

Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap
Postbus 16375
2500 BJ Den Haag



Bezoek- en postadres

Dr. Kuiperstraat 3-5
2514 BA Den Haag

Den Haag, 17-3-2023

T 070-3053333

E info@nlconnect.org

I www.nlconnect.org

Betreft: reactie vereniging NLconnect op
implementatiebesluit toegankelijkheidsvoorschriften
diensten die toegang geven tot audiovisuele mediadiensten

Geachte heer/mevrouw,

NLconnect is de branchevereniging van de breedbandindustrie en behartigt de belangen van zo'n 80 partijen uit de keten van bedrijven die breedbandnetwerken aanleggen en exploiteren, bedrijven die elektronische communicatiediensten leveren over deze digitale infrastructuur alsmede partijen die aan deze keten toeleveren. Ons ledenbestand omvat ook partijen die consumenten en bedrijven toegang tot radio- en televisie-zenderpakketten en streamingdiensten bieden. We stellen het bijzonder op prijs in de gelegenheid te worden gesteld te reageren op deze consultatie.

Het is onze ambitie om de voorsprong die ons land heeft op het gebied van connectiviteit te behouden en uit te bouwen door er voor te zorgen dat elke Nederlander en elk Nederlands bedrijf de beschikking heeft over uitmuntende toekomstvaste glasvezel- en mobiele verbindingen én hoogwaardige digitale (media- en andere) toepassingen.

Digitale inclusie

Digitale inclusie is voor ons daarbij een belangrijk thema. We communiceren als samenleving immers steeds meer digitaal en iedereen moet mee kunnen doen in die digitale samenleving. Soms hebben mensen daarbij extra hulp nodig. Voorliggende consultatie is onderdeel van de implementatie van de Toegankelijkheidsrichtlijn, die beoogt om het voor mensen met een beperking makkelijker te maken om bepaalde diensten te gebruiken. Wij juichen die doelstelling toe.

In deze consultatie gaat het specifiek om *diensten die toegang verlenen tot audiovisuele mediadiensten*. Voorbeelden zijn apps op settopboxen/ mobiele devices en EPG's van aanbieders

IBAN NL48 SNSB 0773 1905 62 **KvK** 40407087
BTW NL.0066.19.083.B.01 **Twitter** @NLconnectOrg

als omroepen, pakketaanbieders en streamingdiensten. Aan deze diensten worden eisen gesteld, die vanaf 28 juni 2025 in werking treden.

Er zijn 300.000 Nederlanders met een visuele beperking en 1.500.000 Nederlanders die doof of slechthorend zijn en voor wie toegang tot en gebruik van audiovisuele mediadiensten niet altijd eenvoudig is. Onze leden bieden en ondersteunen daarom uiteenlopende tools voor deze doelgroep.

Verskillende manieren van TV- en streaming kijken

TV en streaming kijken gebeurt anno 2023 op uiteenlopende manieren. Naast de meer traditionele manier van kijken via (DVB)-settopboxen en CAM-modules wordt in toenemende mate gekeken via IPTV of OTT streaming, zoals met apps op smart TV's, op mobiele devices en ook op Apple TV, Chromecast, Amazon Fire TV Stick, Android TV boxen en andere (settop)boxen. Verschillende partijen zijn verantwoordelijk voor ontwerp en functionaliteit van deze platforms: van fabrikanten van TV's, settopboxen en mobiele devices, tot developers van besturingssystemen, middle- en software, app developers, streaming- en televisieaanbieders en omroepen en andere contenteigenaren. Er zijn ook b2b aanbieders van TV as a Service.

Verskillende opties voor toegankelijkheid

Deze verschillende vormen van videoaanbod hebben ook verschillende opties voor toegankelijkheid. Zo is bij veel settopboxen spraakbesturing/stembediening een standaard functie. Ook kunnen gebruikers in veel streaming en TV-platforms ondertitelspreken selecteren en activeren en soms ook een apart audiospoor voor gesproken ondertiteling wanneer dit wordt meegezonden. Voor apps op iOS en Android smartphones en tablets en in webomgevingen geldt dat uiteenlopende toegankelijkheidsinstellingen vanuit het besturingssysteem of de browser beschikbaar zijn, zoals spraakbesturing, scherm- en tekstvergroting, kleurinversie en contrastverhoging, schermlezer/voice over, 'Adapt Sound' etc.

Onduidelijke voorschriften

Conform de richtlijn en de voorliggende AMvB dienen dienstverleners hun diensten te (laten) ontwerpen en te verlenen in overeenstemming met de toegankelijkheidsvoorschriften. Deze voorschriften zijn echter in de richtlijn en dus ook in voorliggende concept-AMvB nogal ruim en algemeen geformuleerd en daardoor is het voor ons vrij lastig om te bepalen waar partijen nu precies aan moeten gaan voldoen en/of welke eisen ze precies moeten gaan stellen aan leveranciers. In de richtlijn zelf staan enkele voorbeelden van wat precies wordt bedoeld, maar die maken het helaas niet veel helderder.

Transmissie van de toegangsdiensten is afhankelijk van het signaal

Zo moeten aanbieders zorgdragen voor 'volledige transmissie van de toegankelijkheidscomponenten (toegangsdiensten) van audiovisuele mediadiensten, zoals ondertiteling voor doven en slechthorenden, audiodescriptie, gesproken ondertiteling en vertolking in gebarentaal, met passende kwaliteit voor accurate weergave, met synchronisatie van geluid en video, en met mogelijkheid tot weergave- en gebruikscntrole voor de gebruiker'. Als voorbeeld wordt genoemd dat diensten 'de mogelijkheid ondersteunen om deze toegankelijkheidscomponenten te selecteren, te personaliseren en te activeren, door een effectieve draadloze koppeling met hoorttechnologieën mogelijk te maken of door gebruikersbesturing te bieden om toegangsdiensten voor audiovisuele mediadiensten te starten op hetzelfde niveau als de primaire mediabesturing.'

Volledige en ongewijzigde transmissie van signalen is altijd onderdeel van contracten tussen provider en contenteigenaar. Maar uiteraard kunnen ‘sporen’ als audiodescriptie en (TT888 of gesproken) ondertiteling alleen in apps of andere TV-platforms worden doorgegeven (en selecteerbaar gemaakt) wanneer deze door een omroep of andere contentaanbieder worden meegestuurd. Dat geldt ook voor vertolking in gebarentaal, wat niet als apart spoor maar als integraal onderdeel van het videoprogramma wordt aangeboden. Hier ligt dus een ketenverantwoordelijkheid die primair rust op de omroep en secundair bij de leverancier van de app of het platform.

We merken daarbij op dat de technische ontwikkeling snel gaat. Zo was het altijd duur en tijdrovend om transcripties en ondertitels te maken. Maar dankzij de inzet van AI en spraakherkenning kan spraak tegenwoordig automatisch en in real-time worden omgezet in tekst en kunnen de kosten aanzienlijk worden verlaagd. Er zijn al toepassingen op de markt voor live transcriptie van online vergaderingen en normale gesprekken. Mogelijk leidt dat op termijn tot een situatie waarbij de verantwoordelijkheid voor ondertiteling deels richting de eindgebruiker zelf verschuift.

EPG: waarneembaar, bedienbaar, begrijpelijk en robuust

Partijen moeten EPG's leveren die voor gebruikers ‘waarneembaar, bedienbaar, begrijpelijk en robuust zijn, en informatie verstrekken over de beschikbaarheid van toegankelijkheid’. Als voorbeeld hierbij wordt genoemd dat ‘een blinde televisieprogramma’s kan selecteren’. Veel devices, apps en settopboxen ondersteunen tegenwoordig spraakbediening, maar onhelder is of dat op basis van deze AMvB voldoende is.

In apps op smartphone of tablet is een gesproken menu vaak mogelijk vanwege de interface: het aanraakscherm. Maar in EPG's of apps op de smart-TV of settopbox is geen aanraakscherm en zelfs geen muis of toetsenbord. Hier wordt een afstandsbediening gebruikt als interface. Denkbaar is (naast spraakbediening) een functie waarbij de gebruiker met een ‘aanwijspointer’ in de afstandsbediening tekst op het scherm kan aanwijzen die vervolgens wordt uitgesproken. Dat zou echter primair de verantwoordelijkheid zijn van de hardware-fabrikant van de televisie en/of settopbox. Ook hier is dus sprake van een ketenverantwoordelijkheid.

Uitzonderingen

Uitgezonderd van de regels zijn ondernemingen met minder dan tien werknemers en een jaaromzet of jaarlijks balanstotaal van ten hoogste twee miljoen euro. De eisen zijn verder uitsluitend van toepassing voor zover de naleving daarvan geen ingrijpende fundamentele wijziging van de app of EPG vereist en geen onevenredige last voor de betrokken dienstverlener oplevert. De beoordeling daarvan moeten aanbieders zelf uitvoeren, aan de hand van een vrij uitvoerige lijst aan criteria die zijn opgesomd in bijlage VI van de richtlijn. Op zich is dat voor onze leden werkbaar, al zijn de regels ook hier weinig concreet.

Nader overleg met de keten

Zoals hierboven opgemerkt zijn wij van mening dat sprake is van een ketenverantwoordelijkheid van meerdere partijen. Onze leden nemen binnen die keten graag hun verantwoordelijkheid. Het is ons echter onhelder welke actie de met voorliggende AMvB gestelde regels van onze leden vraagt. De tekst biedt daartoe onvoldoende richting.

We zouden ons derhalve kunnen voorstellen dat het ministerie een bijeenkomst belegt met enkele relevante partijen uit de keten om te bespreken welke toegankelijkheidsopties reeds

bestaan en concreet uit te leggen welke opties op basis van de regels straks vereist zijn. Ook de toezichthouder zou hierbij idealiter aanwezig zijn.

Hulpmiddelen

Technisch is er in apps en andere diensten waar de AMvB op doelt veel mogelijk, maar toch is vaak maatwerk nodig om de gebruiker echt te helpen. Daarom zijn er separate hulpmiddelen op de markt die qua functionaliteit optimaal aansluiten op de wensen en behoeften binnen de doelgroep. Vaak worden deze oplossingen vergoed door de zorgverzekeraar.

Een van die wensen is dat de oplossing kan worden gebruikt zonder de andere aanwezigen te storen, bijvoorbeeld wanneer er meerdere mensen in een ruimte zijn, zoals gezinsleden of andere huisgenoten.

Een voorbeeld is de Earcatch smartphone app voor audiodescriptie, die via oordopjes of koptelefoon een audiodescriptiesignaal afspeelt en dat automatisch synchroniseert met het videobeeld. Een andere voorbeeld zijn ringleidingversterkers of tv-streamers die de TV verbinden met een gehoorapparaat.

Ook levert en ondersteunt het Nederlandse Solutions Radio (onderdeel van het Belgische Sensotec) apparaten als de GO-box die ondertitels van televisiezenders en streamingdiensten voorleest (al dan niet via oordopjes/koptelefoon) en de VO-box die ondertitels van deze diensten vergroot en op een donkere achtergrond plaatst waardoor de tekst beter leesbaar is.

We verzoeken uw ministerie om ook de aanbieders van deze oplossingen te betrekken bij deze discussie.

DigiToegankelijk

Toezichthouder wordt het Commissariaat voor de Media (CvdM) en het is van belang dat ook deze een eenduidige uitleg van de regels hanteert. Wij kunnen ons daarom voorstellen dat het CvdM expertise op dit vlak zal moeten opbouwen. We raden aan om daartoe aansluiting te zoeken bij het werk dat door het Rijk reeds is verricht in het kader van het Besluit digitale toegankelijkheid.

Zo biedt DigiToegankelijk - een standaard die wordt beheerd door Logius - een check aan waarmee overheden kunnen zien of ze voldoen aan de regels. Wellicht is iets soortgelijks denkbaar ten behoeve van de compliancy van streaming en TV-platforms.

Vanzelfsprekend altijd bereid tot nadere toelichting,

Met vriendelijke groet,

Mathieu Andriessen
directeur