



Postadres: Postbus 70012
3000 KP Rotterdam
Website: www.rotterdam.nl

Van: Noelle Tahiri
Telefoon: 14 010
E-mail: bbo@rotterdam.nl

Uw kenmerk: 23bb000791
Ons kenmerk: M2302-2694 – 23bo007908

Onderwerp: Taal voor allemaal

Datum: B&W 24 oktober 2023

Aan de gemeenteraad

Op welke gronden deze brief?/Waarom nu voorgelegd?

Op 2 februari heeft uw raad de motie 'Taal voor allemaal' (23bb000791) aangenomen. Aanleiding hiervan was de vaststelling van het beleidskader basisvaardigheden 'Rotterdam Vaardig Verder, Beter in taal, rekenen en digitale vaardigheden'. In de motie wordt het college gevraagd te onderzoeken in hoeverre de gemeente Rotterdam braille, gebarentaal en audiodescriptie toe kan passen in de breedste zin in communicatie vanuit de gemeente.

Relatie met het coalitieakkoord/collegewerkprogramma/eerder aangenomen moties en gedane toezeggingen:

- 'De Rotterdamse Dienstverlening doen we zo' (2023-2026) (23bb003841)
- Lokale Agenda Toegankelijkheid (20bb19067)
- 'Rotterdam Vaardig Verder, Beter in taal, rekenen en digitale vaardigheden' (22bb007749)

Toelichting:

Uw raad geeft aan dat de gemeente het goede voorbeeld moet geven in gemakkelijke en toegankelijke taal voor iedereen. Volgens het Europees onderzoek *Handbook of Easy Languages* luidt het advies dan ook om communicatie met burgers niet alleen geschreven en gesproken aan te bieden, maar ook in braille, gebarentaal en audiodescriptie. Rotterdammers die contact willen aangaan met de gemeente hebben baat bij verschillende en zo inclusief mogelijke communicatiemiddelen.

De gemeente is continue met de doelgroep op zoek naar goede hulpmiddelen die makkelijk in gebruik zijn zodat alle Rotterdammers bij de gemeente terecht kunnen en worden geholpen. De strategie is om al onze producten en diensten via zoveel mogelijk diverse contactopties aan te bieden, zodat de Rotterdammer kan kiezen welke manier bij hem/haar past.



Dat we, om onze doelstellingen te bereiken, nog stappen te zetten hebben is duidelijk. Die stappen hebben we met elkaar afgesproken in de opgave "de Rotterdamse Dienstverlening doen we zo" (2023-2026) en in de Lokale Agenda Toegankelijkheid. Hierover wordt de gemeenteraad regelmatig geïnformeerd.

Kern van de dienstverlening-opgave is dat de gemeente ervoor zorgt dat Rotterdammers voor al hun vragen kunnen kiezen uit contactopties die bij hen passen. Te denken valt dan aan digitale contactopties maar bijvoorbeeld ook, telefonisch, via chat, in de wijkhub of in een publiekslocatie. Ook wordt de dienstverlening continue verbeterd op basis van signalen en feedback van Rotterdammers. Goede voorbeelden van inclusieve en toegankelijke dienstverlening zijn:

Duidelijke brieven

Sommige Rotterdammers vinden brieven van de gemeente lastig te begrijpen. Naast heldere taal in brieven, worden er in sommige brieven daarom ook duidelijke iconen toegevoegd. Deze brieven zijn getest door mensen met een licht verstandelijke beperking en mensen die laaggeletterd zijn.¹

Inzet doventolk en ondertiteling

Rotterdammers kunnen bij vragen en aanvragen terecht bij stadswinkels en/of bellen met 14010. Inzet van een doventolk is mogelijk bij de balie en digitale balie. Bij 14010 worden mogelijkheden onderzocht om dit ook via een videobel gesprek te gaan aanbieden. De gemeente heeft hiervoor een contract met Global Talk en tolkcontact. Via de WMO hebben Rotterdammers 30 uur per jaar recht op het gebruik van tolkdiensten. Hoewel de tolkdiensten voorlopig onder specifieke voorwaarden ingezet mogen worden (zoals bijvoorbeeld bij het opheffen van beperkingen in zelfredzaamheid/ participatie), werken we eraan om dat steeds meer in de standaard dienstverlening op te nemen. Verder worden al onze video's ondertiteld voor Rotterdammers met een auditieve beperking. Een tolk gebarentaal kan ingezet worden bij evenementen, evenals een schrijftolk. Het is belangrijk om te beseffen dat geschreven taal niet (altijd) de eerste taal is van mensen met een auditieve beperking. Ondertiteling wordt niet door iedereen op dezelfde manier gelezen c.q. geïnterpreteerd als mensen die kunnen horen. Dit inzetten betekent dus niet meteen dat je mensen met een auditieve beperking ook daadwerkelijk beter informeert.

Speaksee

Ook Rotterdammers die doof of slechthorend zijn, moeten op een toegankelijke manier producten en diensten van de gemeente kunnen afnemen. Daarom worden er in de publiekslocaties proeven gedaan met de software Speaksee. Speaksee is een vorm van audiodescriptie: spraakherkenning voor doven en slechthorenden.²

Toegankelijke Verkiezingen.

De gemeente streeft naar 100% toegankelijke stembureaus. Bij diverse stembureaus wordt daarom ook braille ingezet.

¹ [Paspoort aanvragen - Kennisbank beeldtaal \(gebruikercentraal.nl\)](https://www.paspoortaanvragen.nl/kennisbank-beeldtaal/gebruikercentraal.nl)

² [Speaksee | See what you can't hear \(speak-see.com\)](https://speaksee.nl/)



Chatten met 14010

Rotterdamers kunnen voor een verscheidenheid aan producten nu chatten met medewerkers van 14010. Dit kan ook bij het JongerenLoket, bij alle producten van burgerzaken en belastingen en na de zomer ook voor de Rotterdampas en de GGD. In 2024 zal 14010 ook steeds meer de chat gaan bedienen en in 2026 moet voor alle producten en diensten chat mogelijk zijn.

Voorleesfunctie

De gemeentelijke website Rotterdam.nl heeft een voorleesfunctie. Deze functionaliteit wordt jaarlijks getoetst op toegankelijkheid.

UX-lab

Alle uitingen van de gemeente (digitaal of analoog) kunnen worden getest door mensen met een beperking. De feedback die hieruit voortvloeit verwerken we in het product of de dienst. Ook ontwerpen we steeds vaker (digitale) middelen samen met de doelgroep. Er zijn al diensten getest met mensen met een auditieve beperking, maar nog niet met mensen met een visuele beperking.

De gemeente werkt samen met Stichting MEE Rotterdam Rijnmond voor het testen van onze dienstverlening door mensen met een beperking.

Toegankelijkheidsverklaring website

De toegankelijkheidsverklaring op onze website gaat over de internationale WCAG-wetgeving. Die wetgeving gaat over toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid. Hierbij moet gedacht worden aan de technische en redactionele inrichting van je website. Dus; je contrasthoogte, welke combinatie van lettertype, grootte en stijl wordt gebruikt, de volgorde van je headers, is de pagina te gebruiken via de pijltjestoetsen etc. Vanuit de WCAG moeten alle video's ondertiteld zijn en podcasts moeten een transcript hebben. Omzetten in braille is niet beschreven in de WCAG.

We halen dagelijks feedback op over onze website, we krijgen zelden tot nooit klachten over de begrijpelijkheid. Daarnaast is de website uitgebreid getest door 1300 Rotterdamers, en die feedback is verwerkt. Voor blinde bezoekers van de website is er een voorleesfunctie. Deze optie is gebruiksvriendelijk en wordt vaak ingezet. Gebruikers met een handicap zijn bekend met deze functie en kunnen er eenvoudig gebruik van maken. En natuurlijk is op heel Rotterdam.nl het taalniveau maximaal B1 of zelfs A2 niveau.

Braille

Slechts 10% van alle mensen met een visuele beperking leest braille, dit is een relatief kleine groep mensen en de kosten van braille zijn erg hoog. De meeste mensen met een visuele beperking hebben hulpmiddelen op de computer en telefoon die informatie omzet in gesproken tekst. Daarom bieden wij onze informatie ook digitaal aan en bieden wij alternatieven die aansluiten bij de doelgroep, zoals hierboven opgesomd. We zorgen ervoor dat alle pdf's toegankelijk zijn en de beelden een alt tekst hebben die door een voorleesfunctie uitgelegd kan worden. Zoals eerder vermeld bieden we braille wel aan op de stembureaus.

Wij stellen voor de motie hiermee als afgedaan te beschouwen.



Financiële en juridische consequenties/aspecten:
n.v.t.

Burgemeester en wethouders van Rotterdam,

De secretaris,

V.J.M. Roozen

De burgemeester,

A. Aboutaleb