

## Dossier T: taal en toegankelijkheid



### *Beste taalprofessional*

*Voor u ligt Dossier T: alles wat u moet weten over taal en toegankelijkheid in zeven boeiende artikelen.*

*Wist u dat er in Vlaanderen 200.000 blinden en slechtzienden en 800.000 doven en slechthorenden zijn?*

*Voor hen zijn een toenemend aantal taalprofessionals dagelijks in de weer met het ontwikkelen van taaloplossingen: ze ontwikkelen applicaties en allerlei hulpmiddelen met taaltechnologie, ze maken ondertiteling voor doven en slechthorenden, ze beschrijven filmbeelden of kunstwerken in een museum enz. Kortom, ze bieden taaloplossingen aan wie niet (goed) ziet of hoort of om een andere reden geen toegang heeft tot informatie, diensten, cultuur, ontspanning en sociale interactie.*

*Er komen steeds meer, steeds betere en steeds coolere taaloplossingen op de markt. Toegankelijkheid - en het recht op gelijke toegang tot informatie enz. voor iedereen - is een belangrijk maatschappelijk thema geworden. Toegankelijkheid is ook business. En niet het minst voor de taalsector.*

*Dat toegankelijkheid business is, komt onder andere doordat steeds meer mensen (zonder beperkingen) oneigenlijk gebruik maken van taaloplossingen die in eerste instantie ontwikkeld werden om een toegankelijkheidsprobleem op te lossen voor*



*mensen met een fysieke of mentale beperking. Denk aan ondertiteling, audioguides enz. Steeds meer mensen zien deze taaloplossingen als een louter gebruiksgoed dat extra comfort biedt of een ervaring verrijkt, en vaak vinden ze deze taaloplossingen ook gewoon leuk om te gebruiken.*

*De impact van deze nieuwe gebruiker is niet te onderschatten; hij verhoogt de status van taaloplossingen voor toegankelijkheid, is mondig en geeft graag feedback, zit niet op de overheid te wachten, én heeft geld te besteden - dat dan weer in de ontwikkeling van nieuwe taaloplossingen kan worden geïnvesteerd.*

*In een reeks van zeven artikelen zet Eline Van der Jonckheyd de nieuwste taaloplossingen en de mensen erachter in de kijker. Wie zijn de taalprofessionals die ervoor zorgen dat blinden net zo van een avondje cinema of voetbal kunnen genieten als hun ziende vrienden of familieleden? Dat doven van een concert kunnen genieten? Wat voor taaloplossingen heeft de markt intussen te bieden? Hoe vinden deze oplossingen hun weg naar een steeds breder publiek? En wat brengt de toekomst?*

*Bent u zelf op een of andere manier met toegankelijkheid en taaloplossingen bezig? Laat van u horen. Wij zetten uw taalwerk graag mee in de kijker.*

*Veel leesplezier!*

*De Taalsector*



# Overzicht van de artikels

De taal van toegankelijkheid .....	4
Het belang van toegankelijkheid .....	8
Toegankelijkheid beantwoordt aan diverse noden .....	12
Geïntegreerde taaloplossingen: inclusieve aanpak loont.....	18
De toegankelijkheidsprofessional .....	21
De taaloplossingen van de toegankelijkheidsprofessional .....	27
Toegankelijkheid is business .....	35



# De t(aal) van toegankelijkheid

*Gent, 28 juli 2016, Eline Van der Jonckheyd* - Steeds meer taalprofessionals leveren taaloplossingen voor gebruikers die doof, slechthorend, blind of slechtziend zijn. Ze beschrijven beelden, tolken in en uit een gebarentaal, ontwikkelen spraaktechnologie enz.

Het grote publiek kent het werk van deze taalprofessionals vooral door film en televisie. Blinden en slechtzienden krijgen bij steeds meer Vlaamse films een beschrijving te horen van wat er op het scherm gebeurt. En op televisie zijn veel programma's beschikbaar met ondertiteling voor doven en slechthorenden.

Wie zijn de gebruikers van al deze taaloplossingen? Wat verklaart dat steeds meer taalprofessionals hun brood verdienen met deze taaloplossingen? Welk profiel hebben die professionals? En waarom is deze hele evolutie ook voor jou interessant?

In zeven artikels neem ik je mee op een wandeling doorheen de wereld van de toegankelijkheid. We kijken naar de gebruikers en naar wat ze nodig hebben, naar de taalprofessionals, en naar de technieken en technologieën die eraan bijdragen dat iedereen gelijke toegang heeft tot informatie, overheidsdiensten, cultuur, ontspanning en sociale interactie. Ten slotte werpen we ook een blik op de markt. De vraag naar taaloplossingen voor toegankelijkheid is misschien wel groter dan je zou verwachten.

Stel je voor

Tim zit in een rolstoel. Hij wil een bouwvergunning aanvragen op het gemeentehuis, een oud kasteeltje met trappen aan de ingang. Een hellend vlak verhelpt dat euvel. De deur van het bureau waar hij verwacht wordt, staat open. Maar voor hij binnengaat, houdt een ambtenaar hem tegen. Tim begrijpt de ambtenaar niet. Waarom mag hij het kantoor niet binnen? Hij heeft er het raden naar.

De informatie in het kantoor is duidelijk niet voor iedereen toegankelijk, ook al staat de deur open. Fysieke toegankelijkheid betekent dus niet automatisch ook toegang tot informatie.



## Toegankelijkheid van vroeger tot nu

Volgens de taalbank Nederlands van het Instituut voor de Nederlandse Taal (INT) is het woord toegang vanaf de jaren 1200 in omloop. “Toegaen” is ergens binnengaan, een terrein betreden, en de “toeganc” is de letterlijke weg waarop je ergens binnenkomt.

Tot ongeveer 1500 staat het binnengaan centraal in het concept toegang. Zo krijgt een ziekte “toeganc” tot het lichaam. En de ondergang van de zon is een “zonnen toeganc”.

Aan het begin van de zestiende eeuw is beweging nog steeds het uitgangspunt. Toch vermeldt de taalbank bij elk van de betekenissen dat het ook om figuurlijke beweging kan gaan. Bovendien verschijnt rond deze tijd ook het lemma “toegankelijkheid”. Dat krijgt naast “bereikbaar”, “kunnen betreden” en “bezoeken” ook een abstractere invulling, zoals de toegang tot cursussen, uitvoeringen enz.

De hedendaagse Van Dale beschrijft zowel fysieke als figuurlijke toegankelijkheid. Toegang betekent volgens Van Dale “ergens heengaan, de mogelijkheid om ergens heen te gaan, of de weg die ergens heen leidt, maar ook “de mogelijkheid om te gebruiken, te raadplegen enz.”. Over dat laatste blijft Van Dale wel eerder vaag.

## Toegankelijkheid als fysieke bereikbaarheid

Maar wat verstaat de man of vrouw in de straat anno 2016 onder toegankelijkheid? Om dat te achterhalen trek ik op een zonnige vrijdagochtend het centrum van Gent in. Ik vraag mensen in het Nederlands, Engels en Spaans waar zij aan denken bij het woord toegankelijkheid.

Wat blijkt? Op mijn tocht hoor ik vooral het woord ‘rolstoel’. Ongeveer twee op de drie mensen namen dit woord in de mond. De meeste mensen denken bij toegankelijkheid spontaan aan fysieke bereikbaarheid, de oudste betekenis van het woord toegang dus.

## Toegang tot diensten, informatie en communicatie?

Natuurlijk slaat toegankelijkheid nog steeds op fysieke bereikbaarheid. Zonder het hellend vlak geraakt Tim het gemeentehuis niet binnen. Maar het tweede obstakel dat hij tegenkomt is de beperkte toegang tot diensten, informatie en communicatie. Dit toegankelijkheidsprobleem wordt vaak nog zwaar onderschat.

In 2001 werd in België de meest recente Sociaal Economische Enquête (SEE 2001) afgenomen. Hieruit bleek dat er in België 319.000 blinden en slechtzienden zijn,



en 561.000 doven en slechthorenden. Het aantal rolstoelgebruikers daarentegen bedroeg 'slechts' 44.000. De gegevens zijn al een paar jaar oud, maar er zijn geen redenen om aan te nemen dat de cijfers spectaculair veranderd zouden zijn.

### Toegang tot cultuur?

Tot nu toe hadden we het vooral over toegang tot informatie, diensten en communicatie. Hoe belangrijk het ook is een identiteitskaart te kunnen aanvragen en te weten wanneer het vuilnis wordt opgehaald, het leven bestaat uit meer dan praktische zaken.

Cultuur is niet weg te denken uit onze maatschappij. Literatuur, theater, dans, televisie, film en andere beeldende kunsten en cultuurvormen geven een gemeenschap haar eigen karakter. Ze moeten dus ook toegankelijk zijn voor alle leden van de gemeenschap.

Zo vindt ook de Vlaamse regering. Ze hecht belang aan de toegankelijkheid van cultuur, ook voor wie niet (voldoende) ziet of hoort. Sinds 2012 legt ze zowel de openbare omroep als commerciële zenders quota op voor de toegankelijkheid van hun programma's. Bovendien zorgt de regering er sinds begin 2016 voor dat het Vlaams Audiovisueel Fonds extra fondsen vrijmaakt om films toegankelijker te maken.

De regelgeving vanuit de Vlaamse overheid beperkt zich tot het televisie- en filmlandschap. Maar dat houdt mensen niet tegen om ook andere cultuurvormen toegankelijk te maken. Theatervoorstellingen, dansperformances, kunsttentoonstellingen enz. zijn tegenwoordig steeds vaker toegankelijk voor iedereen.

### Toegang tot sociale interactie?

Sociale interactie is een ander essentieel deel van ons leven. De mens is niet gemaakt om alleen te zijn. Veel dingen doen we samen, bijvoorbeeld op het werk of in clubverband. Daarom houden heel wat mensen zich ook bezig met de toegankelijkheid van sociale interactie. Zo creëerden Scouts en Gidsen Vlaanderen de ploeg Akabe. Deze ploeg bekijkt hoe mensen met een beperking ook een echte scoutservaring kunnen beleven. Ze proberen dit zo inclusief mogelijk te doen.

In de virtuele wereld zet ook de gaming-industrie stapjes in de richting van een meer toegankelijke sociale interactie. Heel wat videogames worden online met andere spelers gespeeld. Door de spelletjes toegankelijk te maken, krijgen ook spelers die niet alles zien of horen toegang tot deze interactie. Maar ook spelletjes die je op je eentje speelt, leiden steeds vaker tot sociale interactie. Je wil andere



gamers volgen en online, of nadien op de speelplaats of op het werk, over je spelervaringen kunnen praten

De gaming-industrie vindt dat videogames in sé al een vorm van toegankelijkheid zijn. Games stellen je in staat iets te doen wat je in 'de echte wereld' niet kan doen. Het is dus logisch dat men games voor zo veel mogelijk mensen toegankelijk probeert te maken.

Hoe kan taal toegang bieden?

Het is duidelijk dat toegankelijkheid meer is dan het aanbrenge van een hellend vlak, maar wat hebben wij daar als taalprofessionals mee te maken?

Wie taaldiensten levert, bouwt in zekere zin al mee aan een meer toegankelijke wereld. Een literair vertaler zorgt ervoor dat de lezer toegang heeft tot literatuur buiten zijn eigen cultuur. De Wablieft-krant maakt met haar heldere taal nieuws toegankelijk voor alle lezers. Via spraaktechnologie kunnen analfabeten toch een e-mail versturen. Al deze taaldiensten en -producten, ontwikkeld door taalprofessionals, zorgen voor een wereld waarin iedereen min of meer zelfstandig kan functioneren en kan genieten van alle (talige) aspecten van het leven.

Maar niet alle taaldiensten zijn voor iedereen even geschikt. Mensen die doof, slechthorend, blind of slechtziend zijn, hebben andere noden en wensen dan de meer 'traditionele' afnemers van taaldiensten. Daarom ontwikkelen steeds meer taalprofessionals aangepaste taaloplossingen: applicaties die spraak omzetten in tekst en omgekeerd, ondertiteling voor doven en slechthorenden, beschrijvingen bij filmbeelden, bij evenementen of in een museum enz. Deze taalprofessionals leveren taaldiensten voor het oog en voor het oor. Zo kan ook wie niet (voldoende) ziet of hoort, of om een andere reden iets mist, ten volle genieten van zijn recht op toegang tot informatie, diensten, cultuur, ontspanning en sociale interactie.

Het zijn deze taaloplossingen en de taalprofessionals erachter die ik graag in de kijker zet. Samen kijken we naar de gebruikers en hun noden, naar wie de oplossing aanreikt, en naar technieken en technologie. Ten slotte bekijken we de markt voor toegankelijkheid.

*Ben je zelf op een of andere manier met taaloplossingen voor toegankelijkheid bezig? Wil je een artikel over een initiatief of innovatie toevoegen? Wil je je mening zeggen? Aarzel dan niet om contact op te nemen met mij. Zo kan ook jouw bijdrage gepubliceerd worden, en maken we toegankelijkheid nog toegankelijker. Mail naar [eline.vanderjonckheyd@detaalsector.be](mailto:eline.vanderjonckheyd@detaalsector.be) of bel +32 (0)9 269 04 66.*



# Het belang van toegankelijkheid

Hoe belangrijk is toegankelijkheid nu eigenlijk? Is het een recht? En hoe voelt het eigenlijk om ergens geen toegang te krijgen?

*Toegankelijkheid zoekt ervaring*

Het belang van toegankelijkheid wordt vaak onderschat. Het is immers moeilijk om erover na te denken als je zelf tot alles toegang hebt. Hoe weet je bijvoorbeeld hoe belangrijk braille voor een blinde is, als je zelf alles kan zien?

*Verplaats je in de schoenen van je doelgroep*

De eerste stap naar de oplossing van een probleem is altijd de analyse van het probleem. Een goede manier om een probleem te doorgronden, is het eens zelf te ervaren. Dat geldt ook voor toegankelijkheidsproblemen.

Een paar jaar geleden liep er bij Kind en Gezin een tentoonstelling waarin je je in de schoenen van een peuter verplaatste. Je wandelde rond in een huis waarin alle meubelen zo groot waren dat je je zelf een peuter voelde. Zo konden volwassenen eens ervaren hoe hun kinderen de wereld zien, en welke obstakels zij moeten overwinnen.

*Luister naar de stilte, kijk in het duister*

Hoe het is om blind of slechtziend te zijn, kan je als ziende persoon ook zelf aan den lijve ervaren. Het muZIEum in Nijmegen (Nederland) biedt deze beleving aan. Je kan de stad verkennen onder begeleiding van een blinde of slechtziende gids, of kiezen voor een volledige donkerbeleving in het museum zelf. Het muZIEum is open voor iedereen, maar vooral voor wie met toegankelijkheid bezig is, lijkt het me een hele verrijking.

Ook blindenzorg Licht en Liefde (België) heeft een aanbod voor mensen die willen ervaren hoe het is om blind of slechtziend te zijn. Net zoals in het muZIEum kan je hier een rondleiding in het donker meevolgen met een blinde of slechtziende gids. Zo kan je ervaren op welke manier blinden en slechtzienden van kunst genieten.

Een vergelijkbaar aanbod om doofheid of slechthorendheid te ervaren kon ik niet vinden. Er bestaan wel heel wat websites over wat doofheid inhoudt, in welke vormen het voorkomt, en hoe er mee om te gaan. Bovendien geeft het Museum





voor Dovenonderwijs in Sint-Michielsgestel (Nederland) een goed beeld van de evolutie in het dovenonderwijs.

### *Ontdek het nog eenvoudiger*

Bovenstaande initiatieven zijn erg waardevol, maar het kan nog eenvoudiger. Om een toegankelijkheidsprobleem zelf te ervaren hoef je eigenlijk niet eens met een blinddoek of oordopjes rond te lopen. Ga eens naar een film in een taal waarvan je niets begrijpt, stap eens een supermarkt binnen waar alles staat aangeduid in een taal waarvan je zelfs de letters niet herkent, leef eens een weekje mee in een gezin dat een dialect spreekt waar jij kop noch staart aan krijgt.

Door zo'n ervaring krijg je een idee van hoe het is om met een toegankelijkheidsprobleem te moeten leven. Je zal manieren vinden om hindernissen te overwinnen. Maar je zal ook merken dat bepaalde hindernissen zonder een taaloplossing niet overwonnen kunnen worden.

### Is toegankelijkheid een recht?

Zo beschouwd kan het haast niet anders dan dat toegankelijkheid een recht is. Maar staat dat ook ergens zo opgetekend? Ligt het wettelijk vast?

### *De basis*

De Universele Verklaring van de Rechten van de Mens stelt dat ieder lid van de gemeenschap recht heeft op "maatschappelijke zekerheid", en zich moet kunnen beroepen op zijn "economische, sociale en culturele rechten". (Artikel 22). Bovendien heeft iedereen "het recht om vrijelijk deel te nemen aan het culturele leven van de gemeenschap, om te genieten van kunst en om deel te hebben aan wetenschappelijke vooruitgang en de vruchten daarvan". (Artikel 27)

### *De Verenigde Naties zetten het recht op toegankelijkheid in de verf*

Bovenstaande Artikelen zijn algemeen, maar de Verenigde Naties geven er een concrete invulling aan voor mensen die toegankelijkheidsproblemen ervaren. In 2006 keurt de VN het Verdrag inzake de Rechten van Personen met een Handicap goed.

Het VN-verdrag geeft al vanaf de eerste alinea gedetailleerd weer waarom toegankelijkheid nodig is:

*De noodzaak erkennend van een toegankelijke fysieke, sociale, economische en culturele omgeving, de toegang tot gezondheidszorg,*



*onderwijs en tot informatie en communicatie, teneinde personen met een handicap in staat te stellen alle mensenrechten en fundamentele vrijheden ten volle te genieten*

Wat opvalt, is de volledigheid en de brede context waarin toegankelijkheid gezien wordt. Deze visie wordt doorgetrokken in het hele verdrag. Bovendien vermeldt het VN-verdrag specifieke taaloplossingen, zoals braille en gebarentaal.

#### *Ook de Europese Unie doet mee*

In 2011 ratificeert de Europese Unie het VN-verdrag inzake de Rechten van Personen met een Handicap. En een jaar voordien publiceerde ze al haar Europese “strategie voor personen met een handicap 2010-2020”.

De strategie van de EU beslaat een aantal actiedomeinen. Toegankelijkheid is een van die actiedomeinen. De Unie vindt toegankelijkheid “essentieel voor deelname aan de maatschappij” en stelt zich als doel om “de hindernissen weg te nemen die personen met een handicap ervaren”. Haar focus ligt hierbij op “infrastructuur, transport, informatie en communicatie, en diensten”.

De strategie spreekt over het recht om deel te nemen aan “alle aspecten van het sociale en economische leven”. Ook gaat er aandacht naar het recht op “vrij verkeer, om te kiezen waar en hoe ze leven, en op volledige toegang tot culturele, vrijetijds- en sportactiviteiten”.

De strategie is een begin, maar de Unie wil ze een meer bindend karakter geven. Ze probeert dat te bereiken via een Europese Toegankelijkheidsakte. Deze akte moet diensten en producten op een uniforme manier toegankelijk maken.

Op 2 december 2015 werd een concreet voorstel gedaan voor de Europese Toegankelijkheidsakte. Helaas bleek op 17 juni 2016 dat er nog geen akkoord werd bereikt.

#### *België en Nederland wachten niet*

Een uniform Europees beleid mag dan wel toekomstmuziek zijn, de Lage Landen zitten niet stil. In 2009 ratificeert België het VN-verdrag inzake de Rechten van Personen met een Handicap en in 2016 doet Nederland hetzelfde. Bovendien wachten heel wat gewestelijke overheden en stadsbesturen niet op deze ratificatie om aan toegankelijkheid te werken.

In 2010 komt de Vlaamse regering met de Vlaamse verordening Toegankelijkheid. Deze richt zich voornamelijk op de fysieke toegankelijkheid van gebouwen, maar



heeft toch ook aandacht voor hulpmiddelen voor mensen die doof, slechthorend, blind of slechtziend zijn.

Als we nog meer op lokaal niveau kijken, zien we dat ook stadsbesturen zich bezighouden met toegankelijkheid. Zo heeft de stad Gent al sinds 2008, dus van voor de ratificatie van het VN-verdrag, een toegankelijkheidsambtenaar. In Antwerpen is die er op dit moment niet, al heeft de Adviesraad voor personen met een handicap in 2011 wel het advies gegeven er een aan te stellen. Tot op heden is dit echter niet gebeurd.

Ook bij onze noorderburen willen ze van toegankelijkheid een voltijdse baan maken. Amsterdam heeft net als Gent een echte toegankelijkheidsambtenaar. En in andere in andere steden in Nederland doen werkgroepen hun uiterste best om via adviezen aan de stad een toegankelijkheidsambtenaar af te dwingen.



# Toegankelijkheid beantwoordt aan diverse noden

Heel wat taalprofessionals bieden met een taaldienst of -product een concrete oplossing voor mensen die ergens geen toegang toe hebben. Deze taaldiensten en -producten zijn voornamelijk bestemd voor blinde, slechthorende, dove of slechthorende gebruikers. Toch zien we deze doelgroep steeds breder worden. En dat brengt ook steeds meer diverse noden en wensen met zich.

Aan universiteiten en hogescholen wordt steeds meer onderzoek naar toegankelijkheid verricht. Onderzoekers proberen beter te definiëren wat de gemiddelde gebruiker nodig heeft en wenst. Zo proberen ze bijvoorbeeld aan de hand van interviews en discussies met focusgroepen een scherp beeld te krijgen van het profiel van de braillegebruikers in Vlaanderen. Op basis daarvan kunnen ze dan goede kwaliteitscriteria voor een goede vertaling in braille voorstellen.

Op de markt analyseren aanbieders die met hun product, dienst of evenement een zo breed mogelijk publiek willen bereiken, eveneens de noden en wensen van dat brede publiek. Met enquêtes, evaluatieformulieren en vooral met directe feedback proberen organisatoren van evenementen bijvoorbeeld te achterhalen hoe ze hun evenement toegankelijk kunnen maken voor doven en blinden. Websitebouwers kunnen de toegankelijkheid van hun website dan weer met testtools analyseren.

Ook in de concrete praktijk kijken taalprofessionals in detail naar de concrete behoefte bij elk toegankelijkheidsprobleem. Ze kijken bijvoorbeeld of de ondertiteling op een filmfestival voldoende is voor dove gebruikers. Door te luisteren naar de (eind)gebruiker komen ze te weten of er misschien ook een tolk gebarentaal moet worden voorzien.

Ondertiteling voor doven en slechthorenden (T888) voor een breder publiek

Geen enkele taaloplossing voor een toegankelijkheidsprobleem kent meer “oneigenlijke” gebruikers dan de ondertiteling voor doven en slechthorenden (T888). Deze techniek werd oorspronkelijk ontwikkeld voor doven en slechthorenden. Uit cijfers van de stichting Kijk- en Luisteronderzoek uit 2007 bleek echter dat T888 het vaakst wordt gebruikt door ouderen, jongeren en allochtone taalleerders.

De oudere generatie gebruikt T888 omdat hun gehoor achteruit gaat en om beter te kunnen volgen als het spreektempo te hoog ligt. Jongere mensen gebruiken deze ondertiteling dan weer vaak om het journaal te volgen terwijl ze naar muziek



luisteren. Ten slotte hebben we nog de groep van allochtone taalleerders, die de ondertiteling voor doven en slechthorenden gebruiken om hun kennis van het Nederlands bij te schaven.

En er zijn nog situaties waarin mensen met een perfect gehoor gebruikmaken van ondertiteling voor doven en slechthorenden. Het is een ideale manier om in een publieke ruimte een filmpje te bekijken op je smartphone, wanneer je je oortjes niet bij je hebt. En ook de inslapende baby zal er geen last van hebben als je televisie kijkt met ondertiteling voor doven en slechthorenden.

### Audiodescriptie voor een breder publiek

Een andere techniek die heel wat niet-traditionele gebruikers aantrekt, is audiodescriptie. Bij deze techniek beschrijft een vertelstem alle elementen die een blinde of slechtziende niet (voldoende) waarneemt. Dit gebeurt meestal bij een televisieserie, een film, een theater- of dansvoorstelling, een evenement of een tentoonstelling.

In zijn doctoraat *A Narratological approach to Content Selection in Audio Description* (2016) wijst Gert Vercauteren (Universiteit Antwerpen) op de voordelen die oudere mensen en kinderen kunnen halen uit deze techniek. Door een beschrijving toe te voegen aan de beelden, krijgen deze doelgroepen de kans om alles op een rustigere manier te beleven en te begrijpen. Ook voor kinderen met autisme, of ADHD, en voor patiënten met alzheimer of chronische depressie zou audiodescriptie een hulpmiddel kunnen zijn.

### Taaloplossingen voor drie grote doelgroepen

Bovenstaande voorbeelden geven aan dat taaloplossingen voor toegankelijkheid een heel divers publiek kunnen aanspreken. We kunnen dit publiek opdelen in drie groepen: 1) zij die vanaf de geboorte te maken krijgen met een beperkte toegankelijkheid, 2) zij die op latere leeftijd beperkte toegankelijkheid ervaren, en 3) zij die taaloplossingen voor andere doeleinden gebruiken. Deze drie groepen ervaren toegankelijkheid telkens op een andere manier.

#### *Groep 1: hoezo, een beperking?*

De eerste groep gebruikers zijn de mensen die van bij de geboorte niet of niet goed zien of horen, of op mentaal vlak niet alles ervaren als de 'gemiddelde burger'. Zij vinden in veel gevallen niet dat ze met een beperking leven.

Helma van der Boom ziet minder dan tien procent, en is daardoor maatschappelijk blind, maar wil niet van een beperking spreken. In een interview met Lisette Eindhoven in *Linguaan*, het tijdschrift van het Nederlands Genootschap van Tolken



en Vertalers (2016), zegt Helma, die als gerechtstolk werkt, dat haar gehoor haar gezichtsvermogen compenseert. Ze voegt eraan toe dat ze tijdens het tolken niets anders nodig heeft dan haar oren.

Dat ze haar slechtheid niet als een beperking ziet, wil echter niet zeggen dat alles voor Helma toegankelijk is. Naast tolken vertaalt ze ook, en de teksten die ze ontvangt kunnen niet altijd omgezet worden naar braille. Aangezien Helma nog wel iets ziet, kan ze gelukkig nog met vergrotingen werken, maar dit is erg vermoeiend. Een techniek om volledig over te schakelen op braille zou haar ogen ontlasten.

### *Groep 2: Ik kon dat vroeger wel*

In de tweede groep zitten de mensen die pas op latere leeftijd te maken krijgen met een beperkte toegankelijkheid. Dit kan een persoon zijn die stilaan doof of blind wordt, maar ook iemand die door een hersenschudding niet meer kan lezen zonder barstende hoofdpijn te krijgen.

Deze mensen weten wat het is om wel alles te kunnen horen, zien of doen. Daardoor voelen ze zich op een bepaalde manier misschien wel meer 'beperkt' dan mensen die uit de eerste groep.

Ze hebben herinneringen aan een leven waarin ze tot alles toegang hadden. Zo kent iemand die pas op latere leeftijd blind wordt wel kleuren. Die persoon wil dan ook weten of het hoofdpersonage in een film een rode of blauwe jurk draagt. Daar moet bij de audiodescriptie rekening mee worden gehouden.

### *Groep 3: Handig, zo'n taaloplossing*

De derde groep van gebruikers is de breedste groep. De mensen in deze groep gebruiken taaloplossingen niet omdat ze ergens geen toegang toe hebben. Ze vinden ze vooral handig. Zij ervaren deze taaldiensten en taalproducten eerder als een verrijking dan als een oplossing voor een probleem.

### Noden en wensen

Het brede profiel van gebruikers brengt verschillende noden en wensen met zich mee. En ook hetgeen waartoe ze toegang willen krijgen zal bepalend zijn voor de uiteindelijke taaloplossing. Een dove die naar een concert wil is natuurlijk niet hetzelfde als een blinde die een studieboek wil lezen. Daarom is onderzoek naar hun noden en wensen zo belangrijk.



### *Algemeen academisch onderzoek*

Academisch onderzoek naar noden en wensen op het vlak van toegankelijkheid is meestal vrij algemeen. Onderzoekers bekijken bijvoorbeeld wie taaloplossingen gebruikt en hoe ze dat doen. Of ze focussen op een bepaalde groep gebruikers. Ondanks de algemene conclusies die academisch onderzoek vaak beoogt, probeert men dicht bij de toepassing in de praktijk te blijven.

### *De wensen en noden van een zo breed mogelijk publiek*

Wie met zijn product, dienst of evenement een zo breed mogelijke publiek wil bereiken, moet ook rekening houden met toegankelijkheid. Er zijn verschillende manieren om de toegankelijkheidswensen en -noden van het brede publiek te achterhalen.

De meest voor de hand liggende manier is feedback vragen van gebruikers of bezoekers. Via evaluatieformulieren of interviews kunnen producenten, ontwikkelaars en organisatoren heel wat input krijgen. Daarmee kunnen ze dan aan de slag.

Een probleem is echter dat de mensen die een toegankelijkheidsprobleem ervaren, juist daardoor de dienst of het product niet gebruiken of niet naar het evenement komen. En dus ook geen feedback kunnen geven. In dat geval kan een beroep worden gedaan op externe expertise. Er zijn op de markt specialisten die met deskundigheid kunnen zeggen hoe toegankelijk een dienst, product of evenement is. Zij kunnen ook advies geven over mogelijke oplossingen.

### *Toegankelijke evenementen*

Voor de toegankelijkheid van evenementen is er bijvoorbeeld expertise bij Intro vzw, sinds kort gefuseerd met andere expertisecentra en omgedoopt tot Inter. Zij helpen organisatoren van evenementen met advies over toegankelijkheid en leveren ook oplossingen. Voor het leveren van tolken Vlaamse Gebarentaal werken ze samen met tolken van Deaf Events, Sign Up, Tolkschool Gent en Tolkschool Mechelen. Voor audiodescriptie rekenen ze op Duvall (Merelbeke).

### *Toegankelijkheid op het web*

Ook op het web is toegankelijkheid belangrijk. Het internet is een belangrijke bron van informatie en steeds meer diensten en producten worden online aangeboden. Iedereen wil er dan ook gebruik van kunnen maken.

De Web Content Accessibility Guidelines zijn internationale richtlijnen voor een toegankelijke website. Ze gelden zowel voor pure informatie (zoals tekst, beeld en



geluid), als voor de lay-out. Een websitebouwer kan aan de hand van de Guidelines vooraf al testen of zijn website voor iedereen toegankelijk is.

Belgische websitebouwers kunnen voor een controle van de toegankelijkheid van een website terecht bij AnySurfer, een project van Blindenzorg Licht en Liefde. Het AnySurfer-kwaliteitslabel geeft aan dat een website voor alle gebruikers toegankelijk is.

### *Een concrete behoefte analyseren*

Inzichten uit academisch onderzoek over gebruikers van taaloplossingen zijn nuttig, maar toch moet de taalprofessional elk toegankelijkheidsprobleem concreet analyseren. Hij zal eerst de specifieke noden en wensen van de gebruikers bekijken, en zal vervolgens op zoek gaan naar de passende taaloplossing(en).

Stel, de redactie van een nieuwswebsite krijgt steeds vaker klachten van oudere bezoekers over de leesbaarheid van de artikels. De eindredacteur heeft wel al eens van vergrotingen gehoord, maar weet niet hoe dit juist werkt, en of dit wel de ideale oplossing is. Hij neemt een taalprofessional met expertise op het vlak van toegankelijkheid onder de arm om samen de mogelijkheden te bekijken.

De taalprofessional werkt niet alleen. Hij zit samen met de eindredacteur, en bekijkt ook de klachtenformulieren. Zo achterhaalt hij wie de gebruikers van de taaloplossing zullen zijn en wat ze juist nodig hebben. Idealiter belt de taalprofessional zelfs een paar gebruikers op, of bezoekt hij samen met hen de site. Zo kan hij het toegankelijkheidsprobleem beter analyseren, en een oplossing aanreiken die voldoet aan de noden en wensen van zowel de eindredacteur als de eindgebruikers.

### *Nodenanalyse*

Als eerste stap bekijkt de taalprofessional welk doel de eindredacteur voor ogen heeft. Wil hij enkel informatie geven? Wil hij dat oudere lezers ook op de artikels kunnen reageren? Voorlopig is enkel de leesbaarheid van de artikels de prioriteit.

Zodra het doel is vastgelegd, analyseert de taalprofessional de huidige situatie. Wat zien de lezers niet meer? In welke mate kan de website aangepast worden? Blijkt dat de oudere lezers vooral moeite hebben met tekstblokken die niet goed contrasteren en ondertitels bij video's, die snel verdwijnen. De eindredacteur wil echter geen grote veranderingen doorvoeren aan de lay-out van de website.





### *De mogelijkheden*

Eenmaal de taalprofessional een goed beeld heeft van de noden en wensen, gaat hij op zoek naar de gepaste taaloplossing. Kan ik een bestaande oplossing aanreiken? Of wordt dit maatwerk? Kan ik het zelf? Of moet ik doorverwijzen? Of samenwerken met collega's?

De taalprofessional ziet ongetwijfeld verschillende taaloplossingen. Voor de filmpjes kan een vereenvoudigde ondertiteling, met een tragere leessnelheid, hulp bieden. Maar alle bestaande en toekomstige video's nog een tweede keer ondertitelen kost heel wat tijd en geld. De eindredacteur heeft slechts een beperkt budget en wil binnen de maand een oplossing. Daarom wil hij een ad-hocoplossing die zonder extra kosten kan worden hergebruikt.

Na deze uitgebreide analyse adviseert de taalprofessional dat een voorleesfunctie in dit geval de beste taaloplossing is. Als de ondertitels niet ingebrand zijn in het beeld van de filmpjes, kunnen ook die worden voorgelezen. Aan de snelheid kan dan wel niets gedaan worden, maar mensen kunnen sneller luisteren dan lezen.



# Geïntegreerde taaloplossingen: inclusieve aanpak loont

Het arsenaal aan taaloplossingen waaruit taalprofessionals kunnen putten om toegankelijkheidsproblemen op te lossen wordt nog steeds groter. De oplossingen worden steeds creatiever en innovatiever, en kunnen vaak ook op verschillende manieren worden aangeboden. De oplossing kan bijvoorbeeld een geheel nieuw product zijn, dat op zichzelf staat. Of het kan een optie zijn bij een bestaand product. Of de taaloplossing kan helemaal geïntegreerd worden in het originele product. De laatste aanpak houdt al vanaf het begin rekening met toegankelijkheid en voorkomt dus het probleem in de plaats van het te 'genezen'.

## Een andere ervaring dan de 'gewone' gebruikers

Een afzonderlijk taalproduct of een aparte taaldienst kan een oplossing voor beperkte toegankelijkheid zijn. Een dovenschool of een puur auditieve videogame zijn voorbeelden van zulke oplossingen. Deze oplossingen zijn waardevol, maar ze duwen de gebruiker op een soort extra spoor, weg van de 'gewone' gebruikers'.

## Een extra laag

Aanbieders van taaloplossingen voor toegankelijkheid gaan steeds vaker voor een inclusieve aanpak. Zo willen ze de gebruikers van taaloplossingen hetzelfde laten beleven als de 'gewone' gebruiker. Als een blinde gebruiker bijvoorbeeld meegaat op een gegidst museumbezoek, kan hij via een audioguide een bijkomende beschrijving van de kunstwerken te horen krijgen. Deze taaloplossing is een aanvulling op wat de gids zegt. Het is een extra laag, die over een bestaande dienst wordt gelegd.

Om een goede inclusieve taaloplossing te kunnen ontwikkelen, is feedback van de gebruiker cruciaal. De taalprofessional die het script voor de audioguide schrijft, doet er goed aan de blinde of slechtziende gebruiker in een zo vroeg mogelijk stadium om input en feedback te vragen. Een bètatest net voor het product op de markt komt, is nuttig, maar een alfatest in een vroeg stadium levert gegarandeerd een nog beter product op.



## Geïntegreerde taaloplossingen

Er kan echter nog inclusiever gewerkt worden. In plaats van bestaande toegankelijkheidsproblemen op te lossen, kan de taalprofessional proberen deze al te voorspellen voordat een product of dienst af is. Zo kan de taaloplossing al in het product zelf geïntegreerd worden.

We gaan terug naar de tentoonstelling. Als de aanbieder van de taaloplossing en de blinde gebruiker al van bij het ontwerp van de tentoonstelling met de curator kunnen overleggen, kunnen zij daar al aangeven waar zich eventueel problemen kunnen voordoen. Zo kan het een optie zijn dat de persoon die de groep gidst in zijn uitleg over een beeldhouwwerk telkens ook een visuele beschrijving van dat beeld zelf verweeft. Dan is de taaloplossing intrinsiek aan het product, en is het geen optioneel extraatje meer.

## Geïntegreerde producties

Een nog verregaandere vorm van inclusie is wanneer de gebruiker medeproducent wordt. Dit soort samenwerkingen leidt tot totaal geïntegreerde taaloplossingen. Je krijgt feedback vanaf moment nul en als taalprofessional leer je de gebruiker en diens noden nog beter kennen.

Er zijn nog maar weinig echt geïntegreerde producties, maar ik zet er graag twee in de kijker.

### *Extraordinary bodies*

Een zeer interessante aanpak vinden we in de circusvoorstellingen van Extraordinary Bodies. Dit is een samenwerking tussen de Britse gezelschappen Cirque Bijou en Diverse City. Extraordinary Bodies trekt in het Verenigd Koninkrijk rond met voorstellingen die toegankelijk zijn voor iedereen.

Extraordinary Bodies brengt heel diverse artiesten samen. Sommigen missen een arm of een been, anderen zijn (gedeeltelijk) doof, of zien niet alles. De artiesten bundelen hun talenten om een geïntegreerde voorstelling te maken, waarbij vanaf het begin rekening wordt gehouden met toegankelijkheid, zowel op fysiek als op cognitief vlak.

Een concreet voorbeeld van een toegankelijke voorstelling is *Weighting*. Al van bij de eerste repetities van deze voorstelling deed men een beroep op David Ellington. David is zelf doof en leerde Britse gebarentaal (British Sign Language of BSL) aan de horende cast en crew. Ook BSL-tolk Kyra Pollit hielp bij dit leerproces. Bovendien zorgden David en Kyra ervoor dat in de voorstelling zelf een aantal



zinnestjes in BSL voorkwamen, en dat de liedjes niet enkel gezongen werden, maar ook in BSL werden weergegeven.

Ook Jackie Beckford, die de voorstelling uiteindelijk live zou gaan tolken in naar BSL, werd al tijdens de repetities nauw betrokken bij de productie. Zo kon ze controleren of de vertaling naar BSL wel accuraat was, en kreeg ze rechtstreeks feedback van dove en slechthorende artiesten.

De aanpak van Extraordinary Bodies heeft duidelijk succes. Uit de reacties van het publiek blijkt dat de voorstelling met geïntegreerde BSL echt geapprecieerd wordt, en dat het dove en slechthorende publiek zich begrepen voelt.

De productie werd ook voorzien van audiodescriptie, een techniek waarbij een commentaarstem vertelt wat er visueel gebeurt op de scène. Hierover waren de commentaren iets minder lovend. De audiobeschrijver was dan ook minder betrokken bij de repetities. Karina Jones, een van de drijvende krachten achter het project, geeft aan dat ze nu naar mogelijkheden kijken om ook de audiobeschrijver zo nauw mogelijk bij het productieproces te betrekken.

### *Open Arts*

Een ander initiatief dat verregaand inclusief is, is Open Arts. Ook dit gezelschap creëert allerlei artistieke voorstellingen en activiteiten van en voor iedereen.

We lichten de dansvoorstellingen er even uit. Deze worden niet enkel voorzien van audiodescriptie, maar worden ook gemaakt door de gebruikers zelf: vele van de dansers zijn blind of slechtziend. Helen Hall, een van de choreografen, legt uit hoe ze te werk gaat. Ze staat niet als een traditionele dansleerkracht vooraan. Ze neemt de dansers bij de hand, toont ze de choreografie met behulp van hun eigen lichaam, of beschrijft in detail hoe de beweging gaat. Het contact met de blinde en slechtziende gebruikers helpt ook de taalprofessional die de audiodescriptie verzorgt. Zo maken ze samen een voorstelling van iedereen, voor iedereen.

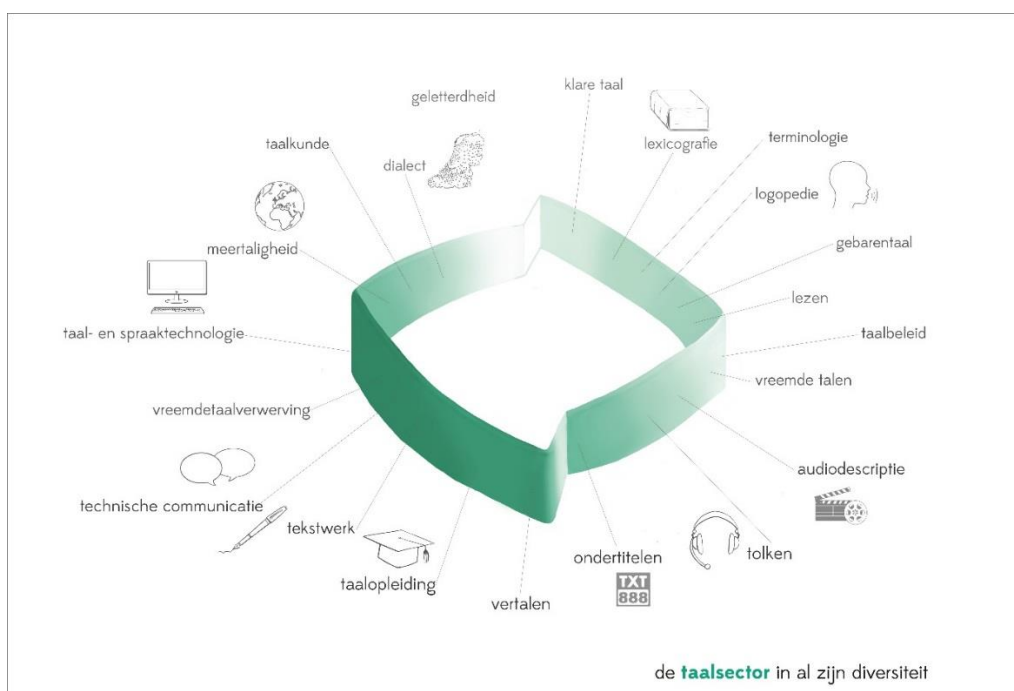


# De toegankelijkheidsprofessional

Steeds vaker wordt een beroep gedaan op taalprofessionals om met gerichte taaloplossingen barrières weg te nemen voor mensen die niet alles zien, horen of waarnemen. Wie zijn die taalprofessionals die zich specialiseren in toegankelijkheidsdiensten? Hoe word je een toegankelijkheidsprofessional? Wat moet je kennen? Wat moet je kunnen? Waar kun je het vak leren? Kortom, hoe ziet deze nieuwe professional eruit? Tijd voor een schets van het beroepsprofiel van de toegankelijkheidsprofessional.

## Toegankelijkheid binnen de taalsector

Tijdens haar stage bij De Taalsector heeft Lore Van den Bossche letterlijk een beeld getekend van de taalsector. Het beeld geeft mooi de diversiteit van deze sector weer. Het laat zien hoe zijn verschillende segmenten aan elkaar hangen.



Wie vanuit het perspectief van toegankelijkheid naar Lores taalsector kijkt, vindt in elk segment kennis en innovaties die kunnen bijdragen aan meer toegankelijkheid. Zo kan kennis over hoe mensen lezen helpen bij het zoeken naar taaloplossingen voor wie daar moeilijkheden mee heeft. Vanuit de taal- en spraaktechnologie komt dan weer de ontwikkeling van apparaten die spraak in tekst omzetten. En het taalbeleid houdt zich meer en meer bezig met toegankelijkheid.



## Tijd voor een nieuw beroepsprofiel?

Deze evolutie naar toegankelijkheid als een volwaardig vakgebied brengt een nieuw beroepsprofiel met zich mee: dat van de 'toegankelijkheidsprofessional'.

De creatie van een beroepsprofiel zorgt in de eerste plaats voor duidelijkheid en herkenbaarheid. Mensen met een toegankelijkheidsprobleem weten zo gemakkelijker bij wie ze terecht kunnen, en hoeven niet alle individuele initiatieven af te gaan. Bovendien vergemakkelijkt het de professionele samenwerking. Heel wat taalprofessionals houden zich bezig met aspecten van toegankelijkheid, maar ze weten niet altijd welke oplossingen er al bestaan. Of ze missen soms kennis uit andere sectoren.

## Wat moet de toegankelijkheidsprofessional kennen?

### Kennis over hoe taal werkt

De basis voor iedereen die professioneel met taal bezig is, is kennis over hoe taal en communicatie werken. Hoe communiceer ik helder? Welke soort taal past in welke context? Hoe pas ik taal aan aan de gebruiker?

### Technische kennis

De techniek staat niet stil. Als toegankelijkheidsprofessional moet je de relevante technische ontwikkelingen volgen. Zo hebben taal- en spraaktechnologie de toegankelijkheidsprofessional steeds meer nuttige tools te bieden. Tegenwoordig kan je op Google een gesproken zoekopdracht uitvoeren. En Media Distillery zorgt ervoor dat je ook gesproken tekst terugvindt op het internet.

Ook smartphones en tablets evolueren en bieden nuttige toepassingen. Android en Apple bieden bijvoorbeeld mogelijkheden om het contrast in te stellen, kleuren te veranderen, spraakcommando's te geven enz. De toestellen van Apple kunnen zelfs met een brailleregel gebruikt worden.

Daarnaast zijn er ook heel wat nuttige applicaties op de markt. Via een applicatie van het Duitse Verbavoice kan je een beroep doen op een online tolk gebarentaal of ondertitelaar. De dienst wordt vaak bij lezingen of presentaties gebruikt. De spreker draagt een microfoon en de tolk of ondertitelaar werkt van thuis. De dove of slechthorende toeschouwer krijgt via de applicatie de tolk gebarentaal of ondertitels te zien.

### Medische kennis

Bij heel wat toegankelijkheidsproblemen komen medisch aspecten kijken. Het is voor de toegankelijkheidsprofessional nuttig om daar inzicht in te hebben. Welke



soorten doofheid bestaan er? Wat is kleurenblindheid nu juist? Hoe leest iemand met een concentratiestoornis? Het is voor de toegankelijkheidsprofessional ook belangrijk om op de hoogte te blijven van de innovaties in medische apparatuur, zoals hoorapparaten en cochleaire implantaten (CI) voor dove kinderen.

### Kennis over de gebruiker

De gebruikers van taaloplossingen voor toegankelijkheid vormen geen homogene groep. De toegankelijkheidsprofessional moet dus goed weten welke groepen gebruikers er zijn, en welke specifieke noden zij hebben. Een volledig blinde gebruiker heeft heel andere noden dan een gebruiker met een concentratiestoornis. En ook een kind van vijf zal andere dingen willen dan een gepensioneerde.

### Kennis over de markt

Toegankelijkheid is ook een markt. Nieuwe technieken vinden ingang, oude worden minder populair. De ene techniek is goedkoper dan de andere. Het is voor een toegankelijkheidsprofessional belangrijk te weten wat er allemaal bestaat, hoeveel het kost, en wat het goed doet op de markt.

Voor de komst van de computer waren brailleschrijfmachines bijvoorbeeld erg populair onder braillegebruikers. Zo moesten ze niet meer alles met de hand schrijven. Maar het digitale tijdperk heeft de machine in de meeste westerse landen naar de achtergrond geduwd. Nu lezen en schrijven braillegebruikers met behulp van een computer met brailleleesregel. Deze brailleleesregels zijn echter behoorlijk duur. Daarom is er in armere landen slechts een beperkte markt voor en moeten er misschien andere oplossingen bedacht worden.

Wat moet de toegankelijkheidsprofessional kunnen?

### Openstaan voor je gebruikers

Een van de belangrijkste troeven van een toegankelijkheidsprofessional is dat hij zelf toegankelijk is. Toen ik mensen op straat vroeg waar ze aan dachten bij toegankelijkheid, spraken ze ook over een open persoonlijkheid, over vriendelijkheid, en over de mogelijkheid om zonder schroom vragen te stellen. De persoon waar mensen naartoe stappen met hun toegankelijkheidsprobleem moet dus in de eerste plaats sociaal vaardig zijn. Hij moet openstaan om te luisteren en moet ervoor zorgen dat mensen zich goed voelen bij de aangereikte oplossing.



### Het probleem analyseren

Elk toegankelijkheidsprobleem is verschillend en vereist dus een andere aanpak. De juiste aanpak begint bij een goede analyse van het probleem. Waar zit het probleem van de gebruiker? Wat ziet of hoort die niet? Wat begrijpt die niet? Goed kunnen analyseren is een belangrijke vaardigheid voor de toegankelijkheidsprofessional.

### Luisteren en kijken naar de gebruiker

Bij de analyse van het probleem komt ook de gebruiker in beeld. Een toegankelijkheidsprofessional moet kunnen luisteren naar de noden en wensen van die gebruiker. Maar hij moet ook zelf eens een kijkje nemen. Als blinde gebruikers aangeven dat een theaterstuk niet toegankelijk is voor hen, kan de toegankelijkheidsprofessional dat stuk bijvoorbeeld gaan bekijken met een blinde gebruiker. Zo kan hij zelf zien waar de noden liggen. Mensen kunnen namelijk niet altijd exact benoemen wat ze juist nodig hebben.

### Haalbare oplossingen aanbieden

De toegankelijkheidsprofessional kent misschien heel wat taaloplossingen, maar de vraag is welke oplossing in een gegeven situatie de meest gepaste oplossing is. De noden en wensen van de gebruiker zijn belangrijk, maar de toegankelijkheidsprofessional moet ook rekening houden met de praktische haalbaarheid. Een bepaalde taaloplossing kan bijvoorbeeld te duur zijn, of te veel tijd in beslag nemen. Voor een dove die ad hoc toegang wil hebben tot een interessante gesprekspartner op een receptie is het misschien efficiënter dat hij gedurende een kwartiertje via een app een beroep kan doen op een afstandstolk Vlaamse Gebarentaal dan dat er een tolk helemaal van de andere kant van de stad moet komen gereden. Goed kunnen vergelijken tussen verschillende mogelijke oplossingen is een belangrijke vaardigheid.

### Een netwerk uitbouwen

Toegankelijkheidsprofessionals die goed genetwerkt zijn, kunnen gemakkelijker geschikte (taal)oplossingen aanreiken. Wie een goed netwerk heeft, kan gebruikers gemakkelijker doorverwijzen naar een collega die een geschikte oplossing heeft. Bovendien blijft de genetwerkte toegankelijkheidsprofessional beter op de hoogte van de laatste ontwikkelingen op het vlak van toegankelijkheid.





## Zichzelf zichtbaar maken

Wie een dienst of product ontwikkelt, of een evenement organiseert, denkt meestal niet van bij het begin aan toegankelijkheid. Een autofabrikant neemt vanaf de eerste stappen een marketingspecialist en een informatiearchitect onder de arm. En als het goed gaat, wordt ook de vertaler al vroeg bij het productieproces betrokken. Dat zou ook voor de toegankelijkheidsprofessional moeten gelden. Een helder beroepsprofiel levert extra zichtbaarheid op, maar de toegankelijkheidsprofessional moet ook aan zijn eigen zichtbaarheid werken.

### Ook specialisatie blijft belangrijk

Het is natuurlijk niet omdat het profiel van de toegankelijkheidsprofessional erg breed is, dat specialiseren niet meer belangrijk is. De toegankelijkheidsprofessional heeft baat bij een brede kennis en een breed gamma van vaardigheden, maar kan tegelijk een expert zijn in gebarentaal, braille of spraaktechnologie.

### De opleiding toegankelijkheidsprofessional?

Vandaag kan je in Vlaanderen of Nederland geen opleiding 'toegankelijkheidsprofessional' volgen. Je kan je via een combinatie van academische opleidingen en privé cursussen wel specialiseren in taaloplossingen voor toegankelijkheidsproblemen.

In Vlaanderen kan je aan de KU Leuven in Antwerpen een master in het tolken in Vlaamse Gebarentaal behalen. De Universiteit Antwerpen biedt haar masterstudenten in het vertalen dan weer een cursus mediatoegankelijkheid aan.

In Nederland bestaat ook een opleiding gebarentaal: aan de Hogeschool Utrecht kan je kiezen of je tolk of docent wil worden. Aan dezelfde school kan je ook schrijftolk worden. En aan de Universiteit van Amsterdam kan je gebarentaalwetenschap studeren.

Op de privémarkt bestaan er ook een aantal initiatieven. Sinds dit jaar geeft Susanne Verberk (Nevero) online cursussen audiodescriptie. Hierbij leert ze mensen hoe ze de beelden bij een film, theatervoorstelling, museumbezoek, evenement enz. het best kunnen beschrijven voor een publiek dat blind of slechtziend is. Ook braille wordt meestal buiten de academische context aangeleerd. In Vlaanderen kan je hiervoor terecht bij de Brailleliga, in Nederland bij de onderwijsinstellingen Visio, Bartimeus, en Vereniging Onbeperkt Lezen.



## Een Europees project

Een concreet project dat zich bezighoudt met de invulling van het nieuwe beroepsprofiel 'toegankelijkheidsprofessional' is het ACT-project. Dit Europese project wordt aangestuurd door de Catalaanse onderzoeksgroep TransMedia. Universiteit Antwerpen en het Gentse theatergezelschap NT Gent zijn de Belgische partners in dit project, dat met financiële steun van de Europese Unie gerealiseerd wordt.

Het ACT-project vertrekt vanuit de huidige situatie. Via enquêtes, interviews en discussies bestuderen de onderzoekers het huidige profiel van zowel gebruikers als producenten van taaloplossingen voor toegankelijkheid. Een belangrijk aspect hierbij is de opleiding en achtergrond van de taalprofessionals die vandaag de dag al taaloplossingen aanreiken. Dit is de fase waarin het project op dit moment zit.

Zodra de huidige situatie geëvalueerd is, zal het ACT-project zich richten op de kennis en vaardigheden van de toegankelijkheidsprofessional. De onderzoekers zullen dan nadenken over wat iemand met het profiel van een toegankelijkheidsprofessional zou moeten kennen en kunnen.

Het ACT-project denkt ook na over hoe toegankelijkheidsprofessionals op te leiden. Op grond van de resultaten van het onderzoek naar het profiel van de toegankelijkheidsprofessional zullen de ACT-onderzoekers een voorstel doen voor een academische opleiding tot toegankelijkheidsprofessional. Een eerste opleiding zal uitvoerig getest worden en eventuele aanpassingen zullen worden aangebracht. Uiteindelijk moet het project een uniform Europees kwaliteitslabel voor de opleiding van toegankelijkheidsprofessionals opleveren.



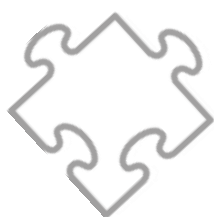
# De taaloplossingen van de toegankelijkheidsprofessional

Personen of organisaties die met een beperkte toegankelijkheid geconfronteerd worden, kunnen een beroep doen op een toegankelijkheidsprofessional. Ook wie een product of dienst op de markt aanbiedt of een evenement organiseert en vragen heeft bij de toegankelijkheid van zijn product, dienst of evenement, kan de expertise van een toegankelijkheidsprofessional inroepen.

## Creatief puzzelen

De toegankelijkheidsprofessional zal altijd eerst het toegankelijkheidsprobleem analyseren en vervolgens een geschikte oplossing voorstellen. Soms voldoet een standaardoplossing, maar vaak is het creatief puzzelen met verschillende mogelijke oplossingen. Dit artikel geeft je een inkijk in de puzzeldoos van de toegankelijkheidsprofessional. Welke puzzelstukjes zitten er allemaal in? Wat kan je er als professional mee doen? Hoe kan je er de eindgebruiker, de evenementenorganisator, de productontwikkelaar, of de dienstenleverancier mee helpen? En hoe zijn de puzzelstukjes eventueel combineerbaar? Elk puzzelstukje is een taaloplossing. De toegankelijkheidsprofessional kan zijn puzzeldoos steeds aanvullen met nieuwe puzzelstukjes.

## Taaloplossingen: de puzzelstukjes



### Audiodescriptie

Audiodescriptie (AD) of audiobeschrijving is een techniek waarbij een commentaarstem beschrijft wat er op het scherm of live te zien is. Deze beschrijvingen worden ingepast op de momenten dat de personages niet spreken. De techniek is vooral bekend door de toepassing voor televisie en film, maar in principe kan alles beschreven worden: een dansvoorstelling, een theaterstuk, een tentoonstelling, een stoet, een sportwedstrijd, een presentatie op het werk, zelfs een handleiding.

AD kan voorbereid, live of semi-live zijn. Bij een film of televisiereeks is de AD op voorhand geschreven én opgenomen. Bij een theaterstuk is de AD al geschreven, maar gebeurt de beschrijving live. Er moet immers kunnen worden ingespeeld op eventuele variaties in de voorstelling.

Echte live AD wordt in Vlaanderen bijvoorbeeld verzorgd door Nevero (Maasmechelen). Zaakvoerster Susanne Verberk werkt samen met Priscilla Poldervaart (PRP Vertalingen, Antwerpen). Zij zorgden onder meer voor de AD bij



het jaarlijkse festival Buitenbeenpop (een popfestival in Leopoldsborg voor personen met en zonder handicap), en bij evenementen zoals de Heilig Bloedprocessie in Brugge. Vooral bij de beschrijving van het festival krijgt Susanne Verberk heel wat vragen, maar ze geeft op de website van Nevero aan waarom het toch van belang is:

*Eigenlijk gaat het bij een festival vooral om de sfeer die eromheen hangt. [...] er is echt van alles te beleven wat je als blinde of slechtziende zonder onze beschrijvingen totaal zou missen of misschien niet zou kunnen volgen.*

Als voorbeeld geeft ze vuurwerk, het natspuiten van het publiek met een waterpistool, of een confettikanon. Deze elementen moeten ook begrijpelijk zijn voor wie niet alles ziet, anders kunnen ze beangstigend overkomen.

Als kijker of toeschouwer kan je soms kiezen of je AD gebruikt of niet. Dit kan bij televisie bijvoorbeeld via een parallelle uitzending op een ander kanaal. Of via een applicatie waarop je de AD afspeelt, zoals de Earcatch-app. In het theater zijn meestal aparte stoelen voorzien. In het museum kan je de AD beluisteren via een audioguide.

### Audio-introductie

Een audio-introductie (AI) is een korte samenvatting van wat komt. Meestal wordt de AI voor het begin van een film, televisieprogramma of theatervoorstelling gegeven. De AI geeft informatie over de acteurs, de personages en het verhaal.



AI kan zowel op zichzelf staand als in combinatie met AD voorkomen. Als de AI op zichzelf staat, wordt het hele verhaal al uit de doeken gedaan. Dan hoort het publiek tijdens de film, het televisieprogramma of de theatervoorstelling geen commentaarstem meer. Als de AI in combinatie met AD aangeboden wordt, schetst ze meestal de personages en de bredere context. Deze informatie helpt gebruikers het verhaal te volgen. AI is een goede optie voor films, televisieprogramma's of theatervoorstellingen waarbij weinig stille momenten zijn, omdat de personages constant met elkaar praten. Dan past namelijk niet alle informatie in de AD tijdens de uitzending of voorstelling.

Een AI wordt in het theater soms gecombineerd met een touch tour. Hierbij krijgt het publiek op voorhand een rondleiding en kunnen ze het decor en soms ook de kostuums voelen. Een voorbeeld vinden we bij het Poolse theaterstuk voor kinderen *Plastuś' Diary*. Daarin worden heel wat poppen en reuzegrote objecten gepersonifieerd. Het is voor het jeugdige publiek dus erg waardevol als ze deze op voorhand eens hebben kunnen voelen.





### Gesproken ondertiteling

Zoals de naam al doet vermoeden, is gesproken ondertiteling een mondelinge weergave van bestaande ondertitels. De ondertiteling die in beeld verschijnt bij een film of televisieprogramma wordt voorgelezen of mondeling geparafraseerd.

Gesproken ondertiteling kan op verschillende manieren verkregen worden. Er bestaat voorleesapparatuur die via een centrale server werkt, zoals Orion Webbox. Hierbij wordt de tekst-eerst naar een centrale server gestuurd en daar in spraak omgezet. De gebruiker krijgt de spraak dan thuis als een streamingdienst aangeleverd. Er zijn ook apparaten die de ondertitels bij de eindgebruiker thuis in spraak omzetten, zoals KomFox. Beide systemen kunnen voor zowel interlinguale als intralinguale ondertiteling gebruikt worden.

Gesproken ondertiteling kan ook verweven zitten in de AD van een televisieprogramma, film of theaterstuk. Als een personage bijvoorbeeld Engels spreekt in een voor het overige Nederlandstalig programma, vertaalt de AD-stem de Engelse woorden in het Nederlands. Voor de helderheid worden voor programma's met meerdere anderstalige personages meestal meerdere stemmen gebruikt.

Bij audiodescriptie en gesproken ondertiteling komen, zoals bij veel taaloplossingen, ook auteursrechtelijke aspecten kijken. Het auteursrecht is in de Europese Unie nog niet geharmoniseerd. In sommige landen verplicht het auteursrecht de audiobeschrijver om ondertitels letterlijk voor te lezen. In België is dat niet het geval; de audiobeschrijver mag vrij vertalen, inkorten en creatief omgaan met het werk van de ondertitelaar, zodat de AD en de gelezen ondertiteling perfect geïntegreerd kunnen worden in de totaalervaring van de film, het theaterstuk of het evenement.

### Vergrotingen

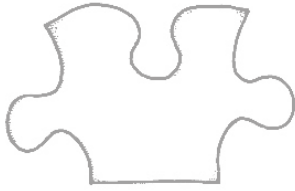
Heel wat mensen die slechtziend zijn, kunnen nog wel gebruikmaken van vergrotingen. Dit kan eenvoudigweg door tekst op je computer te vergroten of door af te drukken in een groter lettertype. Maar er bestaat ook meer geavanceerde technologie.



Een beeldschermloep is zo'n technologie. Er bestaan zowel optische als digitale loepen. De loep kan op eender welk soort tekst geplaatst worden. De gebruiker krijgt dan de tekst vergroot weergegeven op het beeldscherm. Er zijn zowel vaste



toestellen als mobiele apparaten. Het Vlaamse Integra en het Nederlandse Optelec bieden zowel vaste als mobiele toestellen aan.



### Vertaling in braille

Braille is een lees- en schrijffalfabet dat de Fransman Louis Braille speciaal voor blinden en slechtzienden ontwikkelde. De gebruikers voelen verschillende combinaties van puntjes in reliëf. Elke combinatie staat voor een bepaalde letter of een bepaald leesteken.

Elke taal heeft een verschillend brailleschrift, maar de meeste volgen de conventies van het zogenaamde Unified international braille of wereldbraille. Ook het Nederlandse braille volgt de conventies van het internationale braillesysteem.

Een vertaling in braille en omgekeerd kan manueel gebeuren, maar steeds vaker wordt er gebruik gemaakt van technologische hulpmiddelen. Zo kan je een brailleleesregel aan je computer, tablet of smartphone koppelen. Die geeft de tekst die op het scherm staat weer in brailleschrift. Je kan tekst op het scherm ook in braille afdrukken met behulp van een brailleprinter. Voor de vertaling van een gedrukte tekst kan je een beroep doen op braillekopieerapparaten.

### Voorleesfunctie

Een voorleesfunctie leest tekst voor aan mensen die om eender welke reden zelf geen tekst kunnen lezen. Dit kan gaan om informatie op het web, maar ook om tekstuele informatie op je smartphone of tablet. Ook een e-book kan je lezen met behulp van deze technologie.



De voorleesfunctie kan op verschillende manieren aangereikt worden. Voor digitale inhoud wordt met een voorleestool gewerkt. Tools als ReadSpeaker, Fluency, BrowseAloud en iSpeech lezen de tekst van websites, mobiele apps, digitale boeken, en allerlei andere digitale, documenten voor. Het nadeel van deze tools is dat websitebouwers ze moeten voorzien, wat gelukkig steeds vaker het geval is. De grote overheidswebsites blijven een beetje achter, maar opvallend veel lokale besturen, zoals die van de Nederlandse gemeente Lochem, hebben de voorleesfunctie al ingebouwd in hun website.

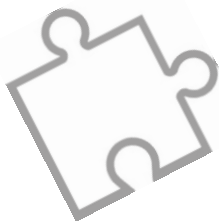
Om een tool als ReadSpeaker, Fluency, BrowseAloud en iSpeech te kunnen gebruiken, moet de inhoud wel eerst digitaal beschikbaar zijn. Daarom zet Voor leerlingen met een ernstige beperking in de schriftelijke communicatie zet Eureka ADIBib (Leuven) gedrukte schoolboeken eerst om in een digitaal bestand. Ze gebruiken daarvoor OCR-software (Optical Character Recognition). Vervolgens kunnen de leerlingen het bestand op het scherm bekijken en met



voorleessoftware (SprintPDF, WodyPDF of Kurzweil) luisteren naar wat er in het leerboek staat. Zo kunnen alle leerlingen in de klas met hetzelfde materiaal werken. Eureka ADIBib was in 2014 genomineerd voor een LIA (Language Industry Award) in de categorie Beste taalsoftware/ taalapp.

Er bestaan ook apparaten die rechtstreeks van een papieren versie voorlezen, de Clear Reader Plus bijvoorbeeld. Dit is een draagbaar apparaat dat de tekst via een ingebouwde camera en luidsprekers voorleest.

Nog een andere voorleesfunctie vinden we terug bij DAISY. DAISY-bestanden zijn gestructureerde audiobestanden. DAISY-bestanden zijn meestal opnames van boeken, kranten of magazines. De opnames zijn meestal met tekst-naar-spraakomzetting gemaakt. Dat de audiobestanden gestructureerd zijn, wil zeggen dat de gebruiker in de audio kan navigeren. DAISY is de afkorting van Digital Accessible Information System. Het systeem maakt gedrukte informatie op een efficiënte manier toegankelijk voor mensen met een ernstige leesbeperking. DAISY-bestanden worden op een speciale DAISY-speler afgespeeld of met speciale DAISY-software op een computer.



### Vertaling in gebarentaal

Volgens Fevlado zijn er in Vlaanderen zesduizend gebruikers van Vlaamse Gebarentaal (VGT) voor wie deze taal hun moedertaal is. VGT is de voornaamste taal binnen de Vlaamse Dovengemeenschap. Voor gebruikers van VGT als moedertaal is een tolk Nederlands-VGT en omgekeerd vaak de ideale taaloplossing.

Gebarentalen zijn natuurlijke talen met een eigen grammatica en een eigen gebarenschat. Ze zijn even natuurlijk als Frans, Engels of Arabisch. Vlaamse Gebarentaal (VGT) en Nederlandse Gebarentaal (NGT) zijn twee verschillende talen. Er bestaat wel een internationale gebarentaal (International Sign), maar deze wordt vooral gebruikt als lingua franca op internationale congressen.

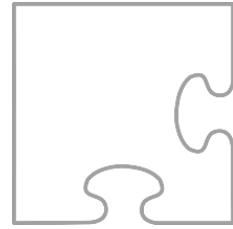
In vele landen worden televisieprogramma's voorzien van een vertaling in gebarentaal. Zo kunnen gebruikers van Vlaamse Gebarentaal op de website van De Redactie (VRT) Het Journaal bekijken in Vlaamse Gebarentaal. Een tolk Vlaamse Gebarentaal is dan in beeld te zien. Ook Karrewiet Plus, het nieuwsprogramma van de VRT voor kinderen, kan je online en op televisie bekijken met een tolk Vlaamse Gebarentaal.

Ook tolken in gebarentalen kan voorbereid, live of semi-live gebeuren. De vertolking in gebarentaal van een fictiereeks op televisie kan voorbereid worden. Bij een live presentatie op een congres krijgen de tolken misschien voorbereidend materiaal, maar wat er exact gezegd zal worden, weten ze niet op voorhand.



## Schrijftolk

De schrijftolk typt simultaan alles uit wat er gezegd wordt ten behoeve van mensen die het gesproken woord niet goed horen of verstaan. De tolk geeft ook andere relevante auditieve elementen weer: wanneer er gelachen wordt bijvoorbeeld, of de manier waarop iets gezegd wordt. Alle informatie wordt in een doorlopende tekst aangereikt.



De schrijftolk gebruikt geen klassiek toetsenbord, maar een veyboard. De toetsen op dit veyboard geven geen letters weer, maar lettergrepen. Zo kan een schrijftolk een normaal spreektempo bijhouden.



## Ondertiteling voor doven en slechthorenden

Ondertiteling voor doven en slechthorenden geeft alle auditieve informatie bij een film, televisiereeks, presentatie, theaterstuk, sportwedstrijd enz. weer. Meestal gaat het hierbij om intralinguale ondertiteling, in tegenstelling tot interlinguale of vertalende ondertiteling.

Naast wat er gezegd wordt, geeft deze vorm van ondertiteling ook aan wie het zegt. Dat gebeurt meestal door kleurencodes, al zijn er ook landen waar het de gewoonte is om de boodschap het gezegde te laten voorafgaan door de naam van de spreker en een dubbele punt. Op deze manier verlies je echter veel kostbare ruimte.

Als er voldoende ruimte is, wordt soms ook aangegeven op welke manier een spreker dingen zegt. Om plaats te besparen gebeurt dit meestal door het gebruik van leestekens. Gezongen tekst wordt aangeduid met een asterisk of wordt cursief gezet.

Bij ondertiteling voor doven en slechthorenden worden ook relevante geluiden beschreven. Vooral geluiden buiten beeld, zoals een deur die dichtslaat, kunnen belangrijk zijn.

Ondertiteling voor doven en slechthorenden wordt in veel verschillende contexten gebruikt: van televisieprogramma's tot musicals, van congressen tot informatiesessies voor buurtbewoners. In het theater spreken we vaak van boventiteling, omdat de titels boven het podium verschijnen. Er wordt echter ook geëxperimenteerd met titels aan de zijkant of in het midden de scène. Bij congressen en informatiesessies voor buurtbewoners worden de sprekers live ondertiteld. Dit kan gebeuren op een extra scherm, of via applicaties op een smartphone of tablet.

Ook bij ondertiteling voor doven en slechthorenden kunnen we een onderscheid maken tussen voorbereide, live en semi-live ondertiteling. De ondertitels bij een





fictiereeks op televisie zal je helemaal op voorhand klaar hebben staan. De live uitzending van een praatprogramma of sportwedstrijd, of een informele bijeenkomst zoals de jaarlijkse vergadering van buurtbewoners zal je uiteraard helemaal live moeten ondertitelen. En bij een theaterstuk kan het zijn dat je de voorbereide boventitels nog snel moet aanpassen, bijvoorbeeld wanneer de acteurs plots beginnen te improviseren.

Live ondertiteling wordt vergemakkelijkt door een aantal taaltechnologieën. De meest gebruikte zijn een veyboard en spraakherkenningssoftware zoals Dragon Speech. Met een veyboard typ je bij elke aanslag een hele lettergreep, zodat je het spreektempo kan bijhouden. Met Dragon Speech kan je de ondertitels gewoon inspreken. Die worden dan als tekst weergegeven. Hier komt vaak wel nog een correctie aan te pas.

### Vertaling in pictogrammen

Lezen en schrijven is niet voor iedereen evident. In Europa zijn er naar schatting tussen de twee en vijf miljoen mensen voor wie communicatie gemakkelijker zou zijn als deze niet via tekst, maar via pictogrammen of plaatjes zou verlopen. Daarom hebben onderzoekers van het Centrum voor Computerlinguïstiek aan de KU Leuven een software ontwikkeld die Nederlands, Engels en Spaans vertaalt in pictogrammen, en omgekeerd. De software heet Text2Picto en won eerder dit jaar een LIA (Language Industry Award) in de categorie Beste taaldienst 2015.



### Augmented reality

Augmented reality is een technologie waarbij een werkelijk beeld wordt aangevuld met een extra laagje informatie. Het immens populaire spel Pokémon Go bewijst hoe augmented reality een verrijking kan zijn. Het spel wordt zo massaal gespeeld omdat het écht lijkt. Je ziet op het scherm van je smartphone de Pokémons ín de omgeving die voor je ligt.

Als taaloplossing wordt augmented reality gebruikt voor de projectie van ondertitels. Op het scherm van je smartphone of tablet krijg je zowel wat er zich in de realiteit voor je afspeelt als een extra laagje ondertitels te zien. Dit zorgt ervoor dat je bij een presentatie niet telkens van de PowerPoint op het grote scherm naar je smartphone en terug hoeft te switchen.

Wie liever niet de hele tijd naar zijn smartphone staart, kan ook gebruikmaken van augmented realitybrillen. Als je door dit soort brillen kijkt, kun je meteen ook een



projectie van de ondertitels zien. Zo zorgen ze ervoor dat je in dezelfde richting kijkt als de toeschouwers die deze technologie niet gebruiken.

Augmented reality kan zowel voor intralinguale als voor interlinguale ondertiteling gebruikt worden. Het Amerikaanse Atos stelde in 2015 bijvoorbeeld augmented realitybrillen beschikbaar voor het Franse theaterfestival Festival d'Avignon. Bezoekers konden kiezen in welke taal ze de ondertitels geprojecteerd wilden zien. Atos heeft plannen om ook interlinguale ondertiteling op te nemen in haar aanbod. Bij de brillen van Verbavoice is dit al realiteit.

### Applicaties voor smart devices

Heel wat taaloplossingen komen tot bij de gebruiker via een mobiele applicatie voor smart devices. De ontwikkelingen op de tablet- en smartphonemarkt bieden heel wat mogelijkheden.



Het Duitse bedrijf Verbavoice ontwikkelt voornamelijk applicaties voor live ondertiteling en live vertaling in gebarentaal.

Hierbij kan de gebruiker via zijn tablet of smartphone de dienst aanvragen en ontvangen. De spreker draagt een microfoontje en een ondertitelaar of tolk gebarentaal zet deze spraak om in ondertitels of gebarentaal. De vertaling wordt dan live gestreamd naar de gebruiker.

Vanuit het Verenigd Koninkrijk komt de applicatie Signly. Deze applicatie werd ontworpen door Mark Applin, de oprichter van het bedrijf Intermedia, en Deafax, een liefdadigheidsinstelling die allerlei technologische diensten ontwikkelt voor dove gebruikers. Dankzij de Signly-app kan ook een gebarentaalgebruiker een volwaardig museumbezoek met gids ervaren. Hij scant de QR-code bij een werk in de tentoonstelling en op het scherm van de smartphone verschijnt een tolk gebarentaal in augmented reality. Signly was eerder dit jaar genomineerd voor een LIA (Language Industry Award) in de categorie Beste taalsoftware /taalapp 2015.

Het Nederlandse bedrijf Soundfocus heeft de Earcatch app ontwikkeld, waarmee je de AD bij een film op televisie of in de bioscoop kan downloaden. Het AD-bestand download je op voorhand, en kan je afspelen terwijl je naar de film kijkt. Op het moment van beluisteren heb je geen internetverbinding nodig. Ook deze applicatie was genomineerd voor een LIA in de categorie Beste taalsoftware/taalapp 2015.



# Toegankelijkheid is business

De trend is duidelijk: sinds enkele jaren verlangt de overheid van zichzelf, organisaties en bedrijven steeds meer inspanningen op het vlak van toegankelijkheid. Maar voor steeds meer mensen gaat de overheid niet snel genoeg.

Voor de babyboomers wachten niet meer op de overheid. Zij beginnen beperkingen te ervaren en hebben het geld om zelf taaloplossingen aan te kopen. Velen van hen zien de taaloplossingen die de taalsector ontwikkelt ook niet enkel als een oplossing voor een toegankelijkheidsprobleem. Steeds vaker gebruiken zij taaloplossingen als een commodity, een gebruiksvoorwerp dat het comfort, de veiligheid of zelfs de status verhoogt. Een product als alle andere producten op de markt dus.

De doelgroep wordt steeds groter

Uit onderzoek blijkt dat taaloplossingen voor toegankelijkheidsproblemen bijlange niet alleen door mensen met een beperking worden gebruikt en gewaardeerd. In tegendeel, cijfers van de stichting Kijk- en Luisteronderzoek gaven in 2007 al aan dat T888 het vaakst wordt gebruikt door ouderen, jongeren en allochtone taalleerders. Dus niet door de 1,5 miljoen doven en slechthorenden die Nederland volgens de Nationale Hoorstichting telt.

Anders gezegd, taaloplossingen voor toegankelijkheidsproblemen worden steeds vaker anders gebruikt dan bedoeld en door andere dan de initieel beoogde gebruikers. Taaloplossingen worden m.a.w. steeds vaker “oneigenlijk” gebruikt. De doelgroep die zinvol aan de slag gaat met een taaloplossing is in de realiteit dus vaak veel groter en breder dan verwacht. Het is ook aannemelijk dat deze trend zich de komende jaren nog voortzet. Naar verwachting zal zowel de eigenlijke als de oneigenlijke doelgroep van taaloplossingen steeds groter worden.

In markttermen gesproken: taaloplossingen voor toegankelijkheid hebben een aantrekkelijk groeipotentieel. Er zijn steeds meer oudere gebruikers, die steeds meer geld te besteden hebben en steeds vaker taaloplossingen kopen, als taaloplossing of gewoon als een gebruiksvoorwerp, voor het comfort. Bovendien zien we ook bij jonge mensen steeds meer oneigenlijk gebruik van taaloplossingen. Zij kopen en gebruiken taaloplossingen bijvoorbeeld om gemakkelijker te multitasken.

Voorbeeldje: Els, een dertiger, zit op de tram. Ze is niet enkel aan het reizen, want dat zou tijdverspilling zijn. Tijdens de rit zoekt ze een recept voor die avond op. Ze wil graag het bijhorende filmpje bekijken, maar is haar hoofdtelefoon vergeten.



Geen probleem: Els zet even de ondertiteling aan, anders luistert de hele tram mee.

Taaloplossingen kunnen dus ook aangewend worden om een tijdelijke beperking op te vangen. Het zijn vooral de dynamische oplossingen waar jonge gebruikers interesse voor tonen. Ze willen taaloplossingen binnen handbereik, die ze kunnen in- en uitschakelen naar gelang van de situatie. Deze taaloplossingen 'on demand' lijken op de markt een mooi groeipotentieel te hebben.

### Taaloplossingen krijgen een tweede leven

Taaloplossingen voor toegankelijkheid hoeven niet per se vast te hangen aan een 'probleem' of 'beperking'. Ze kunnen ook oneigenlijk, dus voor andere doeleinden, gebruikt worden. Er valt op dit vlak nog heel wat te experimenteren.

Verder lijken taaloplossingen na hun eerste gebruik ook een tweede gebruik te kunnen krijgen. Dit 'tweede leven' kan de ontwikkeling en commercialisering van taaloplossingen economisch (nog) interessanter maken.

Dat het recycleren van taaloplossingen geen utopie is, mag ook blijken uit het onderzoek dat ik in het kader van mijn masterscriptie zelf heb verricht. Voor deze scriptie onderzocht ik de mogelijkheid om een audiodescriptie (AD) te recyclen in de vorm van een hoorspel. Bij audiodescriptie beschrijft een commentaarstem de beelden van een film, televisieserie, tentoonstelling enz. ten behoeve van doven en slechthorenden. Een hoorspel is in wezen een puur auditief verhaal, dat via radio, cd of podcast bij de luisteraar terechtkomt. Hoorspelen zijn altijd al voor luisteraars (zonder beperkingen) gemaakt, audiodescripties voor kijkers die niets of niet veel meer kunnen zien.

Ik focuste me voor mijn onderzoek op fictieseries en vroeg me af of een televisieserie met AD zou kunnen worden doorverkocht als hoorspel. Uit mijn onderzoek blijkt dat AD en hoorspel heel veel gelijkenissen vertonen. Met minimale aanpassingen kan de AD bij een fictiereeks gebruikt worden als hoorspel.

Economisch is dit hergebruik interessant, want al in 2013 bleek uit een reportage van het Vlaamse televisieprogramma Koppen dat het hoorspel weer in opmars is. Mensen luisteren ernaar tijdens lange verplaatsingen of terwijl ze de vaat doen. Door AD te verkopen als hoorspel, maken producenten de ontwikkeling van nieuwe audiodescripties en hoorspelen minder afhankelijk van subsidies van de overheid.



## De populariteit van taaloplossingen

Taaloplossingen voor toegankelijkheid worden dus alsmaar populairder, ook bij wie ze eigenlijk niet echt nodig heeft. Vooral toepassingen met taaltechnologie lijken aan te spreken.

Onze telefoons en computers worden alsmaar slimmer en het Internet of Things (IoT) is stilaan realiteit aan het worden. De taaloplossingen blijven niet achter: steeds meer taaloplossingen worden aangereikt via mobiele applicaties. Een mobiele applicatie kan een taaloplossing plots veel spannender maken. Downloaden is gemakkelijk en, al biedt de app niet altijd precies wat je zoekt, je leert toepassingen met taal, taaloplossingen voor toegankelijkheid en de markt eromheen bijna vanzelf kennen.

Ook de populariteit van augmented reality kan op taaloplossingen inspelen. Bij augmented reality kijk je naar de realiteit voor je door een bril of op het scherm van je smartphone of tablet. Hier bovenop wordt een extra laagje informatie geprojecteerd. De extra informatie kan een Pokémon zijn, maar ook ondertitels, een tolk gebarentaal of een extra visuele aanwijzing in een game zijn mogelijk. In de plaats van een schot in de verte te horen, kan het hoofdpersonage in een videogame bijvoorbeeld de aankoopbon van een pistool vinden. Zo komt hij te weten dat er een gevaarlijk individu in de buurt is.

Een belangrijke troef die heel wat taaloplossingen hebben, is dat ze customizable zijn. Mensen passen dingen graag aan hun noden aan, maar vooral ook aan hun eigen stijl. Zo kunnen gebruikers bijvoorbeeld de helderheid, de grootte en het kleurenschema van hun favoriete taalapplicaties aanpassen. Wie luistert in de auto ook niet eens graag naar een andere gps-stem. Man of vrouw, Nederlands of Vlaams? Je kiest de stem die je leuk vindt.

En het kan nog ingrijpender. Hoe leuk is het niet als je kan kiezen in welke taalvariant je AD wilt horen? Of als je de kleur van ondertitels kan veranderen? En wat als je bepaalde woorden bij ondertiteling zou kunnen vervangen door andere, die beter bij jouw stijl passen? Deze laatste optie bestaat nog niet, maar de mogelijkheden zijn legio.

## Toegankelijkheid is niet meer te stoppen

Taaloplossingen voor toegankelijkheid zijn in sneltempo de kinderschoenen aan het ontgroeien. Ze sluiten steeds beter aan op de reële noden van mensen met een beperking. Ze vinden steeds meer “oneigenlijk” gebruik bij een steeds breder en kapitaalkrachtiger publiek. Dat publiek gebruikt taaloplossingen voor toegankelijkheid als gebruiksvoorwerpen die comfort verhogen, tijd helpen winnen of gewoon leuk en cool zijn. Wie weet kunnen we binnenkort niet meer zonder taaloplossingen. Want twintig jaar geleden had ook ‘niemand de mobiele telefoon nodig’: <https://www.youtube.com/watch?v=lwyRM2FieBM>

