



Toegankelijke (crisis)communicatie rondom coronavirus(maatregelen)

Wat vinden Ieder(in) en haar lidorganisaties dat er geregeld moet worden?

Opgesteld en afgestemd door dossierhouder crisiscommunicatie bij Ieder(in) (10)(2e) (10)(2e) en Oogvereniging, Bartimeusfonds, Dovenschap en seniorenorganisatie KBO-PCOB.

Vragen over dit document?

(10)(2e) (10)(2e), beleidsmedewerker toegankelijkheid bij Ieder(in): (10)(2e) @iederin.nl

### Crisiscommunicatie

Crisis persconferenties

Live

- Gebarentolk (dit is al geregeld, oa door NPO en Nederlands Gebarentrum)
  - o Doofblinde mensen willen de tolk iets dichterbij in beeld (iets groter)
  - o Ipv 'gebarentolk' de officiële benaming 'tolk Nederlandse Gebarentaal' gebruiken
- Ondertiteling voor doven en slechthorenden (al geregeld door NPO)
- De sprekers zelf spreken in eenvoudige taal (dit gebeurt niet, bijvoorbeeld dat mensen extra bezorgd raakten door onduidelijkheid over het woord 'groepsimmunitet')
- Bij begin een duidelijke aankondiging wie aanwezig zijn bij de persconferentie en de doelen en onderwerpen duidelijk benoemen.
- Als sprekers wisselen, dan even aangeven wie het woord neemt. De stem van Rutte wordt inmiddels wel herkend, maar die van andere ministers en experts niet.
- Aan het begin van de live persconferentie kan gemeld worden dat uitgestelde audiodescriptie binnen x minuten/uur beschikbaar is, zodat mensen weten waar ze aan toe zijn.

Achteraf

- Uitgestelde audiodescriptie (nog niet geregeld)
  - o Uitgestelde audiodescriptie dezelfde dag beschikbaar. Dit neemt tijd in beslag. Afhankelijk van de duur van de persconferentie, duurt dit toch al snel een paar uur.
  - o Video's met uitgestelde audiodescriptie beschikbaar stellen op één centrale webpagina. Deze pagina moet goed toegankelijk zijn voor voice-over software. Vergelijkbaar met deze webpagina: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/overheidscommunicatie/nederlandse-gebarentaal> maar dan met (uitgestelde) audiodescriptie
- Uitleg in eenvoudige taal, bv wat is groepsimmunitet (nog niet geregeld)
- Wanneer AD beschikbaar is, dat logo in beeld vermelden. Wanneer uitgestelde audiodescriptie beschikbaar komt dat aan het begin vermelden. Eventueel een logo in beeld zetten.
- Het moet heel helder zijn dat audiodescriptie noodzakelijk is voor mensen met een visuele beperking.

## ieder(in)

Overige informatie over coronavirus(maatregelen)

Rijksoverheid en RIVM-informatie over corona

- In gebarentaal – wordt aan gewerkt  
<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/overheidscommunicatie/documenten/publicaties/2020/03/12/videos-in-nederlandse-gebarentaal-ngt-over-het-coronavirus>  
 Dovenschap en Anika Smeijers zouden betrokken worden, maar dat gebeurt niet. We ontvangen signalen dat de kwaliteit van vertalingen beter kan. Zo hebben Dovenschap en het Gebarencentrum extra uitleg over groepsimmunitet in gebarentaal gemaakt:  
<https://www.facebook.com/Dovenschap/videos/573198116882299/?t=0>
- In eenvoudige taal – nog niet gezien? Andere partijen nemen initiatieven, zoals:  
<https://www.pharos.nl/coronavirus/>
- Voor anderstaligen wel deze gezien:  
<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-covid-19/documenten/publicaties/2020/03/14/coronavirus-communicatiemiddelen-preventie-en-publieksvragen-anderstalig> Vraag: is dit afgestemd met ervaringsdeskundigen en experts voor laaggeletterden en mensen met een verstandelijke beperking?
- Filmpjes met ondertiteling voor doven en slechthorenden  
 Lijkt goed in orde, zoals op:  
[https://www.youtube.com/watch?v=3dutqIwEt78&list=PLCTJAP15xCcAChNg5\\_qIdZpt9q4Z5F](https://www.youtube.com/watch?v=3dutqIwEt78&list=PLCTJAP15xCcAChNg5_qIdZpt9q4Z5F)
- Filmpjes met audiodescriptie, ondertiteling en transcript (goed geregeld)  
<https://www.rivm.nl/coronavirus/covid-19/videos-downloads>
- Filmpjes met audiodescriptie, ondertiteling en transcript van andere bronnen? De ervaring leert: vaak ontbreken ondertiteling, audiodescriptie, eenvoudige taal en gebarentaal.

### Toegankelijke websites

Voor (crisis)communicatie over het coronavirus zijn met name de volgende websites van belang:

- RIVM.nl
- Rijksoverheid.nl
- NOS.nl
- NU.nl
- GGD.nl

Opmerking: tussen regionale GGD's kunnen grote verschillen zitten in toegankelijkheid van websites.

Voor de zeer korte termijn verzoeken wij de betreffende instanties om een aantal (snel uitvoerbare) maatregelen te nemen die de toegankelijkheid van hun websites voor mensen met een beperking aanzienlijk vergroot:

## ieder(in)

- Video's voorzien van ondertiteling en (uitgestelde) audiodescriptie
- Geen (onleesbare) pdf's plaatsen maar de informatie direct op de website plaatsen
- Afbeeldingen, knoppen en links voorzien van een tekstuele beschrijving
- Zorgdragen dat koppen zijn geplaatst in een koppenstructuur
- Gebruik van eenvoudige taal (eenvoudige woorden en korte zinnen)
- Zorgdragen dat de informatie makkelijk vindbaar is

Het merendeel van deze criteria is onderdeel van de (internationale) Web Content Accessibility Guidelines (WCAG). Deze zijn tevens opgenomen in het Besluit Digitale Toegankelijkheid die van toepassing is op overheidsinstanties. Wij nemen aan dat genoemde overheidsinstanties reeds inspanningen verrichten om binnen de gestelde termijnen te voldoen aan dit besluit.

Welke richtlijnen?

- Er zijn verschillende doelgroepen met verschillende wensen. Specifiek voor dove mensen is bijvoorbeeld een vertaling in gebarentaal nodig, omdat zij vaak moeite (kunnen) hebben met schriftelijk Nederlands. Maar denk ook aan begrijpelijk taalgebruik, audiodescriptie voor blinden en slechtzienden en ondertiteling voor slechthorenden.
- WCAG 2.1 richtlijnen: <https://www.w3.org/TR/WCAG21/>
- Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid stb-2018-141 - 2018-05-03 <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stb-2018-141.html>
- Digitoegankelijk over audiovisuele media: <https://www.digitoegankelijk.nl/onderwerpen/audio--video>
- <https://www.w3.org/WAI/media/av/>

### **Praktische oplossingen en alternatieve kanalen voor bellen op contactpagina**

Voor burgers en met name senioren zijn telefoonlijnen geopend waar mensen met vragen naar kunnen bellen. Het is belangrijk dat de telefoonlijnen goede informatie voorzien en de tijd (kunnen) nemen voor vragen en zorgen van mensen. Veel mensen en met name senioren vinden het fijn als ze nog eens rustig informatie kunnen krijgen en vragen kunnen bespreken.

Voor vragen kan men veelal alleen terecht bij een telefonische helpdesk. De groepen doven, slechthorenden en mensen met een spraakbeperking kunnen bijvoorbeeld wel bellen via <https://www.klikvoorteletolk.nl/>. Het CBS heeft bijvoorbeeld deze knop op de contactpagina: <https://www.cbs.nl/nl-nl/over-ons/contact> Met deze knop kunnen RIVM en andere relevante overheidsorganisaties beter toegankelijk worden voor mensen met een auditieve en/of spraakbeperking, zonder de (telefonische) bedrijfsvoering aan te hoeven passen.

Tegelijk moeten daarnaast mensen met een beperking, die om een of andere reden niet kunnen of willen bellen, op andere manieren het RIVM en autoriteiten kunnen bereiken met vragen. Per chat, app of mail zijn goede alternatieven voor bellen. Hierbij is het belangrijk dat mensen wel snel antwoorden krijgen op vragen per chat, app of mail. Dit vraagt vaak een (relatief eenvoudige) aanpassing van de bedrijfsvoering.

The logo for 'ieder(in)' is a black rectangle with the text 'ieder(in)' in white. The word 'ieder' is in a bold, sans-serif font, and '(in)' is in a smaller, italicized font.**Ervaringsdeskundigen betrekken**

Als Ieder(in) hebben wij nu snel een vragenronde gedaan langs onze leden voor de belangrijkste punten in dit lijstje. Wij hebben contacten met mensen van verschillende (sub)doelgroepen. Mochten er specifieke vragen zijn over een bepaalde toegankelijkheidsdienst voor een bepaalde doelgroep, dan kan Ieder(in) helpen met het verbinden met de juiste ervaringsdeskundigen en vertegenwoordigers van de desbetreffende doelgroepen.



Bijlage: snelle toegankelijkheidscheck websites (nog invullen)

**Noot vooraf: Van onderstaande websites is een snelle check gedaan. Dit is geen volledig rapport en niet leidend in de ontwikkelingen van de websites.**

Algemene opmerkingen

Visuele beperking: "Bij alle sites geldt wel dat er heel veel info staat zodat je bijna de bomen door het bos niet meer ziet."

RIVM.nl

Goed: <https://www.rivm.nl/video-hoe-verspreidt-nieuwe-coronavirus-zich> met ondertiteling, audiodescriptie en transcripten.

Visuele beperking

Auditieve beperking: alleen bellen of mailen, waarvan over mailen niet duidelijk is hoe snel men reageert, geen andere alternatieven,

Rijksoverheid.nl

Goed: Rijksoverheid filmpjes met ondertiteling, audiodescriptie en transcripten.

Auditieve beperking: "Filmpjes zijn ondertiteld en voorzien van transcript. Er is een pagina met info in gebarentaal:

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/overheidscommunicatie/nederlandse-gebarentaal> Het aanbod in gebarentaal is nog wel relatief beperkt."

NOS.nl

Livestreams op deze website zijn niet ondertiteld en hebben geen audiodescriptie. Dit zijn vaak uitzendingen die tegelijk op NPO (vaak NPO1, zoals een Kamerdebat) live wel ondertiteld worden ([www.npostart.nl/live/npo-1](http://www.npostart.nl/live/npo-1)). Kan NOS niet dezelfde stream INCLUSIEF ondertiteling van NPO overnemen. Audiodescriptie is er vaak niet bij de bron van NPO.

NU.nl

Visuele beperking: "NU.nl zou iets duidelijker kunnen, maar is in principe toegankelijk. Filmpjes hebben volgens mij totaal geen gesproken ondertiteling. Vaak wel buitenlandse mensen aan het woord. NOS lijkt iets duidelijker, maar ook daar geldt het zelfde voor filmpjes."

Auditieve beperking: "Filmpjes hebben soms wel ondertiteling en vaak niet."

GGD.nl

Visuele beperking: "GGD vind ik erg onduidelijk. Je moet eerst zoeken naar een ggd in je omgeving en daarna kiezen om naar de website te gaan. Dan krijg je pas 2 regels tekst

ieder(*in*)

over het Corona virus. Dat zou volgens mij ook al op de homepage moeten kunnen met links naar de betreffende websites."

Auditieve beperking: "Websites maken een rommelige en overvolle indruk. Je moet even zoeken. Geen info in gebarentaal."