf ik nog niets over te zeggen.

S: Nee, maar dat kan geen enkele gemeente zeggen hoor. Hebben jullie ook bij het kiezen van de nieuwe leverancier al meteen gekeken naar toegankelijkheid?

Wij hebben dat wel in de offerte meegenomen. Ze moeten er wel voor zorgen dat deze technische vlak toegankelijk is.

S: Ervaar je ook weerstand in de organisatie als je praat over digitale toegankelijkheid? Ja die zijn er wel. Bijvoorbeeld al, sowieso al een klein ding met onze vormgever. Wij hebben een huisstijl. De kleuren van onze huisstijl op de website voldoen al niet. Omdat je met transparantie en contrast, daar voldoen de kleuren niet. Dus dan heb je al weerstand dat wordt er al gezegd van ja dit zijn onze huisstijl kleuren en daar moet hij gewoon aan voldoen, punt.

S: Ja precies, en als je kijkt naar content schrijven, daar heb je ook heel veel eisen voor.

Ja. Dat is inderdaad zo. Moeten we nog een flinke slag maken, maar ik denk dat we daar wel met onze organisatie wel voldoende bereidwilligheid vinden om dat goed te krijgen. We hebben

dat zo georganiseerd dat we, kijk afdeling communicatie is wel de eindredactie voor de website. De organisatie is wel ingedeeld in clusters en daar hebben we overal web correspondenten zitten. Dat is net zoiets als bij een krant, we hebben daar correspondenten zitten die inhoudelijk kennis hebben en zij verzorgen de content. Die leveren het aan bij de eindredactie en wij kijken er communicatief nog even naar en dan wordt het geplaatst. Die correspondenten hebben we wel zo ver dat zij al wel de meerwaarde ervan inzien om die toegankelijkheid en dan met name schrijven voor laag-geletterden. Daar moeten we nog wel een slag in maken hoor. Vorig jaar was het vooral die nieuwe website. We hebben er al direct voor gekozen om niet alles direct van de oude naar de nieuwe over te pompen maar vanaf nul aan op te bouwen. We hebben de correspondenten gevraagd ga is op de oude website kijken wat er nog actueel is en wat je nog op de nieuwe website wilt en lever dat opnieuw aan. Dat was nog wel heel erg, omdat je natuurlijk een grote bulk in een keer hebt, constrictie om ervoor te zorgen dat de tekst weer op de website kwam en niet zo zeer om er goed naar te kijken of het goed leesbaar was.

S: En dan vallen plaatjes en alternatieve teksten al snel af?

Juist. Daar is niet direct aandacht aan geschonken, het zit er wel in omdat wel te gaan doen.

S: Dan wou ik het graag even over het rapport hebben. Ik wil je vragen om door de rapportage te lopen. Je mag hardop erbij denken. Zou je dan plus en minnen willen zetten in de kantlijn, een plus bij iets waar van je het goed vindt en een min bij de onderdelen die je niet goed vindt.

Is even kijken. Een samenvatting voorafgaand is natuurlijk altijd makkelijk. [bladert in stilte door het rapport] Dan gaat het waarschijnlijk om deze?

S: Ja ook, maar ook de inleiding. Zijn er elementen waar je niets mee kunt? Of het hoort bijvoorbeeld niet thuis in een samenvatting.

Nee, maar goed dat is allemaal wel... [bladert in stilte door het rapport] Wat ik wel prettig vind is zo'n tabelletje, maakt het meteen overzichtelijk. Plaatjes er gelijk bij van de pagina die het betreft.

S: Dat helpt wel?

Ja dat helpt wel. Dan heb je gelijk even een idee van waar hebben we het over. Daar staat nu ook wel iets, dat weet ik ook wel maar, als je hem even visueel ziet dat helpt wel om gelijk even mee te kijken. Ik zal er even een plusje bij zetten.

S: En zoals deze teksten. Kun je daar wat mee?

Ja dat zegt mij wel wat. Niet alles hoor. Dit zou ik bijvoorbeeld, zo'n afkorting, zou ik even moeten opzoeken. Als het heel technisch is dan heb ik daar, dan is dat voor mij weer even, moet ik even bij onze applicatiebeheer navragen of zelf even opzoeken.

S: Waar zoek je dat dan?

Ik zou dat gewoon even Googlen.

S: Je hebt geen bepaalde site waar je zoekt?

Nee, ja google [lacht]. Die is het snelste. Staat meestal standaard voor als ik mijn browser openzet. Ja dit is wel helder. Het gaat bij ons vooral over de plaatjes zie ik.

S: Vooral vormgeving zitten veel dingen doen.

Even die linkjes erbij is ook altijd handig, zodat je het terug kan vinden.

S: En hierbij gaat het vooral over de opmaak, of het fijn leest, of is het te druk?

Wat ik wel een meerwaarde vind is wel die icoontjes even snel. Dan kun je even heel snel een indruk als je het rapport scant van wat voldoet niet dan kun je even voor jezelf snel, dus dat helpt wel omdat gewoon even helder neer te zetten en ook lekker groot zodat het goed opvalt, ja dat helpt wel. Voor de rest is het wel veel tekst, daar ontkom je niet altijd aan. Deze linkjes zijn allemaal naar de grote uitleg, dat is altijd handig. Dat is wel handig eventjes voor het snelle lezen even een korte uitleg. Je zou kunnen volstaan met alleen de link. Maar dit is wel een stukje extra. Want dit [de naam van de successcriteria] zegt mij verder niets. Dus even kort uitleg weet je dan heb ik zo iets van oke dan ga ik verder kijken of we daar wat aan kunnen doen. Of vind ik niet relevant of, het helpt voor het snel beslissen vind ik dit wel of niet relevant voor mij of hier wil ik wat mee.

S: Ja verder hoef je niet persé iets te vinden van de individuele teksten. Het gaat meer op de icoontjes.

Dit is eigenlijk allemaal wel hetzelfde verhaal.

S: Hier wordt het wcag verhaal nog een keer uitgelegd en hier de doelgroep en waar ze dan behoefte aan hebben.

Waarbij ik deze ook altijd afvraag of dat zo is: het automatisch afspelen van video... Onee wacht dat is een andere. Wat je vaak hoort is dat tekst voor gelezen kan worden. Ze hebben zelf betere software die het voorleest.

S: Ja dat klopt, daarom moet de code goed zijn geschreven. Ze hebben hun eigen software waar ze dan gebruik van maken dat ook veel beter werkt.

Wat wel leuk is. Een aantal jaar geleden hadden we een overleg in de regio met het web en alles. Er zat toen een blind persoon ook. En die zei ook dat is flauwekeul want ik heb zelf veel betere tooltjes op mijn laptop. En eigen software en zo'n braille balk. Ze gebruiken het dus nooit.

S: Gebruiken laaggeletterde het wel?

Ook niet echt. Wij hebben in januari voor de webcorrespondenten georganiseerd een middag georganiseerd over laaggeletterdheid. Hier waren ook twee mensen uit deze doelgroep aanwezig. Zitten hier in de regio wel van die organisaties en die hebben ook van die mensen, laaggeletterde, die willen helpen. Die waren er ook en die hadden er ook uitleg over gegeven, maar dan kun je dus wel zo'n icoontje erop hebben staan dat die dat voorleest, maar die zijn al veel eerder afgehaakt. Ze moeten al überhaupt dat icoontje vinden als ze niet kunnen lezen. Die scannen de tekst en als de eerste twee zinnen al moeilijke woorden tegenkomen dan houden ze al op, gaan zie niet kijken of het voorgelezen kan worden of iets. En die ene dame zei dat ook. Die zei: en als er dan al zo'n voorleesfunctie is, ja die leest ook gewoon die moeilijke woorden voor en dan weet ik het nog niet. Dus ja dat helpt niet. Dat geeft op zich wel veel inzicht als we met de doelgroep erbij zitten. Er ontstond nog best wel wat discussie van ja hoe ver moet je gaan in het eenvoudig en simpel schrijven. Er zat ook een correspondent die zei het NOS journaal is toch de norm? Nou... [lacht], dus niet. Dat is ook wel een beetje een verkeerde insteek. Nee en je merkt ook dat mensen die niet laag geletterd zijn die vinden het ook gewoon prettig als ze snel en makkelijk kunnen lezen. Die hebben er geen moeite mee. Die lezen daar wel overheen. We hebben snel de indruk dat het betuttelend is als je voor laaggeletterde gaat schrijven maar dat is het helemaal niet we vinden het allemaal prettig als je snel iets simpel kunt lezen.

S: Merk je dat bij dit rapport dan ook, dit mag ook we liefst meer geschreven zijn voor, iets makkelijker zijn geschreven?

Ik heb er zelf niet zo veel moeite mee. Het zou kunnen zijn dat er mensen zijn die wel moeilijk mee hebben. Ik heb er zelf niet zo veel moeite mee dus ik heb zelf niet zo dat het eenvoudiger moet.

S: Hier heb je dan nog een overzicht met alle punten.

Ja wel makkelijk zou overzicht even. Snel.

S: Wat nu het geval is dat deze afbeeldingen er niet in zitten. Er zitten nu geen plaatjes in. Dat is dan hier toegevoegd. Hier gaf je het al specifiek aan dat je leuk vond, maakt het voor andere onderdelen nog uit?

Ik vind het wel wat levendiger worden als er wat plaatjes bij zitten. Mits de plaatjes wel toegevoegde waarde hebben. Maar als het echt wat verduidelijkt of zoiets dan kijk. Deze zou niet zo heel veel uitmaken als deze er niet zou staan [wcag piramide]. Maar het maakt het rapport net wat aantrekkelijker. En ja dit soort plaatje heeft ook nut. Je zit dat te lezen over hoe veel mensen dat zijn maar als je dat ook gewoon even dat visueel zo... ja dan vind ik dat toegevoegde waarde hebben. Ja absoluut.

S: Hoe heb je de uitslag van dit rapport ervaren?

Ja sommige dingen had ik wel zoiets van oh. Dat is dacht van dat we daar wel al aan zouden voldoen. Dat was wel even een eye-opener. Er zitten ook wel een aantal dingen in die ik al bij de leverancier heb aan geklopt van joh hier moeten we wel wat mee. We hadden verwacht dat dat er wel al in zou zitten. En zoals die alt-codes bij plaatjes, ja als wij de mediabank de plaatjes toevoegen dan zit daar al een typveld bij dus ik zou verwachten dat dat dan meteen in alt-codes zal worden meegenomen. Dat was wel even een eye-opener, dat ik dacht hier moet ik snel even wat mee. Er waren ook wel dingen bij dat ik dacht oh voldoen we daar al aan, dat is dan fijn. Maar de meeste dingen waar we niet aan voldoen was geen schok. Dat was wel bekend. En er zijn ook wel gewoon dingen waarvan we zeggen ja... wel of niet aan willen voldoen. Dat is een beetje verschillend.

S: Wat zijn nu de vervolgstappen als je nu zo'n rapport hebt ontvangen?

Ik heb er nu op dit moment nog even helemaal niets mee gedaan omdat we nu nog druk bezig zijn met de optimalisatie. Maar zo gauw we eigenlijk aan de slag willen om ook de laatste stappen te zetten. Wat ik dan met zo'n rapport ga doen is sowieso toesturen aan onze leverancier met de vraag kijk even wat de technisch niet in orde is binnen het cms om het aan te passen. Dat zijn ze contractueel verplicht, hebben we bij de aanbesteding al afgesproken, dus dat is een voordeel. En ja dan ga ik vervolgens kijken wat zijn voor ons zelf items waar we even snel quick-wins mee kunnen maken om die snel mogelijk op te lossen. Dus de eenvoudige dingen zo snel mogelijk op te lossen. Vervolgens zou ik even gaan kijken hoe gaan we het vervolg aanpakken wie heb ik daarvoor nodig en dan projectmatig aan te pakken.

S: Wat heb je daar verder nog bij nodig?

Op het moment... nee op dit moment zou ik er niets bij nodig hebben. Alleen dan intern zou ik de mensen erbij halen die daar ook technisch meer van weten. Om projectmatig aan te pakken, duidelijke afspraken te maken van zo en zo gaan we aan de slag. Dan gaan we het voor elkaar maken en dan opnieuw laten testen.

S: En voor vragen en zo, kun je dus eigenlijk vooral intern terecht?

Ja dat verwacht ik wel. Bij systeembeheerders zitten er ook een paar die vooral intern... en we hebben goede contacten met onze CMS leverancier. Dat scheelt ook heel veel. Maar ik denk ook dat heel veel dingen zitten in het intern maken van afspraken over taalgebruik, over content opbouw en zulk soort dingen dus je eindredactie goed instrueren en wij moeten de eindredactie goed instrueren van zo gaan we het doen. En kijken van waar willen we wel en waar willen we niet aan voldoen. Er zijn bepaalde dingen die, wat ik zei over dat contrast, ja dat gaan we niet aanpassen. We kunnen hooguit kijken qua techniek. Bijvoorbeeld een knop dat je het uit kunt zetten, dat het een zwart wit pagina wordt.

S: Binnenkort is het verplicht, nou ja soort van verplicht voor gemeenten om toegankelijk te zijn is dat nog iets waar je veel mee te maken hebt vanuit beleid?

Ik vraag mij af in hoeverre ze het echt gaan verplichten want daar zal wel weer een kostenplaatje aan komen te zitten. Dus ik vraag mij af in hoeverre ze het gaan verplichten. Veel gemeenten zullen zeggen van overheid is leuk dat je dat allemaal voorschrijft en verplicht stelt, maar waar halen we het geld vandaan? En dat gaan ze niet beschikbaar stellen, denk ik. Dus ik denk niet dat ze het zo hard gaan maken. En dat ze het meer zullen gaan op de toer van moreel verplichten. Dus ja ik weet het niet ik heb ook geen idee hoe ze hier intern bestuurlijk over denken als ik geld nodig heb om dingen aan te passen, zal ook nog wel een afweging zijn. Daar heb ik geen beeld van hoe ze daar over denken.

S: En nu is er vooral gekozen voor de volgorde op basis van de principes. Zeggen die principes ook iets?

[Moet even nadenken] Nee niet direct.

S: Nu is daar de volgorde op gebaseerd. Zou je nog een andere voorkeur willen? Bijvoorbeeld eerst alle dingen die voldaan zijn en dan de dingen die niet voldaan zijn. Of technische onderdelen en content apart? Of is dit wel prima?

Even kijken. Waarneembaar is wat je ziet. Ik zou niet kiezen voor wel of niet voldaan dan ga

je alles door elkaar heen doen. Wat handig zou zijn is de volgorde van content, wat tekstueel is waar je zelf naar moet kijken en technische dingen waar de techniek naar moet kijken en wat je moet uitbesteden, dat zou wel handig zijn.

S: Technici kunnen hier meestal wel mee aan de slag?

Ja dat verwacht ik wel. Bij systeembeheer die hier zitten voor de website die kent het ook. Dat scheelt ook wel. Die kan daar zeker mee uit de voeten. Die kan ook snel aangeven dit is voor de leverancier en dit voor ons. Dat is voor ons ook een voordeel dat we hele goede contacten hebben met de leverancier. We zijn nog steeds met verbeterlagen bezig als ik zo iets toe stuur, hier moet je wat mee. Toevallig pas een, sluit hier ook wel een beetje op aan, ken je die tool van SiteImprove?

S: Ja die ken ik.

Die hebben we pas aangeschaft en daar zit ook heel veel in. We hebben nu ook dat de leverancier daar ook toegang toe heeft, dus dan kan zelf ook het technische gedeelte scannen om te zien wat is er nog niet goed en moeten we nog aanpassen. Dus dat is wel handig.

S: Wat zijn de voordelen van SiteImprove?

Ik kan hem wel even laten zien. [Laptop wordt geopend en SiteImprove]. Kijk je zou denken met google analytics zou je bijna hetzelfde kunnen doen, maar dat is niet helemaal waar. Dat dacht ik in eerste instantie ook, tot dat ik het zag.

S: Ik weet wel dat het niet de goedkoopste tool is.

Nee maar als je ziet wat je ermee kunt. Kijk je krijgt gelijk een dashboard. En daar zie je hier een totaal score, dat wordt ook gelijk met de benchmark. Overheid zit gemiddeld op 78,5 en wij zitten dan van het gemiddelde van quality, accessibility en SEO, die drie bij elkaar is deze score. Wat je hier bijvoorbeeld ziet is dat we op quality insurance heel hoog score, want mijn collega is daar, sinds we deze tool hebben gelijk mee aan de slag gegaan en die heeft alle quick-wins er gelijk uitgehaald. Je kunt hier ook gelijk zien wat als je je score wilt verbeteren wat je dan moet doen, kijk los deze problemen op om je score te verbeteren. Er staat ook bij hoeveel punten dat oplevert, deze levert 75 punten op. Kijk je kunt er ook op doorklikken en dan zie je op welke pagina's er nog wat is. [Wordt even gekeken of het probleem kan worden achterhaald] Ik zie dat het pdf documenten zijn waar wat mee is. Als je erop klikt haalt hij de pagina op. Wat hij ook aangeeft zijn pagina's met te veel links, maar dat heeft ook weer te maken met de indeling van

de website. Dit zijn allemaal uitklap menu's en dat zijn allemaal links en die komt op iedere pagina terug en daardoor heeft iedere pagina te veel links volgens SiteImprove.

S: Je zou een skiplink kunnen toevoegen?

Ja, je hoeft er geen gebruik van te maken. Nou goed dat zijn keuzes waarvan we zeggen nou ja prima, dat weten we, het is nu eenmaal zo, dat heeft te maken met de opbouw van onze website dat er nu eenmaal veel links op de pagina staan. Op deze manier kun je dus, je kan hier echt veel uithalen en gelijk vanuit het dashboard. Hier heb je dan accessibility. De benchmark is 70, wij zitten daar nog wat onder. Maar hier kan onze leverancier dus gelijk heel veel uithalen. Het is dus een hele andere tool.

S: En je kunt hem draaien wanneer jij zelf wilt?

Ja. Deze is gewoon live op de website. Dus als we aanpassingen doen kunnen we gewoon opnieuw laten scannen. Dus het kost wel wat maar je hebt er ook heel veel aan.

S: Ik had wel begrepen dat zo'n tool er niet alles uithaalt.

Nee hij haalt er niet alles uit, maar best wel, zelfs op content gebied [wordt even geklikt in de tool] er is ook iets met leesbare teksten. Maar goed het is altijd een beetje... , dat is het lastige van een automatische tool. Maar hij haalt er ook best veel uit hoor, zoals schrijffouten en gebroken links worden er al uit gefilterd en dat soort dingen kun je allemaal.

S: Oja: 'linktekst wordt gebruikt voor meerdere bestemmingen'

Goed daar kun je zelf je eigen voortgang nog een beetje volgen. Kijk hier zie je dus pagina's met meerdere niveau AA fouten.

S: Hier kun je dan ook makkelijk op sturen en verantwoording afleggen naar boven. Ja dat klopt. Hier zie je dan alle... Hier zie je ook dat contrast terugkomt, afbeeldingen. Hier kun je dus best wel vee uithalen ik denk daarom een heel bruikbare tool om flink stappen te kunnen zetten.

S: Geeft de tool ook oplossingen?

Even kijken hoor. [We klikken op een probleem.] Kijk hij geeft hieraan waar dat dan zit. Dat is dan die knoppen met dat blauw en wit. Dit contrast is al niet voldoende. Dit blauw zou iets donkerder moeten zijn. En hij geeft dat hier ook al aan welke kleur blauw. Dus dat gaat best wel ver hé. Dus ja het is echt een super tool. Je kunt er heel veel uithalen en het leuke is ook, mijn collega die er mee aan de slag gaat, wordt het een bepaalde strijd. Je wilt in ieder geval zo

snel mogelijk boven de benchmark uitkomen en als je dan eenmaal bezig bent dan denk je van ah hier kan ik nog even snel wat scoren. Met z'n knop score verbetering, je ziet gelijk waar de meeste verbetering kan halen.

S: Weetje ook hoeveel andere gemeenten er in die benchmark zitten?

Nee. Ik weet niet hoeveel gemeenten hier allemaal gebruik van maken. Al vind ik het zelf niet zo heel interessant wat de benchmark is, je moet gewoon zelf streven naar een zo hoog mogelijke score. Zeker voor managers is dit een leuk beeld om dit zo te presenteren.

S: Eigenlijk zou de managementsamenvatting meer zo iets moeten zijn [zoals het dashboard van SiteImprove]. Dat er meer naar voren komt waar de problemen liggen. Dit is aantrekkelijker?

Ja, zeker voor managers is dit aantrekkelijker en ook zeker in vergelijking met anderen, dat zien ze ook altijd graag. En zeker als je het beter doet dan anderen dat vinden ze helemaal fantastisch. Maar dit helpt ook om te zeggen van joh hier moeten we wat mee en als het een paar centen kost nou ja.. weet je.

S: Daar in helpt het dan wel

Dan helpt het wel als je even snel kunt zien van waar moet er wat gebeuren. En voor de rest zitten er nog wat andere dingen in. Analytics zit er ook gewoon in. Ze hebben nu zelfs een module voor de AVG. Die is ook heel handig, we hebben hem nu nog even op proef, maar je kunt gewoon op persoon zoeken. Dan scant hij gewoon heel je site en komt hij met een heel overzicht van waar namen allemaal voor komen. En waar staan er emailadressen, dan geeft hij gewoon alle email adressen dan kun je zien die hoort er niet of het klopt of die is er niet meer. Dus ja en je kunt als iemand zoeken. Dus als iemand, daar is het straks voor handig voor, als een klant belt en die zegt waar komt mijn naam voor op jullie website. Je kunt hier bij domeinen als je websites. Die worden gewoon allemaal gescant. Als iemand zegt van waar komt mijn naam voor. Je vult de naam in als zoekopdracht en hij doorzoekt al deze websites. En geeft een overzicht van daar staat jou naam. Dus ja, op zich heel handig.

S: Het is het geld dus wel waard.

Ja, als je het een paar keer handmatig moet doorzoeken dan verdien je het snel terug denk ik.

S: Ja dat begrijp ik. Zijn er nog dingen in dit rapport waarvan je zegt dat mis ik? Of dat zou het completer maken?

Nee op dit moment zou ik dat niet aan kunnen geven wat er mist.

S: Misschien als je aan de slag gaat?

Ja als ik aan de slag ga dan misschien wel.

S: En denk je dat een rapport zoals dit helpt bij het onderwerp digitale toegankelijkheid?

Ik denk het wel. Het is wel gewoon even goed om te zien van zo'n lijstje waar voldoen we aan en waar niet.

S: Terwijl je ook deze tool al hebt.

Ja dat wel, maar ik denk, kijk je moet het wel echt zelf opzoeken en doorklikken van wat klopt er dan niet. Hier heb je vrij snel, vooral voor het management, voor leidinggevende is dit voor hen even sneller / handiger qua overzocht. Dit kunnen ze zelf even doornemen. Ik denk dat dit voor hen handiger is.

S: Zou dan de doelgroep de managers moeten zijn, meer nog dan de technici?

Ik denk dat het voor allebei wel helpt. Ik zou vooral gebruik maken van deze tool nu we hem hebben, bovendien heeft niet iedereen hem. Ik zou denk ik, omdat hier veel overeenkomt zou ik zeggen van gaan we eerst hier [SI] mee aan de slag en dan een rapportage maken kijken of het klopt en nog even het laatste eruit halen wat er nog niet hier gescand wordt.

S: Dus meer als een overal check?

Ja. Maar ik denk dat, wat ik zeg, dat managers van hier heb je een overzicht van scores dat er dan wat sneller wordt gezegd van hé ga hier mee aan de slag want dit moeten groene vinkjes worden.

S: Je gaf al aan dat je vooral google gebruikt om veel informatie op te zoeken. Zou iets van een kennisbank nog makkelijk zijn, waar je ook uitgebreide informatie kan vinden zoals hoe leid ik mijn redactieteam op.

Meer iets van een platform waar je ook met vragen, een soort forum achtig iets. Dat zou wel handig zijn, kijken hoe anderen iets oplossen of hoe gaan ze daar mee om. Of om oplossingen te zoeken dat je niet altijd zelf op zoek hoeft, dat zou wel helpen.

S: Heb je verder nog aanbevelingen of losse opmerkingen over het rapport of digitale toegankelijkheid?

Volgens mij hebben we alles wel aan de orde gehad.

S: Ja, zeker omdat het nog binnen de organisatie betrekkelijk weinig weerstand is.

Heb ik hier nog niet heel veel ervaren.

S: Dat was het. Dankjewel!

[we klikken nog een beetje door SiteImprove] Als je eenmaal bij bent is het makkelijk bij te houden. Dan is het gewoon even kijken en aanpassen.

Na het interview

Vraagt zich ook af waarom er niet vanuit de politiek een systeem wordt aangeboden waar gemeente mee moeten werken. Iedereen kan dan de opmaak zelf wel veranderen. Dit is voor de continuïteit richting de burger ook beter. Wanneer hij verhuisd dat is alles snel weer te vinden.

G.9 Interview 9

Function: Chief Information Security Officer, e-coordinator & web management

Municipality size: Average

Group A

Date: 19-04-2018

Time: 60 minutes

Location: phone

Dit interview vond telefonisch plaats. De documenten zijn voorafgaand gemaild. Dit betrof het rapport zelf en de voorbeeld versie B. [Ik geef introductie over het onderwerp]

S: Hebben jullie weleens eerder een toegankelijkheidsscan laten doen?

Noramaal gesproken hebben wij een WCAG 2 AA toets op de website. Die is inmiddels verlopen en Accessibility probeert naarstig contact met ons op te nemen om een nieuwe toets te gaan doen. In het kader van de pas toe of leg uit zijn wij als organisatie verplicht om aan te geven in hoeverre wij toegankelijk informatie aanbieden. En zo niet wat we denken eraan te gaan doen. Voornamelijk waren, zaten we niet in de positie om, zeg maar, niet in de situatie dat we ontoegankelijke site hadden dat we juist een toegankelijke site hadden. Maar inmiddels is de website wat dat betreft qua toegankelijkheid achteruitgegaan en wat we dan merken is dat als

we nu toets zouden doen dat we denk ik wel diep gaan dalen. Helaas. Want ik ben een van de voorvechters van toegankelijkheid van gemeentelijke websites. Vandaar dat wij ook tijdland boven aan de lijst hebben gestaan.

S: Ja daar ken ik jullie gemeenten ook van.

Ja precies, nou gaan we naar onderen. In denk als dat we nu gaan toetsen redelijk onderaan komen

S: Wat is de grootste factor, waardoor komt dat?

Heeft met name te maken met documenten. Overal in deze organisatie worden documenten gemaakt die niet toegankelijk zijn in de basis al niet. Dus dat. Het tweede heeft te maken met digitale dienstverlening daar waar onze website een paar jaar geleden was uitgekleeft tot alleen een website en formulieren om producten aan te vragen zijn er nu even rekenen in ieder geval twee zaaksystemen aan gekoppeld die formulieren genereren. Even denken er is nog meer, ik kan er zo even niet opkomen, maar in ieder geval er komen steeds meer afhankelijkheden van systemen. Oja, sorry we hebben ook nog een bestuurs, dat is ook nieuw, is nog niet live, gaat wel live komen, een bestuurs, nou ja een onderdeel zeg maar op de website dat eigenlijk geen intrinsiek onderdeel van de website is maar gewoon een nieuwe website die wordt door een andere leverancier geleverd en die zin niet toegankelijk. Volgens mij is bijna geen enkele bestuurswebsite, websites die gaan over agenda en commissies publiceren, ik ken er niet een die toegankelijk is. Nou ja ik heb erop zich geen problemen mee, met die leveranciers heb ik wel een probleem die vertikken het gewoon iets te leveren wat toegankelijk is.

S: Dat is dan wel echt een issue, dat er geen goed aanbod is?

Dat hebben we als gemeenten, kijk een kleine gemeenten zoals wij. Wij hebben ongeveer 200 mensen in dienst, we hebben 25000 inwoners en wij moeten qua dienstverlening hetzelfde opvoeden als een gemeenten als Amsterdam of Den Haag, maar met een fractie van het budget en mensen. Het is voor ons sowieso al lastig om alle leveranciers die wij moeten aanspreken op allerlei kwaliteitsnomen om die zo ver te krijgen dat ze zich er ook aan gaan houden. Dat lukt bijna niet. Want als we daar streng in zouden acteren, dan zouden we moeten zeggen oké dan bent u niet de juiste om dit product te leveren, dan gaan we naar een ander, er is geen enkele ander die het kan en dan hebben we dus geen product, geen raadsinformatie op de website en ga zo maar door en paspoorten aanbieden enz.

S: Ja dan is de functie een beetje weg.

Maar als het gaat om documenten, dat ligt echt wel voor een groot deel bij de organisatie zelf.

S: En daar ervaar je veel weerstand in, in het toegankelijk maken van die documenten? Nou je moet eraan beginnen. Dus het moet, dat heb ik tegen Eric ook al verteld, je het een kartrekker nodig, of een ambassadeur iemand met mandaat en een budget die planmatig toegankelijke documenten kan implementeren in je organisatie. Je hebt te maken met misschien wel, tenminste bij ons, 200 verschillende soorten applicatie en bij grote gemeenten is dat nog wel het tienvoudige denk ik, die hebben er veel meer. En daar rollen allemaal documenten uit en ze komen ook nog vanuit externe bronnen, overal komen documenten vandaan. En je moet ergens beginnen in de basis om te zeggen van oké ik hanteer een bepaald sjabloon en we gaan minimaal voldoen aan een opmaak van een titel en een gelaagdheid en als er een plaatje in zit doen we er ALT-tekst bij. Dat soort simpele dingen. Maar niemand gaat zich daar voor de lol aan houden. Dat vereist ten eerste inzet en ten tweede controle ook en een grote mate van voorbeeldgedrag en sturing.

S: Die moet wel ergens vandaan komen en er moet geld en tijd voor worden vrijgemaakt.

Dat ook en het komt boven op alle dingen die we al moeten doen die we er al bij krijgen. Iedereen is al wel een beetje moe zegmaar van al die dingen die we van het rijk opgelegd krijgen.

S: Dan is het eigenlijk iets dat er nog extra bijkomt?

Ja eigenlijk wel zoiets waarvan je denkt doe nou niet zo moeilijk. Er is hier nog nooit iemand hier aan de deur geweest of aan de telefoon gehangen die zegt: ik kan het niet lezen, ik kan er niets mee. En als het al wel zou gebeuren, dan zouden we ervoor zorgen dat we het wel in een vorm kunnen geven die bruikbaar is maar het gebeurt nooit. Dus is er geen aanleiding en dan vinden ze het ook niet spannend.

S: Dan is het niet duidelijk waarom je het zou doen.

S: Intussen is de rapportage aangekomen. Ik zou daar graag samen door heen willen scrollen.

Pagina voor pagina. Kun je aangeven welke elementen waar je niets mee kan er waar je wel wat mee kan, wat bruikbaar is. Laten we beginnen bij de samenvatting op pagina 2. Sowieso toets je natuurlijk op een deel van de criteria. En dan zie je ook bijvoorbeeld de meeste fouten zeg je bevinden zich op de formulier pagina. Dat is een pagina die komt niet uit onze website. Ik zeg altijd onze website is heel dom die kan helemaal niets, hij kan een pagina tonen en tekst en die kan een linkje maken en misschien een fotootje en dan heb je het wel gehad. Ja en hij kan natuurlijk

documenten presenteren in de vorm van een pdf, maar verder kan hij eigenlijk niets. Dus als je de broncode, de html van zo'n website zodanig inricht dat hij afgestemd wordt met WCAG dan kan er eigenlijk niet zo heel veel fout gaan. Behalve dan nog de tekst zelf. Want je kunt ook nog typo's of leesniveaus die te hoog zijn, te laag hoeft je niet bang voor te zijn. Maar dat is helemaal iets waar we niet zo heel veel opletten. Wat ik wel belangrijk vind als dienstverlening. Hoe eenvoudiger de tekst wordt hoe makkelijker mensen het begrijpen. Ambtenaren schrijven allemaal teksten dat is bijna nooit gedecentraliseerd, dus het komt meestal overal en nergens vandaag en het wordt al snel goed gevonden omdat we het te druk hebben we gaan niet zitten mutsen wij begrijpen het dus dan moet een ander het ook maar begrijpen, ik zeg dat wel heel crew en krom, maar zo gaat het vaak. Het formulierpagina komt bij ons uit een zaaksysteem en dat is een systeem waarin processen worden afgehandeld en die kan je triggeren door bijvoorbeeld een formulier. Dat formulier wordt gestart op onze website dat zul je ook zien, als je daar een formulier start ga je van onze website weg naar een ander domein, dat is ons zaaksysteem. Dat is dus een andere leverancier dan die van de website want die van de website kan ik nog, daar zijn de lijnen heel kort mee, dat is afhankelijk van de leverancier hoor, maar bij ons is dat zo dat als ik die bel en ik zeg jo we hebben hier een toegankelijkheids probleem dan heb je kans dat het on the fly gewoon ter plekke gebeurt.

S: Oké dat is een goed contact met de leverancier dus.

Ja maar dat is ook een leverancier dus die snapt dat gemeenten dit nodig te hebben.

S: En die kent toegankelijkheid ook en die weet ervan?

Nou dat is nog even de vraag van kennen ze precies de criteriums, dat denk ik niet. Maar als je de criterium mee geeft aan ze en je legt uit wat het is dan weten ze het wel meteen te plaatsen. Er zijn ook heel veel leverancier die zeggen dat ze het snappen, maar die snappen er helemaal inets van. Die hadden we hiervoor en die hebben we aan de kant geschoven, daar zijn we bij weg gegaan. Die hadden van tevoren, toen we daar mee in zee gingen, aangegeven van ja wij kunnen dat en ze lieten ook referenties zien, dus we dachten dat we daar wel goed zaten maar dat bleek dus helemaal niet het geval te zijn.

S: Het is wel lastig te beoordelen.

Daar hebben veel gemeenten ook last van, die zijn bij leveranciers ondergebracht en nemen producten af bij leverancier die totaal de balen verstand hebben van toegankelijkheid van WCAG die het ook helemaal niet interessant vinden.

S: Er zouden dus meer aanbevelingen moeten zijn voor leveranciers?

Ja, ik weet het niet. Kijk gemeenten zijn ook veel eisend. Zo'n formulier bijvoorbeeld waar nu die fouten in zitten, zou ik even specifiek moeten kijken, het zijn volgens mij niet hele grote fouten, we zijn nog niet zo lang geleden met dat systeem getoetst en goed bevonden, de fouten hebben we eruit gehaald, in zover we dat konden doen. Maar het gaat verder dan dat. Het kan techniek zijn, dus een functionaliteit die ontbreekt, maar het ook nog is een keer in de richting zijn van je functioneelbeheer, die heb je zelf en die zoals bij ons met het zaaksysteem formulieren maakt. Die hebben bouwstenen uit dat zaaksysteem en daarmee bouwen ze een formulier. Dus kleine functionaliteiten bij elkaar dan wordt het een prachtig formulier, alleen aan de achterkant moeten die bouwstenen de juiste informatie mee krijgen om ook aan de voorkant toegankelijk te kunnen zijn. En als dat dus niet gebeurt, dus als je eigen functioneel beheer afdeling of team niet voldoende kennis heeft over de WCAG dan zullen ze dat ten alle tijden vergeten en dan heb je een formulier dat niet voldoet. Terwijl het in de basis wel kan voldoen. En dan gaat het of bij de leverancier fout of bij jezelf omdat de kennis niet voldoende aanwezig is en omdat er niet op gestuurd wordt. Dit geldt niet alleen voor toegankelijkheid ook voor andere kwaliteitsnormen.

S: Even terug naar de rapportage. Zijn er nog dingen in de managementsamenvatting waarvan je zegt van daar kan ik niets mee?

Nee ik geloof het niet.

S: Dan gaan we door, naar de inleiding.

Dat is een hele lange.

S: Hier worden de principes ook uitgelegd.

Ja waarneembaar, bedienbaar, begrijpelijk ja. Voor mij is dat duidelijk. Het is voor mij allemaal herkenbaar, voor mij wel. Maar dat komt ook doordat ik hier al heel lang mee bezig ben. Voor de meeste mensen hebben zo iets van ja.. robuust... zal allemaal wel. Dat lezen ze en vergeten ze meteen weer. Maar goed, dat heb je altijd. Met toegankelijkheid is dat ook zo je moet mensen niet lastigvallen met dingen waar ze niet te maken mee hebben. Ze moeten gewoon instrumenten hebben waarmee ze ongemerkt, automatisch toegankelijk goed materiaal kunnen maken.

S: Tooling.

Ja gewoon goede tooling ja. Maar ook goede richtlijnen, goede processen. Dus je proces moet. Daar zijn we met name nu mee bezig. Hoe gaan we in de processen met die kwaliteitskenmerken

om. Want we hebben hier bijvoorbeeld ook een LEAN-traject gelopen. Dus we gaan waste, dingen die niet interessant zijn halen we eruit, en dan zie je dat er ook vaak kwaliteitsnormering wordt uitgesloopt. Dat was dan net weer niet handig, de kennis ontbrak even in dat team, die dachten lekker handig nu gaan we snel dan blijkt gewoon dat er ook normenkaders weg zijn.

S: Kennis blijkt dan wel de meest cruciale factor?

Kennis en sturing. Je moet ook de kennis ook kunnen aansturen en kunnen verlangen. Het is een business kwaliteitsdoelstelling, laat ik het maar zo zeggen. Vandaar uit ga je dat inrichten in je processen. Dat is verschrikkelijk moeilijk bij gemeenten en bedrijven ook wel, vinden dat heel lastig.

S: Je verandert ook iemand zijn proces en je moet het heel goed begrijpen om de toegevoegde waarde van in te kunnen zien.

Ja. En nogmaals de verschillende tools waarmee je werkt die zijn lang niet allemaal aangepast daarvoor.

S: Je moet dus heel veel zelf doen.

Ja maar dat kan ik helemaal niet want ik werk hier en hier mee en die kan dat helemaal niet. Bijvoorbeeld volgens mij de verkiezingsuitslagen, die worden ook in en bepaald systeem bijgehouden en die heeft de mogelijkheid om een webpagina te generen met de uitslagen. En dan is die toegankelijk, dat is de vraag? Je bent heel snel geneigd om iets te gaan gebruiken omdat het de enige is of makkelijker. Als je er geen rekening mee houdt of je kan er geen rekening mee houden, dat kan ook nog, dan heb je gewoon iets dat niet deugd.

S: Dan gaan we het toch gebruiken, omdat we ook kennis missen van voor wie doen we het?

Ja dat ook maar dat is niet het enige hoor. Het gaat ook gewoon om wetgeving en controle. Als het rijk zou inspecteren en zou eisen dat wij een toegankelijkheidstoets moeten doen elk jaar voor onze website of voor alle websites of voor alle documenten, ik weet het niet hoe breed je gaat, en je moet dat laten toetsten door een externe auditor zoals Accessibility en je moet dat publiceren en je stuurt daarop als rijk, dan moet je eens zien hoe snel dat gaat veranderen. Als je dat niet doet denken we ook van ja het zal wel. Het wordt dan makkelijk gemaakt om het niet te doen.

S: Even naar de rapportage. Zijn er verder nog opmerkingen over de inleiding?

Nee.

S: Dan gaan we door naar de onderzoeksgegevens. Dan gaat het vooral over hoe is het nu gecommuniceerd, dus niet zo zeer over de scores zelf. Dus met name over de presentatie van de scores.

Er is weinig op aan te merken behalve dat et natuurlijk gewoon percentages zijn, je kan er niet inkijken. Je weet gewoon ik voldoe. En dan is 53% mooi en denk je ik kan achter over leunen, je ligt dan wel onder het gemiddelde dus dat is ook niet fijn. Dus ja, dat soort dingen kan je zien. Dat is oké.

S: Het is wel prettig om dat te kunne vergelijken? Ja zeker.

S: Daaronder staan dan de principes en vele getallen. Heb je daar wat aan?

Nou ja, goed... nee eigenlijk niet.

S: Wat zou het anders kunnen zijn? Behalve een grote lijst van alle criteria en dan ja, nee.

Ja dat is ook minder. Nou ja wat voornamelijk is en dat zie je ook bij Accessibility als ze een criteria nemen en ze toetsen erop dan krijg je z'n blok waar dan dat criteria in staat er wordt uitleg gegeven en dan staat er onder welke pagina en dan dit is dan onze uitkomst. Vaak is dat een puzzel gewoon. Het criteria alleen al is een puzzel.

S: Het begrijpen ervan?

Het is niet zo zeer van oh nu kan een blinde of een doven dit en dit niet lezen of niet verwoorden of opvragen. Het is moeilijk om, het is vaak ook op een of andere manier ook te technische gewoon. Je moet de techniek erachter kennen wil je hem ook kunnen plaatsen en heel vaak kan ik hem zelf al niet plaatsen, nou ben ik geen website programmeur maar ik kan redelijk wat snappen. Maar ik heb er toch wel de grootste moeite mee.

S: Het is eigenlijk voor de verkeerde doelgroep geschreven?

Het is voor de technenuten die eraan moeten gaan sleutelen. Voor mij als webmaster of als projectleider moet ik kunnen weten van oké dit deugd er niet op onze website we kunnen dit niet en daar hebben deze mensen last van. Wellicht een criterium met een uitslag van een toets. Hier als tu blijft leverancier ga het even regelen. Ga het maken. Maar ook daarin zoals ik net al zij. Wie gaat het dan doen. Is het de webleverancier die het moet of de zaaksysteem of de functioneel beheer die het moet het doen. Gaat het geld kosten, hoelang gaat het duren? Dat

zijn allemaal zaken die mee tellen. Als je functionele wijzigingen moet door voeren dan kost het gewoon uit, daar gaan offertes over en weer daar gaan inkoopvoorwaarde over en weer, afspraken, testafspraken, eisen. Weet je zo'n Accessibility houdt zo'n toets 6 weken aan en daarna vervalt die. Binnen 6 weken hebben wij het niet opgelost. Dat lukt gewoon niet. En dan zeggen ze eigenlijk hij is fault, ga het maar regelen en is het dan geregeld kun je opnieuw toetsen en moeten we weer betalen. Zo zijn we niet getrouwd hoor! Dus dat maakt het lastiger. Niet alleen om het te begrijpen maar ook de uitvoering daarna.

S: Het moet dus ook meer worden geschreven voor de uitvoering daarna. Bijvoorbeeld deze punten moeten worden opgepakt door deze partij en dat kost ongeveer zoveel tijd.

Je zou kunnen inschatten. Je zou een inschatting kunnen maken van het werk wat een leverancier nodig heeft omdat te regelen. Want leverancier belazeren de kluit waar je bij staat. Als ze voor iets ogenschijnlijk simpels 200.000 euro kunnen vragen zullen ze dat niet laten. En als wij als gemeenten geen idee hebben waar het over gaat dan betalen we gewoon. En eigenlijk willen we niet betalen omdat het zo vaak gebeurd en denken we doe maar niet, dat drukt gewoon op de begroting. Dan gaan we het maar niet doen. Dan zeggen we tegen de minister geef er maar een pot subsidie bij.

S: Duidelijk, dat begrijp ik wel.

Voor de inwoners, voor de burgers is het ook niet handig want die betalen belasting en dat gaat naar die cowboy leverancier toe. Waar wij van afhankelijk zijn. Jullie zijn er ook de dupe van. Je merkt het gewoon aan de belasting die je moet betalen en die wordt gewoon hoger. Ik ga maar niet in op de begrotingscyclus van de gemeenten. Maar dat is wel waar we me te maken hebben. En dan zeggen ze altijd goh hebben ze het nou nog niet geregeld, nee. En dat heeft daarmee te maken.

S: Er is nu nog een stukje over een tabel met de issues per scope. Is dat bruikbaar?

Nou daarin, ja. Als ik hem moet determineren zo'n issue dan is het bruikbaar. Voor de doelgroep. Het is even van wie gaat dit lezen? Ik bedoel maar even ik pak er een uit, de eerste, dan ga ik naar het formulier hier staat: "2.4.7 de knoppen binnen het formulier hebben geen zichtbare tab-focus". Ik vraag even hier op de afdeling. Tab-focus zegt dat jullie iets? Geen idee. Als je hem ziet dan weet je het. Volgens mij gaat het over en lijntje om je digitale knop heen gaat. Ze hebben nog geen idee. Snap je. Ik kan hem plaatsen, maar alleen maar omdat ik hier eerder mee te maken heb gehad en toen ook echt moeten doorvragen van waar hebben jullie het over?

Ook bij een Accessibility. Ik heb het zelfs mijn webmaster moeten uitleggen. We hebben het ook nog over een light box. Laat maar denk ik dan. Zulke specialisten die kunnen zeker kleine gemeenten gewoon niet veroorloven. Ik vraag mij af of de grote dat wel kunnen, maar die zullen daar vast wel wat mensen voor hebben die dit sneller kunnen herkennen. Dus eigenlijk wat je zou moeten doen is, als je dit soort dingen wilt oplossen, dat is gewoon net zoals wat ze doen met de VNG-realisatie, zo noemen ze zich. Die nemen bepaalde uitdagingen op zich om gemeente mee te nemen en formats aan te reiken, stap voor stap een bepaald onderdeel implementeren.

S: En dat werkt beter?

Nou ja zeker als het moet. [lacht] En dan nog gaat het allemaal met mokken en morren dat kan ik je wel vertellen maar dan gebeurt het wel. En dit moet je altijd herhalen, dit is geen eenmalige exercitie. In een jaar is dit veranderd en dan is een applicatie weer veranderd dan zijn de onderdelen die ze gemaakt hadden zijn er weer uitgesloopt omdat er dan een update is gedaan. Je blijft aan de gang.

S: Daarom moet het echt in je processen worden meegenomen.

Nou ja, voor de processen is het al dat je in ieder geval binnen je eigen proces rekening houdt met zo'n kwaliteitsnorm. Maar voor de techniek geldt het ook dat een leverancier rekening moet houden en gaat ook over privacy, dat is nu tegenwoordig helemaal hot. Dat is ook een kwaliteitsnorm. Ja privacy by design. Dus leveranciers moeten dan vanaf begin al rekening houden met de borging van die kwaliteitsnorm. En zoiets AVG iedereen heeft het erover. Heeft iemand het over toegankelijkheid? Nog nooit hebben ze het daarover gehad. Moet je eens is een algemene verordening Europees inrichten en dan zeggen op 25 mei ga ik handhaven. Dan denk ik dat we ineens allemaal heel hard bezig zijn. Maar dan ben je ook ineens zoiets club als de autoriteit persoonsgegevens dan heb je een club autoriteit toegankelijkheid. En daar mag je een klacht indienen. Dat is allemaal net niet geregeld voor toegankelijkheid. Het zit allemaal te ver verstopt.

S: Er zitten geen harde eisen aan verbonden, geen controle op en daardoor landt het niet en gaat het niet worden uitgevoerd?

Nee, en dan heb ik zoiets van laten we er dan maar gewoon mee stoppen, want het gaat hem toch niet worden. En misschien dat dat mensen wakker maakt. Voor zover issues per scope, ik kan er wel wat mee. Ik kan ook zien oké goed dan moet ik dit bij onze leverancier gaan vragen. Ik heb het ook door gestuurd naar onze leverancier en zij hebben het wel ontvangen en ze zeggen

er iets mee te gaan doen. Maar op het moment dat formulier niet meer gebruik is, dat was in dit geval ook zo, dan zeggen ze het bestaat niet meer en dan doen ze niets meer.

S: Dan hebben ze niet zoiets van oké voor andere formulieren geldt het ook?

Nee. Dat is het stomme ervan. Dat is ook weer zoiets daar waar je op fietsen. Op het moment dat je er wat mee gaat doen moet het ook nog bestaan en vaak wisselt dat snel en dan is je formulier weer weg of zo veranderd dat het niet meer hetzelfde is.

S: Vooral dat het dan ook niet zo is van als het bij dit formulier fout is dan zou het misschien ook wel bij anderen formulieren fout gaan.

Nee als het een generieke fout is dan zou het overal moeten zijn en dan zit het gewoon verstopt in een bepaald kenmerk van bijvoorbeeld software. Zo zou ik erover denken. Zij niet. Er zijn meer redenen om weg te bewegen van werkzaamheden die je aan toegankelijkheid gaan voldoen dan je er nog meer in te verdiepen en even uit te zoeken van waar kan het nog meer aanliggen.

S: Ze zijn er niet geïnteresseerd in.

Nee ze vinden het allemaal maar gedoe. Hij doet het toch gewoon, je ziet het toch gewoon? Zeggen ze dan. Je ziet toch gewoon op de website, het ziet er toch mooi uit.

S: Daar mist ook weer dat stukje kennis en bewustwording.

Soms komt er weleens wat in de krant. Een buurgemeenten van ons waren vorig jaar nog in de media door een man die blind was en die zij van bij de gemeenten T kan ik gewoon een formulier starten en met mijn apparatuur kan ik dat gewoon uitvoeren en bij mijn eigen gemeenten kan ik dat niet. Toen moest de wethouder toch iets gaan uitleggen en dan krijg je een en of ander kwetsverhaal van ja we zijn er mee bezig en dan verdwijnt het weer.

S: Er is gewoon niet genoeg controle en verplichting op. Dat is wel het grootste probleem voor digitale toegankelijkheid.

Ik bedoel ja, wie gaat mij nu. Ik heb voor de toegankelijkheid nu via de pas toe en leg uit. Wie komt er bij mij of deze gemeenten en zegt beste gemeente jouw website voldoet niet en waar is jouw plan? En dat is niet omdat we er dan geen zin in hebben maar omdat we zat andere dingen hebben te doen die ook belangrijk zijn en waar ook mensen om staan te springen.

S: Waar dan wel controle op is?

Ja en dat is in dit geval de AVG. Maar het is wel zo, ik bedoel zo lang ik hier zal zijn zou ik

blijven proberen die toegankelijkheid in het Lean management te krijgen. Dus dat er gewoon meerdere kwaliteitskenmerken in een procesverbeteringssysteem zitten waar ze rekening mee moeten houden. Zodat ze het niet ongemerkt zomaar uitslopen. Of met een simpel dingetje kunnen inbrengen juist.

S: Zodat het een logisch onderdeel is van je proces?

Ja want heel veel mensen hebben gewoon niet in de gaten dat bijvoorbeeld het B1 maken van een tekst heel korte tekst en B1 niveau van tekst dat dat zoveel voordeel oplevert. Voor iedereen. En vooral in het werk wat je hebt erna. Als mensen lezen en het begrijpen dan stellen ze er ook geen vragen over. Dan gaat je proces ook gewoon veel beter. Dat wil maar niet, willen de mensen maar niet snappen.

S: Dat terwijl het heel logisch klinkt.

Dan krijg je: “Ja maar dat kan niet zo, dat kan je niet eenvoudig opschrijven. Dat is gewoon ingewikkeld.” Dat is gewoon niet waar!

S: Ook daar mist weer kennis

Ja klopt. Daar zijn hele leuke trainingen voor. Ik ken zelf wel volgens mij op accessibility heb je de leesniveautoetstool. En die draag ik weleens aan bij mensen. Van goh gooi je tekst daar is in en toets hem is en zorg dat hij op B1 uitkomt. Dat vinden ze weleens leuk hoor, maar ze doen het 1 keer en dan nooit meer. Het zou handig zijn om lopende weg al als een soort van tekstcorrectie meteen al aan te geven van deze zin is C2. Dat zou heel makkelijke software zijn. Maar dat is gewoon heel leuk om te doen om te kijken, de uitdaging om een stukje tekst B1 te krijgen, dat is echt heel lastig.

S: Dat zie je heel veel, dat men dat lastig vindt.

Ja er gaat tijd inzitten. Als iedereen die tijd zal hebben en daar dagelijks mee bezig zou houden, ja dan... Maar goed.

S: We hebben nog een stuk, daar gaan we niet zo zeer op de tekst in maar de look & feel, het stuk waar de criteria zijn beoordeeld. Met een grote kleurenbalk is dat gedaan en een vak eronder. Als je hier doorheen moet scannen, is dat gemakkelijker?

Ik heb altijd wel wat last, kan ook aan mij liggen, tussen koppen en wat eronder en wat erbij hoort en wanneer het eindigt en wanneer een nieuwe kop begint. Daar heb ik heel veel last van.

Ik snap ook wel als je het allemaal per criteria op 1 pagina zet heb je veel pagina's nodig. Maar dan heb je dat probleem niet. Per criteria 1 pagina. Dat is nu niet zo, het loopt gewoon door. Ik vind in dit geval, ja je kan zo'n ding openen, zo'n inhoudsopgave. Maar dat weet ik zeg maar. Dus dan kan ik het wel zien. Maar ik vind als ik er zo doorheen scroll vooral door die criteria, dan gaat bij mij het licht uit, laat ik het zo maar zeggen.

S: Dat is een mooie opmerking en meteen een mooi bruggetje naar de tweede bijlage [voorbeeld van groep B]. Zou je die kunnen openen om vervolgens daardoor heen te scrollen?

Even kijken. Leuke QR-code erbij, valt ook gelijk op. Ja. Wat tabelletjes erbij.

S: Hoe ervaar je het als je hierdoorheen scant?

Nou dat begint al anders, zeg maar. Ja. Plaatjes helpen sowieso. Dat vind ik altijd wel prettig. Waarbij je dus, zoals die WCAG bijvoorbeeld, met de driehoek. En dat vind ik wel handig. Dat plaatje van mensen met een beperking daar snap ik niet heel veel van. Leg hem is uit?

S: Het weergeeft dat 1 op de 8 mensen een beperking heeft.

Aaah zo! Ik kan dat niet zo uit dat plaatje halen. Want je hebt het ook over 2 miljoen. Dan denk ik wat doen die mensen daar dan. Voor mij zou gewoon een stoplichtje ofzo voldoende zijn. Maar misschien ziet het er dan minder uit dan je zou willen.

S: Wat vind je van de grafieken bij de onderzoeksgegevens?

Daar zie ik wel dat er een bepaalde gemeenten meteen uitspringt. Het valt nu meteen op.

S: Dit is een betere dan alleen een grafiek?

Ja. Eigenlijk zal dat al voldoende zijn.

S: Wil je niet voldaan en niet aanwezig ook weten? Die staan in de tabel wel en in de grafiek niet zo.

Ja maar dat vind ik eigenlijk nu niet meer zo spannend. Dat kan ik zelf ook wel herleiden. Dat er een deel van de 68% waar nog iets aan gedaan moet worden. Of het nou niet voldaan of niet aanwezig is, dat verschil maakt mij eigenlijk niet uit. En dan zie je wel dat je bij de principes. Ik zou dan gelijk willen weten van het principe waarneembaar hoe kan je dat nu visualiseren en bedienbaar en begrijpelijk? Zodat je je grafiek ook meer betekenis krijgt. Als die cijfertjes, dat vind ik helemaal niets.

S: De principes moeten hier meer worden uitgelegd?

Ja en dan die grafiek erbij. Hoe meer ik naar de buitenkant zit hoe beter, en hoe meer aan de binnenkant slechter. Gewoon B1. Je kunt er altijd voor kiezen om inhoudelijk veel meer uit te pakken die nog geïnteresseerd zijn. Beetje het top-taken principe toepassen van een introductie en samenvatting heel klein, niet inhoudelijk. Gewoon dieper gelaagd kunnen gaan als je meer wilt weten.

S: De gelaagdheid van informatiedichtheid meer toepassen op dit rapport? Waarbij een managementsamenvatting de bovenste laag zou kunnen zijn.

Ja, precies. Oké dan hebben we nog de scope van de scan. Daar zie ik een opsomming. Ja ik zie het wel. Ik zie niet 1,2,3 heel snel de link van de opsomming naar de grafiek. Leg mij die rode streep is uit?

S: Dat is het gemiddelde van alle gemeenten.

Daar moet ik even over nadenken. Dat is niet goed voor een grafiek. Moet in een oogopslag duidelijk zijn. De link tussen de onderdelen in de grafiek en de opsomming, je moet er even moeite voor doen dan zie je hem wel. Maar even moeite is vaak al te veel.

S: Dan hebben we nog op de volgende pagina het overzicht per issues per scope. Daar is een printscreen van de pagina toe gevoegd.

Ja beter! Duidelijk beter. Je hebt dan een beeld bij. Anders is het toch een abstract ding. Dan denk je van 'headers zijn niet aangegeven...' dan weet je in ieder geval oh het zit op die pagina.

S: Dan hebben we nog de principes en daar ben ik wel benieuwd of je dit makkelijker vindt lezen qua structuur? Of juist slechter, dat kan natuurlijk ook

[stilte] Nee, op zich Nou wat je hebt gedaan is je hebt sowieso het formaat van de koppen aangepast, de onderlinge gelaagdheid iets groter gemaakt. Dat werkt! Mag van mij zelf nog groter. Ja omdat je de principes; 1,2,.. dat zijn de grote jongens ertussen in. Daarvan moet je weten van dit is de hoofdmoot en dan gaan we naar beneden naar richtlijn en succescriteria. En richtlijnen maken onderdeel uit van principes. Die gelaagdheid moet je meteen op de eerste pagina door hebben. Anders ben je toch aan het puzzelen. Dan denk je wat zie ik nou, waar hoort het nu bij. Want richtlijn 1, of hoe zeg je dat, principe 1, richtlijn 1.1 kan allemaal wel zijn hoor, maar ik geloof niet dat die cijfers per definitie zeg maar bijdragen aan de duidelijkheid van een opsomming. Dat denk ik. Als je even snel naar beneden scrolt en dan zit je ineens op

pagina 14. Zit je nog bij richtlijn 1.4. Het is allemaal wel 1, waar was ik ook alweer? Heb ik niet toevallig een kopje gemist. Die grote jongens, die principes die mogen nog wel wat groter.

S: Of op een nieuwe pagina beginnen?

Ja! Ook goed. Dat je doorhebt hier eindigt het en hier begint het.

S: De volgorde van de principes is wel oké, of zou je een andere volgorde willen zien?

Nee. Dat maakt niet uit. Zolang je maar consistent blijft.

S: In dit voorbeeld is dus de gelaagdheid iets duidelijker zichtbaar dan bij het andere rapportage. Met name door de kop grootte.

Ja. Dat valt mij meteen op. Dat maakt het rustiger. Goede structuur is ontzettend belangrijk, zeker bij grote documenten.

S: Je gaf al aan dat je de rapportage nu richting leverancier communiceert en interne dingen die intern kunnen worden opgelost?

Dat doe ik wel. Maar er gebeurt niets mee. Als er niet meteen iets mee gebeurt, het wordt niet meteen opgepakt. Dan was het een mail als zo vele. Hij is gekomen en hij gaat. Ik krijg ook nooit een terugkoppeling. Ik zou er altijd achteraan moeten. Het is niet meer mijn ding zeg maar, ik doe het nog wel. Omdat ik het belangrijk vind. S: Is er nog informatie dat je mist in deze rapportage? Nou ja misschien kun je ook, dat is meer voor onder aan denk ik, wat zijn nou de kaders. Want ik weet niet volgens mij begin je wel bovenin. [even terug scrollen] Samenvatting en dan heb je het meteen over WCAG en dan ga je meteen de diepte in en er is geen enkel relatie wordt er gelegd met ... Je hebt nog wel bijlages.

S: Men leest alleen de bijlages niet?

Ik weet het niet. Het is vaak ook zo dat is een van de grootste vragen die mensen altijd hebben, waarom zou ik doen?

S: Dus dat moet meer naar voren komen?

Ik denk ook in zo'n rapportage dat je altijd ook een makkelijk begrijpbaar toegankelijk verhaal hebt over waarom zou je het doen. Niet alleen van je hebt zoveel mensen met een beperking dus die kunnen het anders niet lezen of horen of kunnen er niets mee. Maar ook dat zijn de handvatten voor de mensen die moeten uitdragen en die gemeenten of bestuur moeten kunnen bewegen om er iets mee te gaan doen. Handvatten te geven zeg maar van de instanties en de

regelgeving die er al is. Waarmee ze kunnen schermen, dat ze kunnen zeggen van luister is toegankelijkheid staat op pas toe of leg uit en dat is daar of daar en dat is een verplichting voor gemeenten. En die verplichting geldt dus ook voor je gemeentelijke website maar ook voor je documenten en meer. Wij hebben heel veel websites. Kun jij mij nu zeggen. Kijk de gemeentelijke website wordt getoetst als ik er om vraag, anders moet ik een zelfevaluatie doen. Maar als ik er om vraag wordt die getoetst. Maar ik heb nog veel meer websites. Eigenlijk heb ik op de gemeentelijke website al vier websites. Die bestaat al uit vier websites, maar er zijn er nog veel meer van afdelingen en projecten. Die zijn allemaal absoluut niet toegankelijk. Daar is geen rekening mee gehouden. Het is wel overheidsinformatie. Wat zou ik daar nu aan kunnen doen als ‘ambassadeur toegankelijkheid’? Welke informatie kan ik benutten om een directie en bestudeerds zo ver krijg dat ze het belangrijk gaan vinden.

S: Daar hebt iets van platform nodig waar je die kennis kunt ophalen voor wie je het doet met materialen. Maar waar je ook een zelfscan zou kunnen doen waaruit blijkt dat het niet zo is.

Ja. En dat is nu allemaal heel erg versnippert.

S: Een platform waar je alle informatie op kan vinden, die zowel jou als de redacteur en een webbouwer ondersteund.

Ja. Precies. Wat betekent het voor mij webmaster, als bestuurder, als directielid. Dat zijn allemaal van die doelgroepen die moeten snappen wat hun rol is om een dergelijk kwaliteitsnorm te kunnen bieden. En ook welke stokken er achter de deur staan waardoor blijkt dat je het al had moeten doen. Dus niet alleen zeggen van het zou heel fijn zijn als je dit deed. Maar ook er zijn al afspraken en regelgeving en die geldt ook voor dit. Dat is ook vaak onduidelijk. Dat je niet goed weet van waar geldt het nou allemaal precies voor.

S: De wetgeving is niet duidelijk? Het begrip digitale toegankelijkheid is niet duidelijk?

Nee. En hoeveel we het er al over gehad hebben. Ook al veel websites over zijn gemaakt. Bijvoorbeeld: gewoontoegeankelijk. Een drama! Die is er gelukkig niet meer. Op zich was dat nog wel aardig, maar dat heeft niet doorgepakt. Dat heeft ook met name met die regelgeving te maken. Die het niet aannemelijk genoeg maakt om er ook iets mee te gaan doen. Vaak zitten er ook technenuten achter. Ook achter gewoontoegeankelijk zitten hele aardige jongens, die harstikke veel verstand hebben van WCAG, maar er is geen touw aan vast te knopen wat ze ervan zeggen. Dat is bij deze rapportage ook het geval. En ja en what is in it for me! Dat is er ook zo eentje. Waarom zou IK er wat mee doen? Er is nog een lange weg te gaan. Ik ben

weleens op een bijeenkomst geweest en daar waren ook sprekers. Ook mensen met een beperking die een presentatie hielden. Ik vond dat heel leuk om daar te zijn. Maar eigenlijk moest ik er niet zijn, ik weet het wel ik ben wel overtuigd. Eigenlijk zou er een soort van roadshow moeten zijn, dan gaan mensen het door krijgen.

S: Zouden er ook mee materialen moeten zijn om mensen zoals jou te ondersteunen in het overtuigen?

Ja. Van die publicatie opzet, met van die filmpjes erin. Dat helpt allemaal. Niet dat het dan ook gelijk voor elkaar is, maar het gaat wel helpen.

S: Ik heb al mijn vragen gesteld. Heb je nog laatste nabranders?

Nee. Weet je dat is het probleem. We zitten nu een uur aan de telefoon, maar er kan nog wel een uur bij.

S: Laten we dat niet doen. Wellicht een keer nog in de toekomst.

Als je nog vragen hebt, dan weet je mij te vinden.

S: Hartsikke bedankt voor je tijd.

Heel veel succes!

S: Tot ziens. Hoi.

G.10 Interview 10

Function: Chief Information Security Officer, e-coordinator & web management

Municipality size: Average

Group A

Date: 19-04-2018

Time: 60 minutes

Location: phone

[De geïnterviewde is ervaringsdeskundige op het gebied van slechtziendheid]

S: Hebben jullie weleens eerder een toegankelijkheidsscan laten doen?

Ja we hebben inderdaad met het bouwen van de site altijd veel aandacht aan gehad. Toen hebben via de stichting Accessibility de website helemaal late doorspitten en daar een uitgebreid rapport op terug gekregen en sowieso hebben we een webbouwer die ook een ideologische inslag hebben. Die zijn er eigenlijk ook al mee bezig in alles wat we doen. Echt bij het bouwen hebben we het laten doen. Dit soort onderzoeken doen we ook altijd wel aan mee om juist die input te krijgen.

S: Wat was toen je ervaring met dat rapport?

Tegelijk is het natuurlijk lastig. Het was in de bouwfase en ik was vooral bezig met content creatie en anderen meer in de techniek bezig. Het was ook een bevestiging van dingen die we al wisten. Wat natuurlijk door die bouwer gedaan was. Je bent net met je functie naar intern ontwikkelen en van hoe werkt dat net wel en net niet in de code en hoe kunnen mensen daarmee omgaan.

S: Het was eigenlijk niet een hele verrassing wat daaruit kwam?

Nee. Het is niet zo van ojee we hebben een probleem. We waren eigenlijk al aan het ontwikkelen op de toegankelijkheid we proberen al zo veel mogelijk te doen. Een reden om te wisselen we waren niet gecharmeerd van dat top-taken idee en de vorige site was ook gerealiseerd in SharePoint 2007. Dus voldeed zo goed mogelijk maar we wisten dat we het daar nooit mee gingen reden dus dat was ook een reden om makkelijk te zeggen moeten we niet is wat anders. Dus dat is wel altijd gewoon echt heel belangrijk geweest.

S: Komt dat vooral vanuit het beleid dat het hier heel belangrijk wordt gevonden of ligt dat meer bij de content en webmasters die het belangrijk vinden?

Dat is een interessante. Ik denk dat het initiatief wel komt vanuit de content mensen. Maar het wordt wel graag onderschreven. Je roept het graag dat je eraan voldoet. Alleen de consequenties worden daar niet helemaal in meegenomen. We kunnen er ook wel mee zwaaien er is een besluit genomen. Er is ook een besluit dat we het op die manier gaan doen, dat heb je ook weleens nodig om mensen te overtuigen van: "Als kleuren mij helder zijn dan is het goed" Nee dat is het niet, dat is mijn specialisme, doe maar wel. Ik denk gewoon de inhoudelijke kennis en het voorleggen van het idee komt van inderdaad van het toenmalige managers online. Voornamelijk manager online heeft veel gedaan aan het voorwerk om het concept zo weg te zetten. Maar eigenlijk met de vorige site waren we er al mee bezig, maar door een aanbesteding zaten we vast aan SharePoint. Maar die is gereviseerd in 2008 en toen stond dat al op de agenda. Dit is ook gewoon werk van jaren.

S: Heb jullie een centrale of een decentrale communicatieafdeling?

De web redactie is centraal. We hebben inderdaad geen mensen op de vak afdelingen. Dat is echt, dat hebben we pas sinds deze site, die is in september 2015 gelanceerd. Ervoor hadden we wel een decentraal beheer. We wisten gewoon wel dat met name op taalniveau is dat niet te handhaven. Daarom hebben we dat ook teruggeschoefd. Bij het lanceren van de site is ook voorgesteld dit hebben we nodig voor het beheer en toen is er ook een contentmanager bijgekomen en in principe ruimte voor een tweede web redacteur, we hebben nu maar een webredacteur. Daar is het ook weer wat meer op de agenda gekomen.

S: Daardoor kun je er iets beter op controleren?

Ja. Ik kom uit de televisie/media hoek ik weet hoe je eindredacteur functioneert. Dus dat heb ik wel altijd al gedaan. Dat werkt niet altijd soepel binnen gemeente, dat is een andere cultuur. Na jaren begin ik dat wel te merken dat dat werkt, dan kun je de zaak wel strakker regelen.

S: Ervaar je weerstand in de organisatie? Jullie zijn nu centraal geregeld, heb je te maken dat mensen content bij jullie aanleveren. Heb je vaak dat je moet zeggen dit kan echt niet?

Dat gebeurt nog weleens. Maar ook dit is iets van jaren. Ik sta al jaren bekend als een strenge content manager. Het voordeel is wel, dat heb ik ook wel geleerd, maar ook wel in het vorige vak. Wanneer mensen heel gepassioneerd en heel betrokken zijn. Op het moment dat jij te maken bent een persoon die betrokken is in zijn vakgebied en hij merkt dat jij betrokken bent van in jouw vakgebied dat vind je mekaar wel en dan krijg je hele constructieve processen. Waarbij het soms wel trekken en duwen, maar als je elkaar over en weer begrijpt dan lukt dat wel. Dat proces moet je inderdaad niet bang zijn, dat creatieve proces, je moet hem aangaan. Dat is ook iets wat ik altijd al gedaan heb. En ook nu bij collega's mee geef, je moet gewoon een beetje blijven zeuren. Je merkt gewoon dat er een grote groep is die het snapt en erin mee gaat in zoiets, en ook communicatie in dat op zich. We hebben, we zijn eigenlijk die dienstverlening. We hebben nu een nieuwe site ernaast voor meer verhalende zaken. Dus het is nu wel redelijk gesetteld. Het is wel redelijk vast van ja we moeten dat gedeelte dienstverlening echt zo doen en die anderen, en onze web presence is breder dan dat ene grote boek van de gemeente.

S: Het is dus wel geaccepteerd binnen deze organisatie?

Ja eigenlijk wel. Het is wel als je begint te neuzelen over kleine dingen van ja dat kunnen we dan niet doen, dat is een raar gezicht zo van doe niet zo moeilijk. Webwinkeltje van mijn neef heeft

het ook. Zo zitten we niet in de wedstrijd.

S: Het hoeft dus niet altijd helemaal 100% toegankelijk te zijn zolang men maar goed hun best doet?

Wij willen wel gewoon echt eraan voldoen. Het lastige bij een gemeente is dat heel veel mensen altijd overal ergens iets van willen vinden ook al is het niet hun vak. Onze nieuwe onlinemanager komt uit het bedrijfsleven en die zei het was daar niet zo. Hier moet alles bespreekbaar zijn. Ik denk dat je hier meer moet uitleggen.

S: Het uitleggen dat lukt wel?

Ja. Je moet ook niet bang toch gewoon door te duwen. Als de discussie niet uitloopt dan moet je ook niet bang zijn om het gewoon te doen.

S: Dan hebben jullie dat nieuwe rapport ontvangen, hoe is dat ervaren?

Ik moet heel eerlijk zeggen dat ik hem niet zo heel uitgebreid mee aan de gang bent geweest. Druk zijn geweest. Ook niet schokkend er komen altijd dingen uit en dat weet je. Het is ook allemaal wel behapbaar. Dus dar gaan we ook weer mee aan de gang.

S: Hoe gaan jullie ermee aan de gang? Wat is daarvoor de procedure?

Even nog eens goed analyseren wat ligt bij beheer, wat ligt hiervan content, twaalf hebben we technisch iets voor nodig en dan schakelen we met de leverancier om dat ook te realiseren.

S: Dus je splitst het eigenlijk op in wat is voor hier qua content en wat is er voor de leverancier?

Omdat zij toch al ook op die toegankelijkheid zitten en zij willen daar ook van leren is dat op zich, ja loopt dat gewoon prettig.

S: Hebben jullie ook een leverancier die meerdere gemeenten voorziet?

We zitten bij een bedrijf in Amsterdam. Dat zit hem in de DVG-samenwerking, Drupal voor gemeenten samenwerking daarop wouden op aansluiten. Dus eigenlijk, we wilden het concept van de top taken. Welke oplossing biedt dat het meeste. Feitelijk dat open source ook als voorkeursroute voor de overheid bevolkt. Dus dan had je al eigenlijk twee opties. Waarvan 1 opties te veel toeters en bellen had. De DVG-optie was gewoon echt gericht op die dienstverlening dus zijn we daarin meegegaan. En dat betekent ook, het is geen besloten groep van leveranciers of dergelijk maar een leverancier moet zich er ook wel aan committeren. Je hebt daar twee grote, we hebben net voor die andere gekozen wij waren de eerste en ze zijn nu met hun derde bezig.

S: Ik heb ook de rapportage meegenomen. Ik zou graag samen hier doorheen lopen en dat je aangeeft welke elementen je wel of niet nuttig vindt. Het hoeft niet zo zeer inhoudelijk over tekst te gaan maar ook over de opmaak en de grafieken. Ik heb hem alleen niet vergoot afgedrukt.

Maakt niet uit dit gaat wel hoor. Wat dat betreft is hij ook wel lekker helder. Valt mij overigens wel op dat deze [de grafiek in de samenvatting] niet in verhouding is. Ik bedoel als ik die voor het management op een sheet zou zetten zouden ze blij zijn alleen hij is niet helemaal. . . Erg positief geschaald.

S: Je ziet wel dat jullie er al veel mee bezig zijn, want jullie scoren niet slecht

Nee klopt, dat weten we. Dat is geen reden om achterover te gaan leunen. En wat prettig is, is dat dit soort issues per scope, dat is in ieder geval helder.

S: Is het ene toegevoegde waarde dat hier dan plaatjes bij zijn toegevoegd, de printscreens van de website?

Voor de herkenbaarheid, ja het triggert je inderdaad wel meteen naar de pagina. Hoewel het ook algemene dingen zijn. Nee ja, dit is inderdaad zo'n punt. Bij deze pagina dat weet je dan meteen. Die hebben we qua opmaak iets anders gedaan, omdat ergens met die foto en bij die anderen niet. In dat opzicht voegt het wel echt wat toe ja. En dat voorkomt ook dat je bepaalde dingen in tekst moet oplossen. Hoewel je natuurlijk ook kunnen een url zou kunnen doen maar tegelijkertijd als je dat op papier hebt is het makkelijk.

S: De URL staat er ook boven.

In de PDF gaat dat wel omdat je dan meteen kan klikken het is wel lekker om het er naast te hebben.

S: Hier gaat het mij vooral om hoe de structuur is gedaan met de symbooltjes en of dat prettig leest of dat het juist storend is dat er zoveel kopjes zijn.

Het mooie is dat het sluit natuurlijk wel aan bij wat je volgt bij een dienstverlening ook zo in kopjes. Het blijft eigenlijk heel dichtbij ons hoe we naar een site en zo'n tekst kijkt. En hier kun je ook meteen scannen naar prioriteiten, hier ga je dan meteen naar kijken en dan keuze maken. Is deze belangrijk of niet is dan een tweede.

S: Zoals in het begin zijn er vooral grafieken gebruikt, vind je dat van toegevoegde waarde? Of is de tekst wel voldoende en de afbeelding hoeft niet?

Het is zeker bruikbaar. En ook in een soort, tegemoetkoming in die zin dat als je een presentatie moet geven voor het management ga je hier screenshots uitpakken want dat werkt goed. Dan hoef je het zelf niet te maken. In het verhaal vertellen werkt dat ook goed.

S: Dat zijn dus wel dingen die wel moeten terugkomen?

Ja. En wat ik dan hier heb is. Het begint dan inderdaad met het positieve en dan het negatieve, of nee andersom? [Wijst naar de criteria]

S: Nee het is op principe niveau en ze staan op nummer.

Omdat ik er toevallig twee bij elkaar had dacht ik dat.

S: Zou je dat fijn vinden als eerst alle voldaan en dan alle niet voldaan komen?

Nee omdat ik dacht dat het zo was zat ik te denken wat ik prettiger zou vinden. Het is fijn om te zien wat goed is, maar je moet actie ondernemen op de dingen die niet goed zijn dus daarom zou je die dan weer naar voren willen halen. Dus dit is zuiverder. Nee en het is helder te herleiden die criteria enz.

S: Vind je ze begripbaar die succescriteria?

Ja over het algemeen wel. Maar het is sowieso iets als je al met die toegankelijkheid bezig bent, het is een soort materie verwoording waar je mee leert leven. Het is iets waar je ervaring mee op moet doen. Ik kan mij ook voorstellen dat er gemeenten zijn waar dat minder zo leeft. Als er communicatieafdelingen zijn die minder met de techniek zijn. Die zeggen bouw het maar en die snappen het niet. Ik zit in de luxepositie dat ik ertussen zit. En ik dus dingen moet testen. Dus dan zit je heel erg op dat snijvlak wat ik er ook heel leuk aan vind. Dat helpt met dit soort dingen.

S: Je moet dus wel een beetje een affiniteit hebben en op dat snijvlak kunnen zitten om dit goed te kunnen behandelen?

Ja, en ik merk het ook. Als je, op het moment dat we de website aan het bouwen zijn geweest ben je daar veel meer mee bezig want je komt steeds iets tegen. Op ene gegeven moment draait dat ding en komen er veel minder issues langs. En als er dan weer iets ontwikkeld zou moeten worden moet je het ook weer even ophalen om echt heel snel te kunnen schakelen met de mensen. En wat dat betreft, dan is het ook weleens lekker om z'n rapportage tussendoor te krijgen, want dat helpt mij ook weer herhalen. Dus nee qua opzet, is dit gewoon heel functioneel. En eigenlijk

dat communiceert het juist doordat je dit grafische zo doet zeg je ook van dit is functioneel, dat schept een verwachtingspatroon tegelijkertijd schept het ook druk want dan moet het ook zo uitgevoerd worden. Je moet niet dit gaan doen en dan verzanden in het verhaal die niet te volgen zijn.

S: Ja nog een heel overzicht

Wat ik zelf zou kunnen gebruiken want er is ruimte voor meer.

S: Precies

Om inderdaad weer te gebruiken dus, ja het is hem vooral een heel functioneel maar omdat we ook een hele functionele website hebben

S: Het is een functioneel gebeuren, maar nu zijn er van die plaatjes toegevoegd, op de homepage een pagina van een braille regel en hier in de inleiding wat plaatjes over WCAG en over twee miljoen Nederlanders hebben een beperking. Sluit dat aan bij een rapport zoals deze?

Of is dit eigenlijk niet nodig? Het is en dat merk ik ook wel in, je moet dat verhaal de hele tijd vertellen in de organisatie, daar helpt dat bij. Ook als diegene die het onder ogen krijgt niet nodig heeft. Het geeft je ook wel weer een ideeetje om het verhaal anders te vertellen om een impuls te geven. Dat is ook iets dat ik merk op congressen en dergelijke en ik heb ook wel geblogd over websites. Bij anderen gemeenten merk ik dat dat wel gewaardeerd wordt omdat ze ook op zoek zijn naar hoe moet ik dat verhaal vertellen. Dus de hele tijd om nieuwe impulsen te krijgen toch weer net dat andere grafiekje dingen aangereikt krijgen, ergens vindt dat zijn weg wel. Dus het is niet per se dat ik die informatie in mijn hoofd heb en omdat ik dan zelf visueel gehandicapt ben heb ik zoiets van zal wel. Als iemand erover begint, ja ik zit tegenover je wat zeur je nou. Nee, maar het geeft wel inspiratie. Dat is wel een beetje een groot kunstzinnig woord maar dat is gewoon van nieuwe ideeën. Je moet toch weer steeds dat verhaal opnieuw vertellen om het in leven te houden. Je krijgt altijd weer te maken met nieuwe mensen die je moet meenemen. En als iemand anders je dat aanbiedt, van oja die insteek kunnen we ook nog eens pakken of die grafiek. Dus in dat op zich is het heel functioneel. Voor mij om de werkzaamheden uit te zetten, heb ik het totaal niet nodig. Maar om het verhaal te vertellen en het kan best zijn dat je voor die werkzaamheden middelen nodig hebt en dan moet je het verhaal vertellen. Dus in dat op zicht en zeker ook voor andere gemeenten kan ik echt voorstellen dat het toegevoegde waarde heeft.

S: Die insteek had ik nog niet eerder bekeken.

Het moet niet te wild worden. Het is gewoon, of die standaard PowerPoint dingen moet je niet hebben, maar gewoon zo aangepast ja. En ik heb ook een opleiding gedaan tekenen handvaardigheid en ook nog een beetje achtergrond in grafisch. Het rapport is gewoon lekker rustig en overzichtelijk en dat waardeer ik ook als slechtiende persoon. Het moet overzichtelijk zijn. En dat wordt ook weleens onderschat.

S: Ja het wordt ook wel onderschat voor iedere gebruiker.

En voor alles. Als in een restaurant de menu kaart niet leesbaar is of als de website niet kan vinden is dan haak ik al af.

S: Dat is heel logisch. Eigenlijk is het met die visuals erbij nog weer extra bruikbaar ook voor andere doeleinde. We hebben het al gehad over de uitslag en wat je er nu mee gaat doen. Als je vragen hebt over de criteria of over de beoordeling of wat je ermee moet. Waar kan je dan het beste terecht met die vragen?

Als ze echt met zware dingen zitten, we hebben, en zeker ook door het bouwen van die site, hebben we toen ook contact gehad met experts op het gebied van digitale toegankelijkheid. Dat netwerk is toch nog wel, dus als we echt dat soort vraagstukken hebben dan zoeken we het ook in die hoek. En ook in dat DVG-verhaal heb je ook contact met die gemeenten onderling. Die groep zou actiever kunnen zijn, maar in principe is dat wel iets waar je toch je netwerk hebt en waar je dingen uitzet van: hé hoe hebben jullie dat gedaan? En zeker als dat technische oplossingen zijn die voor iedereen gelden, dan kan je ze ook uit laten rollen bij anderen. Het is ook een kwestie van goed combineren van als die dat al heeft gedaan en dat kan mee worden genomen in DVG dan moeten wij niet ook nog het wiel uitvinden. Dat is het mooie van die constructie. Om allerlei redenen loopt die nog niet zo strak als het zou moeten. Dat potentieel kan je er wel uithalen.

S: Zou een platform of iets dit nog beter kunnen stimuleren? Echt een apart platform voor digitale toegankelijkheid?

Dat zit ik ook een beetje in het idealisme. Ergens moet je ophouden om het apart te zetten. Het moet geïntegreerd zijn in het geheel. Het hoort gewoon bij die dienstverlening dat is uiteindelijk de boodschap. Het hele tijd bevestigen door hem apart te zetten. Terwijl het hele specifieke kennis is, vind ik voor de beeldvorming wel gevaarlijk. Dat merk je ook in de discussies, juist

omdat het over die toegankelijkheid gaat zijn er mensen die zeggen het zijn maar een paar gehandicapten en dat wordt wel voor ze voorgelezen door een zoon of dochter, maar zo werkt het niet. En ja dat is qua marketing lastig.

S: Daardoor wordt het ook vaak als eerste opzijgezet, van dit doen we later wel.

Dus herken onmiddellijk dat een platform met die kennis handig zou zijn. Maar qua marketing is het lastig.

S: Zou je dat platform breder op moeten zetten; algemeen gebruikers-iets.

Je merkt dat men genegeerd over labeltjes. We hebben die top taken site. Voor een hele hoop mensen die het concept niet kennen is een top-taken site een kale site. Die zien hun city-promotie dan helemaal in het water vallen. Die denken dat je zelf ook moet profileren als winstvereniging, dat heeft er ook mee te maken. Dus ene kale site is en top taken site. Dus mensen noemen een kale site een top-taken site wat dan helemaal geen top-taken site is. Dus dat label merk je begint ook een beetje tegen te werken. Probeer ook meer te praten van een dienstverlening website i.p.v. een top-taken site. Dat is eigenlijk hetzelfde probleem.

S: We hebben het al gehad over de volgorde van het rapport, maar je zegt eigenlijk dat deze volgorde wel oké is.

Ja

S: Zijn er nog andere informatie stukken die je mist in de rapportage?

Nee. Ja ik ben ook van niet te veel informatie geven, omdat iedereen toch weer zijn eigen oplossing heeft en systemen. Iedereen moet ook zelf de ruimte hebben om. Nee, niet eigenlijk dus.

S: Dus zoals nu het probleem en de locatie is aangegeven kun je mee aan de slag?

Je zou wel kunnen denken een platform zou daar aanvullend op kunnen zijn. Niet actief puschen maar je hebt wel iets om verdieping aan te kunnen bieden.

S: Wat zou je dan op dat platform zetten, hoe zou het aanvullend kunnen zijn?

Hmm. Mis ik iets nu bij het rapport, nee, maar het zou best kunnen zijn dat je daarop in kunt gaan. Waarbij dan ook het contentmanagent vraagstuk op 1 plek opslaat het is ook makkelijk actueel te houden. Dan dat je de informatie die je nu mee stuurt. Je loopt natuurlijk vier jaar met dat rapport te zeulen terwijl dat na die vier jaar misschien niet meer. . . “ja we hadden toen,

toen scoorde we goed” ja dat is fijn, maar dus. Ook dat pleit ervoor. Dit is uiteindelijk een moment opname. Dat pleit inderdaad wel voor een meer centrale plek voor die algemene zaken.

S: Dan zou het dus meer een platform zijn waar je op kan inloggen en waar je dan jouw rapportresultaten ziet? Of gaat dat te ver?

Dan zou je het al moeten hebben over constante monitoring vanuit het platform. Blijft nu een momentopname. Maar ook aanvullende informatie. Als het bij een gemeente zoiets hebt van we sturen een rapport mee van dit zul je moeten doen en dat doe je vrij uitgebreid, maar omdat het een gemeenten is blijft het een jaar liggen. “Oh we hadden dat rapport nog, daar gaan we mee de slag”, ja maar dat is niet meer actueel. Als je dan via de criteria of een logische plek ergens anders op een centrale plek kan vinden van: “let op: nu gelden andere criteria”, dan kan het nog beter werken. Dat is een gevaarlijke van een statisch iets mee sturen en zeker bij de overheid.

S: Is er nog informatie waarvan je zegt dat hoeft niet in deze rapportage?

Nee.

S: Dat kan ook.

Je kan ook nog dingen overslaan, maar. Laat ik zo zeggen het nodigt niet uit, of het daagt niet uit om slordig te zijn. Het is een behapbare hoeveelheid. Dus je neemt hem gewoon door. En inderdaad ik vind het altijd wel prettig om te scannen naar extra informatie die ik kan meenemen naar andere presentaties. De informatie van anderen aangereikt krijgen.

S: Het rapport moet ook bijdragen aan het faciliteren van deelbare informatie stukken?

Ja daar heeft het een functie in. Dus buitengewoon echt technisch punten beoordelen en dit moet nog gebeuren. Niet alles wat je doet heeft daar ook een plek in.

S: In hoeverre helpt een dergelijk rapport voor de algemene toegankelijkheid?

Het is gewon iets dat je bij moet houden. Het is niet 1 keer we hebben iets gebouwd. Blijkt maar weer we hebben er veel aandacht voor en dan komen toch weer puntjes. Dat kunnen puntjes zijn waar we bewust voor hebben gekozen om een grafisch dingetje te maken. Maar het gaat er om, om wakker te blijven. Dat is ook de reden waarom we met soort onderzoeken als ze langs komen ook mee doen. Om toch is te kijken hoe of wat.

S: Denk je dat het haalbaar is om 100

Nee. Echt volgens de regels niet. We zitten sowieso met een hele hoop documentatie. Die

echt wel toegankelijk zouden moeten zijn. Die kan je bijna niet anders dan pdf. Je zit bij een gemeenten met en de vergaderstukken dus dan heb je dat hele proces dat veel gedigitaliseerde zou moeten het is wel denkbaar dat er een proces komt waar dat allemaal digitaal opgeslagen wordt. Dat zit zo diep in de organisatie, dat is een lastige. Een andere is inderdaad zijn stukken bij bouwvergunningen, waar je te maken hebt met rapporten die sowieso erg uitgebreid zijn van externe partijen. Met aan de ene kant mensen van “ja jullie zijn een moderne gemeenten dus moet het digitaal er zijn”. Kan je die volledig... Ja je kan pdf natuurlijk volledig aan die eisen voldoen, dan voldoet die 100%, maar tegelijkertijd. Aan de andere kant het blijven pdf en het blijft een compromis dus dat weet ik niet, tegelijkertijd het kan bijna niet op een andere manier. En om het zo goed mogelijk te laten voldoen is ook een kluit, omdat je ook externe bureaus moet aanschrijven. Het moet bij de bron gebeuren, lever het zo aan. Je moet dan bij de inkoopisen alles meenemen.

S: Heb je dan nog weleens dat leveranciers zeggen van sorry maar aan die eisen kan ik niet voldoen?

Die bouwdoossiers en dergelijke bijvoorbeeld die rapportages daar hebben we ons nog niet zo zeer aan gewaagd. Wat dat betreft denk ik wel dat door die wetgeving die van kracht gaat worden in september, daaraan gaat helpen omdat iedereen meer moet doen en daar bewuster zijn wel kan helpen.

S: Dus die wetgeving kan wel echt een rol spelen?

Ja we zitten natuurlijk al een paar jaar in de situatie van: “goh het zijn richtlijnen en gaat het wetgeving worden of niet, het is ook een tijd en er is ook een tijd geweest van laten we er richtlijnen van maken, want mensen bedoelen het goed en dat gaat het wel lopen, maar niet voldoende blijkt.

S: Is het dan nog een issue dat er dan geen straf staat op het niet voldoen aan? Wordt dat vaak als tegenargument gebruikt?

Nee zo diep zitten we niet in die discussies. Zelf heb ik wel een beetje als je een wet hebt dan moet je die ook kunnen handhaven. En het lastige is met publiciteit, als iemand ontdekt dat we niet aan de wet voldoen dan is dat een leuke vette kop terwijl dat misschien wel een heel klein puntje is dat relatief niet zo zwaar weegt, het klopt feitelijk, maar om daar zon kop van te maken. Dus het is een interessante nieuwe dynamiek. Met een paar grote voordelen en vast ook nadelen.

S: Gebruik je nog andere tools om de status te meten van toegankelijkheid?

Op dit moment niet actief. We nemen deel aan onderzoeken. We weten als we echt iets gaan bouwen voor de dienstverlening, dan zullen we het ook laten testen. Het zo actief monitoren. Dan kom je ook weer met het capaciteit vraagstuk. Die site is live gegaan met een voorstel voor capaciteit. Die is eigenlijk nooit helemaal ingevuld. En het is ook echt het minimale om het op dat niveau te bouwen. Ook delen van de tijd mist er ook een tweede content managers dat zijn allemaal dingen. Dit is echt werk van het houdt nooit op. Hoe dieper je erin gaat hoe meer eruit voor komt. Hoe meer je weet hoe meer je erachter komt wat je niet weet. Dat is inderdaad het lastige. Je moet die aandacht ervoor hebben. Het is net als met fotograferen. Je kan nog wel zoveel verstand hebben voor foto's maken. Maar als jij niet op juiste moment en juiste tijd bent heb je geen foto. Dat is met dit ook. Je kan het allemaal wel zo weten, maar je moet het wel doen. Goede ideeën werken pas in de uitvoering van het goede idee. Het goede idee werkt niet. De uitvoering van een goed idee werkt. Ja dat komt uit de creatieve hoek. Een creatieveling kan allerlei ideeën in zijn hoofd hebben maar die bestaan niet voor het publiek. Het moet gemaakt zijn anders is het er niet punt. En dat is creativiteit, dat is iets maken en niet iets bedenken. Creatieve mensen moeten iets maken en moeten ze noodgedwongen iets bedenken anders hebben ze niets te maken. Het kip of het ei verhaal zit hem in de noodzaak zit hem in het maken en niet in het bedenken.

S: We hebben het gehad over een platform, waar je zou kunnen communiceren met andere gemeenten om problemen te delen bijvoorbeeld. Zou het nog wat zijn als je daar algemene informatie kan vinden over dingen als de status van wetgeving, of vind je dat nu al op andere websites?

De rijksoverheid heeft nu wel een redelijk gedeelte ingericht op toegankelijkheid. Of die concreet genoeg is... is een lastige. Dan kom je ook op een technisch niveau en op een gegeven moment haak ik af om dat te kunnen beoordelen. Maar hij nodigt niet automatisch uit om is te gaan grasduinen. Als je te maken hebt met andere leverancier voor andere websites niet voor de dienstverlening moeten er ook aan gaan voldoen. Zij jongens die zeggen, kunnen is altijd goed. Dan denk ik als ze daarin moeten gaan duiken, dan weet ik dat ze dat niet gaan doen. En voor een deel heeft dat te maken met toegankelijkheid. En ik weet niet of de rijksoverheid het zo heeft ingeschoten dat dat net mensen over die drempel trekt. Maar tegelijkertijd je hebt dus een plek waar dat staat. Dus moet je die centrale plek bij de overheid? Ideologisch gezien is dat wel zuiver. Als zij de wet voorschrijven en je kan daar extra informatie bij geven. Organiseer het

dan ook zo dat die zo bruikbaar mogelijk is.

S: Zo dat alle informatie daar beschikbaar is.

Ja. Dat is het eeuwige probleem met al die wetgeving en regelgeving. Lees een verordening of een wet. Dan denk ik wat bedoelen ze daar nu mee. Om dat weer te vertalen naar praktische informatie op een website, tja. . .

S: Dan moet je zelf gaan zoeken in de WCAG.

Ja, ik bedoel als je toegankelijker schrijft kan het net zo goed juridisch houdbaar zijn, doe daar dan die moeite. Dus zolang ze dat niet doen en er is een plek waar het toegankelijker zou staan en misschien zelf begrijpelijk ja. In principe als de minister daarnaar zou vragen zou ik zeggen kijk eerst daarnaar. Als je vindt dat we eraan moeten voldoen. Je kan wel enthousiast zijn dat mensen dat initiatief nemen maar schrijft het dan zelf op.

S: Zorg dat het een duidelijke tekst is waar iedereen ook mee aan de slag kan en geen vraagtekens bij heeft. Dat is nu vaak het geval met die criteria.

Nee en je zit bij een hele hoop gemeenten toch inde communicatie hoek. Kleinere gemeenten die geen eigen ICT hebben. Dat is ook iets wij hebben een behoorlijke zware ICT-afdeling, altijd gehad. De vorige website hadden we ook in eigen beheer. En dan zit je ook meer in dat wereldje. Maar ik ken ook gemeenten waar dat totaal niet is en dat is dit een veel lastiger verhaal. Maar het zit hem dus ook in die ervaring en die heeft niet iedereen. Dat is het lastiger, daar zit ook de meer toegevoegde waarde.

S: Het is meer voor de mensen die er wat minder af meten zou het meer toegevoegde waarde dan een gemeenten zoals jullie die er al veel mee bezig is?

Nee dat zou te arrogant klinken in de zin van het is wel makkelijk om de vertaalslag te maken van het technische verhaal er zijn natuurlijk ook gemeenten en andere organisaties die van verder moeten komen. Ja wat dat betreft mogen we onszelf in de handjes knippen dat we een paar goede praktische mensen hebben zitten bij ICT, niet altijd vanzelfsprekend bij ICT. Ja een bedrijf, zoals het bedrijf waar we nu mee werken waar je makkelijk mee kan sparren helpt ook. We hebben hiervoor ook wel gewerkt met de meer traditionele overheidsleveranciers. Dit [geen overheidsleverancier] is wat dat betreft een verademing. Voor mij zit het ook dichterbij hoe je met videoproduktie bedrijven werkt. Dit vind ik de normale manier van werken. Ja en daar kan je dan sparren en ook een stomme vraag stellen en dan krijg je ook een uitleg over de techniek.

S: Dus het hebben van een leverancier die wat begrijpt van toegankelijkheid is een enorm groot voordeel om hieraan te kunnen voldoen?

Ja en je moet zelf ook die brug over kunnen komen. Je zit hier ook mensen van ik betaal en ik vind je het maar moet doen. En als jij het niet snapt dan ben jij niet goed. Het komt altijd van twee kanten. En dat is ook niet automatisch iets wat in de organisatie zit. Voor mij is het iets omdat ik dat gewend ben in mijn sector. Als programmamaker moet je altijd samen werken en moet je altijd iets weten van die ander om elkaar mee te krijgen.

S: Zijn er nog andere aanbevelingen dan wel nabranders over deze rapportage?

Nee.

S: Dankjewel! Dat was het.