Digitale toegankelijkheid & inclusie

Toolkit: persona's – canvassen – research – inspiratie
Versie 2.0 | 20 september 2024

Toegankelijk Bankieren

Deze toolkit wordt aangeboden door het programma Toegankelijk Bankieren (een samenwerking tussen de vier grootste banken, de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) en Betaalvereniging Nederland) | www.toegankelijkbankieren.nl
De toolkit is ontwikkeld door Perspective | www.perspective.amsterdam

Aan de slag

We willen (en we moeten)
Natuurlijk wil je dat alle klanten optimaal gebruik kunnen maken van jouw (digitale) diensten en producten. En natuurlijk wil ook je dat iedereen dezelfde, meest excellente klantervaring heeft. En je wilt in principe iedereen bedienen. Dat is je overtuiging, of het staat beschreven in de missie van je organisatie, of misschien is het wel een KPI.

Het draait om inclusie en digitale toegankelijkheid. En voor dat laatste is er een serieuze stok achter de deur: medio 2025 gaat de European Accessibility Act (EAA) in werking. Deze stelt dat: **"… mensen met een (functie)beperking in de hele Europese Unie dezelfde (online) mogelijkheden en gebruikservaring moeten hebben als mensen zonder (functie)beperking"**.

En nog iets: als jouw (digitale) diensten en producten aan deze wetgeving voldoen, profiteren al je gebruikers hiervan. Vooral als je je bedenkt dat je ook tijdelijk een (functie)beperking kan hebben (gebroken arm, stress, staaroperatie, oorinfectie, etc.).

Geen tijd te verliezen
Aan de slag dus! Gebruik hiervoor de persona's (pagina 4-11) in combinatie met een aantal handige canvassen (pagina 12-17).

Of laat je eerst inspireren (pagina 18-21) over waar je aan kan denken bij onderzoek naar en het ontwerpen van digitaal toegankelijke en inclusieve dienstverlening. Probeer een simulatietool uit en bekijk een paar video's die we hebben geselecteerd.

We hebben dit natuurlijk niet allemaal zelf bedacht, maar we hebben goed gekeken naar wat anderen op dit gebied al hebben gedaan. Credits aan alle organisaties en bronnen op pagina 22.

Wil je meer weten of een interactieve workshop over dit onderwerp?
Neem contact op met:
Betaalvereniging Nederland | Miriam Osten | m.osten@betaalvereniging.nl
Perspective | Renske Verweijen | info@perspective.amsterdam

MAAR WAT IS HET EIGENLIJK?

Digitale toegankelijkheid:

Iedereen, met of zonder beperking, krijgt de kans gebruik te maken van alle (digitale) vormen van voorzieningen, informatie en dienstverlening.

Digitale inclusie:

Het geheel aan oplossingen en strategieën om uitsluiting en ongelijkheid tegen te gaan en meedoen in de digitale samenleving mogelijk te maken.

Deel 1: Persona’s

Fysiek, cognitief, digitaal & identiteit

Fabian, Charly, Demi & Innes

Gelukkig merken we dat steeds meer organisaties van het belang doordrongen zijn om producten en diensten te ontwikkelen die voor iedereen goed toegankelijk zijn. Maar die ‘iedereen’ is nogal een grote en diverse groep, waarbinnen een deel om verschillende redenen drempels ervaart. Om je bij ontwikkel- en ontwerptrajecten te helpen om de groepen die drempels ervaren meer tot leven te laten komen, hebben we een set persona’s ontwikkeld. Iedere persona vertegenwoordigt een deel van de populatie waarvoor, om wat voor reden dan ook, digitale toegankelijkheid een uitdaging kan zijn.

Dit zijn ze in het kort:

- Er zijn allerlei **fysieke** beperkingen die maken dat websites, apps en andere digitale diensten niet goed toegankelijk of te bedienen zijn. Fabian is slechtziend en samen met Frank en Fiona staat ze klaar om jou na te laten denken over alles wat met fysieke beperkingen te maken heeft.
- Ook **cognitieve** beperkingen kunnen drempels opwerpen in de digitale wereld. Charly helpt jou om je in te leven in mensen met een cognitieve beperking of drempel, net als Chris en Casper.
- Soms kunnen mensen minder goed meekomen omdat ze **digitale** vaardigheden missen of omdat ze niet over de juiste middelen beschikken. Wist je bijvoorbeeld dat zo’n 8% van de Nederlanders geen smartphone, tablet, laptop of PC heeft? Demi, Dylan en David zijn onze personificaties.
- De vierde groep gaat over **identiteit** en inclusie, of je je wel gezien en gehoord voelt. Want bijvoorbeeld iemands culturele achtergrond of identiteit kunnen ervoor zorgen dat iemand zich niet herkent in beeld of tekst en zich daardoor minder welkom of begrepen voelt.

De persona's

Fysiek

- Kleurenblind
- Slechtziend
- Slecht ter been
- Slechthorend
- Beperkte handfunctie
- Rolstoel

Cognitief

- Laaggeletterd
- Concentratie problemen
- Dyslexie
- ADHD
- Niet aangeboren hersenletsel
- Stress

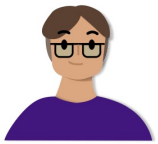
Digitaal

- Lage digitale vaardigheid
- Geen smartphone
- Oudere computer
- Geen (snel) internet
- Tekort data

Identiteit

- Migrant
- Leeftijd, gender
- Culturele achtergrond
- Etniciteit
- Nationaliteit
- Geloof

Fabian



Fysiek

Slechtziend

“Je voelt je zo afhankelijk als je steeds de hulp van anderen moet vragen.”

Charly

Cognitief

Laaggeletterd

“Als ik een lap tekst zie, begin ik er al niet aan.”

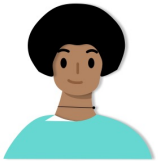
Demi

Digitaal

Lage Digitale Vaardigheid

“Waarom moet alles digitaal tegenwoordig? Ik wil liever bellen.”

Innes



Identiteit

Migrant

“Het blijft een uitdaging om de taal hier te begrijpen, alles is heel anders als waar ik vandaan kom.”

Frank

Fysiek

Tremor

“Ik kan bedragen of een pincode bijna niet intikken, dat wordt een grote puinhoop.”

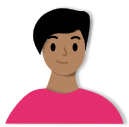
Fiona

Fysiek

Doof

“Ik heb steeds gedoe met betalingen, maar bellen naar de bank voor uitleg is er voor mij niet bij.”

Chris



Cognitief

Alzheimer

“Het is voor mij ongelofelijk belangrijk dat ze niet steeds alles veranderen in de app.”

Casper

Cognitief

Autisme

“Als er druk op komt te staan en mensen zitten op mijn vingers te kijken dan wordt het lastig voor me.”

Dylan

Digitaal

Oude smartphone

“Een nieuwe telefoon is te duur. We kunnen niet meer updaten en dus is de bank-app ermee gestopt.”

David

Digitaal

Geen computer

“Ik heb nooit op een computer gewerkt. De kinderen delen een laptop voor hun schoolwerk.”

Iris

Identiteit

LHBTQIA+

“Heel fijn als ik niet steeds het voorbeeld zie van een standaardgezinnetje, dan voel ik me ook welkom.”

Ivan

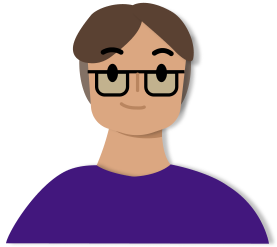
Identiteit

Culturele achtergrond

“Bij ons thuis wordt heel anders over geld gedacht. Contact met de bank is toch spannend voor mij.”

Fysiek

Fabian



Fysiek

Slechtziend

“Je voelt je zo afhankelijk als je steeds de hulp van anderen moet vragen.”

Denk ook aan

- Tremor
- Doof
- Kleurenblind
- Blind
- Slecht ter been
- Slechthorend
- In rolstoel
- Beperkte handfunctie

Cijfers

Circa 14,5% van de volwassenen in NL heeft één of meer beperkingen m.b.t. horen, zien of mobiliteit.

Meer dan 300.000 mensen zijn slechtziend of volledig blind.

8% van alle mannen heeft een vorm van kleurenblindheid, bij vrouwen is dat iets minder dan 0.5%.

Circa 1,5 miljoen mensen zijn slechthorend of volledig doof.

Meer dan 780.000 mensen zitten in een rolstoel.

Bankzaken

- 55% van de blinden en 31% van de slechtzienden bankiert niet zelfstandig.
- 37% van de doven bankiert niet zelfstandig.
- Meer dan 175.000 mensen hebben een beperkte handfunctie en kunnen niet goed overweg met een smartphone of banktoken.
- 42% van de mensen met een beperkte handfunctie bankiert niet zelfstandig.

Drempels

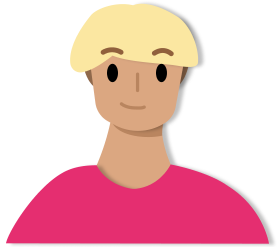
- Informatie die niet goed waarneembaar is doordat het niet goed zichtbaar of hoorbaar is.
- Lastig bedienbaar: knoppen, mouse/trackpad, en invulvelden vergen een verfijnde motoriek.
- Niet fysiek toegankelijk: drempels, betaalautomaat te hoog, trappen.
- Tijdsdruk bij aanmelden/inloggen/aankoop.

Waar mee geholpen

- Spraaktechnologie.
- Uitzoom-opties en keyboard navigatie.
- Contrasterende kleuren.
- Toegankelijk gebruik drop-down menu of drag-and-drop opties.
- Voldoende tijd om een taak online uit te voeren, zonder uitgelogd te worden.
- Grote knoppen en invulvelden die geen precisie vergen.
- Video’s met ondertiteling en gebarentaal.
- Alerts of notificaties die zowel te horen, te voelen als te zien zijn.

Cognitief

Charly



Cognitief

Laaggeletterd

“Als ik een lap tekst zie, begin ik er al niet aan.”

Cijfers

Je bent als volwassene laaggeletterd als je moeite hebt met lezen, schrijven en/of rekenen. Dit zijn 2,5 miljoen mensen in NL. Hiervan is 70% jonger dan 65 jaar.

In NL heeft circa 4% van de mensen dyslexie.

Circa 200.000 mensen hebben Alzheimer, hiervan zijn er circa 8.000 jonger dan 65 jaar.

In NL hebben circa 190.000 mensen een vorm van autisme.

In NL hebben circa 645.900 mensen Niet Aangeboren Hersenletsel.

Bankzaken

- 27% van de laaggeletterden bankiert niet zelfstandig.
- Circa de helft van de laaggeletterden doet bankzaken het liefst digitaal.
- 55% van de mensen met een licht verstandelijke beperking bankiert niet zelfstandig.

Drempels

- Informatie is niet begrijpelijk: ingewikkeld taalgebruik, jargon, afkortingen, etc.
- Concentratieproblemen: afleiding door banners, pop ups, drukke achtergronden.
- Aandacht minder goed kunnen verdelen (‘filteren’).
- Tijdsdruk bij aanmelden/inloggen/aankoop.

Waar mee geholpen

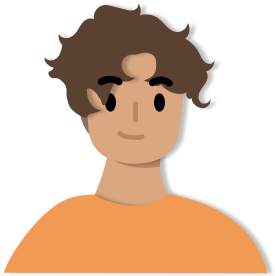
- Eenvoudig taalgebruik: korte actieve zinnen met dagelijks taalgebruik.
- Spellingschecker.
- Meerkeuzeantwoorden.
- Alternatieven om tekst te ondersteunen, zoals afbeeldingen en spraak.
- Rustige pagina’s.
- Voldoende tijd om een taak online uit te voeren, zonder uitgelogd te worden.

Denk ook aan

Alzheimer | Autisme | Dyslexie | Concentratie problemen | Stress | Niet aangeboren hersenletsel | ADHD

Digitaal

Demi



Digitaal

Lage Digitale Vaardigheid

“Waarom moet alles digitaal tegenwoordig? Ik wil liever bellen.”

Cijfers

Circa 11% van de Nederlanders van 16 tot 65 jaar heeft geen of weinig ervaring met de computer. 6% van de Nederlanders heeft geen smartphone.

Circa 2,5 miljoen mensen hebben problemen met het werken met digitale apparaten.

Circa 8% van de Nederlanders heeft geen smartphone, tablet, laptop of PC.

1,2 miljoen Nederlanders zeiden in onderzoek in 2019 nog nooit internet te hebben gebruikt.

Drempels

- Als digitaal de enige mogelijkheid is.
- Moeite met internet-, computer- en softwaregebruik.
- Hulp moeten vragen.
- Geen toegang tot (snel) internet.
- Oudere devices waar apps niet meer geüpdatet kunnen worden.
- Geen beltegoed/databundels.
- Geen/weinig privacy bij gebruik van het internet buitenshuis.

Bankzaken

- 43% van de mensen met lage digitale vaardigheid bankiert niet zelfstandig.
- Meer dan de helft van hen bankiert echter wel bij voorkeur digitaal!
- Bankklanten met lage digitale vaardigheid zijn bang om fouten te maken.
- Mensen zonder computer hebben hun bankzaken het meest vaak geheel uit handen gegeven. Ze vinden vaak dat banken te weinig voor hen doen.

Waar mee geholpen

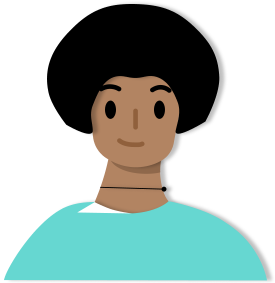
- Belmogelijkheid of langs kunnen gaan. Niet-digitale alternatieven bieden.
- Eenvoudig ontwerp producten en diensten (UX/UI).
- Rekening houden met verouderde devices.
- Ondersteuning in de vorm van cursussen digitaal bankieren en eenvoudige handleidingen met stappenplannen.

Denk ook aan

- Oude smartphone
- Geen computer
- Geen smartphone
- Tekort aan data
- Een verouderde computer
- Geen (snel) internet

Identiteit

Innes



Identiteit

Migrant

“Het blijft een uitdaging om de taal hier te begrijpen, alles is heel anders als waar ik vandaan kom.”

Cijfers

- 4 miljoen mensen in NL hebben een migratieachtergrond (men spreekt van een migratieachtergrond als tenminste één ouder in het buitenland is geboren).
- 1 op de 15 mensen identificeert zichzelf als LHBTQIA+.
- 43% van mensen van 15 jaar of ouder zegt bij een levensbeschouwelijke groepering te horen (18% katholiek, 13% protestant, 6% moslim, 6% anders en 57% geen).
- Gemiddeld zijn inwoners van NL 42,4 jaar oud.

Bankzaken

- De voorkeur voor digitaal bankieren is relatief groot onder niet-westerse migranten. Bankzaken doen ze primair via de telefoon en minder vaak met een laptop of PC.
- Wat betreft leeftijd blijken ouderen vaak niet zelfstandig te bankieren; 12% van de 65-74 jarigen en 24% van de 75 plussers.
- 75-plussers die niet zelfstandig bankieren, zijn het meest ontevreden over het doen van bankzaken.

Drempels

- Niet de weg weten in NL (onbekendheid met voorzieningen, gebruiken).
- Niet welkom voelen.
- Je niet herkennen in afbeeldingen, voorbeelden of taalgebruik.
- Ervaren van discriminatie.
- Ervaren van minderheidsstress.
- Ervaren van acculturatiestress (botsende waarden tussen cultuur en identiteit).
- Economische of sociale uitsluiting.
- Geen toegang hebben tot educatie.

Waar mee geholpen

- Inclusief en eenvoudig taalgebruik, zodat hulp en ondersteuning toegankelijk is.
- Inclusieve voorbeelden, namen, afbeeldingen (geen stereotyperingen).
- Vier diversiteit en omarm verschillen. Stimuleer dialoog en kom uit je bubbel.
- Specifieke diensten met meer tijd en aandacht, zoals een seniorenlijn.

Denk ook aan

LHBTQIA+ | Culturele achtergrond | Leeftijd | Gender | Etniciteit | Nationaliteit | Geloof

Deel 2: Canvassen

Toegankelijk Empathy Maps, Toegankelijkheidsdrempel Canvas, POUR(W) Canvas, Digitale Oplossingen Canvas

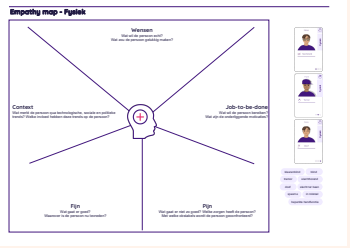
Canvassen

In dit gedeelte van de toolkit vind je canvassen om van start te gaan met digitale toegankelijkheid en inclusie. De canvassen helpen je o.a. om vanuit de doelgroep te denken, hypotheses te vormen en je product of dienst te staven aan toegankelijkheids & inclusie principes.

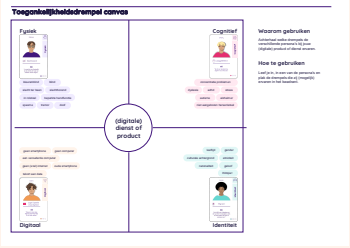
Het invullen van de canvassen doe je samen en stapsgewijs. Het is vaak het beste om te beginnen met een aantal algemene ideeën om de hersenen aan het werk te zetten en deze ideeën te blijven verfijnen met nieuwe informatie en inzichten. De canvassen dienen als een plek waar verschillende teamleden hun ideeën kunnen zetten zonder dat een van de ideeën definitief is. De canvassen helpen je om na te denken over verschillende onderdelen van je uitdaging. Het is geen doel op zich om de canvassen te voltooien, maar het dient als hulpmiddel om na te denken over mogelijke oplossingen.

De canvassen zijn ook als pdf op A0-formaat om te printen voor fysieke workshops. Vraag deze aan via info@perspective.amsterdam.

Toegankelijk Empathy maps

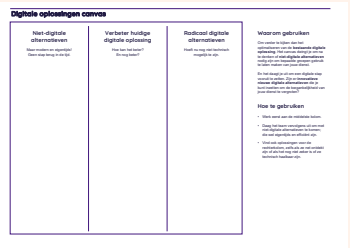


Toegankelijkheidsdrempel canvas

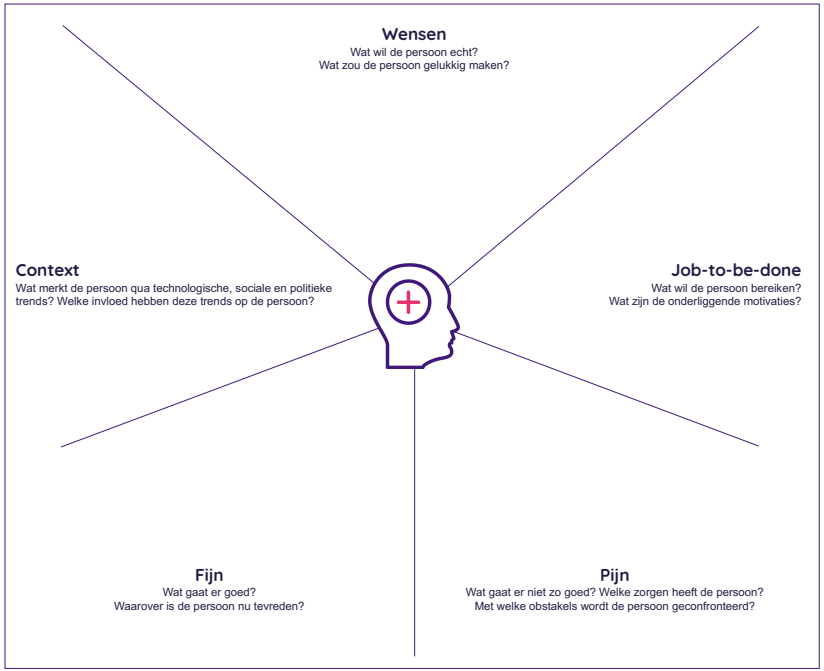


POUR(W) canvas

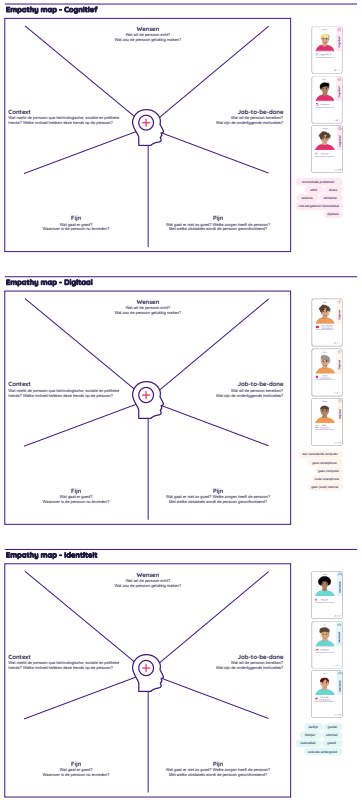
Digitale oplossingen canvas



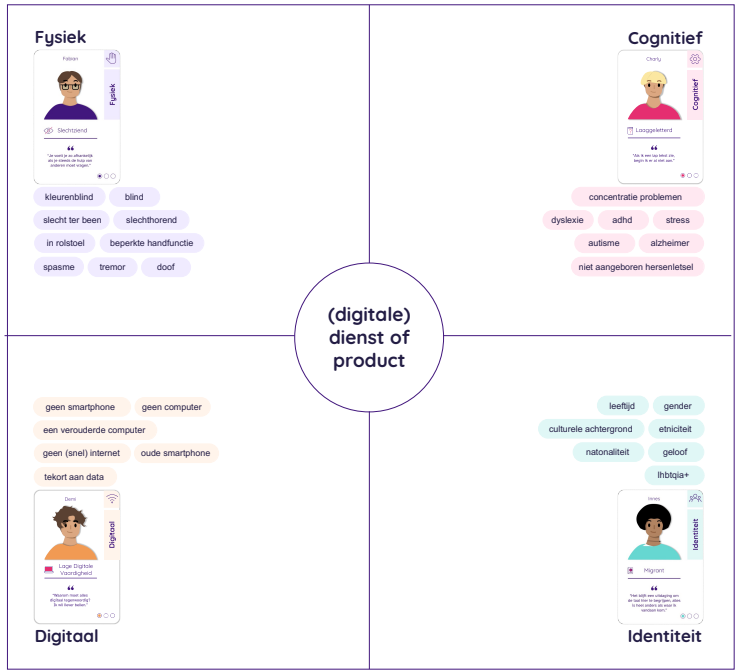
Empathy map - Fysiek



Alle canvassen zijn in AO-formaat op te vragen via: info@perspective.amsterdam



Toegankelijkheidsdrempel canvas



Waarom gebruiken

Achterhaal welke drempels de verschillende persona's bij jouw (digitale) product of dienst ervaren.

Hoe te gebruiken

Leef je in, in een van de persona's en plak de drempels die zij (mogelijk) ervaren in het kwadrant.

Alle canvassen zijn in AO-formaat op te vragen via: info@perspective.amsterdam

POUR(W) canvas

Wat gaat goed (behouden):	Wat gaat niet goed (aanpassen):
P	P
O	O
U	U
R	R
W	W

Alle canvassen zijn in AO-formaat op te vragen via: info@perspective.amsterdam

Waarom gebruiken

Het POUR(W) Canvas helpt je gestructureerd in kaart te brengen hoe jouw (digitale) dienst of product scoort op de vijf digitale toegankelijkheid & inclusie principes.

POUR(W) staat voor de richtinggevende principes waarop The Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) zijn gebouwd.

Hoe te gebruiken

Schrijf eerst op waar je (digitale) dienst of product goed op scoort. Doe hetzelfde op punten waar je niet goed op scoort.

- **Perceivable:** De digitale content is voor iedereen waarneembaar.
- **Operable:** De digitale interface is voor iedereen bedienbaar.
- **Understandable:** De digitale content is voor iedereen begrijpelijk.
- **Robust:** De digitale content is voor iedereen compatibeL met alle devices.
- **Welcoming:** De digitale content is voor iedereen uitnodigend.

Digitale oplossingen canvas

Niet-digitale alternatieven	Verbeter huidige digitale oplossing	Radicaal digitale alternatieven
Maar modern en eigentijds! Geen stap terug in de tijd.	Hoe kan het beter? En nog beter?	Hoeft nu nog niet technisch mogelijk te zijn.

Waarom gebruiken

Om verder te kijken dan het optimaliseren van de **bestaande digitale oplossing**. Het canvas dwingt je om na te denken of **niet-digitale alternatieven** nodig zijn om bepaalde groepen gebruik te laten maken van jouw dienst.

En het daagt je uit om een digitale stap vooruit te zetten. Zijn er **innovatieve nieuwe digitale alternatieven** die je kunt inzetten om de toegankelijkheid van jouw dienst te vergroten?

Hoe te gebruiken

- Werk eerst aan de middelste kolom.
- Daag het team vervolgens uit om met niet-digitale alternatieven te komen; die wel eigentijds en efficiënt zijn.
- Vind ook oplossingen voor de rechterkolom, zelfs als ze net ontdekt zijn of als het nog niet zeker is of ze technisch haalbaar zijn.

Alle canvassen zijn in AO-formaat op te vragen via: info@perspective.amsterdam

Deel 3:
Tools & inspiratie

Simulatie tools, checklist inclusief onderzoek, inspiratievideo’s, bronnen

SIMULATIE TOOLS

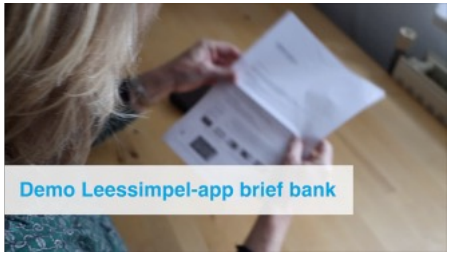
Simulatie tool	Toepassing	Wat kun je simuleren?	Persona
Funkify	Chrome plug-in	Simuleert cognitieve beperkingen, dyslexie, motorische en visuele beperkingen gebaseerd op persona's.	Fysiek, Cognitief
Netlify	Website	Simuleert verschillende beperkingen o.a. dyslexie, kleurenblindheid, blindheid, ADHD, slechthorendheid en kokervisie.	Fysiek, Cognitief
Web Disability Simulator	Chrome plug-in	Simuleert kleurenblindheid, slechtziendheid, dyslexie, Parkinsons en laaggeletterdheid.	Fysiek, Cognitief
Zien app	App	Simuleert diverse oogaandoeningen.	Fysiek
Escape Koffer	Product	De Escape Koffer laat mensen ervaren hoe het is om moeite te hebben met lezen en schrijven. Spelers lopen vast in taal en merken hoe frustrerend dit kan zijn.	Cognitief
LVB Media Experience	Website	Met de LVB Media Experience kun je ervaren welke hindernissen mensen met een licht verstandelijke beperking (LVB) tegenkomen als zij gebruikmaken van digitale diensten.	Cognitief, Digitaal
Beleving	Parcours	Bij de Beleving in Zeist ervaar je zelf het leven met een visuele beperking door een rondleiding in het donker met taststok en het doen van diverse activiteiten.	Fysiek

Checklist inclusief onderzoek

- **Check your bias:** inclusieve mindset | herken je eigen vooroordelen | leren
- **Stakeholder buy-in:** wetgeving | vergroot je doelgroep | foolproof
- **Take your time**: tijdstip & duur interviews | doorlooptijd | voorbereiding
- **Recruit the right people:** wie wanneer | vroeg betrekken | slim werven | samen, niet voor
- **Acknowledge diversity:** diversiteit erkennen | tolereren vs. ‘normaal’ vinden | life events (tijdelijk)
- **Words matter:** A2B1 taalgebruik | aanspreken op identiteit | etiquette
- **Research design done right:** info aanbieden | keuze voor methode | locatie
- **Show the world:** toegankelijk presenteren | in juiste context | experience gap
- **Normalize it:** budget vrijmaken | culturele shift | ook binnen je organisatie

Voor meer inspiratie kijk op https://www.pharos.nl/infosheets/inclusief-onderzoek/ en https://medium.com/inclusive-research.

Inspiratievideo’s



Bron: Betaalvereniging Nederland

Bron: Betaalvereniging Nederland

Bron: Betaalvereniging Nederland

Bron: Betaalvereniging Nederland

Bron: Alliantie Digitaal Samenleven

Bron: ING

Bronnen

Onderzoek toegankelijk bankieren:
https://www.dnb.nl/media/twyi3pla/impact-digitalisering_nl_web.pdf
https://toegankelijkbankieren.nl/wp-content/uploads/2024/06/Toegankelijkheidsmonitor_eindrapport_juni-2024.pdf

De volgende inspiratiebronnen zijn gebruikt voor de ontwikkeling van de persona's:
https://inclusie.gebruikercentraal.nl/doelgroepen
https://uit.stanford.edu/accessibility/design-personas
https://www.gov.uk/government/publications/understanding-disabilities-and-impairments-user-profiles.
https://www.ilsemarien.com/single-post/2015/11/15/new-report-8-profiles-of-digital-inequalities
https://www.allesoversport.nl/thema/feiten-en-cijfers-over-het-aantal-mensen-met-een-beperking/
https://oogfonds.nl/oogklacht/kleurenblind/
https://www.lezenenschrijven.nl/
https://balansdigitaal.nl/kennisbank/ontwikkelingsproblemen/welke-ontwikkelingsproblemen-zijn-er/wat-is-dyslexie
https://herseninstituut.nl/over-het-brein/de-ziekte-van-alzheimer/
http://www.autisme.nl/
https://hersenz.nl/hersenletsel/feiten-cijfers-niet-aangeboren-hersenletsel
https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/laaggeletterdheid/hulp-bij-verbetering-digitale-vaardigheden
https://basisvaardighedeninzicht.nl/
https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/digitale-inclusie/voor-wie-is-dit-belangrijk/ https://www.movisie.nl/publicatie/feiten-cijfers-rij
https://longreads.cbs.nl/nederland-in-cijfers-2023/welk-geloof-hangen-we-aan/

Maak een afspraak met ons!

Deze toolkit wordt aangeboden door het programma Toegankelijk Bankieren (een samenwerking tussen de vier grootste banken, de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) en Betaalvereniging Nederland) | www.toegankelijkbankieren.nl

De toolkit is ontwikkeld door Perspective | www.perspective.amsterdam. Wil je als team aan de slag met de toolkit en wil je daarbij ondersteuning, neem dan contact op met Renske Verweijen info@perspective.amsterdam