



HANDSTREAMING, COMMUNICATIE DIE IEDEREEN AANSPREEKT!

Indien nodig kan [een alternatieve versie worden gedownload, die alleen de teksten van deze brochure bevat.](#)

Inleiding	3
Wie is uw doelgroep?	4
Communicatiemiddelen inzetten volgens de aard van de handicap	5
Uit te rollen goede praktijken volgens de aard van de communicatie	10
Overzicht van de dienstverleners	16

Inleiding

In deze brochure willen we een overzicht geven van alle benodigde middelen voor het implementeren van het Handistreamingbeleid op vlak van communicatie; zowel wat betreft publicaties, campagnes, briefwisseling als wat betreft het onthaal en de aan de burger aangereikte diensten of evenementen.

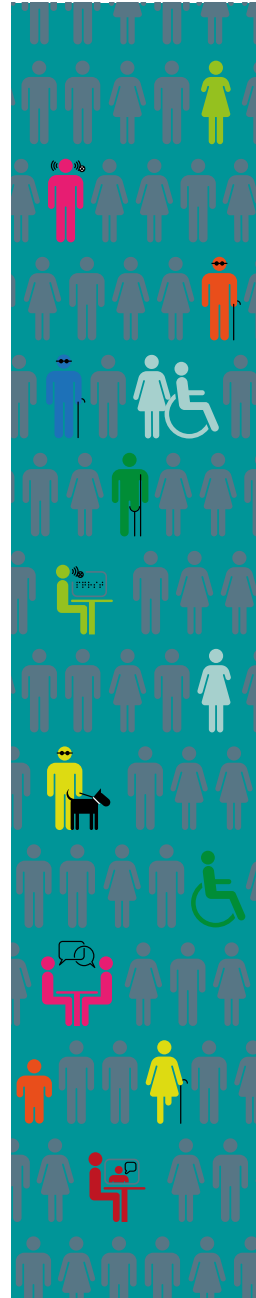
De brochure richt zich dan ook in het bijzonder, maar niet uitsluitend, op al wie verantwoordelijk is voor de communicatie in kabinetten en besturen binnen het Brusselse Gewest. Het is dan ook een bijzonder handig instrument om ieders boodschap te begrijpen en aan te passen zodat iedereen er zijn voordeel mee kan doen.

Aangepaste communicatie belangt ons dus allemaal aan: communicatieverantwoordelijken, vormgevers, vertalers, Ministers, dossierbeheerders, adviseurs, opvangwerkers, ...

Als u niet zelf instaat voor de communicatie, maar ze uitbesteedt, moet u ervoor zorgen dat in de bestekken de toegankelijkheid ervan wordt opgenomen en moet u zich vergewissen van de correcte implementatie van de vereiste criteria via bijvoorbeeld het kunnen aantonen of certificeren van de mate van toegankelijkheid van de site, van een brochure, etc.

Aarzel dan ook niet om, met het oog op een vlotte toegankelijkheid van uw communicatie, aan te kloppen bij de in de brochure vermelde deskundigen en ze te laten nalezen door of horen aan de betrokkenen of begunstigen. Achterin de brochure vindt u een overzicht van mogelijke dienstverleners.

Wij hopen alvast dat het een nuttig instrument mag zijn en dat het u in staat stelt om de informatie voor iedereen toegankelijker te maken. Voor nadere informatie kunt u uiteraard steeds terecht bij het CAWaB.



Wie is uw doelgroep?

Het aanpassen van uw communicatie aan iedereen, inclusief mensen met een handicap, is een manier om ervoor te zorgen dat uw boodschap goed aankomt.

Communicatie verloopt vandaag de dag hoofdzakelijk via digitale kanalen: websites, apps, ... Men mag echter niet uit het oog verliezen dat heel wat mensen omwille van hun leeftijd of handicap geen toegang hebben tot die technologie. Voor sommigen is een menselijk aanspreekpunt dan ook een conditio sine qua non.

Bovendien mag ook niet worden vergeten dat een handicap ons allen aangaat. Hoewel er evenveel situaties van invaliditeit zijn als er mensen met een handicap zijn - meer dan 15% van de Europese bevolking - is 80% van hen tijdens hun leven gehandicapt geweest (ongeval, ziekte, ouderdom, ...).

In tijden waarin de communicatie exponentieel groeit, wordt met het toegankelijk maken van de informatie dan ook een teken gegeven dat met de gehele bevolking rekening wordt gehouden. Door te zorgen voor een meer heldere communicatie draagt u bij tot het terugdringen van de uitsluiting waaraan al wie het, om deze of gene reden, moeilijk heeft om teksten te begrijpen, het hoofd moet bieden.

Kortom, het aanpassen van uw communicatie komt iedereen ten goede!



Communicatiemiddelen inzetten volgens de aard van de handicap

« Een persoon met een handicap in een toegankelijke omgeving is een valide persoon; een valide persoon in een niet-toegankelijke inrichting is echter een gehandicapte. »

Louis-Pierre Grosbois
(architect, auteur van het boek
« Handicap et Construction »)

Wanneer u zich tot een gehandicapte richt, moet u steeds voor ogen houden dat het er vooral op aankomt dat de betrokkene zich **zo autonoom mogelijk** moet kunnen voelen.

Elke handicapsituatie is anders en vraagt aangepaste communicatiemiddelen. Wanneer u dit onderkent, kunt u meteen een antwoord bieden op tal van situaties:



Gehoorstoornissen

Doven en slechthorenden (met verschillende gradaties van gehoorverlies) communiceren eerder visueel en met gebaren dan via het gehoororgaan. Uit studies blijkt dat 8 tot 16% van bevolking doof of slechthorend is. Daarvan communiceren er in België 30 tot 50 000 via gebarentaal.

U moet er zich bewust van zijn dat een gebarentaal volledig losstaat van zijn gesproken equivalent. Een gebarentaal heeft zijn eigen regels, grammaticale structuur en tijden. In Brussel hanteert men de VGT (Vlaamse Gebarentaal) of de LSFB (Langue des Signes Francophone de Belgique).

Om uw boodschap over te brengen bij een doof of slechthorend publiek kunt u dus gebruik maken van **videoclips in gebarentaal** of werken met een **gebarentolk**. U kunt uw boodschap ook **schriftelijk** overbrengen zodat ze **kan worden gelezen** of werken met **ondertiteling**. Voor conferenties of vergaderingen kan worden gewerkt met een **Velotype toetsenbord** waarmee gesprekken onmiddellijk kunnen worden overgezet in geschreven tekst op een scherm.

Stel voor om naast de telefoon ook gebruik te maken van sms of e-mail. Voorts kunt u ook aankloppen bij een dienst voor afstandstolken zodat u rechtstreeks (bijvoorbeeld via uw callcenter) met een dove kunt communiceren. Denk er ook aan dat niet alle doven of slechthorenden kunnen of goed kunnen lezen. Zo kan het

gebeuren dat u er goed aan doet om uw boodschap - ook uw schriftelijke communicatie - te laten omzetten in videoclips met gebarentaal en te herformuleren in een eenvoudige taal volgens het “**Easy to read**”-concept. (Zie pagina 9)

Ook een magnetische inductielus kan slechthorenden helpen. Daarbij wordt het geluid aan de bron opgevangen en rechtstreeks in het hoorapparaat van de betrokkenen versterkt. Gewoon door de keuzeschakelaar van hun hoorapparaat in de stand “T” te plaatsen horen slechthorenden dan een zuiver geluid, zonder achtergrondgeluiden.

Dienstverleners*:

Gebarentolken:

- CAB Vlaanderen (NL)
- SISW en SISB (FR)

Gebarentolken op afstand:

- Afstandstolken (NL)
- Teletolk (NL)
- Relais-Signes (FR)

Videoclips:

- Visual Box (NL)
- Sign Fuse (NL/FR)
- MU-SK (FR)

Velotype:

- Velotype (NL/EN)
- Powerling (FR)



Gezichtsstoornissen

Gezichtsstoornissen gaan van slechtziendheid (verminderde gezichtsscherpte - zwakke beeldvorming) tot complete blindheid. Zo zien sommige mensen alleen aan de zijkanten van het oog nog iets. In het midden van hun gezichtsveld duikt een zwarte vlek op. Anderen zien enkel bepaalde kleuren of onderscheiden uitsluitend grijstinten.

Om een tekst beter te zien kunnen slechtzienden gebruik maken van een **leesglas** of gebruik maken van **computertools** om op de inhoud **in te zoomen**. Ze passen het contrast of de grootte van de lettertekens van documenten aan. U kunt hen ook zelf groter afgedrukte documenten of documenten met een hoger contrast bezorgen om de leesbaarheid te bevorderen.

Hulpmiddel om het contrast te vergroten:

Colour Contrast Analyser
(vrij downloadbaar)

Naast deze tips om de vormgeving van een document aan te passen kunnen blinden en slechtzienden ook gebruik maken van spraaksynthesoftware, braille en audiobeschrijving:

* de gegevens van de verschillende providers vindt u achterin de brochure

→ Spraaksynthesoftware

Spraaksynthesoftware wordt gebruikt om alles wat er op telefoon- of computerschermen verschijnt, te lezen. Op die manier wordt de informatie niet alleen toegankelijk voor blinden en slechtzienden, maar ook voor dyslectici, on- of laaggeschoolden, bejaarden met concentratieproblemen, ...

Spraaksynthesoftware wordt gebruikt om te surfen op het internet maar ook om Word-, pdf-, presentaties en andere documenten te lezen. In stations kan de software worden ingezet om blinden en slechtzienden naar signaalbakens te leiden. Voorts zijn ook bepaalde biljettenautomaten en geldautomaten in banken met de software uitgerust.

Zorg er dus voor dat uw digitale documenten (in Word of als pdf) leesbaar zijn voor deze software en van al uw geschreven documenten een elektronische versie aan te maken (zie webcommunicatie).

Dienstverleners om de toegankelijkheid van Word- en pdf-documenten te checken of mee uit te werken:

- Inclunet (Passe-Muraille)
- Anysurfer

→ Braille

Bepaalde personen met een gezichtsstoornis gebruiken het brailleschrift om te lezen en te schrijven. Het brailleschrift bestaat uit reliëfpunten die door aanraking kunnen worden gelezen. Met behulp van een brailleleesregel kunnen de tekens die op het computerscherm verschijnen via een systeem met intrekbare staafjes worden omgezet in brailletekens. Bij het organiseren van evenementen kunt u dan ook op verzoek een versie in brailleschrift van uw geschreven documenten uitdelen.

Dienstverleners voor het omzetten en drukken van brailledocumenten:

- Brailleliga
- Les Amis des Aveugles

→ Audiobeschrijving

Het gaat hier om een voice-overtekst die de visuele elementen van een werkstuk beschrijft zoals een actie, beweging, uitdrukking, decor of nog de kostumering. Dankzij dergelijke aanvullingen worden ook films, theatervoorstellingen en spektakelstukken toegankelijk voor mensen met een gezichtsstoornis.

Dienstverleners audiobeschrijving:

- Audioscenic (NL - FR)
- P-A-F (FR)



Bewegings- en mobiliteitsstoornissen

De aard en vorm van motorische stoornissen lopen sterk uiteen en variëren afhankelijk van de plaats van de lichamelijke beperking (bovenste en/of onderste ledematen, romp, gehele lichaam).

Communicatiemiddelen waaraan mensen met een mobiliteitsbeperking de voorkeur geven zijn onder meer de **stem, lezen & schrijven, of nog, toetsenbordnavigatie**.

Wie een slechte handfunctie heeft, gebruikt geen muis, maar springt met de Tab-toets van het klavier van element naar element. Wanneer een website niet doordacht werd uitgewerkt, kan dit wel eens voor problemen zorgen. Voor toetsenbordnavigatie werden intussen een aantal goede praktijken uitgewerkt. Het komt er dus op aan om aan te kloppen bij een onderlegde webmaster die zich bewust is van die problematiek (zie webcommunicatie).

Mensen met een slechte handfunctie kunnen ook gebruik maken van een **trackball**: een in het toetsenbord geïntegreerde bal die met de vingers wordt bediend en de muis vervangt.

Een motorisch gehandicapte kan ook moeite met spreken hebben.

Om hieraan te verhelpen kan bij een gesprek gebruik worden gemaakt van spraaksynthesesoftware. Met een dergelijk apparaat kan de betrokkene wat hij of zij te zeggen heeft via het toetsenbord invoeren waarna de informatie door een stem wordt weergegeven.



Begrips- en interactiestoornissen

Wie te kampen heeft met een verstandelijke handicap kan op meerdere vlakken moeilijkheden ondervinden: bij het begrijpen, het verwerken van informatie, het maken van abstractie, het analyseren, het kritisch tegen het licht houden, het vinden van houvast en richting, het reageren op een situatie of op gevaar, angst voor nieuwe of moeilijke situaties, ...

Om met dergelijke personen te communiceren kunnen volgende middelen en instrumenten worden ingezet: **het aanreiken van menselijke opvang en begeleiding, de stem, het lezen, pictogrammen en ondersteuning met beeldmateriaal**.

Om hen in staat te stellen de vereiste informatie te begrijpen en te onthouden kunt u die hen best vooraf en schriftelijk bezorgen.



Eenvoudige Taal

Het eenvoudige taal-concept, in het Engels «*easy to read*», staat voor een vereenvoudigde versie van een tekst die (in het bijzonder) door personen met een verstandelijke handicap makkelijk kan worden begrepen. De tekst houdt daarbij rekening met duidelijk afgelijnde regels zoals: het gebruik van alledaagse woorden, korte zinnen, slechts één idee per zin, illustreren met pictogrammen, opteren voor een makkelijk te volgen vormgeving.

Essentieel is dat bij het opstellen of herlezen van een “Easy to read”-tekst steeds mensen met een verstandelijke handicap worden betrokken.

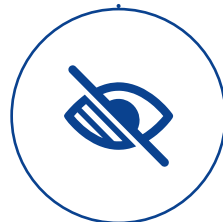
Denk er dus aan om een “Easy to read”-versie van uw geschreven documenten aan te leveren en de toegankelijkheid ervan aan te geven met het overeenkomstige logo.

Referentie:

FALC : <https://easy-to-read.eu/european-standards/>

Dienstverleners op het vlak van “Easy to read”-opleidingen en vertalingen:

- Wablieft vzw (NL)
- Inclusion asbl (FR)



Uit te rollen goede praktijken volgens de aard van de communicatie



Schriftelijke communicatie

→ Vormgeving en afmetingen

- Houd bij Word- en pdf-documenten rekening met de digitale toegankelijkheid (zie webcommunicatie).
- Lijn teksten links uit.
- Maak gebruik van de hiërarchie voor titels in uw tekstverwerker om structuur te geven aan uw document.
- Vermijd het gebruik van kolommen en zet niet te veel informatie op eenzelfde pagina.
- Werk lijsten uit met opsommingstekens of cijfers.
- Werk met een grotere regelafstand (idealiter 1,5).

→ Lettertypes

- Werk met een eenvoudig, vlot leesbaar lettertype: zonder schaduw, contouren of schreef, bijvoorbeeld "Verdana".
- Verklein de ruimte tussen de tekens niet (afspatiëring).
- Ga minimaal voor tekengrootte 12 en zelfs 14 voor een lezerspubliek met een verstandelijke handicap.
- Zorg ervoor dat het contrast tussen de kleur van het lettertype en de achtergrond van de pagina voldoende groot is.
Bv.: Dit is niet erg leesbaar omdat het te helder is gedrukt. (Tabel pagina 11).
- Combineer geen verschillende kleuren of lettertypes binnen eenzelfde tekst; sommige mensen hebben het moeilijk om die te onderscheiden.

→ Woorden en stijl

- Schrijf korte zinnen.
- Ga voor actieve en positieve zinnen. Gebruik geen of weinig negaties.
- Vermijd woordafbrekingen aan het eind van een zin.

→ Beeldmateriaal

- Breng geen tekst aan tegen de achtergrond van een afbeelding.
- Illustreer bepaalde tekst met verduidelijkende schema's.
- Voeg in digitale documenten, websites, ... aan informatieve beelden, alternatieve tekst toe (zie "Webcommunicatie").

Musts voor uw bestek:

- Omzetting volgens "Easy to read"-normen
- Minimum contrast van 4;5 : 1 voor teksten en 3 : 1 voor titels
- pdf's volgens de WCAG 2.1 norm, niveau AA
- Lettergrootte: min. 12
- Omzetting van geschreven teksten naar gebarentaal

→ Overzicht kleurencontrasten

	WIT	GRIJS	ZWART	BRUIN	ROZE	PURPER	GROEN	ORANJE	BLAUW	GEEL	ROOD
ROOD	84									82	
GEEL		73	89	80		75	76		79		
BLAUW	82										
ORANJE				76							
GROEN	80										
PURPER	79										
ROZE				73							
BRUIN	84										
ZWART	91										
GRIJS	78										
WIT											

Aanbeveling: kies kleurencombinaties met een waarde $\geq 70\%$

Niet gebruiken (minder dan 70%)

Geschikt (groter dan of gelijk aan 70%)



Webcommunicatie

Sinds 2016 bepaalt een Europese richtlijn dat **alle websites en mobiele applicaties** van overheidsinstellingen toegankelijk moeten worden gemaakt voor personen met een handicap zodat ook zij **geen enkele hinder ondervinden bij het gebruik, het lezen of het begrijpen ervan.**

Wanneer u een website bestelt, bent u er dus wettelijk toe gehouden de **Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.1 normen), niveau AA**, van de internationale regels met betrekking tot de toegankelijkheid van webcontent na te leven. Die regels hebben ook betrekking op de downloadbare documenten en de audio- en videobestanden binnen uw website.

Om u daarbij te helpen heeft het Brussels Hoofdstedelijk Gewest een brochure met betrekking tot de digitale toegankelijkheid uitgewerkt die we u warm kunnen aanbevelen. In die brochure vindt u concrete tips om alle elementen van een website (teksten, links, beeld-, audio- en videomateriaal, tabellen, formulieren) toegankelijk te maken.

Dienstverleners en instrumenten die hulp kunnen bieden:

- Inclunet
- AnySurfer (certificering)

Musts voor uw bestek:

- Naleven van de WCAG 2.1 normen, niveau AA.
- Indien u in de onmogelijkheid bent om intern de conformiteit te controleren kunt u bij de dienstverlener aankloppen om een gelijkvormigheidsattest dat door een externe auditor werd opgesteld af te leveren of de Anysurfer-certificering aanvragen.
- Ref. Digitale toegankelijkheid: 4/10/2018 - Ordonnantie inzake de toegankelijkheid van de websites en mobiele applicaties van de gewestelijke overheidsinstanties en de gemeenten.



Multimedia-communicatie

Uit te werken voor de media:

- tekstversie voor alle tijdelijke media (video, podcast) en een relevant tekstalternatief voor alle niet-tijdelijke media (interactieve kaart, diavoorstelling, ...)
- synchrone ondertiteling
- audiobeschrijving
- vertaling in gebarentaal
- mogelijkheid om de verschillende media te raadplegen via het toetsenbord

- compatibiliteit met spraaksynthesoftware

Tools:

Via YouTube kunt u uw video's opstellen en de ondertiteling ervan synchroniseren. Ook bestaat er een optie "automatische vertaling" die wel grondig moet worden herlezen omwille van de (relatief vele) fouten. Tip: u kunt de YouTube ondertiteling exporteren om ze vervolgens in uw Facebook-video te integreren.

Musts voor uw bestek:

- Naleven van de WCAG 2.1 normen, niveau AA
- Audiobeschrijving
- VGT- en LSFb-vertaling
- Uitwerken van een tekstversie
- Ondertiteling



Mondelinge communicatie, diensten en onthaal

Enkele algemene tips met betrekking tot het onthaal in uw dienst

- Treed over het algemeen een persoon niet tegemoet met vooroordelen.
- Bied hulp aan zonder u op te dringen.
- Richt u rechtstreeks tot de betrokkene ook al wordt die door een ander begeleid.
- Maak gebruik van verschillende communicatiemiddelen: spraak, geschreven tekst, tekeningen, gebaren, ...
- Neem geen aanstoot aan bepaalde gedragingen of reacties.

Dienstverleners:

- NL : Groep INTRO - VFG - KVG - Inter - Brailleliga
- FR : Neem contact op met partners die lid zijn van het CAWaB

Om iedereen in de mogelijkheid te stellen om u te bereiken:

- Controleer dat de online formulieren makkelijk toegankelijk zijn (zie webtoegankelijkheid).
- Bij telefonische contacten kunt u aankloppen bij een dienst voor afstandstolken zoals Afstandstolken, Teletolk of Relais-Signes, zodat ook doven en slechthorenden bij u terecht kunnen.
- Bied ook de mogelijkheid om te communiceren via mail of sms.

→ Evenementen

Belangrijk is dat u vooraf communiceert over de toegankelijkheid van het evenement volgens de aard van de handicap van de betrokkenen en de maatregelen die u voor dat evenement hebt uitgewerkt, aankondigt. Zo zal een persoon met een gehoorstoornis zich niet aanmelden voor een colloquium indien hij of zij niet vooraf weet dat er een gebarentolk is voorzien.

Meer informatie over de toegankelijkheid van evenementen vindt u in de brochure van Visit.Brussels en AMT Concept.

Neem contact op met de vzw Access-i voor gericht advies en aansturing van het proces, de certificering en de communicatie met betrekking tot de toegankelijkheid van uw evenement.

Hierna vindt u een aantal belangrijke elementen waarmee rekening dient te worden gehouden. Het gaat hier echter niet om een exhaustieve lijst en er wordt evenmin gegarandeerd dat uw evenement hiermee voor iedereen toegankelijk is:

- Laat de toegankelijkheid van uw ruimtes controleren door een deskundige: aanwezigheid van aangepast sanitair en bereikbaarheid, mogelijke gevaren, goede bewegwijzering, parkeermogelijkheden, ...
- Stel bij inschrijvingen met een uiterste datum de mogelijkheid voor om gebruik te maken van een gebarentolk (indien er ter zake geen enkele aanvraag werd geformuleerd, moet de tolk zich niet nodeloos verplaatsen).
- Voorzie een magnetische inductielus.
- Stel op verzoek de documenten volgens de "Easy to read"-normen, in braille of met grotere lettertekens ter beschikking.
- Voorzie de mogelijkheid van een tekstversie met behulp van een Veyboard (rechtstreekse tekstverwerking met weergave op een scherm).
- Zorg ervoor dat het programma, de formulieren en de inschrijvingsprocedure vlot toegankelijk zijn op de evenementsite (zie "Toegankelijke communicatie").
- Stel de presentaties van de sprekers voor de datum van het event beschikbaar op een usb-stick of via een link.
- Zorg voor rust- of ligstoelen en lage tafels wanneer er bij het evenement een walking diner is voorzien.

- Heel wat mensen moeten zich sterk concentreren om de redevoeringen te volgen en moeten dan ook de tijd krijgen om even tot rust te komen. Zorg dus geregeld voor een pauze (om het uur ongeveer 10 minuten) en voor overeenkomstige spreektijden.
-

Dienstverleners:

Access-i: begeleiding en informatie over de mate van toegankelijkheid van uw gebouwen of uw evenement (NL/FR)

Referentie:

Brochure «Handy Events Guide: Sleutels tot toegankelijke evenementen» gepubliceerd door Visit.Brussels

Musts voor uw bestek:

- Certificering toegankelijkheid en communicatie van de mate van toegankelijkheid ten behoeve van de deelnemers
- Waak over de toegankelijkheid van de uitnodiging (toegankelijke aanmeldingsformulieren, "Easy to read", aankondiging in gebarentaal, ...)
- Zorg voor gebarentolken: VGT en LSFB op verzoek bij de inschrijving
- Veyboard
- Zorg voor een vertaling volgens de "Easy to read" normen
- Stel bij de inschrijving programma's in braille, met grote lettertekens of digitaal ter beschikking



Overzicht van de dienstverleners

ACCESS-I

www.access-i.be
info@access-i.be
081/39 08 78

ANYSURFER

www.anysurfer.be
info@anysurfer.be
02/210 61 49

AFSTANDSTOLKEN

[cf. CAB Vlaanderen]

AUDIOSCENIC

www.audioscenic.be
info@audioscenic.be
0470 67 97 20

BRAILLELIGA

www.braille.be
info@braille.be
02 533 32 11

CAB VLAANDEREN

www.cabvlaanderen.be
09 228 28 08

CAWAB

www.cawab.be
info@cawab.be
081/13 97 87

GROEP INTRO

www.groepintro.be
info@groepintro.be
02/242 85 43

INCLUNET

www.inclunet.be
inclunet@passe-muraille.be
065/77 03 70

INCLUSION VZW

www.inclusion-asbl.be
02/247.28.19

INTER

www.inter.vlaanderen
info@inter.vlaanderen
011/26 50 30

KVG

www.kvg.be
vorming@kvg.be
03/216.29.90

LES AMIS DES AVEUGLES

www.amisdesaveugles.org
info@amisdesaveugles.org
065/40.31.00

MU-SK (FR)

www.mu-sk.be
info@mu-sk.be

P-A-F

www.p-a-f.be
contact@p-a-f.be
0487 21 17 09

POWERLING

https://powerling.com/fr/
+33 (0)3 66 32 44 44

RELAIS SIGNES

[Cf. SISW - SISB]

SIGN FUSE (NL/FR)

www.signfuse.com
sven@signfuse.com

SISB

www.infosourds.be
direction@infosourds.be
02 644 68 84

SISW

www.sisw.be
info@sisw.be
081 26 05 05

TELETOLK

http://teletolk.be

VELOTYPE

www.velotype.com
info@velotype.com

VFG

www.VFG.be
info@vfg.be
02/515.02.61

VISUAL BOX (NL)

www.visualbox.biz
info@visualbox.biz

WABLIIFT

www.wabliift.be
vraag@wabliift.be
015 44 65 12