

# Advies over de omzetting van de Europese toegankelijkheidsrichtlijn binnen het domein media

---

Advies op eigen initiatief

**Datum van publicatie:** 16 september 2021

**Contactpersoon:** Johan Vermeiren | [johan@noozo.be](mailto:johan@noozo.be)



VLAAMSE ADVIESRAAD HANDICAP

Noozo | [info@noozo.be](mailto:info@noozo.be) | 02 274 00 31 | [www.noozo.be](http://www.noozo.be)  
Vooruitgangstraat 323 bus 7, 1030 Brussel  
Ondernemingsnr. 0474368206 | RPR Brussel

# Inhoud

---

<b>1 Samenvatting .....</b>	<b>3</b>
<b>2 Situering .....</b>	<b>5</b>
<b>3 Wijzigingen in het mediadecreet .....</b>	<b>6</b>
<b>4 Advies .....</b>	<b>9</b>
<b>4.1 Eerste maar minimale omzetting .....</b>	<b>9</b>
<b>Aanbevelingen: .....</b>	<b>9</b>
<b>4.2 Toegankelijkheidsvoorschriften .....</b>	<b>9</b>
<b>Aanbevelingen .....</b>	<b>12</b>
<b>4.3 Vrijstellingen .....</b>	<b>12</b>
<b>Aanbevelingen .....</b>	<b>15</b>
<b>4.4 Monitoring en handhaving .....</b>	<b>16</b>
<b>Aanbevelingen .....</b>	<b>18</b>
<b>4.5 Versterkend beleid .....</b>	<b>19</b>
<b>Aanbevelingen .....</b>	<b>20</b>

# 1 Samenvatting

---

De minister van Media stelt een ontwerp van decreet voor dat de Europese toegankelijkheidsrichtlijn omzet voor wat betreft het domein media. Producten en diensten voor toegang tot televisie en streaming moeten aan toegankelijkheidsvoorschriften voldoen.

NOOZO waardeert dat de minister van Media het voortouw neemt met dit ontwerp. We vinden de omzetting evenwel beperkt en pleiten voor een beleid dat verder gaat dan de minimale richtlijnen. NOOZO stelt voor dat volgende aanbevelingen hun plaats krijgen in het decreet, de uitvoeringsbesluiten of het ruimer mediabeleid.

## **NOOZO beveelt aan:**

- ✓ Werk een ruimer plan uit om media toegankelijker te maken.
- ✓ Hanteer bij de beoordeling van toegankelijkheid alle toegankelijkheidsvoorschriften. Zorg ervoor dat **toegankelijkheid verder gaat dan de minimum eisen** in de Europese richtlijn.
- ✓ Leg voor websites van tv-, radio-omroepen en mediadiensten en producten **de norm van de webtoegankelijkheidsrichtlijn** op (WCAG 2.1. AA). Neem de websites en mobiele apps van media op in het webtoegankelijkheidsprogramma van de Vlaamse overheid.
- ✓ Verplicht dienstverleners (vb. Telenet, Proximus, ...) om klanten te helpen via een **toegankelijke helpdesk**.
- ✓ Breid de "bedienbaarheid" van een product uit tot inspanningen bij het installeren. **Zorg ervoor dat dienstverleners en producenten klanten ondersteunen bij de installatie van een product.**
- ✓ Voorzie ook **toegankelijkheidsvoorschriften voor radio** (en niet alleen voor tv).
- ✓ Producenten en dienstverleners kunnen "onevenredige last" invoeren om niet aan de toegankelijkheidsvoorschriften te

voldoen. Allerlei kosten komen in aanmerking om zich te ontdoen van de verplichtingen. Wat toegankelijkheid voor de gebruiker opbrengt, is te weinig uitgewerkt. **Werk de evaluatiecriteria voor "onevenredige last" evenwichtiger uit.**

- ✓ Zorg voor **laagdrempelige en goede info- en adviesverlening** voor de beoordeling van de onevenredigheid.
- ✓ **Beoordeel het inroepen van onevenredige last kritisch** om toegankelijkheid maximaal waar te maken. Dienstverleners en producenten mogen zich er niet al te makkelijk achter verschuilen.
- ✓ Stel **micro-ondernemingen** die diensten leveren niet vrij van de toegankelijkheidsverplichtingen. Bied hun wel **ondersteuning om toegankelijke producten en diensten te leveren.**
- ✓ **Versnel het op de markt brengen** van toegankelijke producten en diensten via subsidies.
- ✓ **Maak publiek** bekend welke diensten en producten niet aan de toegankelijkheidseisen voldoen.
- ✓ **Breid het contactpunt mediatoegankelijkheid naar bevoegdheid uit** om klachten in verband met toegankelijkheid van producten en diensten te behandelen.
- ✓ Maak dit contactpunt een voorbeeld van toegankelijkheid.
- ✓ **Zet in op herstel** van toegankelijkheid in de plaats van ontoegankelijkheid te laten afkopen via boetes.
- ✓ Neem **de controle-opdracht** in het decreet uitdrukkelijk op als **opdracht voor de VRM**. Voorzie in een programma voor systematische en proactieve controle.
- ✓ **Betrek ervaringsdeskundigen** bij monitoring en handhaving.

## 2 Situering

---

De Vlaamse Regering keurde een eerste ontwerp goed voor de wijziging van het mediadecreet. Deze wijziging zet de richtlijnen van de European Accessibility Act (EAA) om in Vlaamse regelgeving. In de EAA worden toegankelijkheidsrichtlijnen opgesteld voor een aantal producten en diensten. Op het domein van media gaat het dan over:

- Dienstenverdelers voor televisie, zoals Telenet en Proximus,
- Producten om toegang te krijgen tot televisie zoals decoders (vb. settopbox of digibox en de afstandsbediening).

Met de wijziging van het mediadecreet realiseert men de omzetting van de richtlijn binnen het domein media. De betreffende [documenten](#) zijn te vinden op de website van de Vlaamse regering:

- De Europese [Toegankelijkheidsrichtlijn](#)
- [Nota aan de Vlaamse regering](#)
- [Memorie](#) van toelichting ontwerpdecreet.
- Ontwerpdecreet tot [wijziging](#) van het mediadecreet.

NOOZO bracht al eerder een advies uit over [mediatoegankelijkheid](#). Daarin gaven we enkele aanbevelingen over de omzetting van de Europese toegankelijkheidsrichtlijn.

Ook bracht NOOZO een advies uit "[Op naar een integraal toegankelijkheidsbeleid](#)" en een beperkt "[Advies Webtoegankelijkheid](#)".

We bouwen voort op deze eerdere adviezen om dit advies over het ontwerpdecreet uit te werken.

## 3 Wijzigingen in het mediadecreet

---

Wat verandert er in het mediadecreet?

- De definitie van personen met een handicap uit het VN-verdrag handicap wordt opgenomen in plaats van de eerdere definitie met focus op toegankelijkheid voor personen met een visuele of auditieve handicap.
- Nieuwe normen voor het uitzenden van televisiesignalen
  - Vanaf 28 juni 2025 moeten alle settopboxen voldoen aan toegankelijkheidsvoorschriften
  - Vanaf 28 juni 2025 moeten toegangsdiensten tot televisie (= providers en streamingdiensten) voldoen aan toegankelijkheidsvoorschriften
    - Zij dienen info te geven over de manier waarop ze voldoen aan de voorschriften
    - Deze info moet toegankelijk zijn (schriftelijk en mondeling)
- De toegankelijkheidsvoorschriften gelden niet:
  - voor diensten van micro-ondernemingen
  - Wanneer er een ingrijpende wijziging moet gebeuren aan het eindapparaat of dienst die leidt tot fundamentele veranderingen.
  - Wanneer de toepassing onevenredige last oplevert voor de producent of dienstverlener.
- Wanneer een producent of dienstverlener oordeelt niet te moeten voldoen wegens wijziging van de aard van het product of onevenredige last, moet hij dit melden aan de Vlaamse Regulator voor de Media (VRM). De beoordeling moet niet automatisch aan de VRM worden overgemaakt, maar de VRM kan dit wel opvragen.
- Bij de beoordeling 'onevenredige last' bij diensten moet men dit opnieuw evalueren wanneer:
  - De dienst wijzigt

- Op vraag van de VRM
- Elke 5 jaar
- Wanneer een organisatie subsidies ontvangt om toegankelijkheid te bevorderen, dan kunnen ze geen uitzonderingen inroepen.
- Er is een overgangperiode tot 28 juni 2030: wanneer een settopbox bijvoorbeeld voor juni 2025 in de handel werd gebracht, mag hij nog tot juni 2030 verkocht worden.
- 2 bijlagen worden toegevoegd met:
  - uitleg over toegankelijkheidsvoorschriften voor eindapparatuur en diensten
  - criteria voor de beoordeling van onevenredige last

Enkele voorbeelden van toegankelijkheidsvoorschriften voor eindapparatuur:

- informatie, etiketten, gebruiksinstructies, ... moeten toegankelijk zijn
- ontwerp en gebruik: personen met een handicap moeten het apparaat kunnen waarnemen, bedienen, begrijpen en controleren.
- Alle functies moeten op meer dan één manier beschikbaar zijn (vb. luisteren en lezen, spraak en manuele invoer,...).
- De visuele elementen van een apparaat hebben ook de functies flexibele vergroting, helderheid en contrast aanpassen.

In bijlage II van de [Toegankelijkheidsrichtlijn](#) p. 38 tot 43 zijn meerdere voorbeelden opgenomen om tot toegankelijkheid te komen.

Elektronische programmagidsen moeten volgens de richtlijn waarneembaar, bedienbaar, begrijpelijk en robuust zijn. Ze moeten ook info geven over beschikbare toegankelijkheid.

- Waarneembaar: Voorbeelden: info is ter beschikking via zicht, vergroting, auditief en te lezen via een schermuitleesprogramma.
- Bedienbaar: Bijvoorbeeld: ook voor iemand zonder fijne motoriek kan de afstandsbediening gebruikt worden. Menu-onderdelen worden voorgelezen zodat een blinde persoon ze ook kan selecteren.
- Begrijpelijk: Bijvoorbeeld: altijd dezelfde bewoordingen gebruiken
- Robuust: Bijvoorbeeld: menu's zijn altijd hetzelfde opgebouwd. Dezelfde functie staat altijd op dezelfde plaats. Wanneer de gebruiker een fout maakt, zijn de gevolgen beperkt.

De settopbox moet zorgen voor een volledige en kwaliteitsvolle overdracht van de toegankelijkheidsvoorzieningen zoals ondertiteling, audiobeschrijving, auditieve ondertiteling en gebarentaal. De gebruiker moet gebruikerscontrole hebben: bijvoorbeeld: pauzeren, audio-volume instellen, lettergroottes en achtergrond voor tekst kiezen, ... .



## 4 Advies

---

### 4.1 Eerste maar minimale omzetting

De Europese toegankelijkheidsrichtlijn is voornamelijk van toepassing op federale bevoegdheden. Vlaanderen moet voor de domeinen Media en Mobiliteit voor een omzetting zorgen. NOOZO waardeert dat de minister van Media het voortouw neemt met dit ontwerp. De omzetting staat los van mobiliteit of een ruimer toegankelijkheidsbeleid. Dit leidt tot een versnipperd beleid.

De omzetting gebeurt minimaal. Het ontwerp neemt de bepalingen van de richtlijn over en voegt er niets aan toe. Dit past in de houding van de Vlaamse regering om Europese richtlijnen minimaal om te zetten. NOOZO pleit nogmaals voor een meer ambitieus beleid: geef omzettingen plaats in een ruimer beleid. Beperk het beleid niet tot het minimaal omzetten van richtlijnen. Om de toegankelijkheid van mediadiensten en producten te verbeteren kan en moet er meer gebeuren dan wat Europa minimaal oplegt. Met de aanbevelingen uit dit advies geven we hier een aanzet toe. Deze voorstellen kunnen alsnog in het decreet, in de latere uitvoeringsbesluiten of het ruimer beleid opgenomen worden.

#### **Aanbevelingen:**

- ✓ Werk een ruimer plan om tot media toegankelijkheid te komen.
- ✓ Ga voor een ruimere omzetting dan de minimale volgens de aanbevelingen in dit advies.

### 4.2 Toegankelijkheidsvoorschriften

De omzetting neemt de bepalingen van de richtlijn grotendeels over. Via functionele prestatie-eisen voorziet de tekst van de Europese richtlijn in een uitwijkingsmogelijkheid wanneer men niet aan alle technische richtlijnen kan voldoen. Dan moet de producent slechts één extra toegankelijkheids criterium aan het product toevoegen. Zo kunnen gebruikers het op meer dan één

manier bedienen. Bijvoorbeeld: de producent voorziet naast visuele weergave ook auditieve weergave voor het product. De andere toegankelijkheidsvoorschriften vervallen dan. **Het is goed dat de omzetting deze uitwijkmogelijkheid niet overneemt.** NOOZO verwacht dat toegankelijkheid in al zijn aspecten wordt nagestreefd. Bij de beoordeling of men voldoet aan de voorschriften moet het gaan over integrale toegankelijkheid.

De toegankelijkheidsvoorschriften zijn in algemene termen omschreven. Het is soms moeilijk om voor te stellen waaraan producten en diensten moeten voldoen. Wat betekenen de begrippen waarneembaar, begrijpelijk, bedienbaar en robuust? Verdere **toelichting en uitwerking van deze voorschriften** is nodig om tot een goede toepassing te komen. Voorbeelden kunnen behulpzaam zijn. Een lijst met voorbeelden en illustraties moet de valkuil vermijden om beperkend te werken. Producenten moeten verder kunnen gaan dan deze voorbeelden.

De voorschriften gelden ook voor bepaalde websites, zoals:

- websites die informatie verlenen over mediadiensten of
- websites die een dienst verlenen (zoals programma's kijken).

In het ontwerp mediadecreet zijn de bepalingen over toegankelijkheid beperkt tot "... worden toegankelijk gemaakt op een consistente en geschikte manier, door ze waarneembaar, bedienbaar, begrijpelijk en robuust te maken". Het is beter concreter te gaan dan deze algemene bepalingen. Dit kan door overeenstemming met de **WCAG 2.1. niveau AA op te leggen. Dit is hetzelfde niveau van toegankelijkheid zoals voorzien in [richtlijn EU 2016/2102](#)** over de toegankelijkheid van de websites en mobiele applicaties van overheidsinstanties. Overheidswebsites moeten een hoog niveau van toegankelijkheid bieden omdat ze cruciale informatie bieden aan de burger. Media zijn essentieel in het leven van mensen. Voor mediawebsites vragen we daarom hetzelfde toegankelijkheidsniveau als overheidswebsites. NOOZO stelt voor dat het beleid voor toegankelijkheid van websites van de overheid wordt

doorgetrokken naar media. Dit heeft als gevolg dat deze websites worden meegenomen in de monitoring en ondersteuning zoals voorzien vanuit de opvolging van de webtoegankelijkheidsrichtlijn.

Om onduidelijkheid te voorkomen is het wenselijk bij de bepalingen over websites uitdrukkelijk te vermelden dat dit ook geldt voor mobiele apps.

Het ontwerp van decreet bepaalt dat als een helpdesk voorzien is deze toegankelijk moet zijn en informatie over de toegankelijkheidsvoorzieningen moet verstrekken. Een essentiële bijdrage aan bruikbaarheid en toegankelijkheid is voor vele mensen net dat er zo'n helpdesk beschikbaar is.

- Een aangekocht product of dienst moet kunnen gebruikt worden. Hulp hierbij kunnen inroepen is vaak even onontbeerlijk als garantie.
- Een helpdesk kan belangrijke leerpunten aanleveren voor de ontwerpers.
- Een helpdesk kan duur lijken, maar is dit niet bij een gebruiksvriendelijk en toegankelijk product of dienst. De kost van een helpdesk valt ook onder de beoordeling van "onevenredige last" (zie ook punt 4.3 vrijstellingen). Bij een te grote kost is een vrijstelling mogelijk.

Daarom is het belangrijk om een **helpdesk te verplichten**.

Een helpdesk is een vorm van dienstverlening en dient uiteraard zelf ook aan de toegankelijkheidsvoorschriften te voldoen. Dit betekent dat er meerdere manieren moeten zijn om contact op te nemen met het infopunt: digitaal, schriftelijk, telefonisch, via tele-tolk, ... .

Veel toestellen zijn bedoeld om uit de doos meteen bruikbaar te zijn, maar zijn voor vele mensen met een handicap toch niet makkelijk te gebruiken. De installatie is ofwel nog te moeilijk of vraagt bepaalde zintuigelijke of fysieke handelingen die onmogelijk zijn. Toegankelijkheid is hierdoor niet beperkt tot de bediening,

maar raakt ook aan de installatie. Bij de verkoop van deze toestellen hoort ook de mogelijkheid om deze (gratis) te laten installeren.

Radio valt niet onder de Europese Toegankelijkheidsrichtlijn en is niet opgenomen in het voorliggende ontwerpdecreet. Radio is een belangrijk mediakanaal. Nu het analoge radiosignaal op de kabel wordt afgeschaft, komen ontoegankelijke decoders op de markt.

**NOOZO verwacht dat het mediabeleid ook inzet op de toegankelijkheid van radio.**

## Aanbevelingen

- ✓ Hanteer bij de beoordeling van toegankelijkheid alle toegankelijkheidsvoorschriften.
- ✓ Werk de toegankelijkheidsvoorschriften verder en concreter uit. Voorzie goede voorbeelden.
- ✓ Leg voor websites de norm van de webtoegankelijkheidsrichtlijn op: WCAG 2.1. AA. Neem de websites en mobiele apps van media op in het webtoegankelijkheidsprogramma van de Vlaamse overheid.
- ✓ Maak een helpdesk verplicht.
- ✓ Breid de toegankelijkheid van een product uit van "bedienbaarheid" naar "installeren". Voorzie hiervoor ook een dienstverlening.
- ✓ Voorzie toegankelijkheidsvoorschriften voor radio.

## 4.3 Vrijstellingen

Producenten en dienstverleners kunnen "onevenredige last" invoeren om niet aan de toegankelijkheidsvoorschriften te voldoen. Allerlei kosten komen in aanmerking om te oordelen of toegankelijkheid realiseren de draagkracht van de onderneming overstijgt. Onevenredige last mag niet te snel als excuus worden ingeroepen om niet aan toegankelijkheid te werken. Algemene aanbeveling nr. 2 (2014) bij het VN-verdrag handicap stelt in punt

25 dat de verplichting om aan toegankelijkheid te werken onvoorwaardelijk is. Het VN-comité is niet akkoord met het invoeren van onevenredige last als excuus om aan toegankelijkheid te ontsnappen.

Voor de beoordeling van de onevenredige last zijn in het ontwerpdecreet de elementen aan de kostenzijde voor de producent of dienstverlener uitvoerig uitgewerkt. Als het bijvoorbeeld te duur wordt om het product toegankelijker te maken, dan moet er niets gewijzigd worden. De voordelen van een productaanpassing voor personen met een handicap krijgen nauwelijks aandacht. Het ontwerp gebruikt enkel de formulering "de geraamde voordelen voor personen met een handicap". Hoe zal men dit beoordelen? Welke info hanteert de producent, de dienstverlener en de controlerende instantie?

NOOZO stelt daarom bijkomende criteria voor.

Aan de zijde van de gebruikers:

- grootte van de groep potentiële gebruikers met een toegankelijkheidsnood,
- het verlies aan toegankelijkheid door niet te voldoen: in welke mate wordt het apparaat minder of geheel niet bruikbaar,
- invloed op de levenskwaliteit van mensen, hierbij hoort ook de omgeving, (samen van media genieten)
- verhoging van kosten voor het individu en de samenleving door de nood aan extra hulpmiddelen of assistentie,
- ...

Aan de zijde van de producent of dienstverlener horen ook bijkomende criteria geformuleerd te worden over de mate waarin de toegankelijkheidsverplichting in het ontwerp en ruimer beleid ter harte werd meegenomen.

- In welke mate heeft de producent of dienstverlener zich goed geïnformeerd en eventueel advies ingewonnen van (ervarings)deskundigen?

- In welke mate vertrekt de producent of dienstverlener bij het ontwerp van universeel ontwerp en het voldoen aan de toegankelijkheidsrichtlijnen? Een ontoegankelijk ontwerp nadien toegankelijk maken leidt tot hogere kosten dan een ontwerp dat van bij de start vertrekt vanuit de principes van universeel ontwerp. Hoge kosten omwille van een slecht aangepakte productontwikkeling mogen geen reden zijn om niet aan de verplichting te voldoen.
- Biedt de producent alternatieve gelijkwaardige producten aan?

De producent en dienstverlener oordelen zelf over de "onevenredige last" en melden hun oordeel aan de VRM. De mediaregulator kan eventueel niet akkoord gaan. NOOZO vreest dat deze eenzijdige beoordeling snel zal leiden tot een oordeel van onevenredige last. Daarom pleiten we voor **goede en laagdrempelige info- en adviesverstrekking om de beoordeling te maken**. Zoals het ontwerpdecreet terecht voorziet, vragen we om gebruik te maken van de mogelijkheid om **de beoordeling van onevenredige last verder uit te werken**. Inspiratie is te vinden in het [protocol](#) van 19 juli 2007 tussen de federale staat, gewesten en gemeenschappen omtrent redelijke aanpassingen.

Een effect dat we van toegankelijkheidsverplichtingen mogen verwachten, is dat de kennis over toegankelijkheid bij producenten en dienstverleners toeneemt. Ook andere beleidsmaatregelen kunnen bijdragen tot deze kennisverhoging. Hierdoor kan je toegankelijkheid makkelijk en aan een lagere kost realiseren. Het argument "onevenredige last" mag na verloop van tijd minder spelen om aan de verplichtingen te voldoen. We verwachten dat het controleorgaan bij de evaluatie van de beoordelingen hiermee rekening houdt.

**Micro-ondernemingen die diensten verlenen** zijn vrijgesteld van de toegankelijkheidsverplichtingen. (Micro-ondernemingen hebben minder dan 10 werknemers en een jaaromzet of een jaarlijks balanstotaal van ten hoogste 2 miljoen euro.) Het is onjuist dat er omwille van hun schaal altijd onevenredige last

optreedt. Bij een goed ontwerp van bij de start is de meerkost voor toegankelijkheid vaak beperkt. Deze algemene vrijstelling getuigt van de visie dat toegankelijkheid altijd duur is. Met dit ontwerpdecreet laat de overheid een kans liggen om universeel ontwerp in de markt te zetten. In plaats van een vrijstelling moeten micro-ondernemingen ondersteuning krijgen. De richtlijn stelt dat alle micro-ondernemingen ertoe moeten worden aangemoedigd te voldoen aan de toegankelijkheidsvoorschriften van deze richtlijn (preambule 72 en art. 4, 6°). NOOZO vraagt om hiervan werk te maken in het beleid en dit mee op te nemen in het decreet. Zo wordt de eventuele last rond toegankelijkheid verkleind.

Een producent of dienstverlener die financiering ontvangt voor toegankelijkheid kan de vrijstelling door "onevenredige last" niet inroepen. NOOZO onderschrijft deze bepaling.

NOOZO vindt dat toegankelijkheidseisen gehaald moeten worden, ook zonder bijkomende **subsidies**. Wij vinden het wel zinvol om extra (financiële) ondersteuning te bieden zodat producenten of dienstverleners verder gaan dan de verplichtingen. Subsidies kunnen ondersteunen om sneller dan verplicht aan toegankelijkheid werken. We verwachten dus dat gesubsidieerde producten voor juni 2025 aan de toegankelijkheidsvoorschriften voldoen. NOOZO adviseert om een aantal producten en diensten via subsidies sneller toegankelijk te maken.

## Aanbevelingen

- ✓ Werk de evaluatiecriteria voor "onevenredige last" evenwichtiger uit: aan de zijde van de baten voor de gebruiker en wat betreft de aanpak van de producent of dienstverlener. Gebruik het protocol omtrent redelijke aanpassingen als inspiratie.
- ✓ Zorg voor laagdrempelige en goede info- en adviesverlening voor de beoordeling van de onevenredigheid.

- ✓ Beoordeel het inroepen van onevenredige last kritisch in functie van het realiseren van toegankelijkheid.
- ✓ Moedig micro-ondernemingen die diensten leveren aan de toegankelijkheidsverplichtingen na te leven. Geef hen hiervoor ondersteuning.
- ✓ Versnel het op de markt brengen van toegankelijke producten en diensten via subsidies.

## 4.4 Monitoring en handhaving

Wanneer organisaties zich beroepen op “onevenredige last” of “fundamentele wijziging van een product” moeten zij dit melden aan de VRM. De VRM evalueert deze beoordeling en legt eventueel sancties en herstelmaatregelen op. Het is belangrijk **publiek bekend te maken welke diensten en producten niet aan de toegankelijkheidseisen** voldoen en welke herstelmaatregelen opgelegd worden.

Deze publieke lijst is zinvol:

- voor de individuele gebruiker zodat hij weet welk product of dienst niet aan de toegankelijkheidsvoorschriften voldoet.
- ontoegankelijke producten en diensten worden zo minder aantrekkelijk in de markt gezet.
- voor het Vlaamse toegankelijkheidsbeleid. Er kunnen lessen uit getrokken worden.
- voor de evaluatie van de richtlijn door de Europese Commissie en de inbreng van middenveldorganisaties hierin.

In het ontwerp is niet expliciet voorzien dat het contactpunt bij de VRM voor klachten over mediatoegankelijkheid van televisiediensten wordt uitgebreid naar **klachten in verband met toegankelijkheid van producten en diensten**. NOOZO stelt voor om dit expliciet in het decreet op te nemen.

Het contactpunt is enkel online beschikbaar. Zorg ervoor dat dit contactpunt ook offline aanwezig is. Wij vragen **een contactpunt**



**dat makkelijk vindbaar en toegankelijk is voor alle personen met een handicap.** Enkel een online procedure aanbieden voldoet niet aan deze vraag en verwachting. Bovendien is de huidige werking niet laagdrempelig. Gebruiksvriendelijkheid is echter cruciaal om toegankelijk te werken. Toegankelijke communicatie is een voorwaarde voor personen met een handicap om contact te kunnen opnemen met het klachtenpunt. Dit betekent dat gebruikers ook de mogelijkheid moeten krijgen om **contact op te nemen per telefoon en in Vlaamse Gebarentaal** (bijvoorbeeld via videochat met een afstandstolk).

Het verloop van de klachtenprocedure moet duidelijk zijn. Gebruikers moeten inzicht krijgen over de verwachte doorlooptijd van de klacht. Ze moeten op de hoogte gehouden worden over de verdere beslissing. NOOZO vraagt dat personen ook simpele meldingen kunnen maken van problemen waar ze tegenaan botsen. Dit hoeft niet noodzakelijk een klacht te zijn met betrekking tot het niet respecteren van wettelijke verplichtingen. Meldingen laten naast klachten toe om knelpunten te monitoren.

Wij vragen daarnaast dat medewerkers op een gepaste manier omgaan met personen met een handicap. Dat betekent ook dat ze het onderwerp benaderen vanuit een **inclusieve visie**. Het zou zinvol zijn dat medewerkers van de VRM hierrond vorming krijgen. Zo kunnen ze vanuit de juiste informatie en visie werken rond toegankelijkheid.

Klachten moeten niet enkel leiden tot oplossingen voor een individu. Gebruik **individuele meldingen om systematische knelpunten in het beleid op te sporen en aan te pakken**.

De VRM is naast het behandelen van klachten ook bevoegd voor ambtshalve onderzoeken (of onderzoeken op eigen initiatief). NOOZO vraagt dat men hier een proactief beleid rond voert en de controle-opdracht in het decreet uitdrukkelijk opneemt. Daarbij verwachten we volgende zaken:

1. Er komt een **duidelijke aanpak voor controle met een tijdslijn**. De EAA stelt hier geen concrete tijdsspanne voor, maar we verwachten van de overheid dat ze een jaarlijkse controle uitvoert. Deze controle loopt gelijktijdig met de rapportering van de omroeporganisaties. Betrek ervaringsdeskundigen bij de evaluatie van deze controles en actualisering van die procedures.
2. Het ontwerpdecreet voorziet terecht in een opdracht voor het opleggen van doeltreffende **herstelmaatregelen**. Sancties moeten inzetten op het rechtzetten van fouten. Personen met een handicap doen er geen voordeel mee dat dienstverleners hun fouten kunnen afkopen in plaats van rechtzetten. Een marktverbod zal effectiever zijn dan een geldboete. NOOZO stelt voor om een aanpak uit te werken die inzet op het realiseren van herstel in de plaats van er onderuit te komen met een boete.
3. Bij de evaluatie van de stedenbouwkundige verordening bleek dat de controle door de gemeenten en Vlaamse inspectie te zwak werd uitgevoerd door een gebrek aan kennis en prioriteitenstelling. Hiervan wil NOOZO geen herhaling. Goede **vorming en een expliciete opdracht met voldoende middelen voor de VRM** is essentieel zodat controle op toegankelijkheid kan werken.

## Aanbevelingen

- ✓ Maak publiek welke diensten en producten niet aan de toegankelijkheidseisen voldoen.
- ✓ Breid het contactpunt mediatoegankelijkheid uit naar klachten in verband met toegankelijkheid van producten en diensten.
- ✓ Maak dit contactpunt een voorbeeld van toegankelijkheid.
- ✓ Zet in op herstel in de plaats van het afkopen van ontoegankelijkheid.
- ✓ Neem de controle-opdracht in het decreet uitdrukkelijk als belangrijke opdracht voor de VRM op. Voorzie in een programma voor systematische en proactieve controle. Zorg

voor een goede opleiding van de medewerkers van de VRM.  
Voorzie hiervoor voldoende middelen.

- ✓ Betrek ervaringsdeskundigen in het beleid dat voortkomt uit de monitoring en handhaving.

## 4.5 Versterkend beleid

Toegankelijkheid gaat zowel over de beschikbaarheid van toegankelijkheidsopties, als de kwaliteit ervan. Bijvoorbeeld een tekstuele beschrijving in een handleiding als alternatief voor een afbeelding moet begrijpelijk zijn. Over de kwaliteit is niets voorzien in het ontwerp. Gebruikers kunnen belangrijke feedback geven over de kwaliteit van toegankelijkheid. Daarom stellen we voor om bij de toegankelijkheidsopdrachten van de VRM **ervaringsdeskundigen te betrekken**.

Producenten en dienstverleners hebben kennis en advies nodig om tot toegankelijke producten en dienstverlening te komen. Dit is momenteel niet eenvoudig te vinden in Vlaanderen. De overheid moet daarom investeren in:

- Kennis over toegankelijkheid beschikbaar maken
- Adviesverlening over toegankelijkheid

Hierdoor wordt het voor kleine ondernemers gemakkelijker om toegankelijkheid te realiseren. Een eerste laagdrempelige stap is een begrijpelijke website die de verplichtingen voor toegankelijkheid duidelijk uitlegt en uitgebreid documenteert met goede voorbeelden. **Informeert wie onder de verplichting valt op een actieve, enthousiasmerende manier.**

**Innovatie en onderzoek** naar nieuwe technieken kan de toegankelijkheid van media verbeteren. Investeer in onderzoek naar nieuwe technieken en kwalitatieve richtlijnen voor toegankelijkheidsopties.

Er is nood aan een onderzoek bij gebruikers over de toegankelijkheid van het media-aanbod. Dit onderzoek moet knelpunten en de nood aan oplossingen in kaart brengen.

Ga telkens in overleg met gebruikers over nieuwe mogelijkheden. Toets af wat bruikbaar is en wat niet.

NOOZO beveelt een **mediabeleid aan dat inzet op kennisdeling en -ontwikkeling over mediatoegankelijkheid**. Dit is even noodzakelijk als wettelijke verplichtingen formuleren.

Gezien de belangrijke bijkomende opdracht voor de VRM en de nood aan ruimer versterkend beleid, kan volgens NOOZO de uitvoering niet zonder bijkomende middelen hiervoor. De memorie van toelichting stelt echter een budgetneutrale uitvoering voorop. Waar komen de nodige middelen voor de uitvoering van de richtlijn vandaan?

## Aanbevelingen

- ✓ Betrek ervaringsdeskundigen bij het bewaken van de kwaliteit van toegankelijkheid.
- ✓ NOOZO beveelt een mediabeleid aan dat inzet op kennisdeling en -ontwikkeling over mediatoegankelijkheid.
- ✓ Voorzie een duidelijke toegankelijke website die de uitvoering van de toegankelijkheidsverplichtingen uitlegt en documenteert met goede voorbeelden.
- ✓ Informeer wie onder de verplichting valt op een actieve enthousiasmerende manier.
- ✓ Voorzie voldoende middelen voor de uitbreiding van de opdracht van de VRM en het versterkende beleid.