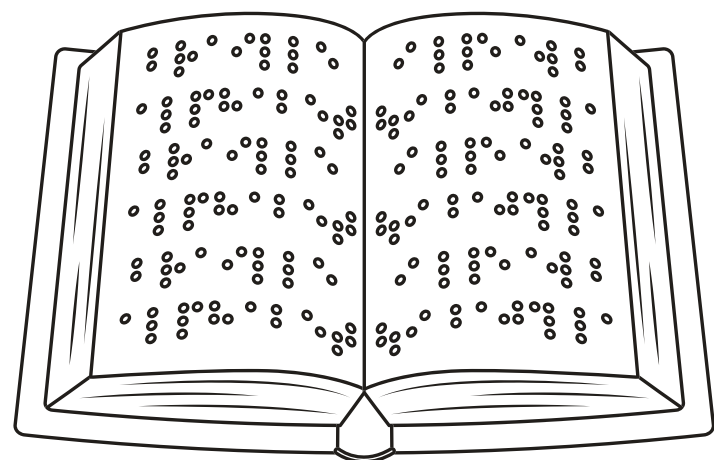


Hoe toegankelijk is..



overheidscommunicatie voor blinden en slechtzienden?

Auteur Bert Pol

Als je zelf goed kan zien, kun je je nauwelijks voorstellen hoe het leven is als blinde of slechtziende.¹ Je weet natuurlijk dat iemand die blind is geen tv kan kijken, niet zonder braille kan lezen en geen auto kan besturen. Maar voor wie niet blind of slechtziend is, zijn zoveel zaken zo vanzelfsprekend dat je er pas bij stilstaat als je erop gewezen wordt.

Dat er heel veel technologische mogelijkheden zijn, bijvoorbeeld, maar dat die allemaal weer specifieke voordelen én beperkingen hebben, en dat het gebruik ervan afhangt van de mate van slechtziendheid.² Dat wie blind is wel een computer kan gebruiken, maar dat cursief gemaakte tekst niet gedetecteerd wordt. Dat afbeeldingen en infographics op een website betekenisloos zijn als er geen omschrijving bij staat.³ Daar ligt ook een taak en verantwoordelijkheid voor communicatieprofessionals.

Cijfers

Meer dan 250.000 mensen in Nederland hadden in 2018 een visuele beperking in beide ogen. Van hen waren circa 150.000 permanent blind of slechtziend. De afgelopen decennia is het aantal blinden en slechtzienden gestegen en het zal de komende jaren verder stijgen doordat we steeds ouder worden.⁴ De verwachting is dat het aantal blinden en slechtzienden zal stijgen naar 315.000 mensen in 2030.⁵

Beduidend lagere maatschappelijke participatie

Blind of slechtziend zijn, heeft voor velen zeer ingrijpende maatschappelijke consequenties. Zo heeft maar een beperkt deel van hen een betaalde baan, ongeveer 35 procent.⁶ Zij verdienen ook minder, omdat het volgen van hoger onderwijs na de middelbare school in praktische zin ingewikkeld is. Een deel van degenen die geen betaalde baan hebben, doet vrijwilligerswerk. Daar moeten we blij

‘De verwachting is dat het aantal blinden en slechtzienden zal stijgen naar 315.000 mensen in 2030’

mee zijn als maatschappij en hopelijk zal het voor de betrokkenen zinvol en bevredigend zijn. Maar omdat ze geen keus hebben, komen ze automatisch in een aparte categorie terecht, terwijl het hen niet aan capaciteiten ontbreekt.

Dat de arbeidsparticipatie fors lager ligt dan bij zienden, heeft verschillende oorzaken. Er zijn natuurlijk beroepen waar het voor zich spreekt dat je niet zonder een goed werkend gezichtsvermogen kan, zoals buschauffeur of chirurg.

Maar er zijn ook praktische problemen die de weg naar een betaalde baan in de weg staan. Als iemand ver moet reizen en verschillende keren moet overstappen voor hij of zij op het werk en aan het eind van de werkdag weer thuis is, is dat voor velen een onneembare hobbel.

Een ander knelpunt is dat de tegenwoordig zo populaire flexplekken bijzonder lastig zijn voor blinden en slechtzienden. Eerst moet je uitvinden of en waar er een vrije plek is, vervolgens is het de vraag of – met name voor slechtzienden – de lichtinval op het beeldscherm niet hinderlijk is. Koffie halen en de weg terug vinden is zonder vaste werkplek ingewikkeld. Er zijn tegenwoordig ook voor blinden en slechtzienden geschikt gemaakte navigatie-apps, maar *in* een gebouw kom je daar niet ver mee. (Organisaties hebben wel de verplichting om hun gebouwen ook goed toegankelijk te maken voor mensen met een visuele beperking.⁷)

Communicatieprofessionals als poortwachter van de toegankelijkheid

Er ligt ten aanzien van blinden en slechtzienden in allerlei organisaties, een belangrijke taak en verantwoordelijkheid voor communicatieprofessionals. Niet dat we in staat zijn voorzieningen te creëren, maar wel om toegankelijkheid voor blinden en slechtzienden te signaleren en agenderen. Ons werk heeft immers in hoge mate betrekking op het toegankelijk maken van organisaties.

Behalve over fysieke toegankelijkheid – die ook een kwestie van informatieverwerking is – gaat het natuurlijk om verantwoordelijkheid voor de toegankelijkheid van informatie over en van de organisaties waar we werken of waarvoor we werken. Gemeenten willen dat inwoners op de hoogte zijn van een keur aan onderwerpen. Van belangrijke raadsbesluiten tot afvalscheiding en afvalaanbieding en het overgaan op gasvrije wijken. Waterschappen over het belang van gaan stemmen bij de waterschapsverkiezingen en over hinder door de uitvoering van werkzaamheden in de wijk. De Belastingdienst over het tijdig indienen van de aangifte en veranderende regelgeving. Buitenlandse Zaken over landen waar je niet heen moet gaan als het er niet veilig is. Het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over een gezonde leefstijl en verbod op het kopen van tabaksartikelen en alcoholische drank aan jongeren tot 18 jaar en het aan hen verkopen ervan door retailers en horeca. Goede doelenorganisaties

van de noodzaak van donaties en de integriteit van de geldbesteding. Enzovoorts.

Een belangrijke informatiebron zijn websites. Hoe is het dan gesteld met de digitale toegankelijkheid van informatie voor blinden en slechtzienden? Die toegankelijkheid luistert op tal van punten nauw. Zoals speciale navigatie-eisen, extra tools voor het gebruik van illustraties, film en animaties en *compatibility* van software met de technologische hulpmiddelen, om er maar een paar uit een veel grotere hoeveelheid te noemen.⁸

Toegankelijkheid onderzocht

Uit onderzoek naar de toegankelijkheid van de websites van alle 355 Nederlandse gemeenten blijkt dat in 2019 maar 23 procent voldeed aan de richtlijn.⁹ Onderzoek naar de digitale toegankelijkheid van landelijke en lokale overheden, uitgevoerd in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken, laat zien dat ook de sites van de landelijke overheden nog niet voldoen aan een substantieel deel van de eisen.¹⁰ Eric Velleman verdedigde in 2018 zijn promotieonderzoek naar de toegankelijkheid van 69 gemeentewebsites. Daarin gaat hij ook in op de oorzaken van het feit dat geen van de gemeenten volledig aan de eisen voldoet. Onvoldoende kennis van de regelgeving is er een van: 'Opvallend is dat 88 procent *denkt* dat de website aan de eisen voldoet, terwijl dat niet het geval is. En dat de inhoudelijke kennis van de WCAG-richtlijnen (Web Content Accessibility Guidelines) onvoldoende is.' Andere oorzaken zijn dat 'bij veel gemeenten de digitale toegankelijkheid niet structureel is ingebed in de organisatie en de werkprocessen [...], dat er onvoldoende wordt gemonitord en dat nergens staat hoe mensen toegankelijkheidsproblemen kunnen melden'.¹¹

Overheden zijn intussen wel wettelijk verplicht om ervoor te zorgen dat hun websites (en in 2021 ook mobiele applicaties) volgens de richtlijnen toegankelijk zijn.¹² Er is dus werk aan de winkel.

Speciaal aandachtspunt

Op de site wordt gesteld 'dat de gehele gemeentelijke organisatie nodig is om dit goed op te pakken en te verankeren, van hoger management, juristen,

inkopers, vormgevers en personeelsmanagers tot redacteuren'.¹³ Maar als het ieders verantwoordelijkheid is, is de kans substantieel dat niemand echt iets doet. Het lijkt goed de leidinggevende van de afdeling communicatie verantwoordelijk te maken. De zorg voor goede toegankelijkheid van alle gemeentelijke informatie voor *iedereen*, digitaal of niet, is bij uitstek een van zijn of haar competenties. Daarvoor hoef je geen expert te zijn op het vlak van webontwerp, daar zijn de specialisten voor. De hoofdlijnen zijn voor communicatieadviseurs mooi op een rij gezet in *Maak open! 10 tips voor toegankelijke informatie*, van Stichting Dedicon, als pdf te downloaden.¹⁴

De communicatieprofessional kan er dan ook op toezien dat ervaringsdeskundigen worden betrokken bij de ontwikkeling van websites. Niet alleen in de testfase, maar van meet af aan. Juist ook in de ontwikkelfase is cocreatie uitermate zinvol. Het voorkomt dat je bij de ontwikkeling zaken over het hoofd ziet die je achteraf moet herstellen, of mogelijk niet meer kunt herstellen.

Handleiding

Er is een grote hoeveelheid informatie beschikbaar op en via de hier ook vermelde websites van gespecialiseerde verenigingen en stichtingen. Deels overlapt de daar beschikbare informatie, deels is ze complementair. Door de veelkantigheid van de materie zou het geen slecht idee zijn de beschikbare kennis bijeen te brengen in een overzichtelijke handleiding speciaal ten behoeve van communicatieprofessionals. Dat zou eraan bijdragen dat er structureel aandacht voor dit ontwerp komt en tijdig actie wordt ondernomen. ■

Dit artikel kwam mede tot stand dankzij Jenny Laval, zowel inhouds- als ervaringsdeskundige en Ellen van Herk van de Oogvereniging.

Literatuur:

- Zelf ervaren hoe het is om met visuele beperking te leven, kan bij het muZIEum dat 'door de donkerbeleving en de virtualrealitybrillen bekend [staat] als een innovatief, sociaal uitje met een hoog edutainment-gehalte waar men naartoe gaat om echt iets unieks te beleven.' Doel is 'kennis over en begrip voor mensen met een visuele beperking vergroten, participatie [...] van mensen met een visuele beperking in de samenleving vergroten.'* Zie www.muzieum.nl
- Zie voor een overzicht van technologische hulpmiddelen: bit.ly/3aA01q6
- bit.ly/2U9pvcPU; bit.ly/27thG40
- Zie *Nationale Rapportage Oogzorg 2018*, p. 8. Te downloaden van bit.ly/2WZPC0j
- Nationale Rapportage Oogzorg 2018*, p. 19.
- Nationale Rapportage Oogzorg 2018*, p. 31.
- Zie: bit.ly/2UuZxj
- Zie bit.ly/2xz7uNOE
- bit.ly/3aawHol7
- bit.ly/2xAWADe
- Id.
- Zie paragraaf *Wettelijke richtlijnen op:* bit.ly/2WY110G
- Zie paragraaf *Waar liggen de oplossingen voor gemeenten op de site.* bit.ly/33XWPz1
- bit.ly/2RohsWt