



WHITEPAPER

De 5 grootste valkuilen van toegankelijke video's op gemeentewebsites

AUTEUR

Vivian de Zwart

Redacteur Sdu

Video is een uitstekend middel om in te zetten bij het uitleggen van complexe zaken of processen. Beelden in plaats van een tekst of ter ondersteuning van een tekst, zorgen ervoor dat de gebruiker de informatie sneller begrijpt. Het menselijk brein is namelijk visueel ingesteld, wat een logische gedachte is als je bedenkt dat we als kind niet hoeven leren zien, maar wel moeten leren lezen.

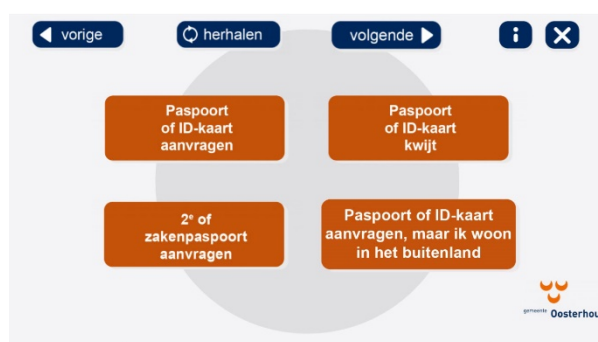
Om die reden maken al veel organisaties in enige vorm gebruik van video. Denk aan een demonstratie van een product, een bedrijfsfilm op de website of een vlog om personeel te werven via social media. Het gaat hier grotendeels om commerciële bedrijven. Het inzetten van video door overheden wordt (nog) niet op grote schaal gedaan, terwijl veel mensen overheidscommunicatie juist vaak als ingewikkeld ervaren. We zien in het gebruik van video echter wel een verschil tussen de landelijke overheid en de lokale overheden, de gemeenten. De Rijksoverheid maakt al wel enig gebruik van videocontent, zoals bijvoorbeeld deze [campagnevideo](#) over de jaarlijkse belastingaangifte en de video uitleg '[Hoe werkt bijstand?](#)'. Beide video's zijn goede voorbeelden van toegankelijke videocontent.

Uitleg in videovorm maakt begrippen en processen van dienstverlening begrijpelijker

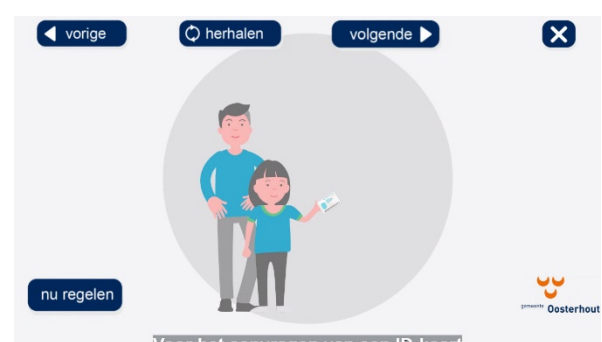
Onder gemeenten zien we er nog weinig die hun teksten verrijken met of vervangen door video. Terwijl dit toch heel nuttig zou zijn. Denk bijvoorbeeld aan het aanvragen van een paspoort. Hoe maak ik een afspraak? En wat moet ik meenemen? Of de WOZ-waarde: Wat is het en hoe kan ik bezwaar maken als ik het niet eens ben? Uitleg in videovorm maakt begrippen en processen van dienstverlening voor veel mensen begrijpelijker.

Maar waarom maken lokale overheden nog nauwelijks gebruik van video voor hun dienstverlening? Het kan zijn dat gemeenten het ingewikkeld vinden om video's op hun website te plaatsen omdat deze moeten voldoen aan de webrichtlijnen, net als de rest van de site en andere digitale kanalen. Alle content die de overheid aanbiedt, moet volledig toegankelijk zijn voor iedereen. Dit wil zeggen: ook voor mensen met een functiebeperking zoals doven en blinden. Dit vergt een aantal aanpassingen aan de videocontent en de player. Het hoeft echter helemaal niet ingewikkeld te zijn, als u maar rekening houdt met een aantal valkuilen.

Om u daarbij te helpen, hebben we de 5 grootste valkuilen wat betreft toegankelijke video's voor gemeenten op een rij gezet.



Er verschijnen nu vier knoppen in beeld. Kies de optie die op u van toepassing is.



Voor het aanvragen van een ID-kaart heeft een kind tot twaalf jaar toestemming nodig.

1. Geen (volledige) ondertiteling

Video's bevatten vaak een voice over: een stem die informatie in gesproken tekst vertelt. Maar iemand die slechthorend of doof is, heeft hier natuurlijk weinig aan. Het is daarom van belang dat u uw video's voorziet van ondertiteling. Hierin neemt u de gesproken tekst op, maar ook een beschrijving van andere belangrijke geluiden in de video. Vooral dit laatste wordt vaak vergeten. Denk bijvoorbeeld aan het geluid van een overgaande telefoon, een knal of muziek. U hoeft een beschrijving van zulke geluiden alleen in de ondertiteling op te nemen als deze noodzakelijk zijn om de scène te begrijpen. Ook kan het nodig zijn om in de ondertiteling aan te geven wie er spreekt (als de persoon niet in beeld is).

Met captions worden alle relevante audio in tekst beschikbaar

Ondertiteling waarin zowel gesproken tekst als een beschrijving van de audio zijn opgenomen, heten 'captions'. Met captions wordt alle relevante audio in tekst beschikbaar en kunnen ook slechthorenden en doven de video volledig volgen en begrijpen.

Ondertiteling zorgt ook voor een betere vindbaarheid van uw content via zoekmachines

Ondertiteling is niet alleen fijn voor de gebruiker met een functiebeperking. Ook wanneer u een video wil bekijken in een rumoerige ruimte of een omgeving waar u geen anderen wil storen, is het prettig als u niet afhankelijk bent van het geluid van de video. Daarnaast kunnen zoekmachines zoals Google de ondertiteling van de video volledig doorzoeken, wat zorgt voor een betere vindbaarheid van uw content.

2. Slechte bediening via toetsenbord of spraakcomputer

Voor blinde en slechtziende mensen is het vaak niet of nauwelijks mogelijk om tijdens het computeren gebruik te maken van een muis. Daarom is het van belang dat de video ook te bedienen is met een toetsenbord. Dit geldt natuurlijk net zo goed voor mensen met een lichamelijke beperking waardoor ze de muis niet kunnen bedienen. Met het toetsenbord moet de gebruiker kunnen navigeren naar de verschillende knoppen van de video. Houd er daarom rekening mee dat de knoppen een duidelijke naam en functie hebben. Dus noem de playknop van de video bijvoorbeeld 'start'. Mensen die gebruikmaken van een spraakcomputer horen anders alleen de tekst 'knop', wat uiteraard niet duidelijk maakt wat er gebeurt als ze erop klikken. Vooral bij interactieve video's, waarbij tijdens de video knoppen verschijnen waarop de gebruiker kan klikken, is het cruciaal dat deze allemaal een duidelijke omschrijving hebben.

3. Automatisch starten

Video's die automatisch starten bij het openen van een webpagina zijn erg storend voor mensen die gebruik maken van voorleessoftware. Het geluid van de video gaat dan namelijk regelrecht door de stem van de spraakcomputer heen. Hierdoor kunnen de gebruikers niet goed navigeren door de website en is het dus ook lastig om de pauzeknop te kunnen vinden.

Het beste is dan ook om te zorgen dat de video niet automatisch start, maar dat de gebruiker zelf kan kiezen of en wanneer hij de video wil bekijken of beluisteren. Wilt u de video toch direct laten afspelen en duurt deze langer dan 3 seconden? Zorg dan dat het geluid na 3 seconden vanzelf stopt of bied de gebruiker een optie om het geluid te stoppen of zachter te zetten. Plaats deze optie (bijvoorbeeld een knop) dan wel helemaal bovenaan de pagina zodat de gebruiker deze snel kan vinden.

4. Geen audiodescriptie

Bij sommige video's is het nodig om een audiodescriptie te geven. De term doet wellicht vermoeden dat het hier gaat om een beschrijving van de audio, maar dat is het niet. Audiodescriptie is een stem die een beschrijving geeft van visuele elementen in de video. Het gaat dan om onderdelen die belangrijk zijn om de video te begrijpen, maar waar de reguliere audio niet genoeg informatie geeft. Het is dus een aanvulling op wat al te horen is. Denk bijvoorbeeld aan lichaamstaal of een gezichtsuitdrukking, iemand die de kamer in komt lopen of een handeling die wordt uitgevoerd. Maar ook tekst zoals een naam- en functiebalkje bij een interview, moet in de audiodescriptie opgenomen worden als dit niet in de reguliere audio zit.

Audiodescriptie is bedoeld om de video toegankelijk te maken voor mensen met een visuele beperking. Zo kunnen zij door middel van spraak horen wat er in beeld gebeurt.

5. Onvoldoende kleurcontrast

Bij de vormgeving van een toegankelijke video moet u rekening houden met voldoende kleurcontrast. Te weinig contrast kan ertoe leiden dat kleurenblinden moeite hebben met het bekijken van de video. Zorg ervoor dat alle informatieve tekst en knoppen die in beeld komen voldoende contrast bevatten tussen de voor- en achtergrondkleur. Dit geldt ook voor de player: de kleuren van de knoppen voor starten, pauzeren, het volume, in- en uitschakelen van ondertiteling etc. moeten voldoende contrast hebben.

Te weinig contrast kan ertoe leiden dat kleurenblinden moeite hebben met het bekijken van de video

Ondertiteling die te weinig kleurcontrast heeft met de achtergrond is niet leesbaar voor slechtzienden of kleurenblinden. Bij een steeds veranderende achtergrond kan het lastig zijn om het contrast gedurende de video voldoende afwijkend te houden. Een eenvoudige oplossing hiervoor is om de witte letters van de ondertiteling op een zwarte balk te plaatsen. Zo is de tekst duidelijk leesbaar. De eisen voor kleurcontrasten gelden overigens alleen voor informatieve aspecten in de video en de player. Decoratieve elementen, logo's en merknamen vallen hier niet onder en hoeven dus niet aan de eisen te voldoen.

Met deze tips bent u op de goede weg!

Heeft u bij het produceren van uw video rekening gehouden met de hierboven omschreven valkuilen? Dan bent u goed op weg! Door het aanbieden van toegankelijke video's op uw gemeentewebsite zorgt u ervoor dat deze geschikt zijn voor een brede doelgroep. Bovendien verbetert u de vindbaarheid van uw videocontent. Wilt u meer lezen over toegankelijke video's en digitale toegankelijkheid in het algemeen? Kijk dan eens op de website Digitoegankelijk.nl van Logius en op de website van Stichting Accessibility.

Dit document wordt u aangeboden door VIND Video van Sdu: uw producten en diensten voor burgerzaken in een toegankelijke en interactieve videovorm. Zie www.sdu.nl/vind-video voor meer informatie.

