

Werken aan inclusieve media via toegankelijkheid

Aanbevelingen bij het ontwerp Besluit van de Vlaamse Regering over de vastlegging van een tijdspad en quota voor het toegankelijk maken van omroepprogramma's

Datum van publicatie: 18 november 2022

Contactpersoon: Veronique Deblon | Veronique@noozo.be



Noozo | info@noozo.be | 02 274 00 31 | www.noozo.be

Vooruitgangstraat 323 bus 7, 1030 Brussel

Ondernemingsnr. 0778291475 | RPR Brussel

Inhoud

1. Samenvatting	3
2. Inleiding	4
2.1 Situering	4
2.2 Samenvatting uitvoeringsbesluit toegankelijkheid omroepprogramma's 2022	5
3. Toegankelijke audiovisuele media zijn een verplichting 6	
3.1 Het VN-verdrag inzake de Rechten van Personen met een Handicap	7
3.2 Europese richtlijn audiovisuele mediadiensten	7
4. Positieve punten	8
5. De weg naar inclusieve media via toegankelijkheid ...	9
5.1 Media doet het goed op vlak van toegankelijkheid en beleid	9
5.2 Grote vraag naar meer inclusieve media	10
6. Handicapsdiversiteit en ervaringsdeskundigheid	12
6.1 Diversiteit	12
6.2 Ervaringsdeskundigheid	12
7. Verplichtingen voor verschillende toegankelijkheidsopties	14
7.1 Ondertiteling	14
7.2 Audiobeschrijving	16
7.3 Vlaamse Gebarentaal (VGT)	17
8. Monitoring en rapportering	19
Bijlage 1: begrippenlijst	21
Bijlage 2: Inspirerende voorbeelden en goede praktijken	23
Bijlage 3: Knelpunten	26
Eindnoten	28

1. Samenvatting

De minister van media werkte aan nieuwe regelgeving om de toegankelijkheid van programma's op commerciële televisiezenders te verbeteren. Het is positief dat:

- Ook kleinere zenders in de toekomst sneller verplicht kunnen worden om (gesproken) ondertiteling te voorzien.
- Er aandacht is voor de toegankelijkheid van programma's op streamingplatforms.
- Het verplicht wordt om bestaande audiodescriptie ook daadwerkelijk uit te zenden.

In het najaar van 2022 was er een groot maatschappelijk debat over inclusie en de representatie van personen met een handicap in de media. **Wij voegen daaraan toe: 'inclusieve media laten niet alleen personen met een handicap in hun sterkte zien, maar zetten ook in op toegankelijkheid voor alle personen met een handicap'**. Wij vragen om meer ambitie bij deze update van het uitvoeringsbesluit mediatoegankelijkheid. Daarom bevelen wij aan:

- ✓ Behoud concrete quota voor ondertiteling. Zorg ervoor dat ze ambitieus genoeg zijn en streef naar een volledige ondertiteling van alle programma's.
- ✓ Zorg voor een verplicht minimumpercentage (via een groeipad) voor programma's met audiobeschrijving.
- ✓ Zorg voor een groter media-aanbod in Vlaamse Gebarentaal. Zet een experiment op rond programma's in VGT. Plaats gebarentaligen mee aan het stuur van dit project.
- ✓ Stimuleer zenders om ervaringsdeskundigen te betrekken bij het toegankelijkheidsbeleid, het ontwerp en de uitwerking van effectieve maatregelen. Geef ervaringsdeskundigen de mogelijkheid om op een structurele manier mee te werken aan een toegankelijkheidsbeleid.

- ✓ Werk richtlijnen uit over de kwaliteit van toegankelijkheidscomponenten en waak over de naleving ervan.
- ✓ Rapportage over toegankelijkheidsinspanningen moet gaan over het aantal programma's met toegankelijkheidscomponenten en de kwaliteit van de toegankelijkheid.
- ✓ Betrek personen met een handicap bij de opvolging en rapportering van de toegankelijkheid van audiovisuele media.

2. Inleiding

2.1 Situering

De overheid werkte regelgeving uit om de toegankelijkheid van media te verbeteren. Via het mediadecreet (artikel 151) worden omroeporganisaties een aantal normen op vlak van toegankelijkheid opgelegd. In 2012 werd een actieplan uitgewerkt met quota waaraan private omroeporganisaties moeten voldoen. Hierdoor verbeterde de toegankelijkheid van programma's op televisiezenders zoals VTM of Play 4. Private omroeporganisaties konden op basis van dit actieplan subsidies verkrijgen om aan toegankelijkheid te werken. Het actieplan bleef 10 jaar geldig en is nu aan een vernieuwing toe.

Op 14 oktober 2022 gaf de Vlaamse regering een eerste goedkeuring aan een [nieuw uitvoeringsbesluit over de toegankelijkheid van omroeporganisaties](#). Vlaams minister van Media, Benjamin Dalle, vroeg hierover advies aan NOOZO – Vlaamse adviesraad handicap.

2.2 Samenvatting uitvoeringsbesluit toegankelijkheid omroepprogramma's 2022

Verplichtingen voor televisiezenders met 2% marktaandeel

Tv-zenders met een marktaandeel van minstens 2% moeten quota halen op vlak van:

- Ondertiteling:
 - Zenders moeten minstens 40% van alle programma's tussen 13 uur en 24 uur ondertitelen.
 - Na het eerste jaar moeten ze hun programma's voortdurend en in toenemende mate toegankelijk maken.
 - De ondertiteling moet ook beschikbaar zijn als je dezelfde programma's online aanbiedt of bij terugkijken op tv.
- Gesproken ondertitels: zenders moeten een signaal uitsturen voor gesproken ondertitels voor programma's tussen 13 uur en 24 uur.

Verplichtingen voor televisiezenders met 30% marktaandeel

- Alle anderstalige fragmenten in het journaal moeten toegankelijk worden gemaakt via gesproken ondertiteling.
- Het hoofdjournaal of een actualiteitenprogramma toegankelijk maken via Vlaamse Gebarentaal (VGT).

Verplichtingen voor alle televisiezenders:

Alle zenders krijgen verplichtingen om meer audiodescriptie beschikbaar te maken:

- Zenders maken bestaande audiodescriptie (AD) bij reeksen of films beschikbaar. Ze maken dus zelf geen nieuwe audiodescriptie, maar zijn wel verplicht om AD uit te zenden

wanneer ze al bestaat. Dit geldt zowel voor programma's op tv, terugkijken of op een online platform

- In de programmagids en op de website wordt op tijd aangekondigd dat audiodescriptie beschikbaar is en hoe je het kan gebruiken.

Subsidies

- Tv-zenders kunnen subsidies aanvragen om televisieprogramma's toegankelijk te maken. Dit gebeurt via jaarlijkse projectoproepen.
- Innovatieve projecten krijgen voorrang op vlak van subsidies (bijvoorbeeld: aanbieden van signaal voor gesproken ondertitels).
- Zenders kunnen blijvend subsidies aanvragen om journaals en actualiteitenprogramma's te ondertitelen (via live of semi-live ondertiteling)
- De toegekende subsidies vergoeden maximaal 80% van de kosten.
- De subsidie wordt in 2 delen uitbetaald: een voorschot van 80% en een saldo van 20%. Het saldo wordt uitbetaald na indienen van een werkingsverslag, zelfevaluatie-onderzoek naar de kwaliteit, bewijsstukken,...

3. Toegankelijke audiovisuele media zijn een verplichting

Zowel het VN-Verdrag handicap als de Europese richtlijn audiovisuele mediadiensten (AVMSD2018) verplichten lidstaten om in te zetten op toegankelijke media. We herhalen de belangrijkste elementen die op dit uitvoeringsbesluit van toepassing zijn.

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

Alle EU-landen waaronder België ratificeerden het VN-verdrag handicap. Het VN-verdrag behoort richtinggevend te zijn voor het beleid van de Vlaamse regering. Het belang van toegankelijke media komt er op verschillende manieren in terug:

- Toegankelijkheid van communicatie (waaronder media) 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 aangeboden moet 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.

3.2 Europese richtlijn audiovisuele mediadiensten

De richtlijn audiovisuele mediadiensten (AVMSD2018) zet op verschillende manieren in op de toegankelijkheid van media. Ze schrijft voor dat:

- Overheden maatregelen treffen om het aanbod van media-aanbieders (waaronder zowel de openbare omroep als commerciële spelers) voortdurend en in toenemende mate toegankelijk te maken.
- Omroepdiensten rapporteren over de toegankelijkheid van het aanbod aan de overheid. Elke drie jaar moet de overheid hierover verslag uitbrengen aan de Europese Commissie.
- Overheden moeten de omroeporganisaties aanmoedigen om actieplannen rond toegankelijkheid te ontwikkelen.
- Audiovisuele mediadiensten moeten informatie over noodsituaties (zoals tijdens de coronacrisis) ook toegankelijk maken voor personen met een handicap.

4. Positieve punten

NOOZO gaf eerder al een [advies op eigen initiatief over mediatoegankelijkheid](#). We waarderen dat enkele van onze aanbevelingen werden meegenomen in het nieuwe uitvoeringsbesluit.

Volgende punten vinden we positief:

- De drempel van het marktaandeel van zenders voor ondertitelingsplicht en gesproken ondertiteling wordt verlaagd naar 2%. Hierdoor zullen mogelijks meer zenders (gesproken) ondertiteling moeten voorzien.
- De verplichting om bestaande ondertiteling beschikbaar te stellen op streamingsplatforms (of niet-lineaire tv).
- De verplichting om bestaande audiodescriptie ook uit te zenden.
- De focus op vernieuwende en innovatieve initiatieven bij toekenning van subsidies. Dit zorgt ervoor dat kleinere spelers aangemoedigd worden om werk te maken van toegankelijkheid.

- De blijvende inzet op live en semi-live ondertiteling van journaals. In het kader van toegankelijke crisiscommunicatie kunnen we deze keuze begrijpen.

5. De weg naar inclusieve media ook via toegankelijkheid

5.1 Media doet het goed op vlak van toegankelijkheid en beleid

De afgelopen 10 jaar zagen we de toegankelijkheid van media verbeteren. De meeste zenders hebben sterk ingezet op de ondertiteling van hun programma's. De overheid gaf hiervoor een mooie voorzet met het actieplan uit 2012. Het plan slaagde in zijn opzet om tot meer toegankelijke media te komen, dankzij duidelijke en getrapte quota. Tegelijkertijd toonden televisiezenders zich geëngageerd om het ondertitelingsaanbod uit te breiden.

De inspanningen van de afgelopen jaren hebben zijn vruchten afgeworpen. In een bevraging van NOOZO in 2020 over toegankelijkheid bleken gebruikers het meest tevreden over het beleidsdomein media. Uit een [recent rapport van de Vlaamse Regulator Media VRM](#) blijkt dat de grote omroeporganisaties ruim voldoen aan de quota voor de ondertitelingsverplichting van hun programmatieaanbod. Programma's ondertitelen lijkt stilaan een evidentie geworden.

Het toegankelijkheidsbeleid op vlak van media zet in op verschillende schakels:

- Er is regelgeving met bindende normen.
- Er gebeurt controle en monitoring. Het toezicht op naleving wordt onder andere uitgevoerd door de Vlaamse Regulator Media.
- Er is aandacht voor innovatie en onderzoek (die we onder andere terugvinden in het expertisecentrum OPEN).

We zien nog enkele ontbrekende puzzelstukken om het toegankelijkheidsbeleid te verbeteren, zoals een structurele inbreng van ervaringsdeskundigen. Toch staan we in het algemeen positief tegenover de stappen die in het verleden al gezet zijn om een slagkrachtig toegankelijkheidsbeleid te ontwikkelen.

5.2 Grote vraag naar meer inclusieve media

Het nieuwe actieplan zet een aantal belangrijke stappen en vergroot de aandacht voor audiodescriptie en gesproken ondertiteling. Vooral het laaghangend fruit wordt geplukt: zenders worden verplicht om bestaande audiodescriptie aan te bieden. Of ze moeten bestaande ondertiteling ook aanbieden bij de programma's op hun internetplatforms. We zien in dit besluit niet de nodige ambitie om grote stappen vooruit te zetten op vlak van toegankelijke media. In Vlaanderen woedde recent een debat over de representatie van personen met een handicap.

Handicaporganisaties schaarden zich achter [de oproep van William Boeva om aan inclusieve media te werken](#). Zijn oproep ging over de broodnodige representatie van personen met een handicap. **Wij voegen daaraan toe dat inclusieve media niet alleen personen met een handicap in hun sterkte laten zien, maar ook inzetten op toegankelijkheid voor alle personen met een handicap.**

In het nieuwe uitvoeringsbesluit zien we een grote voorzichtigheid om minimumdoelen en nieuwe quota te stellen. Er worden een aantal verplichtingen opgelegd die nooit in praktijk zullen worden omgezet. Bijvoorbeeld: knelpunten oplossen rond gesproken ondertiteling of meer Vlaamse Gebarentaal zijn verplicht voor organisaties met een marktaandeel van 30%. Vandaag bereikt geen enkele omroeporganisatie een marktaandeel hoger dan 16%. De afstand tot het vooropgestelde marktaandeel van 30% met verplichting tot bepaalde toegankelijkheidsopties maakt in feite dat deze ambitie niet kan worden waargemaakt.

Het besluit mist zo haar aanjaagfunctie. Bovendien rept het uitvoeringsbesluit met geen woord over het aanmoedigen van omroeporganisaties om actieplannen toegankelijkheid op te

stellen. Nochtans bepaalt de Europese richtlijn AVMSD 2018 dat overheden hiertoe verplicht zijn (art. 7, §3). Dit veronderstelt dat private omroeporganisaties effectief werk maken van visieontwikkeling op het vlak van toegankelijkheid en een toegankelijkheidsbeleid uitwerken met een duidelijk groeipad of stappenplan op korte, middellange en lange termijn.

NOOZO wil dat de ambitie om duidelijke stappen voorwaarts te zetten op het vlak van toegankelijkheid niet stilvalt. De vrijblijvendheid voor andere toegankelijkheidsopties waarvoor geen quota worden opgelegd of een hoge marktaandeel-drempel van toepassing is, blijft bestaan. Vooral de aandacht voor Vlaamse Gebarentaal (VGT) en audiobeschrijving dreigen daardoor ondergesneeuwd te raken. Toegankelijkheid mag niet verengd worden tot het louter aanbieden van ondertiteling.

De AVMSD 2018 schrijft voor dat overheden maatregelen moeten treffen om het aanbod van media-aanbieders voortdurend en in toenemende mate toegankelijk te maken (art.7 §1). Die bepaling is mee opgenomen in het Besluit, maar we zien dit graag concreet uitgewerkt via quota die werkelijk van toepassing zijn, en niet enkel theorie blijven.

Aanbevelingen

- ✓ Moedig omroeporganisaties aan om actieplannen rond toegankelijkheid op te maken met een duidelijk stappenplan op korte, middellange en lange termijn.
- ✓ Verlaag de marktaandeel-drempel voor private omroeporganisaties trapsgewijs naar meer realistische percentages met haalbare quota of minimumdoelen voor toegankelijkheidsopties.

6. Handicapsdiversiteit en ervaringsdeskundigheid

6.1 Diversiteit

Vanuit Europese regelgeving (AVMSD 2018) is er aandacht voor de diversiteit in de groep van personen met een handicap. Waar mediatoegankelijkheid vroeger toegespitst werd op personen met een visuele of auditieve handicap, gaat nu ook aandacht naar toegankelijkheid voor personen met een cognitieve, verstandelijke of motorische beperking.

Die aandacht voor diversiteit zien we terug bij de toegankelijkheidsinspanningen van de VRT, maar is nog te weinig de focus in deze regelgeving voor de commerciële zenders. **We vragen een toegankelijkheidsbeleid uit te werken met aandacht voor handicapdiversiteit en de diverse noden.** We voegen in bijlage 2 een lijst toe met verschillende voorbeelden van de verschillende toegankelijkheidscomponenten. Deze aandacht voor toegankelijkheid voor alle handicaps moet concreet gemaakt worden via actieplannen.

6.2 Ervaringsdeskundigheid

Om een toegankelijkheidsbeleid uit te werken met bruikbare maatregelen pleiten we ervoor om ervaringsdeskundigen te betrekken bij de uitwerking ervan. Op dit moment kunnen ervaringsdeskundigen uitsluitend hun inbreng doen via een klachtenprocedure. Dit kan zowel bij de zenders zelf als via de Vlaamse Regulator voor de Media (VRM).

We willen er ook op wijzen dat het inzetten op toegankelijkheid van specifieke doelgroepen leerpunten kunnen opleveren voor een betere toegankelijkheid van de algemene programma's. Een mogelijkheid om hierop te werken, bieden de principes van 'universeel ontwerp'. De Europese richtlijnen van de [CEN standaard 17161: 2019](#) stellen producenten en dienstverleners in staat om universeel te ontwerpen door programma's zodanig te

ontwikkelen en aan te bieden zodat ze toegankelijk zijn, begrepen en gebruikt kunnen worden door een zo breed en divers mogelijke groep van gebruikers. Dit betekent inclusief personen met een handicap. Deze richtlijnen stellen enkele vereisten en aanbevelingen voorop die organisaties in staat stellen hun bereik te vergroten door:

- Uiteenlopende behoeften, kenmerken, capaciteiten en voorkeuren van gebruikers te identificeren;
- Gebruikers direct of indirect te betrekken;
- Kennis over toegankelijkheid te gebruiken in alle procedures en processen.

Moedig producenten aan om deze Europese richtlijnen toe te passen en te werken volgens de principes van 'universeel ontwerp'.

Om een toegankelijkheidsbeleid en universeel ontwerp na te streven, houdt NOOZO een pleidooi om **zenders te stimuleren ervaringsdeskundigen op een structurele manier te betrekken bij het ontwerpen en uitwerken van toegankelijkheidsopties**. Enkel op deze manier kan de realisatie van bruikbare en effectieve maatregelen nagestreefd worden.

Vertegenwoordigers moeten voldoende representatief zijn voor de handicapdiversiteit in de samenleving. Feedback door gebruikers moet gebeuren door personen met voldoende ervaringsdeskundigheid waarbij ook rekening wordt gehouden met de diverse noden van verschillende personen. Ze moeten daarnaast een voldoende grote groep van gebruikers vertegenwoordigen. Installeer daarom een structureel overleg met verenigingen van personen met een handicap om de algemene toegankelijkheid van mediadiensten te verbeteren. Op deze manier wordt werk gemaakt van inclusieve media.

Aanbevelingen

- ✓ Werk een toegankelijkheidsbeleid uit met aandacht voor de diversiteit binnen de groep personen met een handicap en hun diverse noden.
- ✓ Werk aan toegankelijkheid van media vanuit de principes van universeel ontwerp.
- ✓ Stimuleer zenders om ervaringsdeskundigen te betrekken bij het toegankelijkheidsbeleid, het ontwerp en uitwerking van effectieve maatregelen. Geef ervaringsdeskundigen de mogelijkheid om op een structurele manier mee te werken aan een toegankelijkheidsbeleid.

7. Verplichtingen voor verschillende toegankelijkheidsopties

7.1 Ondertiteling

Zenders zijn steeds beter georganiseerd om standaard gesloten en open ondertiteling te voorzien voor hun programmatie. We juichen dit toe. En net daarom zijn we niet tevreden met het status quo. Het uitvoeringsbesluit streeft bijvoorbeeld niet naar een volledige ondertitelingsverplichting. NOOZO oordeelt dat het streven naar verbetering steeds het uitgangspunt moet zijn, zoals Europese regelgeving dit voorschrijft.

In het nieuwe uitvoeringsbesluit willen we duidelijke quota opgenomen zien over ondertiteling van programma's. Deze quota moeten erop gericht zijn om (al dan niet trapsgewijs) te streven naar volledige ondertiteling van de programma's tussen 13 uur en 24 uur. We verwijzen graag naar andere regio's, waar wel specifieke quota moeten worden behaald op vlak van ondertiteling. In Frankrijk hebben commerciële omroepen met een marktaandeel van meer dan 2,5 procent de verplichting om al hun programma's te ondertitelen.ⁱ In het Verenigd Koninkrijk wordt een verplichting tot ondertiteling opgelegd voor 90% van (alle) programmatie.ⁱⁱ Ook in kleinere regio's met een versnipperd medialandschap

vinden we regelgeving terug waar duidelijke en ambitieuze quota worden vastgelegd. In Wallonië geldt bijvoorbeeld een verplichting voor private zenders om bepaalde quota te halen op vlak van ondertiteling.ⁱⁱⁱ

De subsidieregeling wordt met het nieuwe besluit opengetrokken. Spelers met nieuwe en innovatieve projecten krijgen voorrang. Dit vinden wij een terechte keuze om de toegankelijkheid van media blijvend te verbeteren. Mogelijks ontvangen grote zenders daardoor niet meer dezelfde subsidies om programma's te ondertitelen. **Het moet duidelijk zijn dat het aanbod van hun ondertitelde programma's niet mag achteruitgaan.** Nieuwe wetgeving mag niet betekenen dat er een stilstand ontstaat. Het standstill-principe stelt dat de kwaliteit en kwantiteit van toegankelijkheidsopties niet mag achteruitgaan. Hierin zien wij een extra argument om duidelijke quota voor ondertiteling op te nemen in het besluit. Aan zenders maakt dit duidelijk welk uiteindelijk doel ze moeten behalen op vlak van ondertiteling. De controlerende instanties kunnen de behaalde vooruitgang beter nagaan.

De (bestaande) ondersteuning voor live en semi-live ondertiteling wordt behouden in de subsidieregeling. De omroepen geven aan dat dit een erg arbeidsintensief en duur proces is. Ook op technisch vlak botsen ze tegen een aantal problemen. Wij vinden het zeker zinvol dat de overheid voorlopig nog blijft inzetten op projecten met (semi-)live ondertiteling. Televisiezenders kunnen de komende periode nog steeds subsidies aanvragen om de kost van (semi-)live ondertiteling grotendeels te financieren. Zo wordt toegankelijke crisiscommunicatie gegarandeerd. Maar als we blijvend stappen vooruit willen zetten op vlak van toegankelijkheid, dan verwachten we dat dit budget ook op andere manieren wordt aangewend. Bijvoorbeeld: het moet niet voortdurend gebruikt worden om enkel de kost van live-ondertiteling te financieren, maar moet aangewend worden om de kwaliteit van (semi-)live ondertiteling te verbeteren en oplossingen te zoeken voor technische problemen. Zeker in het licht van

eventuele toekomstige technologische vooruitgang moeten praktijken en normen voor live en semi-live ondertiteling kunnen meegroeien.

7.2 Audiobeschrijving

Het uitvoeringsbesluit stelt geen specifieke quota op het vlak van audiobeschrijving. Het besluit beperkt zich tot de verplichting om audiobeschrijving van Nederlandstalige producties aan te bieden wanneer er al een audiobeschrijving bestaat. Deze audiobeschrijving moet ook ter beschikking gesteld worden van de gebruiker. Zenders moeten via hun website en de elektronische programmagids (EPG) communiceren waar en op welk medium dit aangeboden wordt. Dit is een stap in de goede richting om er minstens voor te zorgen dat audiobeschrijving tot bij de gebruiker raakt.

Audiobeschrijving is niet alleen belangrijk voor blinde en slechtziende gebruikers. Een brede en diverse groep van personen met een handicap (bijvoorbeeld personen met een verstandelijke beperking) kan hier voordeel uit halen. Omwille van het belang van audiobeschrijving vinden we de voorgestelde regeling niet ver genoeg gaan.

Vlaanderen is één van de laatste regio's in West-Europa waar geen uitvoerbare quota van toepassing zijn voor private zenders om audiobeschrijving aan te bieden. 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 audiobeschrijving.^{iv}

Daarom herhaalt NOOZO de vraag om quota voor audiobeschrijving vast te leggen in het uitvoeringsbesluit. Dit moedigt zenders aan om in toenemende mate aan toegankelijkheid te werken. Daarbij mag het onderscheid gemaakt worden tussen zenders met marktaandeel van meer of minder dan

2%. Zo vallen (voorlopig) enkel hele kleine zenders buiten de regel om meer dan enkel de bestaande audiodescriptie aan te bieden.

We herhalen een concreet voorstel voor een groeipad audiodescriptie (zendtijd tussen 13 – 24 uur)

2024: 2%

2025: 4%

2026: 6%

2027: 10%

Uiteindelijke doel: audiodescriptie voor 30% van de zendtijd.

De percentages van de eerstvolgende jaren zijn bewust laag gehouden. We verwachten dat deze quota gehaald kunnen worden via de verplichting om bestaande audiobeschrijving mee uit te zenden. Daarnaast verwachten we dat daarbij ook wordt gewaakt over de kwaliteit van audiobeschrijving. In latere jaren zien we het nodig dat zenders meer audiobeschrijving moeten bestellen, los van de bestaande AD die bij fictiereeksen wordt geleverd. Daarbij is het belangrijk om de kwaliteit te garanderen (zoals nu al wordt gedaan bij fictiereeksen waarbij de beschrijving aan de kwaliteitseisen van [ADLAB](#) moet beantwoorden).

Audiobeschrijving voor 30% van de zendtijd zien wij als een eerste streefcijfer om stap voor stap naartoe te werken. Dit streefcijfer zou dan bij een volgende update van het besluit opnieuw geëvalueerd moeten worden.

7.3 Vlaamse Gebarentaal (VGT)

De afgelopen jaren merken we groei in het aanbod van tolken Nederlands - Vlaamse Gebarentaal (VGT) tijdens journaals en bij persconferenties rond crisiscommunicatie. Bij de private omroeporganisaties leeft geen urgentie om tolken Nederlands – Vlaamse Gebarentaal in te schakelen bij hun programmatie.

Sommige dove en slechthorende personen zijn geholpen met ondertitels. Maar het aanbod van ondertiteling sluit de noodzaak van VGT niet uit. In het VN-Verdrag handicap staat beschreven dat dove gebarentaligen toegang moeten hebben tot informatie bedoeld voor het brede publiek in hun gebarentalen. Het is aan de overheid om gepaste maatregelen te nemen om toegang te geven tot televisieprogramma's in verschillende toegankelijke formaten.^v

Media in VGT is een krachtig middel om de culturele en taalkundige identiteit van Vlaamse gebarentaligen te ondersteunen en te bevorderen. Met het nieuwe Besluit zullen de commerciële zenders nog steeds geen programma's met VGT aanbieden. NOOZO beseft dat het een grote sprong zou vragen voor zenders om plots programma's in VGT te voorzien. We willen als eerste stap daarom liever inspireren en uitnodigen om hiermee aan de slag te gaan. Belangrijk daarbij is dat deze stappen worden gezet in samenspraak met dove gebarentaligen. Als volgende stap verwachten we wel haalbare quota verankerd in de regelgeving.

We verwijzen ter inspiratie graag naar het Verenigd Koninkrijk, waar er wel quota zijn voor commerciële zenders om gebarentaal aan te bieden. Zenders halen deze quota, maar doen dit niet door zelf vertolking van programma's te voorzien. In plaats daarvan voorzien ze jaarlijks een budget waarmee ze producties financieren bij de [British Sign Language Broadcasting Trust](#). Deze stichting produceert programma's waarin gebarentaal de hoofdtaal is. Op die manier worden zinvolle producties in gebarentaal gemaakt die de (taalkundige) identiteit van gebarentaligen volledig ondersteunen.

NOOZO vraagt als eerste stap om verschillende vormen van cocreatie te onderzoeken waarop diverse (private) omroeporganisaties en dove gebarentaligen kunnen samenwerken aan gezamenlijke pilootprojecten en elkaar kunnen versterken op het vlak van VGT. De subsidieregeling zou dit mogelijk moeten maken.

Daarbij vragen we aandacht voor kwaliteitsbewaking: zet gebarentaligen mee aan het stuur bij de uitwerking van deze projecten. Hierbij verwijzen we graag naar de [aanbevelingen van de adviescommissie VGT over het journaal met VGT](#). Media maken in Vlaamse Gebarentaal gebeurt door dove medewerkers en de productie moet voldoen aan hoge kwaliteitseisen.

Aanbevelingen:

- ✓ Behoud concrete quota voor ondertiteling. Zorg ervoor dat ze ambitieus genoeg zijn en streef naar een volledige ondertiteling van alle programma's.
- ✓ Zorg voor een verplicht minimumpercentage (via een groeipad) voor programma's met audiobeschrijving.
- ✓ Zorg voor een groter media-aanbod in Vlaamse Gebarentaal:
 - Zet een experiment op rond programma's in VGT. Plaats gebarentaligen mee aan het stuur van dit project.
 - Evalueer het experiment en schaf de regelgeving bij om wel haalbare verplichtingen rond VGT op te nemen.
 - Zorg dat private en publieke omroepen elkaar versterken en samenwerken om programma's in VGT aan te bieden. Werk hiervoor samen met dove media-experten.

8. Monitoring en rapportering

De AVMSD bepaalt dat omroeporganisaties moeten rapporteren over hun inspanningen om het aanbod toegankelijk te maken. Private omroepen moeten jaarlijks verslag uitbrengen bij de Vlaamse Regulator voor de media (VRM) over de toegankelijkheid van hun programma's. NOOZO vindt dat deze rapportage niet beperkt mag blijven tot een opsomming van het aantal toegankelijke programma's (kwantitatief).

Naast aandacht voor kwantiteit is er ook aandacht nodig voor de kwaliteit van toegankelijkheidsopties. Kwaliteit is namelijk bepalend voor de bruikbaarheid van toegankelijkheidsopties. Bijvoorbeeld: op dit moment wordt enkel de klachtenregistratie aangewend als graadmeter van kwaliteitsbewaking.

Private omroeporganisaties die subsidies ontvangen voor toegankelijkheidsinitiatieven worden enkel gevraagd hun geleverde kwaliteit en verrichte prestaties via een zelfevaluatie te onderzoeken. Dit vindt NOOZO te vrijblijvend.

Als voorbeeld verwijzen we hier naar het kwaliteitscharter voor een betere programmatoegankelijkheid dat van toepassing is voor het audiovisuele mediaspelers van de Waals-Brusselse gemeenschap.^{vi} Naast kwantitatieve verplichtingen stelt dit kwaliteitscharter ook kwaliteitsnormen aan zenders en distributeurs bij het aanbieden van audiodescriptie, ondertiteling en gebarentaal. Deze kwaliteitsnormen gelden zowel voor lineair als voor niet-lineaire televisiediensten op open en gesloten distributieplatforms. Op die manier wil de Franstalige gemeenschap een gelijkwaardige ervaring voor alle doelgroepen garanderen. Om erop toe te zien dat zenders alles in het werk stellen om het kwaliteitscharter na te leven werden objectiveerbare kwaliteitscriteria opgesteld die gecontroleerd worden door de Conseil Supérieur de l'Audiovisuel (CSA), de Waals-Brusselse tegenhanger van de VRM. Ook in het Verenigd Koninkrijk moeten zenders [richtlijnen](#) naleven op vlak van de kwaliteit van toegankelijkheidscomponenten.

Ook Vlaanderen kan op een gelijkaardige manier kwaliteitscriteria uitwerken. Ook de naleving ervan zou dan volgens deze criteria gecontroleerd kunnen worden.

Ervaringsdeskundigen worden weinig of niet betrokken bij de opvolging en rapportering van de toegankelijkheid van audiovisuele media. Via een jaarlijkse **tevredenheidsbevraging** onder personen met een handicap kan de vraag naar en de kwaliteit van specifieke toegankelijkheidsopties gemonitord

worden. In de aanloop naar dit advies uitten ervaringsdeskundigen veel en verschillende knelpunten op vlak van mediatoegankelijkheid (zie bijlage 3). Het is nodig om deze knelpunten blijvend te bevragen en nieuw beleid hierop af te stemmen.

Aanbevelingen

- ✓ Rapportage over toegankelijkheidsinspanningen moet zowel kwalitatieve als kwantitatieve indicatoren bevatten.
- ✓ Betrek personen met een handicap bij de opvolging en rapportering van de toegankelijkheid van audiovisuele media.
- ✓ Gebruik de informatie uit de toegankelijkheidsrapporten en monitoring om knelpunten aan te pakken via nieuw beleid (onder andere bij de beleidsevaluatie binnen 5 jaar).

Bijlage 1: begrippenlijst

Audiobeschrijving / Audiodescriptie (of AD)

Een commentaarstem beschrijft wat kijkers te zien krijgen. In tv-series of films 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 beleven.

Auditieve ondertiteling of 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.

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.

Lineaire audiovisuele mediadienst

Een audiovisuele mediadienst aangeboden door een aanbieder van mediadiensten voor het gelijktijdig bekijken van programma's op basis van een schema. We kennen het ook als 'gewoon tv-kijken'. Je zet de tv aan en kijkt naar de programma's die de zender op dat moment aanbiedt.

Marktaandeel

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

Niet-lineaire audiovisuele mediadienst

Een audiovisuele mediadienst die wordt aangeboden door een aanbieder van mediadiensten voor het bekijken van programma's op het moment dat de gebruiker heeft gekozen en op individueel verzoek op basis van een door de aanbieder van mediadiensten geselecteerde programmacatalogus, bijvoorbeeld: Streamz, Netflix, GOPlay, etc.

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.

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.

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

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 gebarentaligen, of om een concert of theatervoorstelling te vertalen. Iedere regio heeft een eigen gebarentaal, zoals Vlaamse, Franse of Nederlandse gebarentaal.

Er bestaat een verschil tussen programma's met VGT en programma's in VGT. Bij een programma met VGT zorgt een tolk voor vertolking van Nederlands naar gebarentaal. Bij een programma in VGT is gebarentaal de hoofdtaal.

Bijlage 2: Inspirerende voorbeelden en goede praktijken

Clean audio

Veel mediamakers gebruiken achtergrondgeluiden en muziek om sfeer toe te voegen aan een programma. Maar deze achtergrondgeluiden verhinderen ook veel kijkers of luisteraars om een programma goed te kunnen volgen. Slechthorende personen hebben bijvoorbeeld moeite om dialogen te verstaan. Ook personen met autisme geven aan dat ze een programma moeilijker kunnen volgen wanneer er veel achtergrondgeluid is. Blinde en slechtziende personen zijn sterk aangewezen op de info die ze horen. Te veel achtergrondgeluiden maken het voor hen ook moeilijk om een programma te beluisteren. Daar kan clean audio een oplossing voor bieden. Deze techniek geeft gebruikers de mogelijkheid om achtergrond geluiden te beperken.

Een probleem voor de uitzending van clean audio is dat de set-top box van de distributeurs (Telenet, Proximus,...) de ontvangst ervan bemoeilijkt. De uitrol van 'clean audio' zou dus een goede samenwerking vragen tussen televisiezenders en distributeurs. Net daarom blijven wij vragende partij om dit thema op de agenda te plaatsen: de uitrol ervan gebeurt best op een gecoördineerde manier. Eenmaal de technische problemen opgelost zijn, kunnen zenders beginnen hiermee te experimenteren.

Toegankelijkheid van radio

De regelgeving van toegankelijkheid is vooral op televisiezoekers van toepassing. Bij radiozoekers 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.

Een andere manier om aan toegankelijkheid van radio te werken is door meer transcripts te voorzien op de websites. Veel personen met een handicap zijn vragende partij om podcasts op deze manier toegankelijk te maken. Radiozoekers voorzien ook meer en meer visuele content op hun website. Ook daar is aandacht voor toegankelijkheid, via ondertiteling, nodig.

Toegankelijkheid van websites

De Europese toegankelijkheidsrichtlijn stelt 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.

Toegang tot audiodescriptie

De VRT biedt audiodescriptie op een gebruiksvriendelijke manier aan. Wie minder handig is met de digitale instellingen van de settopbox kan ook afstemmen op het derde kanaal van de VRT om een serie met audiodescriptie te beluisteren. Wij zijn vragende partij om AD te activeren. Ga hierover verder in gesprek met ervaringsdeskundigen vooraleer programma's met audiobeschrijving uitgerold worden op de private televisiezoekers. Onderzoek of het mogelijk is om scripts AD beschikbaar te maken voor personen met een auditief visuele handicap, samen met de

ondertiteling van een serie of film. Dit maakt series of films toegankelijker voor personen met een visueel-auditieve beperking.

Audiodescriptie bij anderstalige producties

Anderstalige producties zouden in het vizier moeten komen om van audiobeschrijving te voorzien. Op dit moment bieden enkele private streamingsplatforms audiobeschrijving aan van anderstalige producties in het Engels of Frans. Deze voorhanden zijnde anderstalige audiobeschrijving zou minstens aangeboden kunnen worden door private omroeporganisaties bij gebrek aan Nederlandstalige audiobeschrijving. Het lijkt ons ook belangrijk om bij het **inkoopbeleid** van audiovisuele media hiervoor aandacht te hebben en toegankelijke inhoud als vereiste te beschouwen.

Lay-out

In veel programma's worden tekstkaders gebruikt om info weer te geven. Tijdens het journaal weet de kijker welke persoon aan het woord komt omdat de naam op beeld verschijnt. Maar voor de gebruikers van teletekstondertiteling verdwijnt deze visuele informatie achter de zwarte balk van de ondertiteling. Ook andere manieren om visuele info te presenteren tijdens nieuws- en informatieprogramma's is niet altijd duidelijk voor slechtziende personen. Toets daarom de lay-out en presentatie van programma's af bij ervaringsdeskundigen.

Inkoopbeleid en toegankelijkheidsopties

Het kan interessant zijn om bij het inkoopbeleid van series ook aandacht te hebben voor toegankelijkheidscomponenten. Voor sommige gebruikers is het aangenaam om een Engelstalige serie of film met Engelstalige audiodescriptie of de oorspronkelijke ondertiteling te kunnen volgen.

Bijlage 3: Knelpunten

We voegen hieronder een lijst met knelpunten toe. Deze knelpunten werden ons gesignaleerd door ervaringsdeskundigen handicap in de aanloop naar het advies. We plaatsen ze in bijlage omdat ze vaak niet vallen onder de verantwoordelijkheid van de televisiezenders. De lijst is allesbehalve volledig. Toch zetten we deze knelpunten in de verf om aan te tonen dat er op verschillende terreinen nog actie nodig is om tot betere toegankelijkheid van media te komen. Deze knelpunten tonen ook het belang aan om met ervaringsdeskundigen op een structurele manier in gesprek te gaan over beleid en de bruikbaarheid van toegankelijkheidsopties.

Ondertiteling

De leesbaarheid van de gesloten ondertiteling bij bepaalde distributeurs is ondermaats. Het contrast met de achtergrond is voor hen bijvoorbeeld niet voldoende, het lettertype is slecht leesbaar of de letters zijn te klein om goed te kunnen volgen. Ook de leessnelheid van sommige personen vraagt om een oplossing op maat. Niet iedereen kan even snel lezen waardoor het tempo van de huidige ondertitels te hoog ligt. Gebruikers signaleren verder moeilijkheden bij programma's waarbij open en gesloten ondertiteling elkaar afwisselen. Ook bij open ondertiteling blijven er knelpunten bestaan. Deze worden getoond op een achtergrond van bewegende beelden, hetgeen de tekst moeilijk leesbaar maakt voor slechtzienende personen. Bovendien is de tekst vaak te klein. De vraag om het contrast te kunnen verhogen (bijvoorbeeld via een apart oproepbare zwarte balk) of de grootte te kunnen aanpassen, leeft bij veel gebruikers.

Toegankelijkheid is maatwerk. Kwalitatieve toegangsdiensten zijn daarom best maximaal personaliseerbaar. De Europese toegankelijkheidsrichtlijn stelt bijvoorbeeld dat eindapparatuur toegankelijkheidscomponenten beschikbaar maakt wat betreft toegang, keuze, controle en personalisering. We verwachten dat het in de toekomst mogelijk wordt om zelf de grootte en het

contrast van ondertitels te bepalen. Daartoe is een samenwerking tussen omroepen en providers nodig.

Gesproken ondertiteling

Gebruikers wijzen op de beperkingen van het hulpmiddel dat gesproken ondertiteling voorziet. Zo wordt alles met één stem voorgelezen. Dit maakt het soms moeilijk om de uitzending goed te volgen (zeker wanneer dialoog een groot deel van de uitzending vormt). Bepaalde woorden krijgen een vreemde uitspraak. Ook wanneer het beeld snel wisselt of er vlug wordt gesproken, dan slaat de voorleesstem delen van de dialoog over. Bovendien worden teletekst-ondertitels niet voorgelezen. Bij de vergroting van ondertitels duiken gelijkaardige knelpunten op als bij gesproken ondertiteling.

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.

Ook de wisselwerking tussen gesproken ondertiteling en audiodescriptie kent soms moeilijkheden. De VRT werkte hierover een aantal goede praktijken uit, die zinvol zouden zijn wanneer audiobeschrijving ook vaker een weg vindt naar de andere zenders.

Toegang tot audiodescriptie

Het wordt voortaan verplicht om via de EPG duidelijk zichtbaar te maken dat audiodescriptie beschikbaar is. Voor de distributeurs zien we nog werk om audiobeschrijving op een toegankelijke en gebruiksvriendelijke manier in te schakelen. Voor sommige buitenlandse kanalen wordt bestaande AD geblokkeerd door de distributeurs. Dit belet blinde en slechtziende gebruikers bijvoorbeeld om series met audiobeschrijving te volgen op de BBC.

Eindnoten

- ⁱ Conseil supérieur de l' audiovisuel (2022). *Rapport annuel 2021*. Geraadpleegd op 8 november 2022 via <https://www.arcom.fr/nos-ressources/etudes-et-donnees/mediatheque/rapports-annuels-2021-du-csa-et-de-lhadopi>; Ofcom (2022). *Access services report – January to December 2021*. Geraadpleegd op 8 november 2022 via <https://www.ofcom.org.uk/research-and-data/multi-sector-research/accessibility-research/television-and-odps-access-services-jan-dec-2021>.
- ⁱⁱ Ofcom (2021), *Ofcom's Code on Television Access Services*, p. 5. Geraadpleegd op 14 november 2022 via https://www.ofcom.org.uk/data/assets/pdf_file/0035/179954/tv-access-services-code.pdf.
- ⁱⁱⁱ 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, *Belgisch staatsblad*, 17 januari 2019, p. 5959.
- ^{iv} 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, *Belgisch staatsblad*, 17 januari 2019, p. 5959.
- ^v Zie onder andere: UN Committee on the Rights of Persons with Disabilities (2014), *General comment No. 2. Article 9 Accessibility*, CRPD/C/GC/2.
- ^{vi} Conseil supérieur de l' audiovisuel (2019), *Charte relative à la qualité des mesures d'accessibilité à destination des personnes en situation de déficience sensorielle*. Geraadpleegd op 8 november 2022 via <https://www.csa.be/wp-content/uploads/documents-csa/20191015-Charte-accessibilit%C3%A9.pdf>