

Toegankelijkheid van audiovisuele media

Aandachtspunten bij de omzetting van Europese toegankelijkheidsrichtlijnen

Datum van publicatie: 26 april 2021

Contactpersoon: Johan Vermeiren | johan@noozo.be



Noozo | info@noozo.be | 02 274 00 31 | www.noozo.be
Vooruitgangstraat 323 bus 7, 1030 Brussel
Ondernemingsnr. 0474368206 | RPR Brussel

Inhoudsopgave

1. Samenvatting	3
2. Inleiding.....	5
2.1 Situering van NOOZO	5
2.2 Werkwijze.....	5
2.3 Toegankelijkheid van media: huidige stand van zaken...6	
2.4 Toegankelijkheid van media: beleid en instrumenten ..11	
2.5 Internationale wetgeving over mediatoegankelijkheid 12	
3. Ambitie bij de omzetting van Europese richtlijnen	14
4. Een actieplan voor toegankelijke media	16
4.1 Een actieplan voor omroeporganisaties	17
4.2 Een actieplan voor distributeurs	21
4.3 Andere aandachtspunten in het actieplan	23
5. Universeel ontwerpen	24
6. Een toegankelijk meldpunt.....	24
7. Monitoring en rapportering	26
8. Controle en maatregelen	27
9. Nieuw beleid op basis van monitoring	28
10. Toegankelijke crisiscommunicatie	29
11. Innovatie en onderzoek.....	30
Bijlage 1: begrippen.....	31

1. Samenvatting

Nieuwe Europese richtlijnen hebben een impact op de toegankelijkheid van media. De **richtlijn audiovisuele mediadiensten (AVMSD2018)** verplicht lidstaten om ervoor te zorgen dat omroeporganisaties blijvend werken aan toegankelijke uitzendingen. De **Europese toegankelijkheidsrichtlijn (EAA)** legt een minimaal te behalen toegankelijkheidsstandaard vast voor een aantal producten en diensten. Het gaat over de toegankelijkheid van toestellen (zoals de settopbox van tv-providers), downloadbare apps of de elektronische programmagids. Europese lidstaten moeten deze richtlijn tegen juni 2022 omzetten in nationale wetgeving.

Deze twee Europese beleidsinitiatieven vullen elkaar aan. De AVMSD legt op dat de toegankelijkheid van het aanbod moet verbeteren. Gebruikers moeten deze inhoud (inclusief de toegankelijkheidsopties) op een goede manier kunnen ontvangen. Hier moet de toepassing van de toegankelijkheidsrichtlijn voor zorgen. Ondertussen werden de richtlijven van de AVMSD omgezet naar nationale wetgeving. NOOZO wijst op enkele gemiste kansen hierbij:

- Er is nood aan **een nieuw plan** om de toegankelijkheid van audiovisuele media blijvend te verbeteren. Het bestaande plan zorgde destijds voor vooruitgang, maar heeft nu zijn limieten bereikt.
- Er moet een **procedure** worden vastgelegd om toegankelijke crisiscommunicatie te garanderen.

Een goed toegankelijkheidsbeleid is het resultaat van een **samenwerking met ervaringsdeskundigen en experts**. Er is nood aan een onderzoek om alle knelpunten rond mediatoegankelijkheid in kaart te brengen. In de verdere uitrol van het beleid blijven ervaringsdeskundigen betrokken. Ze zijn betrokken partij in de testfase van nieuwe ontwerpen en monitoren mee het beleid.

Dit zijn onze aanbevelingen over mediatoegankelijkheid:

- ✓ **Wees ambitieus bij de omzetting van Europese toegankelijkheidsrichtlijnen** en hou rekening met het VN-verdrag. Leg de lat hoger dan de minimale verplichtingen van de Europese richtlijnen. Voorzie ondersteuning voor dienstaanbieders die meer doen dan verwacht.
- ✓ Om de toegankelijkheid van media te verbeteren is **er nood aan een stappenplan met kwantitatieve en kwalitatieve doelstellingen**. Maak de plannen en de opvolging ervan openbaar.
- ✓ Werk vanuit de **principes van Universal Design**. Universeel ontwerpen moet een verplichting worden voor aanbieders van audiovisuele diensten.
- ✓ Bouw een **meldpunt rond mediatoegankelijkheid**. Het contactpunt moet toegankelijk en op meerdere manieren bereikbaar zijn.
- ✓ Zorg voor **opvolging en rapportering over mediatoegankelijkheid**. Betrek personen met een handicap hierbij. Maak de resultaten van de monitoring openbaar.
- ✓ Monitoring vormt de basis voor nieuw beleid.
- ✓ **Controleer mediadiensten** op hun inspanningen om toegankelijkheid te verbeteren. Neem maatregelen wanneer er onvoldoende aan toegankelijkheid wordt gewerkt.
- ✓ Garandeer **toegankelijke crisiscommunicatie**. Werk een code of procedure uit om de toegankelijkheid van crisiscommunicatie en informatie te garanderen.
- ✓ Investeer in **onderzoek** naar nieuwe technieken en kwalitatieve richtlijnen voor toegankelijkheidsopties.

2. Inleiding

2.1 Situering van NOOZO

NOOZO – Vlaamse adviesraad handicap geeft adviezen aan de Vlaamse Regering over onderwerpen die belangrijk zijn in het leven van personen met een handicap. NOOZO staat voor **“niets over ons, zonder ons”**. Personen met een handicap gebruiken deze slogan om inspraak op te eisen. Via NOOZO kunnen personen met een handicap hun ervaringen omzetten naar adviezen om het beleid te verbeteren.

NOOZO startte in 2018. Sindsdien gaven we adviezen over verschillende onderwerpen. De adviezen zijn terug te vinden op www.noozo.be.

Meer dan 30 handicapverenigingen werken samen binnen NOOZO. Ook individuele ervaringsdeskundigen dragen bij aan onze aanbevelingen. We zetten in op goed uitgewerkte adviezen vanuit **ervaringsdeskundigheid en kennis**. We gaan voor duurzame en praktisch haalbare oplossingen. We hechten belang aan diversiteit en toetsen onze adviezen aan het VN-Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap (hierna VN-verdrag handicap).

2.2 Werkwijze

Een werkgroep van ervaringsdeskundigen met diverse handicapbelevingen en experts verkende in de eerste helft van 2020 het toegankelijkheidsbeleid in Vlaanderen. Daarbij besteedden we aandacht aan de toegankelijkheid van media. In april 2020 werkten we onze inzichten hierover uit in een [advies over de beheersovereenkomst van de VRT](#). Daarnaast verkenden we ook wat er nodig is om het algemene toegankelijkheidsbeleid op vlak van media te verbeteren.

In de zomer van 2020 organiseerden we een online bevraging over het Vlaamse toegankelijkheidsbeleid. Meer dan 250 personen vulden de bevraging (gedeeltelijk) in en deelden met ons ideeën

over toegankelijkheid. Ook mediatoegankelijkheid kwam daarbij aan bod.

We verwerkten onze ideeën en ervaringen tot een breed advies over toegankelijkheid over de beleidsdomeinen heen. Vanuit deze visie ontwikkelden we een advies over toegankelijkheid van media.

Leeswijzer bij dit advies

In het vervolg van dit hoofdstuk maken we een stand van zaken op rond de toegankelijkheid van media. We brengen daarbij in kaart wat de belangrijkste knelpunten zijn om meer toegankelijke media te bereiken, maar ook welke factoren een positieve rol spelen. Daarna focussen we op een aantal relevante internationale richtlijnen die ook bepalend zijn voor mediatoegankelijkheid in Vlaanderen.

Onze aanbevelingen werken we uit in hoofdstuk 3 tot en met 11.

We eindigen het document met een begrippenlijst. Hierin leggen we de betekenis uit van een aantal specifieke termen voor het onderwerp media en toegankelijkheid. Specifieke termen zijn aangeduid met een sterretje (*).

2.3 Toegankelijkheid van media: huidige stand van zaken

Radio, film en televisie beleef je via gehoor en zicht. Voor personen met een handicap bestaan er verschillende technieken om audiovisuele media toegankelijk te maken. Het gaat om:

- Audiodescriptie *
- Ondertiteling (open of gesloten) *
- Gesproken ondertitels *
- Vergrote ondertitels *
- Clean audio *
- Vertolking Vlaamse Gebarentaal *
- Programma's in klare taal
- aandacht voor info met visuele ondersteuning

Voor personen met een handicap is toegankelijkheid een voorwaarde om media te kunnen volgen of op de hoogte te blijven van de actualiteit. Daarnaast vinden we het belangrijk dat personen met een handicap een rol in de media kunnen opnemen vanuit een inclusieve visie. In dit advies gaan we voornamelijk in op de toegankelijkheid van media, naar aanleiding van de recente Europese richtlijnen hierover.

In wat volgt omschrijven we toegankelijkheid vanuit 4 bepalende factoren voor de toegang tot media. Daarbij vermelden we successen en knelpunten.

Factor 1: Toegankelijk aanbod

De producenten van films of omroeporganisaties zijn verantwoordelijk voor de toegankelijkheid van hun aanbod.

Televisieomroepen zijn verplicht om werk te maken van een toegankelijk aanbod. De openbare omroep heeft volgens de huidige beheersovereenkomst de plicht om 99% van haar programma's van ondertiteling (en 90% van online video) te voorzienⁱ. Uitzendingen van Het Journaal dienen getolkt te worden naar Vlaamse Gebarentaal. Ook voor private en regionale zenders gelden er verplichtingen. Omroeporganisaties met een marktaandeel van meer dan 2% moeten hun hoofdjournaal en 90% van hun informatieprogramma's ondertitelen. Daarnaast zijn er ook quota voor andere programma's op de private zenders. Er worden grotere inspanningen verwacht van zenders met een grotere marktaandeel. Volgende quota gelden:

- zenders met een marktaandeel van 30% of meer voorzien ondertiteling (tot 80% van het aanbod), een signaal voor gesproken ondertiteling, audiodescriptie voor minstens 1 fictiereeks en VGT voor het hoofdjournaal.
- zenders met een marktaandeel tussen 15 en 30% moeten 75% van hun programma's tussen 13 uur en 24 uur ondertitelen.

- Zenders met een marktaandeel tussen 5 en 15% dienen 65% van hun programma's tussen 13 uur en 24 uur te ondertitelen.

Geen enkele private zender beschikt over een marktaandeel van meer dan 30%, waardoor de hoogste toegankelijkheidsverplichtingen niet uitvoerbaar zijn. VTM is de enige zender met een marktaandeel hoger dan 15%.

De quota voor private zenders zijn een belangrijke aansporing geweest om een toegankelijkheidsbeleid op te starten. We stellen echter vast dat (sommige) zenders weinig bijkomende inspanningen leveren om de toegankelijkheid van het aanbod op constante basis te verbeteren. De grotere omroeporganisaties (VTM, Play4) ondertitelen een groot deel van hun programma's, maar het toegankelijkheidsaanbod lijkt nu te stagneren.

Ook de toegankelijkheid van documentaires en films is de voorbije jaren sterk verbeterd. Aan de basis van die toename ligt een verplichting van het Vlaams Audiovisueel Fonds (VAF).ⁱⁱ Elke productie gemaakt met steun van het VAF moet voorzien worden van audiodescriptie en ondertiteling. Niet-gesubsidieerde films vallen buiten de toepassing van deze maatregel.

Bij radio gebeuren er slechts sporadische pogingen om het medium voor iedereen beter toegankelijk te maken. Dit gebeurt meestal binnen een specifieke context, zoals de week van de toegankelijkheid. Er wordt bij Vlaamse radiostations niet op een structurele manier aan toegankelijkheid gewerkt. Slechthorende personen zijn bijvoorbeeld vragende partij voor clean audio. Deze vraag vindt echter weinig tot geen gehoor.

Steeds vaker kijken we programma's via het internet. De VRT engageert zich om bijna alle online video's van ondertiteling te voorzien. Ook op andere streamingplatformen (VTM GO, Streamz,...) krijgen een groot deel van de programma's ondertiteling mee. Gebruikers kunnen de ondertitels echter niet aanpassen aan hun noden (zoals lettergroottes en contrast

wijzigen). Vaak merken we dat oudere series niet toegankelijk zijn op deze streamingplatformen.

Wanneer producenten of omroeporganisaties toegankelijkheidsopties aanbieden, worden deze niet altijd op een goede manier meegenomen door de distributeurs. Dit gebeurt in sommige bioscopen waar de beschikbare ondertiteling van Nederlandstalige films niet op het scherm verschijnt.

Factor 2: Toegankelijke toestellen

Verschillende partijen spelen een rol bij het aanbod van toegankelijkheidsopties. Het is cruciaal dat de settopbox (het toestel dat programma's ontvangt) volledig toegankelijk is. Daaronder verstaan wij dat het makkelijk te bedienen is en de toegankelijkheidsopties op een kwalitatieve manier worden aangeboden.

Enkele voorbeelden van knelpunten:

- De elektronische programmagids (EPG)* is niet toegankelijk voor blinde personen. Zij kunnen de informatie over programma's niet raadplegen omdat de settopbox geen (of onvoldoende) spraakondersteuning biedt.
- De EPG is moeilijk leesbaar en bruikbaar voor slechtziende personen.
- Personen met een motorische handicap ervaren problemen om de afstandsbediening te gebruiken. Kleinere toetsen maken de bediening moeilijker of onmogelijk.
- Vaak ontbreekt in handleidingen specifieke informatie over toegankelijkheid. Zo kennen en/of gebruiken heel wat consumenten met een handicap misschien niet alle mogelijkheden die hun toestel biedt.

Bovenstaande lijst vormt geen volledige opsomming van alle moeilijkheden die personen met een handicap ervaren, maar is slechts illustratief. De geschetste problemen tonen welke drempels gebruikers ervaren op vlak van mediatoegankelijkheid.

Factor 3: Gebruiksvriendelijk en betaalbaar

Toegankelijkheidsopties moeten gebruiksvriendelijk, betaalbaar en personaliseerbaar zijn. Een voorbeeld van een toegankelijkheidsoptie op maat zijn ondertitels waarvan de gebruiker zelf de lettergrootte en het contrast kan bepalen. De VRT biedt audiodescriptie op een gebruiksvriendelijke manier aan. Kijkers kunnen ervoor kiezen om de audiodescriptie te activeren via de settopbox. Maar wie minder goed overweg kan met digitale instellingen kan ook afstemmen op het derde VRT-kanaal om bepaalde series met audiodescriptie te beluisteren.

Personen signaleren moeilijkheden op vlak van gebruiksvriendelijkheid en betaalbaarheid van de apparatuur voor gesproken ondertitels. Het toestel leest alles met één stem voor. Dit maakt het moeilijk om een uitzending te volgen. Andere knelpunten bij gebruik van deze apparatuur zijn de foutieve uitspraken van cijfers, letters en woorden. Deze dienst is bij veel personen zelfs niet bekend. De hoge kostprijs van het toestel vormt een extra drempel. Het Vlaams Agentschap Personen met een Handicap (VAPH) betaalt dit toestel enkel terug aan daartoe erkende blinde en slechtziende kijkers, die bij hun erkenning jonger zijn dan 65 jaar. Personen met een leeshandicap vallen hierdoor uit de boot. Bij de vergroting van ondertitels duiken gelijkaardige problemen op. Teletekst-ondertitels worden niet vergroot. Gebruikers signaleren moeilijkheden bij programma's waarbij open en gesloten ondertiteling elkaar afwisselen. De toenemende digitalisering maakt het moeilijk voor veel personen met een handicap om (een combinatie van) verschillende apparaten te bedienen. Een gebruiksvriendelijk toestel wijst zichzelf uit. De bediening moet eenvoudig en zonder (complexe afstandsbediening kunnen gebeuren).

Factor 4: Onderzoek en monitoring

In Vlaanderen levert het expertisecentrum Open een bijdrage aan toegankelijkheid van media. Het Expertisecentrum voor Toegankelijke Media en Cultuur van de UAntwerpen levert advies aan organisaties en investeert in onderzoek en innovatie. Aandacht voor onderzoek en innovatie is cruciaal om vooruitgang te boeken

op vlak van toegankelijkheid van media. Ook de VRT investeert (beperkt) in innovatie van toegankelijkheid, zoals het [Content4all](#) project met virtuele tolken gebarentaal.

De Vlaamse Regulator voor de Media (VRM) volgt op of omroeporganisaties hun toegankelijkheidsverplichtingen nakomen. Ze controleert of de openbare omroep de doelstellingen uit de beheersovereenkomst bereikt. Daarnaast houdt de mediawaakhond meerdere keren per jaar controle op de ondertitelingsverplichting van de private omroeporganisaties. Omdat het toezicht op de private omroeporganisaties gebeurt aan de hand van steekproeven zijn er weinig gegevens voor handen over de evolutie van hun toegankelijkheidsaanbod. Met de geplande wijziging van het Mediadecreet komt hier verandering in. Alle omroeporganisaties zullen in de toekomst verplicht zijn om te rapporteren over hun inspanningen om hun aanbod toegankelijk te maken.

2.4 Toegankelijkheid van media: beleid en instrumenten

In het Mediadecreet staan afspraken rond toegankelijkheid waar openbare, private en regionale omroeporganisaties zich aan moeten houdenⁱⁱⁱ.

Verder werkte de overheid in 2012 een actieplan uit om de toegankelijkheid van omroepprogramma's te verbeteren.^{iv} Daarbij verkrijgen private omroeporganisaties subsidies om hun toegankelijkheid te verbeteren.

Twee andere belangrijke instrumenten om mediatoegankelijkheid te verhogen zijn de beheersovereenkomsten tussen de Vlaamse Regering en de openbare omroep (VRT) en het Vlaams Audiovisueel Fonds (VAF).

In de beheersovereenkomst van de VRT worden quota vastgelegd voor toegankelijkheidsopties, gekoppeld aan een tijdspad. In de recente beheersovereenkomst (2021-2025) is toegankelijkheid op verschillende manieren opgenomen. NOOZO is tevreden dat de

VRT blijvend werkt aan toegankelijkheid door in te zetten op begrijpbare taal, de digitale toegankelijkheid verbetert en het aanbod steeds meer toegankelijk maakt via ondertiteling, audiodescriptie en VGT.

Vanaf 2016 bestaan er richtlijnen rond de toegankelijkheid van films gemaakt met financiële steun van het Vlaams Audiovisueel Fonds. Producenten zijn verplicht om hun film aan te bieden met audiodescriptie en ondertiteling. Deze regeling gaf een extra impuls aan de toegankelijkheid van films. Bovendien kunnen filmproducenten extra financiële steun krijgen om de audiodescriptie (voor de helft) te bekostigen. Het VAF legt als voorwaarde op dat de audiodescriptie moet beantwoorden aan een kwaliteitskader.

2.5 Internationale wetgeving over mediatoegankelijkheid

Het VN-Verdrag inzake de Rechten van Personen met een Handicap

Het belang van toegankelijke media komt op verschillende manieren en in meerdere artikelen terug in het VN-verdrag handicap.

- **Artikel 2** definieert algemeen en breed de term communicatie. Het gaat onder meer om talen, geschreven teksten, multimedia, audioteksten, ... Ook informatie en communicatietechnologieën vallen onder deze definitie.
- Toegankelijkheid van communicatie komt aan bod in **artikel 9**. Hier wordt bepaald dat verdragsstaten voldoende maatregelen moeten nemen om de toegang tot communicatie, informatie en communicatietechnologieën te verzekeren.
- **Artikel 8** gaat in op het belang van bewustzijn rond de capaciteiten van personen met een handicap en hun waardigheid. Dit betekent ook dat er gewerkt moet worden

aan een positieve beeldvorming van personen met een handicap. Het is aan de media om ook de deelname van personen met een handicap aan de samenleving te belichten.

- **Artikel 21** stelt dat personen met een handicap dezelfde toegang als anderen tot media moeten krijgen. Enkel zo kunnen ze zich op een gelijke manier informeren of hun mening laten horen. In het Verdrag staat dat informatie in toegankelijke vormen en technologieën moet aangeboden worden. Het is aan de overheid om ervoor te zorgen dat de media hun dienstverlening toegankelijk maken.
- **Artikel 30** bepaalt dat personen met een handicap op voet van gelijkheid met anderen cultuur moeten kunnen beleven. Daarom is het nodig om te werken aan een toegankelijk aanbod van televisieprogramma's en films.

Europese richtlijnen over media en toegankelijkheid

De Europese Unie stelde verschillende richtlijnen op over toegankelijkheid van media en digitale toegankelijkheid. Deze richtlijnen vullen elkaar aan om zo personen met een handicap toegang te verlenen tot audiovisuele media.

Richtlijn audiovisuele mediadiensten

De richtlijn **audiovisuele mediadiensten (AVMSD 2018)** bepaalt dat aanbieders van media "hun diensten voortdurend en in toenemende mate toegankelijker maken"^v. Daarbij moet de overheid hen aanmoedigen om actieplannen rond toegankelijkheid te ontwikkelen. Audiovisuele mediadiensten moeten informatie over noodsituaties (zoals tijdens de huidige coronacrisis) ook toegankelijk maken voor personen met een handicap.

De Europese Toegankelijkheidsrichtlijn (EAA)

De **Toegankelijkheidsrichtlijn (EAA)** legt een minimum standaard vast voor een aantal producten en diensten. Het gaat onder andere over de toegankelijkheid van tablets of toestellen voor audiovisuele mediadiensten, zoals televisietoestellen of de

settopbox van de distributeurs. Ook videoplatformen vallen hieronder. De EAA stelt ook dat websites van audiovisuele mediaspelers toegankelijk moeten zijn. In de toegankelijkheidsrichtlijn staan geen specificaties over toegankelijkheid websites. De webtoegankelijkheidsrichtlijnen van de WCAG2.1 bieden inspiratie om blijvend te werken aan toegankelijkheid van websites.

3. Ambitie bij de omzetting van Europese richtlijnen

Naar aanleiding van de omzetting van verschillende Europese richtlijnen verwachten we dat de Vlaamse overheid actief dienstverleners stimuleert om een sprong voorwaarts te zetten op vlak van toegankelijkheid.

Vlaanderen moet zich blijven engageren om het VN-verdrag handicap waar te maken. Recent nam België het recht op inclusie in de grondwet op. Ook de Minister van Media kan die inclusie mee waar maken. Het is aan de Minister om hervormingen door te voeren die drempels tot media wegnemen.

Op het domein van media is er de afgelopen jaren belangrijke vooruitgang geboekt om personen met een handicap gelijke toegang te geven tot het aanbod. Maar wanneer we het toegankelijkheidsniveau van Vlaamse media vergelijken met de praktijk in de buurlanden wordt duidelijk dat een inhaalbeweging noodzakelijk is. Wij vragen daarom een ambitieuze omzetting van de verschillende Europese toegankelijkheidsrichtlijnen. Vlaanderen moet daarbij een hoger ambitieniveau nastreven dan de minimumeisen opgelegd door Europese regelgeving.

De AVMSD2018 draagt Europese lidstaten op om de toegankelijkheid van audiovisuele media te verbeteren. Vlaanderen voldeed al enkele vereisten en moest slechts een beperkt aantal wijzigingen aan de eigen regelgeving doorvoeren. De huidige omzetting van de AVMSD voldoet aan de minimumeisen die de

Europese richtlijn oplegt. Toch liggen er nog een aantal kansen voor het grijpen om aan toegankelijkheid te werken. Verder in het advies bespreken we een aantal mogelijkheden om de toegankelijkheid van media te verbeteren.

De deadline voor de omzetting van de Europese toegankelijkheidsrichtlijn is juni 2022. Een volgende mijlpaal ligt in juni 2025. Op dat moment moeten alle Europese lidstaten de regelgeving ook daadwerkelijk toepassen. Tot 2030 gelden overgangsbepalingen. Die overgangsbepalingen zijn enkel van toepassing voor producten die voor 2025 op de markt werden gebracht. Vanaf 2030 mogen dienstverleners dus niet langer gebruik maken van ontoegankelijke producten. Het risico bestaat dat personen met een handicap in de feiten 10 jaar moeten wachten op een volwaardige toegang tot het media-aanbod.

Wij vragen een ambitieuze omzetting van de EAA. De overheid moet vanuit die ambitie dienstverleners en producenten stimuleren om aan toegankelijkheid te werken. Dit kan bijvoorbeeld door hogere verwachtingen dan de verplichtingen van de EAA te formuleren. Of dienstverleners aan te sporen en ondersteunen om voor 2025 hun producten volledig toegankelijk te maken. Daarnaast is het belangrijk om kleine dienstverleners te ondersteunen om ook werk te maken van toegankelijkheid. Kleine dienstverleners vallen door hun omvang buiten het toepassingsgebied van de EAA. De overheid kan ook voor hen aansporingen voorzien om de toegang tot hun diensten toch te verzekeren.

Aanbevelingen

- ✓ **Wees ambitieus bij de omzetting van Europese richtlijnen. Formuleer hogere verwachtingen.**
- ✓ **Hou rekening met het VN-verdrag bij de omzetting van Europese richtlijnen over mediatoegankelijkheid.**
- ✓ **Stimuleer kleine spelers om toegankelijkheid te verbeteren**

4. Een actieplan voor toegankelijke media

Zorg ervoor dat alle omroeporganisaties hun aanbod in toenemende mate toegankelijk maken door specifieke doelen te formuleren in een actieplan. Dit plan moet gekoppeld worden aan een duidelijke tijdslijn. Een luik van dit actieplan moet gaan over de opvolging van meetbare doelen tegen een bepaalde deadline.

Tot voor kort verplichtte het Mediadecreet omroeporganisaties om de toegankelijkheid voor personen met een visuele en auditieve handicap te verbeteren. Onder impuls van de AVMSD2018 werd deze doelgroep verruimd. In het Mediadecreet wordt toegankelijkheid niet langer verengd tot personen met een visuele of auditieve handicap. Dit is positief. Ook personen met een cognitieve, verstandelijke of motorische beperking zijn gebaat bij toegankelijke media. Verder vragen we aandacht voor personen met visueel-auditieve handicap. Omwille van de vergrijzing in de maatschappij groeit deze groep. In het algemeen vragen wij om een toegankelijkheidsbeleid uit te werken met aandacht voor de diversiteit binnen de groep personen met een handicap.

Aandacht voor toegankelijkheid voor alle handicaps moet concreet gemaakt worden in een actieplan. Dit kan door een aantal pioniersprojecten op te zetten om hiermee aan de slag te gaan. We vinden bijvoorbeeld de eerste stappen rond toegankelijke media voor personen met een verstandelijke handicap in de beheersovereenkomst met de VRT. De openbare omroep zet de samenwerking met Wablief (expertisecentrum duidelijke taal) verder. We verwachten dat ook andere grote omroeporganisaties op dit bredere terrein projecten opzetten.

Het kan leerzaam zijn om proefprojecten op te starten voor een specifieke doelgroep. Maar we verwachten dat deze leerpunten opleveren voor een betere toegankelijkheid van de algemene programma's. Zo komen we tot inclusieve media.

4.1 Een actieplan voor omroeporganisaties

Kwantitatieve doelstellingen

Het actieplan uit 2012 was een goede drijfveer om omroeporganisaties belangrijke stappen te laten zetten op vlak van toegankelijkheid. Maar op dit moment heeft het plan niet langer een aanjagende functie.

De AVMSD2018 stelt dat zenders hun programma's "in toenemende mate" toegankelijker moeten maken. Daarom is er nood aan een nieuw actieplan met een nieuw groeipad. Een tekortkoming aan het huidige plan is dat de doelstellingen samenhangen met het marktaandeel van de zenders. Een groot deel van het aanbod blijft daardoor ontoegankelijk. Naast quota voor ondertiteling vragen we ook normen voor audiodescriptie en VGT. Vlaanderen is één van de laatste regio's in West-Europa waar geen uitvoerbare quota van toepassing zijn voor private zenders om audiodescriptie aan te bieden. In het Mediadecreet zijn wel quota opgenomen, maar in de praktijk moet geen enkele private zender aan deze verplichting voldoen. Dit kan ook anders. In Wallonië werd bijvoorbeeld recent een nieuw toegankelijkheidsreglement opgesteld met aandacht voor diverse toegankelijkheidsopties. De Waalse overheid eist dat (private) zenders met een marktaandeel van meer dan 2,5% op termijn 20% van hun programma's toegankelijk maken via audiodescriptie.^{vi}

De minister kan een nieuw tijdsfad en quota opleggen. We verwachten dan ook dat dit nog gebeurt binnen de huidige bestuursperiode. NOOZO stelt voor om in een nieuw actieplan enkel nog een onderscheid te maken tussen televisiezenders met een bereik van meer of minder dan 2% van het publiek. Zo sporen we meer zenders aan om op verschillende manieren aan toegankelijkheid te werken en ontzien we (voorlopig) de hele kleine zenders. Hiermee volgen we de buurlanden en Wallonië.^{vii}

We geven een voorbeeld van een groeipad voor private zenders met een marktaandeel hoger dan 2%. Dit is ons concreet voorstel:

Groeipad ondertiteling (zendtijd tussen 13 – 24 uur)

2022: 80%

2023: 90%

2024: 95%

2025: 100%

Groeipad audiodescriptie (zendtijd tussen 13 – 24 uur)

2022: 2%

2023: 4%

2024: 6%

2025: 10%

Uiteindelijke doel: audiodescriptie voor 30% van de zendtijd.

Groeipad VGT (zendtijd tussen 13 -24 uur)

2022: 1%

2023: 2%

2024: 4%

2025: 8%

Uiteindelijk te bereiken doel: VGT voor 30% van de zendtijd.

Europese regelgeving verplicht omroeporganisaties om hun toegankelijkheidsaanbod steeds verder te verbeteren. We zijn van mening dat alle mediaspelers zich moeten engageren om een aantal minimumnormen te behalen op vlak van toegankelijkheid. Wij verwachten dat deze normen ook behaald worden zonder extra subsidiëring. Wie verder gaat dan de minimumnormen of werkt aan vernieuwende initiatieven zou hiervoor wel op

overheidssubsidies mogen rekenen. Eventueel kan de overheid bij de opstart van een nieuwe toegankelijkheidsoptie ook financiële steun voorzien. Bijvoorbeeld: audiodescriptie bij fictie op de private zenders zou de eerste jaren via een duwtje in de rug kunnen. Dit zou eenvoudig kunnen door de regelgeving rond audiodescriptie van het VAF voor films ook uit te breiden naar series. Na verloop van tijd kan de overheid deze vorm van toelagen laten uitdoven.

De EAA schrijft voor dat audiovisuele dienstverleners werk moeten maken van toegankelijke websites. Veel omroepen lanceren een deel van hun aanbod via hun website en/of specifieke app. Digitale toegankelijkheid moet daarom altijd deel uitmaken van een actieplan voor omroeporganisaties. [De internationale richtlijnen WCAG2.1](#) kunnen inspiratie bieden om websites continu te verbeteren.

Kwalitatieve doelstellingen

Toegankelijkheid van de diensten is afhankelijk van de kwaliteit van de toegankelijkheidsopties. Wanneer de audiodescriptie bijvoorbeeld niet voldoende beschrijvend is dan biedt dit geen meerwaarde voor blinde kijkers. Expertisecentra uit verschillende landen werkten daarom aan kwaliteitsrichtlijnen via het [ADLAB-project](#).

Kwaliteitsvolle toegankelijkheidsopties zijn een onderdeel van de richtlijnen in de EAA. Audiovisuele mediadiensten hebben de verplichting om zorg te dragen voor "kwaliteit voor accurate weergave".^{viii}

Om de kwaliteit van verschillende toegankelijkheidsopties na te kunnen gaan, is er nood aan een **(onderzoeks)project dat kwaliteitsnormen voor toegankelijkheidsopties uitwerkt**. Dit gebeurt in samenspraak met personen met een handicap en de betrokken sectoren.

Een **versterking van het expertisecentrum mediatoegankelijkheid** kan leiden tot meer informatie-

uitwisseling over kwalitatieve toegankelijkheidsopties. Zij kunnen omroepen en dienstverleners ondersteunen bij de opstart van nieuwe toegankelijkheidsdiensten.

Toegankelijkheid is maatwerk. **Kwalitatieve toegangsdiensten zijn daarom best maximaal personaliseerbaar.** We verwachtten dat het in de toekomst mogelijk wordt om zelf de grootte en het contrast van gesloten ondertitels te bepalen. Daartoe is een samenwerking tussen omroepen en providers nodig.

Wij begrijpen dat het moeilijker kan zijn om bij een live-uitzending dezelfde kwaliteit te garanderen als bij eerder opgenomen programma's. Dit mag echter geen excuus zijn om toegankelijkheidsopties achterwege te laten bij rechtstreekse uitzendingen.

Een markt voor toegankelijkheidsopties

We begrijpen dat het een uitdaging is om op de private zenders gelijktijdig verschillende nieuwe toegankelijkheidsopties op te starten. **Om de zaken kwalitatief, haalbaar en betaalbaar te houden kan het een mogelijkheid zijn om hier private spelers voor in te zetten.**

Het model van audiodescriptie zoals voorgeschreven door het VAF biedt hiervoor inspiratie. Het VAF legt op dat films gemaakt met hun steun ook audiodescriptie moeten krijgen. Zij lijsten op bij welke private spelers producenten hiervoor kunnen aankloppen. Het VAF legt hierbij ook kwaliteitscriteria vast waar dienstenaanbieders voor audiodescriptie zich aan moeten houden.

Wij zien het als een **taak van de overheid om de kwaliteit van het aanbod te bewaken door met erkende spelers te werken of kwaliteitsvoorwaarden op te leggen.** Daarbij is het belangrijk om in dialoog te gaan met ervaringsdeskundigen over knelpunten en oplossingen. In een beginfase kan de overheid subsidies voorzien om zenders hierbij te ondersteunen. Die subsidies kunnen na verloop van tijd uitdoven. Het is namelijk een

(Europese) verplichting voor de zenders om aan toegankelijkheid te werken. Deze opdracht staat los van subsidiëring.

4.2 Een actieplan voor distributeurs

Gebruikers signaleren een aantal knelpunten bij de toegankelijkheid van de diensten van de distributeurs.

Toegankelijkheidsopties, zoals gesproken of vergrote ondertitels, moeten (dure) externe toestellen of hulpmiddelen overbodig maken. **Het is volgens NOOZO niet de gebruiker, maar de aanbieder van diensten die ervoor moet zorgen dat ze toegankelijk zijn voor iedereen.**

NOOZO verwacht dat distributeurs hun aanbod en producten volledig toegankelijk maken volgens de bepalingen van de EAA.^{ix} Deze richtlijn schrijft voor deze diensten specifiek voor dat:

- De elektronische programmagids moet waarneembaar, bedienbaar, begrijpelijk en robuust zijn. Via de EPG kunnen gebruikers informatie inwinnen over de toegankelijkheid van de uitzending.
- Ervoor zorgen dat toegankelijkheidsopties worden doorgegeven. Dit gaat over ondertiteling, audiodescriptie, gesproken ondertiteling en vertolking in gebarentaal. Er moet de "mogelijkheid tot weergave- en gebruiksccontrole door de gebruiker" zijn.

Wij verwachten dat de overheid in overleg gaat met de distributeurs en een actieplan opstelt om de vereisten van de EAA om te zetten. Voor NOOZO zijn volgende zaken een prioriteit:

- Toegankelijkheid en bruikbaarheid van de elektronische programmagids. Dit betekent dat een aantal knelpunten worden aangepakt, waaronder:
 - Op een gebruiksvriendelijke manier audiodescriptie activeren
 - De leesbaarheid van de programmagids verbeteren
- Personaliseerbare ondertitels (zowel de grootte als het contrast kunnen instellen).

- Gesproken ondertitels via settopbox activeren

In een volgende fase vragen we aandacht voor clean audio.

Extra aandachtspunten in het actieplan

De Europese toegankelijkheidsrichtlijn eist dat **informatie over producten toegankelijk** moet zijn, zowel geschreven als gesproken. NOOZO vraagt daarbij ook aandacht voor instructies in duidelijke taal. Ook de contactgegevens van de dienstverlener moeten (volgens de richtlijnen van de EAA) eenvoudig te begrijpen zijn.

Een goed toegankelijkheidsbeleid laat **ruimte aan ervaringsdeskundigen om hun inbreng te doen**. We verwachten dat dienstverleners in overleg gaan met gebruikers om knelpunten aan te pakken.

NOOZO stelt voor dat providers een **toegankelijkheidsgids** opmaken (zowel op papier, online als via video). Hierin geven ze meer uitleg over toegankelijkheidsopties. Een mooi gelijkaardig voorbeeld is de [toegankelijkheidsgids van Proximus](#) voor slechthorende gebruikers om een smartphone te kiezen (in samenwerking met Passe Muraille).

NOOZO vraagt bijkomend dat distributeurs hun **helpdeskmedewerkers opleiden over toegankelijkheid**. Zij moeten klanten kunnen informeren over toegankelijkheidsopties en andere mogelijkheden. Daarbij gaat ook **aandacht naar de toegankelijkheid van de contactpunten**. Zo moet het bijvoorbeeld mogelijk zijn om via afstandstolk contact op te nemen met deze dienst.

De vaardigheden van gebruikers om hun apparatuur te bedienen heeft ook **raakvlakken met het terrein mediawijsheid**. We vragen daarom om dit thema deel te laten uitmaken van een breder plan van aanpak om informatie vlot toegankelijk te maken. Het is aan de overheid om deze aanpak aan te sturen.

4.3 Andere aandachtspunten in het actieplan

Inclusieve media

Een actieplan media voor personen met een handicap heeft ook een luik rond inclusieve media. Dit betekent dat er aandacht is voor diversiteit en beeldvorming van personen met een handicap in omroepprogramma's. We gaan hier in dit advies niet verder op in. In ons eerdere advies over de beheersovereenkomst van de VRT lichten we dit uitgebreid toe.

Video-on-demand

Streamingplatformen (Streamz, VTM GO,...) moeten volgens de verplichtingen van de EAA aan toegankelijkheid werken. We vragen aandacht voor:

- Toegankelijkheid van het aanbod
- Toegankelijkheid van de app/website
- Toegankelijkheid van de registratieprocedure
- Personaliseerbare toegankelijkheidsopties

Aanbevelingen

- ✓ Er moet een **actieplan toegankelijkheid** komen voor omroeporganisaties en de distributeurs van mediadiensten.
- ✓ Elk actieplan werkt met **specifieke doelen gekoppeld aan een tijdspad**.
- ✓ Het actieplan heeft oog voor de **toegankelijkheidsbehoeften van diverse vormen van handicaps**.
- ✓ Er komt een onderzoek om alle knelpunten rond mediatoegankelijkheid in kaart te brengen. Dit gebeurt in overleg met ervaringsdeskundigen.
- ✓ Via het actieplan bewaakt de overheid de **kwaliteit van toegankelijkheidsopties**. Dit kan door een lijst van erkende dienstaanbieders op te stellen of kwaliteitsvoorwaarden uit te schrijven.

5. Universeel ontwerpen

Universeel ontwerp is een belangrijke sleutel voor toegankelijke diensten. Producten moeten zo ontworpen worden dat ze bruikbaar zijn voor iedereen. Dit is ook voordelig voor producenten of dienstverleners. Wanneer toegankelijkheidsnoden vanaf het begin deel zijn van het ontwerpproces is het nadien niet meer nodig om (dure) aanpassingen door te voeren.

Er bestaat **een Europese gids met richtlijnen rond universeel ontwerpen**. Organisaties kunnen de richtlijnen van de [CEN standaard 17161: 2019](#) toepassen. Zo verzekeren ze er zich van dat ze een product ontwerpen en op de markt brengen waar een diverse groep van gebruikers mee aan de slag kan. Moedig producenten aan om deze Europese richtlijnen toe te passen.

Het is belangrijk om **ervaringsdeskundigheid mee te nemen in de ontwerp- en testfase van producten en diensten**.

Ervaringsdeskundigheid inzetten bij testen en ontwerpen is belangrijk om na te gaan of een product daadwerkelijk gebruiksvriendelijk is.

Aanbevelingen

- ✓ Moedig producenten en dienstverleners aan om **principes van universeel ontwerp** toe te passen. **Europese richtlijnen** bieden hiervoor inspiratie.
- ✓ Betrek ervaringsdeskundigen in de ontwerp- en testfase van producten en diensten.

6. Een toegankelijk meldpunt

De AVMSD2018 legt op dat er minstens een online contactpunt moet zijn waar gebruikers klachten kunnen neerleggen. Het Mediadecreet schrijft daarom voor dat gebruikers klachten rond toegankelijkheid kunnen indienen bij de Vlaamse Regulator voor de Media (VRM). Deze instantie is het algemene aanspreekpunt

voor klachten rond media. Het is positief dat toegankelijkheid een bijkomende bevoegdheid van de VRM wordt. Zo kunnen gebruikers op één plaats terecht met al hun klachten.

Zorg ervoor dat dit contactpunt verder gaat dan enkel online-aanwezigheid. Wij vragen **een contactpunt dat makkelijk vindbaar is en toegankelijk voor alle personen met een handicap**. Enkel een online procedure aanbieden voldoet niet aan deze vraag en verwachting. Bovendien is de huidige online werkvorm 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 duur voor de klachtenafhandeling. Ze moeten op de hoogte gehouden worden over de verdere beslissing. NOOZO vraagt dat personen ook meldingen kunnen maken van problemen waar ze tegen aan botsen (maar die niet noodzakelijk een klacht zijn met betrekking tot het niet respecteren van wettelijke verplichtingen). Dit is belangrijk 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**.

Aanbevelingen

- ✓ Zorg voor een **toegankelijk en gebruiksvriendelijk** contactpunt waar gebruikers **klachten en knelpunten signaleren** over mediatoegankelijkheid.
- ✓ Werk vanuit een **inclusieve visie** bij meldingen. Medewerkers moeten op een gepaste manier omgaan met personen met een handicap.

7. Monitoring en rapportering

De AVMSD bepaalt dat omroeporganisaties rapporteren over hun inspanningen om het aanbod toegankelijk te maken. De recente wijziging van het Mediadecreet legt op dat private omroepen jaarlijks verslag uitbrengen over de toegankelijkheid van de programma's. Dit is een positieve evolutie. NOOZO vraagt dat rapportage niet enkel het aantal toegankelijke programma's of diensten in kaart brengt. Ook de kwaliteit van de toegankelijkheidsopties verdient aandacht. Nu worden private omroeporganisaties (die subsidies ontvangen) enkel gevraagd de geleverde kwaliteit zelf te evalueren^x. NOOZO vindt dit te vrijblijvend.

Betrek personen met een handicap bij de opvolging en rapportering van de toegankelijkheid van audiovisuele media. Een belangrijke voorwaarde daarvoor is goede en openbare rapportage over het toegankelijkheidsaanbod van de verschillende omroeporganisaties. Vandaag is het niet eenvoudig om informatie in te winnen over de toegankelijkheid van private omroepen. De VRM antwoordt snel en volledig op vragen, maar de (gedetailleerde) informatie is niet altijd beschikbaar. Dit staat in sterk contrast met de transparantie rond toegankelijkheid in de buurlanden. In Frankrijk of het Verenigd Koninkrijk consulteer je bijvoorbeeld de toegankelijkheidscijfers via de website van de bevoegde mediawaakhond.

We adviseren dat elke omroeporganisatie en operator haar toegankelijkheidsbeleid publiceert en een **contactpunt voor**

meldingen en klachten organiseert. Inspiratie kan gevonden worden in de toegankelijkheidsverklaring voor websites.

Aanbevelingen

- ✓ Rapportage over toegankelijkheidsinspanningen moet zowel kwalitatieve en kwantitatieve indicatoren bevatten.
- ✓ Zorg voor een transparant toegankelijkheidsbeleid door rapporten openbaar en makkelijk vindbaar te maken.
- ✓ Betrek personen met een handicap bij de opvolging en rapportering.

8. Controle en maatregelen

Volgens de Europese toegankelijkheidsrichtlijn moet een onafhankelijke autoriteit controleren of de toegankelijkheidseisen worden nageleefd. Deze autoriteit volgt ook klachten op en kan correcties opleggen. Het lijkt ons logisch dat de VRM dit verder opvolgt. Daarbij verwachten we volgende zaken:

- Er komt een **duidelijke tijdslijn voor controle**. 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.
- De opdracht van de VRM wordt hiermee verder uitgebreid. De overheid moet daarom **voldoende middelen verzekeren voor de mediawaakhond**. Zo kan de VRM aan expertise werken en een inclusieve werking garanderen.
- Sancties moeten inzetten op de correctie van fouten. Personen met een handicap doen er geen voordeel mee dat dienstverleners hun fouten kunnen afkopen in plaats van rechtzetten.

De EAA schrijft voor dat de procedure tot controle een regelmatige update krijgt.^{xi} Betrek ervaringsdeskundigen bij actualisering van die procedures.

Aanbevelingen

- ✓ Laat de VRM een **jaarlijkse controle** uitvoeren op de toegankelijkheid van mediadiensten. Versterk de mediawaakhond om hierover expertise te ontwikkelen.
- ✓ Betrek ervaringsdeskundigen bij de actualisering van de controleprocedures.

9. Nieuw beleid op basis van monitoring

Ga aan de slag met rapportering en klachten van gebruikers. De resultaten van deze monitoring zouden telkens tot een nieuw actieplan moeten leiden. Zorg ervoor dat rapportering publiek wordt gemaakt. Werk een databank uit waarin de toegankelijkheidsrapporten van de verschillende omroeporganisaties beschikbaar zijn.

De openbare omroep houdt een jaarlijks toegankelijkheidsoverleg met verenigingen van personen met een handicap. Dit is een goede praktijk. Ervaringsdeskundigen geven er feedback over de toegankelijkheid en krijgen de kans om mee prioriteiten te bepalen. Dit soort overleg zou een uitbreiding moeten krijgen met beleidsmakers binnen het domein media. Er is nood aan een structureel overleg met verenigingen van personen met een handicap om de algemene toegankelijkheid van mediadiensten te verbeteren.

Aanbevelingen

- ✓ Gebruik de informatie uit de toegankelijkheidsrapporten en monitoring om knelpunten aan te pakken via nieuw beleid.
- ✓ Geef **ervaringsdeskundigen** de mogelijkheid om op een structurele manier mee te werken aan een toegankelijkheidsbeleid.

10.Toegankelijke crisiscommunicatie

Naar aanleiding van de AVMSD2018 werd in het Mediadecreet een nieuw artikel opgenomen over toegankelijke crisiscommunicatie.^{xii} Televisieomroeporganisaties krijgen de verplichting opgelegd om noodinformatie op een toegankelijke manier uit te zenden.

De coronacrisis heeft duidelijk gemaakt hoe belangrijk toegankelijke crisiscommunicatie is. Toch stond bij de toelichting van artikelen in het voorontwerp van het gewijzigde Mediadecreet te lezen dat "het in sommige gevallen niet mogelijk is noodinformatie te verstrekken op een wijze die toegankelijk is voor personen met een handicap".^{xiii} Dit is niet onze visie op toegankelijke crisiscommunicatie.

In het afgelopen jaar merkten we een grote vooruitgang op vlak van crisiscommunicatie. In de nieuwsbulletins zien we tolken VGT opduiken bij elke belangrijke persconferentie over de evolutie van het aantal positieve COVID-gevallen. Via VRT NWS lazen we in eenvoudige taal over nieuwe maatregelen. Om die redenen is het moeilijk te begrijpen waarom het onmogelijk zou zijn om noodinformatie toegankelijk te maken en verspreiden. Wanneer journalisten en redacties voldoende op de hoogte zijn van toegankelijkheidsvereisten zal het ook eenvoudiger zijn om noodinformatie op een goede manier te verspreiden.

Werk een gedragscode of procedure uit om de toegankelijkheid van crisiscommunicatie en informatie te garanderen. Dit betekent minstens dat de toegankelijke informatie (zoals bijvoorbeeld getolkt in VGT) op hetzelfde moment wordt uitgezonden.

Verder verstaan we onder toegankelijke info:

- Info in eenvoudige taal met duidelijke instructies en oproep tot actie.
- Beschikbaarheid van personaliseerbare ondertitels
- Informatie in Vlaamse Gebarentaal
- Informatie met visuele ondersteuning (zoals bijvoorbeeld pictogrammen). Afbeeldingen ondersteunen (en zijn niet ter

vervanging van) de gesproken informatie. Dit helpt personen met autisme of personen met een verstandelijke beperking om de info te verwerken.

Expertisecentrum Open werkt momenteel aan een project over toegankelijke crisiscommunicatie.^{xiv} Wij juichen toe dat er sinds de coronacrisis onmiddellijk stappen werden gezet om toegankelijke crisiscommunicatie te onderzoeken. NOOZO verwacht dat de resultaten van dit onderzoek worden omgezet naar een inclusieve vorm van crisiscommunicatie. We bedoelen daarmee dat personen met een handicap zich via de reguliere kanalen kunnen informeren.

Aanbevelingen

- ✓ Garandeer toegankelijke crisiscommunicatie via een **algemene verplichting**
- ✓ Werk een **procedure** uit rond toegankelijke crisiscommunicatie. Deze procedure treedt in werking in geval van nood.
- ✓ **Sensibiliseer** journalisten, redacties en omroeporganisaties over toegankelijke crisiscommunicatie.

11. Innovatie en onderzoek

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 omtrent 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.

Aanbevelingen

- ✓ Investeer in innovatie en onderzoek naar nieuwe technieken en kwaliteitsrichtlijnen.
- ✓ Laat ruimte aan ervaringsdeskundigen om feedback te geven over mediatoegankelijkheid.

Bijlage 1: begrippen

Audiodescriptie

Een commentaarstem beschrijft wat kijkers te zien krijgen. In tv-series, films of theater geeft een vertelstem tussen de dialogen door meer info over gezichtsuitdrukkingen en handelingen van een personage. Of de vertelstem beschrijft de omgeving. Zo kunnen blinde en slechtziende personen visuele details van een programma of voorstelling beleven.

Clean audio

Bij uitzendingen met clean audio kan je als gebruiker achtergrondgeluiden beperken. Zo kan je de dialogen beter verstaan. Dit is in de eerste plaats gericht op slechthorende personen die via gesproken taal communiceren. Maar ook blinde of slechtziende personen (die zich moeten focussen op geluid) of personen met autisme doen er hun voordeel mee.

Elektronische programmagids

Dit is software waarmee je op televisie extra informatie kan opvragen over geplande programma's. Programma's opnemen gebeurt eveneens via de programmagids.

Gesproken ondertitels

Een computerstem of stemacteur leest de beschikbare ondertitels voor. Zo kunnen blinde of slechtziende personen en personen met dyslexie anderstalige programma's, films of voorstellingen volgen. Gesproken ondertitels maken diensten ook toegankelijker voor personen met een verstandelijke beperking.

Marktaandeel

Het marktaandeel is het aandeel in het totale kijkcijferbereik op de televisieomroepmarkt voor een bepaalde periode.

Ondertiteling (open of gesloten)

Ondertiteling is een uitgeschreven versie van de spraak in een film of video. Ondertitels verschijnen onderaan in beeld en zo synchroon mogelijk met wat in de video wordt gezegd.

Open ondertitels verschijnen vanzelf op beeld en kan je als gebruiker niet uitschakelen.

Gesloten ondertitels kan je kiezen om op te roepen. Deze vorm van ondertiteling geeft ook de mogelijkheid om de ondertitels te personaliseren. Gebruikers kunnen bijvoorbeeld de grootte van de tekst zelf bepalen.

Settopbox

Een elektronisch apparaat dat een signaal doorgeeft aan je televisie waardoor je uitzendingen kan bekijken. In dagelijks taalgebruik gebruiken we vaak het woord decoder of digibox.

Vergrote ondertitels

Open ondertitels van tv-programma worden omgezet naar grotere ondertitels op een contrastbalk. De gebruiker kan daarbij verschillende tekstgroottes en kleuren van de tekst en de balk kiezen om het voor hem meest optimale contrast (tussen tekst en achtergrond) te bekomen. De balk met de vergrote ondertitels wordt geprojecteerd op de open ondertitels.

Vertolking Vlaamse Gebarentaal

Een gebarentolk zet gesproken taal om in gebarentaal.

Gebarentolken worden bijvoorbeeld ingezet om televisieprogramma's zoals het nieuws toegankelijk te maken voor gebarentaalgebruikers, of om een concert of theatervoorstelling te vertalen. Ieder land heeft een eigen gebarentaal, zoals Vlaamse, Franse of Nederlandse gebarentaal.

-
- ⁱ Beheersovereenkomst tussen de Vlaamse Gemeenschap en de Vlaamse Radio- en Televisieomroeporganisatie (2021-2025), p. 47.
- ⁱⁱ Ontwerp beheersovereenkomst tussen de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaams Audiovisueel Fonds vzw (2018 -2021), p. 13; Ontwerp beheersovereenkomst tussen de Vlaamse Gemeenschap en VAF: bijlage 1, p. 10.
- ⁱⁱⁱ Decreet betreffende radio-omroep en televisie, art. 151.
- ^{iv} Besluit van de Vlaamse Regering betreffende de vastlegging van een tijdsfad en quota voor het toegankelijk maken van omroepprogramma's en betreffende het verstrekken van subsidies ter uitvoering van artikel 151 van het decreet van 27 maart 2009 betreffende radio-omroep en televisie, 19 december 2012.
- ^v Art. 7, AVMD-richtlijn 2018. Richtlijn 2018/1808/EU.
- ^{vi} Arrêté du Gouvernement de la Communauté française portant approbation du Règlement du Collège d'avis du Conseil supérieur de l'audiovisuel relatif à l'accessibilité des programmes aux personnes en situation de déficience sensorielle, *Belgische staatsblad*, 17 januari 2019, p. 5946 – 5964.
- ^{vii} La loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, *Journal officiel de la République française*, 12 février 2005; [Loi n° 86-1067 du 30 septembre 1986 relative à la liberté de communication \(Loi Léotard\) - Légifrance \(legifrance.gouv.fr\)](#), art.28; Ofcom's code on Television Acces Services (5 februari 2021), p. 5.
- ^{viii} Richtlijn (EU) 2019/882 van het Europees Parlement en de Raad van 17 april 2019 betreffende de toegankelijkheidsvoorschriften voor producten en diensten, *Publicatieblad van de Europese Unie* (L151/103), 7 juni 2019, Bijlage 1, afdeling IV.
- ^{ix} Idem.
- ^x Besluit van de Vlaamse Regering betreffende de vastlegging van een tijdsfad en quota voor het toegankelijk maken van omroepprogramma's , art. 11.
- ^{xi} Richtlijn (EU) 2019/882, artikel 23.
- ^{xii} Ontwerp van decreet tot wijziging van het decreet van 27 maart 2009 betreffende radio-omroep en televisie wat betreft de gedeeltelijke omzetting van richtlijn (EU) 2018/1808 van het van het Europees Parlement en de Raad van 14 november 2018 tot wijziging van Richtlijn 2010/13/EU betreffende de coördinatie van bepaalde wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen in de lidstaten inzake het aanbieden van audiovisuele mediadiensten in het licht van een veranderende marktsituatie, 644 (2020-2021), nr. 1, 12 februari 2021, art. 26 (over art.151 § 6).
- ^{xiii} Ontwerp van decreet tot wijziging van het decreet van 27 maart 2009 betreffende radio-omroep en televisie wat betreft de gedeeltelijke omzetting van richtlijn (EU) 2018/1808, p. 43.
- ^{xiv} N. Reviere, Naar een inclusief crisiscommunicatiebeleid: het ontwikkelen en valideren van strategieën voor meertalige en toegankelijke (digitale) crisiscommunicatie in een pandemische context (2020: Antwerpen, Expertisecentrum Open).