

Advies SAPH

Actie 40

SMOG is geen taal en is ook niet gericht op slechthorende personen. SMOG is bedoeld voor horende personen die een beperking hebben in het gebruiken of verstaan van taal. Naast personen met een verstandelijke handicap kunnen dat ook mensen zijn met autisme, of mensen met een specifieke problematiek in het taal-verstaan of spreken.

Aanvullend: Wordt een cursus Vlaamse Gebarentaal voorzien?

- ➔ Antwoord: De formulering van actie 40 werd aangepast: 'We verkennen de mogelijkheid om een cursus SMOG (Spreken Met Ondersteuning van Gebaren) of een cursus Vlaamse Gebarentaal te organiseren ter ondersteuning van diensten met een collega met een beperking in het gebruiken of verstaan van taal.'

Acties op het niveau van organisatie als dienstverlener

Zijn er opleidingen voorzien voor het personeel ivm toegankelijke communicatie? Folders en publicatie moeten in duidelijke en toegankelijke taal.

- ➔ Antwoord: met beide suggesties werd reeds rekening gehouden in de tekst. In de proeftuin 'communicatie aan het loket' werd bijvoorbeeld afgesproken om de personeelsleden/loketmedewerkers van de Dienst Burgerzaken een opleiding te geven inzake toegankelijke communicatie. En zullen communicatiedragers van de Dienst Burgerzaken worden gescreend en aangepast volgens de principes van Klare Taal. Hiervoor zullen onder meer ervaringsdeskundigen met een beperking worden ingezet.

Er dient een alternatief voor zijn voor het digitaal werken.

- ➔ Antwoord: volgend engagement van de Dienst Burgerzaken wordt aan de nota toegevoegd: 'Het uitbouwen van de digitale dienstverlening door Dienst Burgerzaken betekent niet dat fysieke loketten volledig vervangen worden. Voor producten die enkel digitaal kunnen afgehandeld worden (zoals de aanvraag van nieuwe pin- en pukcodes voor identiteitskaarten), wordt aan het doe-het-zelfloket ondersteuning voorzien door het onthaal.'

15 jaar geleden werd er in de Stad al samengewerkt met een taalambtenaar. Is die samenwerking er nu ook?

- ➔ Antwoord: deze samenwerking is er nog steeds. De taalambtenaar was betrokken bij de opstart van de Werkgroep Taalbeleid. Door langdurige afwezigheid is ze weliswaar moeten vervangen worden door een andere medewerker van de Dienst Communicatie, maar vanaf april 2016 is de Taalambtenaar terug beschikbaar. Zij zal één van de spilfiguren worden in de Werkgroep Taalbeleid én in het vormingsaanbod van de verschillende proeftuinen.

De randvoorwaarden voor toegankelijke communicatie dienen vervuld te zijn en de juiste assistentie is belangrijk.

- ➔ Antwoord: zie boven: onze organisatie engageert zich om haar medewerkers op te leiden in toegankelijke communicatie en hen daarvoor de nodige ondersteuningsinstrumenten aan te

reiken. Zo zal er onder meer een update komen van de bestaande checklists toegankelijke communicatie.

De loketten moeten voldoende laag zijn om communicatie met rolwagengebruikers mogelijk te maken en dus niet vanuit 'kikvorsperspektief' zoals nogal te vaak het geval is. Dit is belangrijk voor de verstaanbaarheid in een gesprek en bovendien is het een vorm van respect om met mensen op hetzelfde niveau, op dezelfde hoogte dus, te communiceren.

- Antwoord: deze opmerking zal meegenomen worden door de toegankelijkheidsambtenaar van de Dienst Regie Samenleven en Welzijn in de verdere uitrol van het masterproject LEO (Loket En Onthaal).

Krijgt de loketbediende de tijd, of is er ondersteuning voorzien, om formulieren te helpen invullen. Dit kan om verschillende redenen nodig zijn: fysieke handicap, mentale handicap, de taal onvoldoende beheersen.

- Antwoord: In de Engagementsverklaring werden verschillende engagementen opgenomen voor een communicatie op maat van de burger (onder meer het gebruik maken van pen/papier, de mogelijkheid om af te spreken in een rustige ruimte, ...). Verder werd deze vraag/bezorgdheid meegenomen worden in de enquête die werd afgenomen van de (loket)medewerkers van de Dienst Burgerzaken. Eens de resultaten van deze bevraging verwerkt zijn, zullen we hiermee aan de slag gaan. Tenslotte verwijzen we naar het bijkomend engagement van Dienst Burgerzaken (zie boven), om steeds bijstand te voorzien voor procedures die digitale handelingen vereisen.

De opmerkingen van DovenactieGent en Fevlado-Belangenbehartiging.

Vlaamse Gebarentaal: wordt geschreven met hoofdletter.

Aanvullend: De Vlaamse Gebarentaal werd in 2006 officieel erkend als de taal van de Vlaamse Dovengemeenschap (en niet: werd erkend als officiële taal).

- Antwoord: beide opmerkingen werden verwerkt in de tekst.

Actie 7: 'We communiceren over ons taalbeleid met onze klanten en partners (via sociale media, persberichten, het Stadsmagazine, enz.).' Ook in VGT (Vlaamse Gebarentaal)?

- Antwoord: volgende zin werd aan actie 7 toegevoegd: '... Voor personen met een beperking gebruiken we hiervoor aangepaste communicatiemiddelen en -kanalen.'

Actie 19: 'We verkennen de mogelijkheid om filmpjes op onze website, Stadstv, ... standaard te ondertitelen'. Ook in VGT?

- Antwoord: Het is niet mogelijk om dit standaard aan te bieden voor info die voor iedere Gentenaar bedoeld is. In het aangekondigde onderzoek nemen we deze suggestie wel mee wanneer het gaat over communicatie specifiek naar de doelgroep doven.

Actie 23: 'We onderzoeken de mogelijkheid om enkele balies te voorzien van een ringleiding voor mensen met een auditieve beperking.' Wat met afstandstolken?

- Antwoord: Het moet inderdaad mogelijk zijn om het aanbod afstandstolken in het onderzoek op te nemen. De actie werd daarom aangepast naar: 'Voor mensen met een auditieve beperking onderzoeken we de mogelijkheid om enkele balies te voorzien van een ringleiding en gebruik te maken van afstandstolken.'

Actie 27: 'We screenen vacatures en selectieprocedures en herschrijven ze indien nodig in duidelijke taal'. Wordt er voorzien in tolken VGT voor dove personen?

- ➔ **Antwoord:** dit engagement wordt nu reeds waargemaakt in de praktijk. Voorbeelden van redelijke aanpassingen die gevraagd kunnen worden tijdens een selectieprocedure, zijn: 'Vragenlijsten in een groter lettertype voor slechtziende personen, brailleleesregels voor blinden, of bijstand door een tolk Vlaamse Gebarentaal voor slechthorende of dove mensen.'