



Barne- og likestillingsdepartementet
v/ Solveig Horne

Oslo, 31. mai 2016.

Innspill til høring om Europakommisjonens forslag til direktiv om tilgjengelighet til varer og tjenester for personer med funksjonsnedsettelse (tilgjengelighetsdirektivet).

HLF (hørselshemmedes Landsforbund) takker for invitasjon til å komme med tilbakemeldinger og overbringer med dette våre innspill til Europakommisjonens forslag til direktiv om tilgjengelighet til varer og tjenester for personer med funksjonsnedsettelse (tilgjengelighetsdirektivet).

HLF er Norges største organisasjon for mennesker med funksjonsnedsettelse med rundt 60 000 medlemmer. 14,5 % av Norges befolkning over 20 år¹ har en hørselshemming som påvirker hverdagen, som sosial isolasjon og frafall fra utdanning og arbeidsliv. En del av disse har behov for omfattende rehabilitering, mens andre trenger tilrettelegging, hjelpemidler og kunnskap i å mestre sin hverdag. Gruppen hørselshemmet er mangfoldig og stadig flere rammes av hørselsnedsettelse. Anslag viser at det i 2020 vil være om lag en million av Norges befolkning som vil ha en hørselsutfordring²

Innledning

Innledningsvis ønsker vi tilgjengelighetsdirektivet velkommen. Vi ser at direktivet vil bidra til en styrking av tilgang til varer og tjenester for funksjonshemmede. Samtidig er vi usikre på om hensynet til at hørselshemmede skal ha lik tilgang til tjenester og informasjon eksempelvis gjennom å stille krav til teksting, slik konsekvensutredningen viser at er nødvendig, blir godt nok ivaretatt.

Hørselshemmedes behov for rimelig tilrettelegging av informasjon, varer og tjenester

Mange hørselshemmede møter barrierer når de skal motta informasjon og forstå innholdet i informasjonen som blir presentert for dem. Mye informasjon presenteres auditivt i form av direkte tale, telefon, video, film, radio, fjernsyn og informasjonssystemer i offentlig transport. Når dette ikke presenteres skriftlig eller visuelt gjør det at hørselshemmede ikke får tilgang på varer, tjenester og informasjon.

Å motta informasjon i kriser

Nasjonal varslingsplan handler om å informere befolkningen ved krisesituasjoner som har oppstått eller som kan oppstå, både i fredstid og i krig. Informasjonen vil i de fleste situasjoner inneholde en

¹ Engdahl B, Tambs K, Borchgrevink HM, Hoffman HJ. Screened and unscreened hearing threshold levels for the adult population: Results from the Nord-Trøndelag Hearing Loss Study. *Int J Audiol.* 2005; 44:213-30.

http://www.fhi.no/eway/default.aspx?pid=239&trq=Content_6496&Main_6157=6263:0:25,6102&MainContent_6263=6496:0:25,6109&Content_6496=6178:50246:25,6109:0:6562:14:::0:0

² Hearing impairment among adults (HIA). Oslo: Senter for medisinsk metodevurdering, Sintef – a report of a joint project, 2001



anbefaling om hvordan befolkningen skal forholde seg til krisen som har oppstått, eller kan oppstå. Varsling kan skje gjennom flere ulike kanaler, for eksempel tyfonalarm, radio, telefon og SMS.

Utredningen Nasjonalt risikobilde 201212 fra Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap deler det nasjonale risikobildet inn i tre hovedkategorier:

- Naturhendelser (ekstremvær, flom, fjellskred, influensapandemi, skogbrann, solstorm og vulkanutbrudd).
- Store ulykker (farlige stoffer, skipsulykker, atomulykker og offshoreulykker).
- Tilsiktede handlinger (terrorangrep, sikkerhetspolitiske kriser og cyberangrep).

Nasjonal sårbarhets- og beredskapsrapport (NSBR) 201011 retter oppmerksomheten mot kommunikasjonen mellom myndigheter og befolkning. Rapporten understreker at god kommunikasjon med befolkningen er en forutsetning for å lykkes i krisehåndtering.

Tyfonvarsling er Norges eneste nasjonale varslingssystem. I prinsippet er tyfonvarslingen landsdekkende. Det er 1250 varslingsanlegg med en hørbar radius på ca. 500 meter fra hvert anlegg, avhengig av topografi og vindforhold. Tyfonene (varslingsanleggene) er satt opp i byer og større tettsteder og dekker ca. 50 prosent av befolkningen.

Dette varslingssystemet har ikke løsninger som sikrer at viktige beskjeder når ut til hørselshemmede og døve. Sirenen har en lavfrekvent lyd for å nå langt og det kan tenkes at enkelte hørselshemmede med høreapparat får med seg varselet, men mange vil ikke oppfatte det. Hørselshemmede uten høreapparat (for eksempel sovende) og døve vil ikke kunne høre disse varslene.

På generelt grunnlag foregår varsling av fare primært auditivt og mange hørselshemmede sliter med å oppfatte og handle slik det er forventet at en skal gjøre i en faresituasjon. Dette gjelder i bygninger, på hoteller- og overnattingssteder som tilbyr overnatting og på offentlig transport. Evakueringsløsninger på offentlig transport er et viktig område. Meldinger om endringer i trafikkbildet og behov for evakuering må også presenteres skriftlig og visuelt.

Totalt sett innebærer det å høre dårlig at man møter mange barrierer i møte med informasjon som presenteres auditivt. Tjenester som leveres til allmennheten må være universelt utformet og det må tilbys tilretteleggingsløsninger for hørselshemmede uten at individet etterspør det, og tilpasset slik at flere hørselshemmede kan benytte tilretteleggingen samtidig. Eksempler på tilrettelegging er at informasjon og kommunikasjon må være skriftlig, og skrivetolk må benyttes når informasjon til befolkningen skal gis. Dette må til for at FN-konvensjonen om rettighetene til mennesker med nedsatt funksjonsevne (CRPD) skal kunne sies å være oppfylt.

Toveiskommunikasjon

I tillegg til å motta og bearbeide informasjon er det mange barrierer når det gjelder dialog og toveiskommunikasjon med det offentlige.



Adgang til å kunne kommunisere med nødetatene er noe hørselshemmede ikke har adgang til i dag. HLF er for en sikker, åpen og universelt utformet tekstbasert kommunikasjonsløsning med nødsentralene. Myndighetene har utredet og kommet frem til at det er mulig å etablere en sms-løsning som raskt kan settes i funksjon, men selv om dette har vært lovet er det ikke på plass. Nød-sms og adgang til å kommunisere via skriveolk i nødsituasjoner er helt nødvendig å få på plass. Også bruk av sosiale medier brukes positivt for å bidra til at hørselshemmede får viktig informasjon. Eksempel testing og bruk av krisevarsling fra myndighetene.

Mange hørselshemmede sliter med å kontakte offentlige instanser gjennom telefon. Kommunikasjon via nettsider og sosiale medier må derfor kompensere for dette. I dag er hørselshemmede ofte henstilt til å brevveksle gjennom tradisjonell post noe som gjør at de ikke har likestilt tilgang til offentlige tjenester. Kundeservice må være basert på flere likestilte kanaler, slik som e-post, brevpost, chat, sms og sosiale medier.

Tilgang til medier

Tilgjengelighet til norske medier er forankret i kringkastingsloven (AMT-direktivet), som overvåkes av medietilsynet. Disse kravene tilfredsstiller ikke hørselshemmedes behov for tilgang til tekst på fjernsynsprogrammer. Fullverdig teksting av tv-programmer, også utenfor prime-time (18:00-23:00), er nødvendig for hørselshemmede. For TV plassert i omgivelser uten adgang til lyd eller der det tilbys som tv-tilbud til allmennheten (eksempelvis treningssentre, sykehus, hotell-lobby mv.) er teksting for hørselshemmede noe som burde være pålagt.

Da AMT-direktivet ikke stiller krav om teksting på dagtid er en konsekvens at hørselshemmede er utestengt fra å se på fjernsyn på dagtid. Mange hørselshemmede er eldre og pensjonister og har stor glede av å følge med på programmer på dagtid. Vi har fått henvendelser hvor folk etterlyser tekst av trontaledebatter og andre debatter på Stortinget, samt ekstrasendinger ved store hendelser som sportssendinger og ved varsling av naturkatastrofer.

Tilgang til distriktssendinger er et stort savn hos mange og det fortelles om en følelse av utenforskap når man ikke får tilgang til lokale nyheter. Dette er en svært viktig del av NRKs tilbud og mandat som allmennkringkaster. HLF mener at unntaket for krav om tekst er diskriminerende og bidrar til at en stor gruppe av befolkningen holdes utenfor.

Kringkastingsloven omfatter ikke overføring av video på nett. Streaming eller videoer blir i dag lagt ut av konferanser, pressekonferanser, Stortingets høringer, møter og lignende uten tekst noe som er en utfordring for hørselshemmede.

Videre er det en stor utfordring at dagens løsning for tekst innebærer adgang til skjult tekst. Hørselshemmede må aktivt slå på tekst via egne sider på tekst-tv, eller via sin leverandør av digital-tv. Mange hørselshemmede sliter med å få dette aktivert og innstilt. Det er derfor viktig å vurdere bruk av åpen tekst fremfor skjulte tekstløsninger. Tilgang til skriftliggjøring av informasjon og teksting av tv-sendinger er universell utforming og et gode for alle.



Tilgjengelighetsdirektivets forslag

Tilgjengelighetsdirektivet stiller krav til blant annet telefonitjenester, audiovisuelle medietjenester og transporttjenester. Det er ikke tydelig presentert i direktivet hvor langt plikten vil gå, men konsekvensutredningen bekrefter utfordringer som vi har pekt på over når det gjelder telefoni, nødmelding og audiovisuelle medietjenester.

Direktivforslaget vil også konkretisere gjeldende krav om universell utforming av offentlige anskaffelser. Dette er en etterlengtet konkretisering og vil kunne bidra til effektivt å regulere, samt utvikle universelt utformede varer og tjenester.

Som hørselshemmet og turist kan du i dag oppleve at nasjonal varsling, tilgang til tjenester og informasjon i andre europeiske land har strengere krav enn i Norge. Behovet for like krav for det indre marked vil kunne påvirke norske krav.

Som nevnt stiller kringkastingsloven hvor AMT-direktivet er innlemmet krav til teksting. Det nylig vedtatte EU-direktivet om krav til universell utforming av IKT har ikke stilt strengere krav til teksting. Det er og uklart om det stilles strengere krav til teksting i tilgjengelighetsdirektivet.

Internasjonale organisasjoner for hørselshemmede ser at krav i tilgjengelighetsdirektivet og direktivet om universell utforming av IKT ikke tilfredsstillende krav til tilgjengelighet for hørselshemmede og kravene i CRPD. Det arbeides nå for en ytterligere styrking av AMT-direktivet, noe som vil kunne påvirke norske krav.

Norsk rett

Også på en rekke sektorer er det krav til tilrettelegging av informasjon og tjenester, særlig på individuelt nivå. Hørselshemmede har for eksempel rett på tolk i rettsvesenet og i helsevesenet, men da på individuelt grunnlag.

Diskrimineringsvernet gjennom diskriminerings- og tilgjengelighetsloven og CRPD stiller krav om at hørselshemmede skal ha lik tilgang til varer, tjenester og informasjon. Men plikten til å tilrettelegge må styrkes, da dagens vern mot diskriminering ikke sikrer de løsninger som hørselshemmede har behov for.

Vurdering av konsekvenser ved eventuell gjennomføring i norsk rett.

Det er behov for mer utredning av direktivets krav til tjenester og informasjon og hvor langt plikten til å tilgjengeliggjøre varer og tjenester vil gå. Særlig gjelder dette tilgang til tjenester og informasjon.

Det er også behov for konkretisering gjennom forskrifter og standarder hva som skal ligge i tilretteleggingsplikten i Norge. Siden diskriminerings- og tilgjengelighetsloven ble vedtatt har det vært etterlyst forskrifter med konkretiseringer, tidsfrister og klare mål for å gjøre samfunnet universelt utformet. Dette vil også være nødvendig for å sikre tilgang til varer, tjenester og informasjon.

Tilgjengelighetsdirektivet stiller strengere krav til fysisk tilgjengelighetsløsninger på telefonitjenester (nød,) digitalt tv-utstyr og transporttjenester enn det som Norge har i dag. Direktivet legger seg på



Din hørsel – vår sak

Hørselshemmedes Landsforbund (HLF)

Brynsveien 13

Pb 6652 Etterstad

0609 Oslo

Telefon: 22 63 99 00

Telefaks: 22 63 99 01

Tekst-tlf.: 22 63 99 12

E-post: hlf@hlf.no

Org.nr.: 970 205 195

Bankgiro: 8397 05 08816

linje med krav om universell utforming og i henhold til CRPD, og det er mer enn hva som leveres av tjenester i dag.

HLF mener dette er positivt og vil kunne redusere flere av de barrierene som hørselshemmede strever med i dag. Særlig når det gjelder nasjonal varslings, kommunikasjon med nødmeldingstjenester.

Dette er barrierer som i dag utgjør alvorlige menneskerettighetsbrudd for hørselshemmede i dag. Det er behov for et diskrimineringsvern for rimelig tilrettelegging av varer, tjenester og informasjon. Det er behov for krav til å tilrettelegge for særlige grupper, eksempelvis hørselshemmede, til tjenester rettet mot allmennheten. Dette gjelder i situasjoner hvor den individuelle retten til tilrettelegging gjør at flere kunne hatt nytte av tilretteleggingen, samt hvor krav om universell utforming og generell tilrettelegging ikke klarer å imøtekomme alle behov.

Vi ønsker dere lykke til i det videre arbeidet. HLF ønsker å være en medspiller med det offentlige i dette arbeidet, og ser frem til å arbeide videre med dette feltet. Ta gjerne kontakt på vale@hlf.no hvis uklarheter eller andre spørsmål.

Med vennlig hilsen

Merete J. Orholm
Leder interessepolitisk avdeling

Marte Oppedal Vale
Interessepolitisk rådgiver