

U kunt deze nieuwsbrief ook lezen op [de nieuwspagina van onze website](#)



zicht op cultuur<sup>2</sup>

# Slechtzienden en Blinden Platform Vlaanderen (SBPV) vzw Nieuwsbrief 8, 20 december 2013

---

## Inhoud van deze nieuwsbrief

Blind online shoppen is frustrerend .....	1
Waarom blinden en slechtzienden hun geldzaken uit handen geven .....	4
Blinden krijgen geen toegang tot betrouwbare gezondheidsinformatie .....	7
Eye liner: tv-decoder bedienen via app .....	8
SBPV heeft oor naar jouw mening en ervaring .....	8
Gelukkig Nieuwjaar! .....	9
Voor meer informatie.....	9

## Blind online shoppen is frustrerend

Een leven zonder internet. We kunnen het ons bijna niet meer voorstellen. We communiceren elektronisch, delen informatie via elektronische weg en we gaan ook **elektronisch winkelen**. Een voordeel van 'e-commerce' is dat het de zelfstandigheid van personen met een visuele beperking verhoogt. Want je moet geen beroep doen op derden en dankzij de productbeschrijving op de website kun je de inhoud van een product tot in de details nalezen. Het bespaart je ook de vaak vermoeiende en tijdrovende ervaring in het warenhuis. Maar zijn die webwinkels wel zo gebruiksvriendelijk en toegankelijk voor blinde en slechtziende consumenten?

Samen met **Evy Debauxe**, studente Communicatiewetenschappen aan de KU Leuven, stelt het Slechtzienden en Blinden Platform Vlaanderen (SBPV) een **onderzoek** in naar de **gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid** van dit soort websites. Evy ging bij een aantal blinde en slechtziende mensen thuis langs om samen met hen te e-shoppen. Ze deed hetzelfde onderzoek ook met een aantal ziende proefpersonen. Zo kon ze achterhalen welke problemen specifiek over toegankelijkheid gingen, of dat het eerder om

gebruikersproblemen ging waar iedereen mee te maken heeft. Iedereen ging shoppen bij **Caddy Home** en **Collivery**, de enige twee e-commerce websites in België die je boodschappen aan huis leveren.

### Het vinden van een artikel

Bij Caddy Home blijkt dat zowel mensen met als zonder een visuele beperking **moeite** hebben om producten terug te vinden. Ook de benaming van de categorieën in de navigatiestrook kan beter. Bij Collivery gaat dat gemakkelijker. Daar zou het wel fijn zijn mochten de foto's een betere kwaliteit hebben, na vergroting zijn ze zeer wazig.

### Een artikel toevoegen

Artikels toevoegen lukt op beide websites, hoewel de knoppen bij Caddy Home in het Engels benoemd zijn en de prijzen op hun website verkeerd worden voorgelezen omdat er punten staan in plaats van komma's. Als ze grote hoeveelheden moeten invullen, verkiezen personen met een visuele handicap het **manueel invullen** boven het gebruik van pijltjes, plus- of mintoetsen. Als er dan toch toetsen zijn, verkiezen slechtzienden de plus- en mintoetsen, omdat deze beter onderscheidbaar zijn dan de pijltjestoetsen. Deze opmerking geldt ook als je het aantal artikels wilt wijzigen. In dat geval is het bij Caddy Home niet evident om de wijzig-knop te vinden, die bovendien in het Engels wordt aangegeven door de screenreader.

### Een levering aanvragen

Bij Caddy Home ondervinden de proefpersonen heel wat problemen als ze een levering willen aanvragen. Je krijgt namelijk een **pop-up** (wat sowieso al **problemen** geeft voor blinde of slechtziende internetsurfers) waarin je moet aangeven of je al dan niet een nieuwe klant bent. Als je dit ingevuld hebt, blijkt dat het product dat je wou kopen niet toegevoegd is in het winkelkarretje. Bij Collivery moet je eerst een nieuw order openen vooraleer je je winkelkar kunt vullen. Doe je dat niet, dan komen alle producten die je wilt kopen op een verlanglijstje terecht. Dit zou dus makkelijker moeten kunnen. Bij het kiezen van de leveringsdatum geven personen die vergrotingssoftware gebruiken aan dat zij geen visuele kalender verkiezen, want door de vergroting verdwijnt het overzicht, wat de keuze bemoeilijkt.

### Het bevestigen van je aankopen

In tegenstelling tot de proefpersonen zonder visuele beperking, die er op de Caddy Home website vrij vlot in slagen om hun aankopen te bevestigen, is dit voor de proefpersonen met een visuele beperking een heuse **beproeving**. De bevestiging verloopt namelijk via een stappenplan, maar dat heb je als blinde of slechtziende shopper niet door. Bovendien moet de screenreader bij ieder nieuwe stap de hele website overlopen vooraleer je in de juiste frame terechtkomt, bevatten de invoervelden geen naam en zijn de labels niet verbonden met de bijhorende invoervelden. Dit maakt dat je de volgorde van de labels moet onthouden

om te weten welke gegevens je in welk vak moet invullen. De site van Collivery levert hier geen noemenswaardige problemen. De enige opmerking hier is dat de benoeming van de knoppen beter zou kunnen (bv. “Ik ben klaar met winkelen” in plaats van “Mijn winkelwagen”).

### **Wijzigingen doorgeven**

Je adresgegevens wijzigen gaat gemakkelijk bij Caddy Home. Bij Collivery is dat niet mogelijk via de website en moet je dus bellen of een mededeling ingeven bij het onderdeel “Bestelcommentaar”. Het tijdstip van je levering wijzigen is dan weer enkel mogelijk bij Collivery. Het lettertype van de link zou iets groter mogen, maar spijtig genoeg gaat er dan weer een pop-up open, wat voor blinde en slechtziende surfers altijd problemen geeft. Een klacht doorgeven verloopt via de link “Contacteer ons” en die vinden alle proefpersonen terug.

### **Conclusies**

We kunnen besluiten dat personen met een **visuele handicap** het **moeilijker** hebben om hun aankopen te doen op het internet. Zij stuiten op talrijke problemen die voor frustraties zorgen. De meest voorkomende problemen zijn: een pagina-lay-out die de feedback van de screenreader verwarrend maakt; conflicten tussen screenreaders en applicaties; slecht ontworpen, niet-gelabelde formulieren en misleidende links. Onderzoek toont dat blinde en slechtziende surfers maar liefst **30,4 procent** van de totaal gependeerde tijd aan de computer **verliezen** doordat websites niet leesbaar zijn voor hun ondersteunende technologie. Met wat meer aandacht van webmasters en webdesigners zouden deze frustraties makkelijk te vermijden zijn.

**AnySurfer**, de Belgische organisatie die ijvert voor een betere nationale webtoegankelijkheid, geeft **richtlijnen voor toegankelijke websites**, conform aan die van het World Wide Web Consortium (W3C). Het valt op dat personen met een visuele beperking minder moeite hebben met het uitvoeren van taken als de websites ontworpen zijn volgens de richtlijnen van AnySurfer.

Wij pleiten ervoor dat ontwikkelaars van websites – niet alleen die van e-commerce websites – bij hun designproces **rekening houden met de richtlijnen** die AnySurfer aanbiedt. Want dit onderzoek bewijst alweer dat er **nog veel werk** is aan de gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid van websites, meer specifiek op het gebied van ‘universal design’ in het algemeen.

---

# Waarom blinden en slechtzienenden hun geldzaken uit handen geven

Bij welke bank kunnen slechtzienende en blinde mensen in Vlaanderen terecht om **zelf hun bankverrichtingen** te doen? Deze vraag komt telkens terug in gesprekken van blinde en slechtzienende personen en hun omgeving. Het is ook een vaak terugkerend onderwerp op specifieke fora. Het Slechtzienenden en Blinden Platform Vlaanderen (SBPV) gaat daarom op zoek naar het antwoord op de vraag. Daarom zet zij een aantal **onderzoeken** op waaronder een test aan de hand van een steekproef. Die leidt tot een veelzeggende vaststelling: maar een van de acht blinde en slechtzienende testers wil na zijn onderzoek een rekening openen bij de door hem geteste bank.

## Driedelig onderzoek

Het SBPV doet een eerste onderzoek naar toegankelijke bankfaciliteiten voor blinden en slechtzienenden aan de hand van een **vragenlijst** die ze alle **Vlaamse banken zelf** laat invullen. Daarna volgt een **steekproef** bij de **vier grootste Vlaamse banken** (KBC, BNP Paribas Fortis, ING en Belfius) uitgevoerd door acht blinde en slechtzienende proefpersonen. **AnySurfer**, het Belgisch kwaliteitslabel voor toegankelijke websites sluit het onderzoek af met een **analyse** op toegankelijkheid bij de vier banken waar onze testers een rekening afsloten.

## Hoe schatten banken hun eigen toegankelijkheid in?

Voor blinden en slechtzienenden is het niet altijd gemakkelijk om zonder begeleiding naar de bank te gaan. **Thuisbankieren via internet** is daarom een interessante optie voor hen. Jammer genoeg geeft **60%** van de bevraagde banken aan dat hun **website niet toegankelijk** is. Dit wil zeggen dat de banken er bij de opmaak van hun website onvoldoende of geen rekening mee houden dat ook blinde en slechtzienende klanten met de bestaande hoogtechnologische hulpmiddelen die zij gebruiken bankverrichtingen kunnen doen op hun website. Banken die zeggen wel toegankelijk te zijn, werken voornamelijk met een **sprekende kaartlezer** maar geven tegelijkertijd aan dat niet al hun diensten daarmee toegankelijk zijn. Standaardhandelingen in de filialen zelf, zoals geld afhalen of overschrijvingen doen via een **automaat** blijken evenmin toegankelijk, want **maar 13%** van de banken geeft aan over bankautomaten met spraak te beschikken. Stel je voor: 20 bankautomaten in je buurt, maar bij nog geen drie automaten kun je geld afhalen. De hulp invoeren van het **loketpersoneel** blijkt bij 60 % van de banken ook **niet mogelijk**, ofwel omdat er geen personeel aanwezig is ofwel omdat verrichtingen enkel via de automaat kunnen.

## Wat zijn de bevindingen van de blinde of slechtzienende tester?

De inschatting van de banken dat ze niet helemaal toegankelijk zijn voor blinden en slechtzienenden, wordt bevestigd door de medewerkers aan onze steekproef. De resultaten van de testpersonen geven immers aan dat het vandaag heel moeilijk tot quasi onmogelijk is

om als blinde of slechtziende zelf – zonder hulp van een ziende persoon – de eigen bankzaken te regelen.

De **voornaamste oorzaken** zijn:

- de **website is niet toegankelijk**

- de sprekende **kaartlezer** die blinden of slechtzienden gebruiken om in te loggen, **werkt niet** (goed). Bij sommige van die kaartlezers ontbreken zelfs knoppen die noodzakelijk zijn om te kunnen inloggen.

- verrichtingen via een **bankautomaat** zijn **moeilijk tot onmogelijk**. Dat bijvoorbeeld geld afhalen of een overschrijving doen via zo'n toestel niet evident is, wordt bewezen in het onderzoek: slechts een van de acht geteste banken had een bankautomaat met spraak.

- tot slot merken onze testers op dat de meeste **bankbedienden** zeer **hulpvaardig** zijn maar dat deze totaal **niet weten hoe om te gaan met de handicap van hun blinde of slechtziende klanten**. Als er bijvoorbeeld een document moet ondertekend worden, zegt de bediende niet wat er op staat of weet hij niet hoe hij moet aangeven waar er moet getekend worden. Sommige bankbedienden geven ook aan dat zij **niet verondersteld worden te assisteren** aan de automaten.

### **Tot welke conclusies komt AnySurfer?**

AnySurfer onderzocht op haar beurt de toegankelijkheid van de websites van de vier banken (KBC, BNP Paribas, ING en Belfius). Uit hun onderzoek blijkt dat **geen rekening** gehouden werd met hun **toegankelijkheidsrichtlijnen** ([www.anysurfer.be/nl/in-de-praktijk/checklist](http://www.anysurfer.be/nl/in-de-praktijk/checklist)) bij het bouwen van deze websites. Een overzicht van hun vaststellingen:

- **BNP Paribas Fortis:**

- Het is mogelijk om in te loggen met een sprekende kaartlezer
- De toegankelijkheidsproblemen zijn niet blokkerend. Blinde en slechtziende klanten kunnen (geleerd worden) het systeem onafhankelijk te gebruiken.

- **ING:**

- De ING kaartlezer is niet toegankelijk, er kan niet ingelogd worden met een sprekende kaartlezer
- De website bevat toegankelijkheidsproblemen die het onmogelijk maken voor klanten die een screenreader gebruiken om verrichtingen te doen.

- **Belfius:**

- Het is voorlopig nog mogelijk om aan te melden met een sprekende kaartlezer, maar Belfius is bezig met een nieuw inlogsysteem.
- De website bevat toegankelijkheidsproblemen die het onmogelijk maken voor klanten die een screenreader gebruiken om verrichtingen te doen.
- Belfius is bezig met aanpassingen om het systeem toegankelijker te maken. Die aanpassingen zullen ten vroegste in maart 2014 geïmplementeerd worden.

- **KBC:**
  - Het standaard inlogsysteem waarbij een barcode moet ingescand worden op het scherm is totaal onbruikbaar voor blinden en slechtzienden. Het is wel mogelijk om in te loggen met een sprekende kaartlezer.
  - De toegankelijkheidsproblemen zijn niet blokkerend. Blinde en slechtziende klanten kunnen (geleerd worden) het systeem onafhankelijk te gebruiken.

Op basis van hun onderzoek stelt AnySurfer dat **geen enkele** van de geteste websites **vlot toegankelijk** is voor mensen met een beperking.

## Conclusie

Als antwoord op de vraag bij welke bank slechtziende en blinde mensen terecht kunnen om volledig zelfstandig hun bankverrichtingen te doen, kunnen we besluiten dat de **vier geteste banken** in Vlaanderen **niet volledig voldoen**. SBPV bezorgt deze vier banken het uitgebreid testverslag en de **aanbevelingen** van AnySurfer. Het SBPV wil hen op die manier helpen om in de toekomst **rekening houden** met de toegankelijkheid van hun diensten voor blinde en slechtziende (potentiële) klanten. Zolang dit niet gebeurt, worden blinden en slechtzienden verplicht om hun geldzaken uit handen te geven. Alleen toegankelijk bankieren is zelfstandig bankieren.

---

# Blinden krijgen geen toegang tot betrouwbare gezondheidsinformatie

Begin december lanceert Vlaams minister van Volksgezondheid Jo Vandeurzen samen met Het Belgisch Centrum voor Evidence-Based Medicine (CEBAM) de website [www.gezondheidenwetenschap.be](http://www.gezondheidenwetenschap.be). Op deze website kun je als Vlaming terecht voor **betrouwbare antwoorden op jouw gezondheidsvragen**. Behalve als je een van de 198.000 Vlaamse blinde of slechtziende burgers bent. Want voor hen is de **website slecht toegankelijk**. Het Slechtzienden en Blinden Platform Vlaanderen vindt dit een gemiste kans.

Voor blinden en slechtzienden is de opmars van digitale communicatie en informatie een zegen. Dankzij hun aangepaste computer krijgen ze toegang tot de informatie die op internet staat. Dit op voorwaarde dat websites er rekening mee houden dat veel bezoekers omwille van hun handicap een aangepaste computer gebruiken. Dit zijn dan toegankelijke websites. Maar daar knelt vaak het schoentje. Bij het **ontwerpen van websites** werkt men nog steeds **te weinig** aan deze toegankelijkheid. Daardoor wordt blinden en slechtzienden de toegang ontzegd tot zowel commerciële als overheidswebsites en dus tot de informatie en diensten die daar worden aangeboden. De richtlijnen voor toegankelijke websites vragen nochtans **niet het onmogelijke**: een stopknop voor de bewegende onderdelen, goed zichtbare en betekenisvolle links en een korte beschrijving bij elke afbeelding zouden de hierboven vernoemde [www.gezondheidenwetenschap.be](http://www.gezondheidenwetenschap.be) al een heel stuk bruikbaar maken. En dat is geen alleenstaand geval.

Hoe kan het beter? Toegankelijke websites zijn gebouwd volgens de regels van de kunst, de **webstandaarden**. Die zijn **niet moeilijk aan te leren** aan ontwikkelaars en webredacteurs. Ook bij het schrijven van een lastenboek en bij de keuze van een webdesignbedrijf moet men hier rekening mee houden. Tijdens de bouw van een website of onderdelen ervan kunnen de bouwers zich ook laten **begeleiden door een dienst als AnySurfer** of door taakgericht **gebruikersonderzoek** door personen met een handicap.

Het Slechtzienden en Blinden Platform Vlaanderen dringt er in een brief naar **Minister van telecommunicatie Vande Lanotte** op aan om zowel met Vlaamse als Europese **wetgeving** te verplichten dat websites van overheidsadministraties **toegankelijk** moeten zijn. Want ook bij websitetoegankelijkheid is voorkomen beter dan genezen.

---

## Eye liner: tv-decoder bedienen via app

Steeds meer tv-distributeurs bieden een **gratis app voor je smartphone of tablet** waarmee je bepaalde functies van je decoder kan bedienen. Bijvoorbeeld de programmagids bekijken, opnames programmeren, de lijst van opnames bekijken. Telenet biedt de app 'Yelo TV' en Belgacom de app 'TV Overal'. Jammer genoeg zijn de **iPad-versies** van beide apps **zwaar ontoegankelijk** en dus helemaal onbruikbaar voor wie met de VoiceOverschermlezer navigeert. Dat komt door de vrij complexe beeldopbouw van de beide apps. Maar de **iPhone-versies** van de beide apps **doen het veel beter**. Door het kleinere scherm van de iPhone is het schermbeeld veel minder complex. Daardoor werkt het navigeren met VoiceOver hier heel wat beter. Beide apps zijn zeker nog voor verbetering vatbaar. Een korte test wees uit dat de Belgacom-app toch net wat beter scoort. (Bron: Jeroen Baldewijns in Infovisie MagaZiEN)

---

## SBPV heeft oor naar jouw mening en ervaring

Voor een goede werking van het Slechtzienden en Blinden Platform Vlaanderen vinden wij het belangrijk dat we de mening van blinden en slechtzienden kennen maar ook dat we een beroep kunnen doen op hun **ervaring**. Daarom werken we met **resonantiegroepen**. Deze groepen zijn ingedeeld volgens **dertien thema's**, meer bepaald: cultuur en media; gelijke kansen; jeugd; mobiliteit; openbare werken; onderwijs; sport; tewerkstelling en economie; toegankelijkheid van websites en informatie; toerisme; welzijn, volksgezondheid, gezin en armoedebeleid; wetenschappelijk onderzoek; wonen en huisvesting.

Niet alle groepen worden constant aangesproken want dit is afhankelijk van de dossiers waar we mee bezig zijn. Op basis van het onderwerp van die dossiers, doen we een beroep op de specifieke themagroep die gelieerd is aan het thema. Zo hebben we dit najaar een



onderzoek gestart naar de toegankelijkheid van (internet)bankieren, waarvoor we een beroep deden op de groep “toegankelijkheid van websites en informatie”.

Heb jij zin om **mee te werken** in een van onze resonantiegroepen? Twijfel niet en [laat ons weten](#) welke drie thema’s jou interesseren. Je kunt ons uiteraard ook bellen om jouw interesse door te geven: 09 292 40 82.

---

## Gelukkig Nieuwjaar!

Het Slechtzienden en Blinden Platform wenst u een **hele fijne kerst** en een **uitstekend begin van het nieuwe jaar!**

---

**Voor meer informatie** over deze of vorige nieuwsbrieven kunt u contact opnemen met het **secretariaat** van het Slechtzienden en Blinden Platform Vlaanderen: tel 09 292 40 82 | [secretariaat@sbpv.be](mailto:secretariaat@sbpv.be) | neem een kijkje op onze **vernieuwde website** [www.sbpv.be](http://www.sbpv.be). Wilt u deze nieuwsbrief in de toekomst niet langer ontvangen, geef ons dan een seintje op volgend e-mailadres: [secretariaat@sbpv.be](mailto:secretariaat@sbpv.be)

### Ook lid worden van het SBPV vzw?

Dat kan. Alle verenigingen die werken rond blinden en slechtzienden, kunnen lid worden. Verenigingen die bestuurd worden door blinden, slechtzienden en andere personen met visusproblemen hebben stemrecht. Leden betalen 50,00 euro over te maken op rekeningnummer 738-0029843-86 van het SBPV met vermelding ‘lidgeld 2013’.

Ook dienstverlenende organisaties die blinden en slechtzienden ondersteunen, kunnen lid worden en zijn erg welkom. Zij hebben geen stemrecht. Ze geven waardevol advies aan de andere leden van de vereniging.

---

### Slechtzienden en Blinden Platform Vlaanderen (SBPV) vzw

Kortrijksesteenweg 304 – 9000 Gent | [administratie@sbpv.be](mailto:administratie@sbpv.be) | 09 292 40 82 | [www.zichtopcultuur.be](http://www.zichtopcultuur.be)

Met steun van de  
Vlaamse overheid 