

## De European Accessibility Act 2025 en hoe deze wet het internet toegankelijker maakt voor iedereen.

**Brian Bors**, Stichting Accessibility, vertelt over de Europese wetgeving omtrent toegankelijkheid, de European Accessibility Act (EAA). Deze wet verplicht organisaties om hun digitale producten, zoals websites en applicaties, toegankelijk te maken voor mensen met een beperking. De spreker legt uit dat de wet gebaseerd is op het sociale model van toegankelijkheid, waarin de omgeving als oorzaak van beperkingen wordt gezien in plaats van de individuen zelf. De wetgeving stelt dat discriminatie ontstaat wanneer digitale producten alleen toegankelijk zijn voor bepaalde groepen, zoals zienden.

Bedrijven die voldoen aan bepaalde criteria, zoals meer dan 50 medewerkers en een omzet boven 2 miljoen, moeten uiterlijk in 2025 of 2030 aan deze richtlijnen voldoen (het verschil zit hem in bestaande of nieuwe websites/apps). Er zijn twee belangrijke eisen: voldoen aan de WCAG-richtlijnen voor toegankelijke content en een conformiteitsverklaring. Brian benadrukt dat toegankelijkheid niet alleen inclusie bevordert maar ook de reputatie en klanttevredenheid kan verbeteren.

Daarnaast worden praktische voorbeelden genoemd, zoals de situatie waarbij een blinde gebruiker moeite heeft met bepaalde websites vanwege ontoegankelijke formulieren. De spreker moedigt organisaties aan om proactief hun toegankelijkheid te verbeteren, aangezien dit een breder publiek aanspreekt en de gebruikerservaring ook voor mensen zonder beperkingen verbetert.

## Waarom moeilijk doen als het eenvoudig kan?

**Mariet Hattink – Adviseur bij** Stichting Lezen & Schrijven vertelt over de uitdagingen en voordelen van eenvoudige taal in communicatie, vooral voor overheidsorganisaties en publieke instanties. Hoewel lezen, schrijven en rekenen op zich belangrijk zijn, benadrukt de stichting dat deze vaardigheden slechts middelen zijn om maatschappelijke betrokkenheid te bevorderen. Eenvoudige taal maakt communicatie toegankelijker en versterkt de participatie in de samenleving.

Een belangrijke uitdaging is dat veel organisaties en professionals zich in een “bubbel” bevinden. Dit betekent dat ze vaktaal of complexe termen gebruiken die moeilijk te begrijpen zijn voor mensen buiten hun vakgebied. De spreker illustreert dit door het verschil te beschrijven tussen het leesniveau van de algemene bevolking (meestal A1 of A2) en de complexe taal die vaak gebruikt wordt (niveau C1).

Er worden concrete voorbeelden gegeven van organisaties die stappen ondernemen om taalgebruik te vereenvoudigen, zoals het Ministerie van Algemene Zaken tijdens de coronacrisis, waar samenvattingen van de persconferenties werden gemaakt in eenvoudige taal en visuele overzichten. Daarnaast worden testpanels ingezet om te beoordelen of teksten daadwerkelijk begrijpelijk zijn voor de doelgroep. De spreker moedigt organisaties aan om eenvoudige communicatie en testpanels te gebruiken om hun bereik en effectiviteit te vergroten.

## Digitale dienstverlening voor iedereen

**Nancy Cabral, consultant bij SDU:** ze ondersteunt organisaties met het implementeren van begrijpelijke en toegankelijke communicatie. Ze introduceert **Svitlana Kuznetsova**, een specialist in digitale dienstverlening uit Oekraïne, die haar verhaal deelt over de taal- en cultuurbarrières die ze ervoer toen ze naar Nederland kwam.

Svitlana vertelt over de complexe uitdagingen die zij tegenkwam bij het integreren in de Nederlandse werkcultuur. Hoewel ze veel ervaring heeft in communicatie en digitale marketing, bleek haar kennis minder toegankelijk omdat ze moeite had met het begrijpen en gebruiken van bepaalde Nederlandse termen en zinsconstructies. Ze voelde zich vaak "tegengehouden" omdat ze niet altijd precies wist hoe ze iets moest vragen of zeggen, en dit versterkte een gevoel van isolatie.

Daarnaast beschrijft ze haar deelname aan trainingen en workshops die gericht zijn op directe en toegankelijke taal, zowel voor gemeentemedewerkers als voor haarzelf. Ze merkte dat veel van de taal die voor Nederlanders als eenvoudig wordt beschouwd, voor haar juist lastig was. Ze volgde taaltrainingen waarin ze regelmatig stuitte op complexe woorden en idiomatische uitdrukkingen die voor haar onbegrijpelijk waren.

Haar verhaal onderstreept hoe taaltraining en aanpassingen in de manier van communiceren essentieel waren om haar rol als digitale dienstverlener effectief te vervullen en tegelijkertijd haar integratie in de Nederlandse samenleving te vergemakkelijken.

## Paneldiscussie

Verschillende sprekers delen hun ervaringen en inzichten rond het thema van toegankelijkheid en eenvoud in communicatie. Azra, een taalambassadeur, bespreekt hoe zij teksten zoals brieven en websites evalueert op leesbaarheid en toegankelijkheid voor mensen met lees- en taalmoeilijkheden. De focus ligt op de lengte van zinnen, de complexiteit van woorden en de layout om zo toegankelijkheid te verbeteren.

Mariet en andere sprekers benadrukken dat grote organisaties zoals de Belastingdienst vaak een kloof ervaren tussen hoogopgeleide medewerkers en mensen met een lager taalniveau. Dit leidt soms tot ontoegankelijke communicatie. Er wordt een oproep gedaan aan organisaties om meer samen te werken met mensen op verschillende taalniveaus, zoals MBO'ers, om hun communicatie inclusiever te maken.

Ook wordt de uitdaging van taalbarrières besproken, vooral voor mensen uit andere culturen. Voor sommigen, zoals Oekraïense deelnemers, zijn telefoongesprekken in een andere taal erg lastig en stressvol. Ze pleiten voor alternatieven zoals chat of e-mail om zo de communicatie soepeler te laten verlopen. Ze benadrukken de noodzaak van eenvoudige en toegankelijke communicatie, zowel in tekst als in digitale interacties, en de voordelen hiervan voor een breed scala aan gebruikers.