

## Analyse van crisiscommunicatie – en beheer voor dove en slechthorende burgers (Doof Vlaanderen vzw)

Aanleiding: noodweer en zware overstromingen in België in juli 2021 en de vraag van BDF om ervaringen en aanbevelingen te delen.

### 1. Bereikbaarheid van de nooddiensten via 112

Op de website van Binnenlandse Zaken (<https://www.securitecivile.be/nl/inhoud/wat-doen-de-noodoproepcentrales-112>) wordt enkel melding gemaakt van de mogelijkheid om de noodcentrales telefonisch te bereiken.

Het feit dat dove en slechthorende personen ook via SMS ook een noodsituatie kunnen melden, wordt beter ook in alle communicatie vermeld. Zie <https://www.sos112.be/nl/voor-doven>

### 2. Melding via eloket

Op 14 juli werd gevraagd aan de bevolking om wateroverlast te melden via het e-loket [www.1722.be](http://www.1722.be). Daarnaast werd ook het noodnummer 1722 geactiveerd. Het feit dat meldingen en hulpvragen via de website kon gebeuren is positief voor dove en slechthorende burgers. Er werd opnieuw gesteld dat bij levensgevaar mensen het noodnummer 112 dienen te bellen. Het is aan te raden daarbij te melden dat dove of slechthorende burgers dit via de 122 app of nood SMS kunnen doen.

De informatie over hoe het eloket te gebruiken moet ook op de website aangeboden worden in Vlaamse Gebarentaal (VGT) en Frans-Belgische Gebarentaal (LSFB).

### 3. BE-Alert

Het alarmeringssysteem BE-Alert werd door verschillende overheden ingezet. Deze manier van informatieverspreiding via SMS is positief voor dove en slechthorende personen.

### 4. Informatienummer 1771

Het informatienummer 1771 werd geactiveerd voor burgers die praktische vragen hadden nadat hun woning overstroomde, of nood hadden aan psychologische steun. Voor dit nummer werd geen toegankelijk alternatief voorzien voor dove of slechthorende burgers in de vorm van bv. chat, email, e-loket. Op de website van het crisiscentrum wordt wel aangegeven dat men ook kan chatten met Tele-Onthaal.

De informatie over het doel van het informatienummer (wie er terecht kan, voor welke vragen) en hoe te gebruiken moet ook op de website aangeboden worden in Vlaamse Gebarentaal (VGT) en Frans-Belgische Gebarentaal (LSFB).

### 5. Persconferenties

De persconferenties van de regering naar aanleiding van het noodweer werden voorzien van tolken Nederlands - VGT en tolken Frans - LSFB. Dit is van enorm belang voor dove en slechthorende gebarentalige Belgen.

Uitzendingen op de regionale TV-zenders over de crisis op lokaal niveau dienen ook voorzien te worden van tolken (ofwel Nederlands - VGT of Frans – LSFB afhankelijk van de regio) en van ondertiteling.

## Aanbevelingen

De overheidsdiensten verantwoordelijk voor de communicatie doen er goed aan om altijd te vermelden op welke manier dove en slechthorende burgers een bepaalde dienst kunnen bereiken. Vermeld dus niet enkel dat mensen 112 kunnen bellen, maar dat dove en slechthorende mensen ook via de app of een nood SMS een precaire situatie kunnen melden. Vermeld niet enkel dat het infonummer 1771 werd geactiveerd, maar dat men ook via Tele-Onthaal kan chatten.

Idealiter verwijst men ook naar de mogelijkheid om dergelijke nummers te contacteren via tolken Vlaamse Gebarentaal – Nederlands, of tolken Frans-Belgische Gebarentaal – Frans. Dit kan eenvoudig door de volgende twee diensten in de communicatie te vermelden: <https://www.afstandstolk.be> (Vlaanderen) en <http://www.relais-signes.be> (Wallonië en Brussel). Het is dan ook noodzakelijk dat op het moment van de crisis en gedurende de periode van de crisis de bereikbaarheid en permanentie van deze diensten gegarandeerd wordt.

Verder moedigen we het gebruik van BE-Alert en het inzetten van tolken Nederlands – Vlaamse Gebarentaal/ Frans – Frans-Belgische Gebarentaal bij officiële crisiscommunicatie in de toekomst aan.

Uitzendingen op TV (nationaal en regionaal) dienen voorzien te worden van tolken gebarentaal en ondertiteling.

Boodschappen en uitleg op specifieke websites gerelateerd aan de crisissituatie, moeten aangeboden worden in VGT en/of LSFB.