

AANTAL ONDERTITELDE PROGRAMMA'S LIJKT OKÉ, MAAR...

# Veel te veel klachten over kwaliteit ondertiteling

*Het is mooi dat verplichte percentages ondertiteling bij wet zijn vastgelegd. Maar we zijn er nog lang niet: er komen de laatste tijd veel te veel klachten binnen over de kwaliteit van de ondertiteling. Voor SOAP! is dit een belangrijk aandachtspunt: die kwaliteit moet echt beter. Wij roepen daarbij ook uw hulp in – wat vindt u er namelijk van?*

door: INGE VAN DOORN

**V**anaf januari 2008 werd de publieke omroep verplicht minimaal 80% van de totale zendtijd van ondertiteling te voorzien. Vanaf januari 2011 is dat percentage 95%. Voor commerciële omroepen is dit percentage lager, voor hen geldt nu een verplichting van 50%. Geweldig dat dit is vastgelegd in het Mediabesluit, maar we zijn er nog lang niet. Steeds vaker komen bij SOAP! klachten binnen over de kwaliteit van ondertiteling. Begrijpelijk, want met eenzelfde budget moeten meer en meer programma's worden ondertiteld. Eerlijk gezegd, hebben we dit zien aankomen: de kwantiteit gaat ten koste van de kwaliteit. Maar wat heb je daar eigenlijk aan? Sec genomen worden de percentages wel behaald, maar mag een programma dat slecht is ondertiteld en daardoor nagenoeg niet te volgen

is, wel meetellen? SOAP! vindt dat alleen kwalitatief goed ondertitelde programma's mogen meetellen, want de dove en slechthorende kijker moet wel goed kunnen volgen waar het programma over gaat. En dan is het met de aantallen ook niet best gesteld.

## Wat vinden wij belangrijk aan de ondertiteling?

SOAP! heeft het afgelopen jaar veel klachten ontvangen over de kwaliteit en hieruit wordt duidelijk dat veruit de grootste bron van frustratie het niet synchroon lopen van de titels is. Je kijkt naar de televisie, ziet dat iemand aan het praten is, maar de ondertiteling komt maar niet in beeld. Of de ondertiteling die verschijnt, gaat over wat eerder gezegd werd. Wanneer mensen met behulp van de ringleiding en ondertiteling programma's volgen zijn zij geregeld compleet verward, doordat het ondertitelde totaal afwijkt van hetgeen er gezegd wordt.

Met name over de ondertiteling van het NOS-journaal – één van de meest bekeken programma's – komen veel klachten



'Doordat mijn hoortoestellen het momenteel het laten afweten, ben ik meer dan afhankelijk van de ondertiteling van de televisie. Eerlijk gezegd vind ik het nog behoorlijk in de kinderschoenen staan! Vooral bij de nieuwsuitzendingen, worden zaken of maar half weergegeven of niet correct. Zo snap je helemaal niets meer van de uitzendingen'.

Bij live programma's ontstaan deze problemen snel. Ondertitelaars bekijken het programma, spreken dan hun tekst in die in woord op het scherm voor zich verschijnt. Na een correctie van de zin, versturen ze de tekst. Geen

*‘Om ongeveer 24.00 uur stopte de ondertiteling ineens; ik vroeg mij dus af of je als slechthorende of dove niet meer meetelde’*

wonder dat de ondertiteling van deze programma's nauwelijks en slecht is. Maar kan dat niet anders? Voor De Wereld Draait Door is gekozen voor een vertraging van de uitzending van twee minuten. Dat geeft ondertitelaars net de gelegenheid om goede ondertitels te verzorgen, die ook nog op het juiste moment in beeld verschijnen, zodat ondertitels en gesproken woord synchroon lopen.

Hiervoor zijn meerdere oorzaken aan te wijzen; de programma's worden te laat aangeleverd aan de ondertitelafdeling of door technische problemen. Maar daar heb je als kijker geen boodschap aan, jij zit er klaar voor op de bank! Ook komt het voor dat programma's wel zijn ondertiteld, maar de titels vallen weg, doordat onder in beeld een witte balk meeloopt, of halverwege een programma stoppen ze met de ondertiteling.

speelt in Nederland en de rest van de wereld, is niet toegankelijk genoeg voor doven en slechthorenden. Dat moet echt anders!

‘Vooral bij het NOS-journaal komt het steeds voor dat de tekst zo snel weg is dat het niet te lezen is en daarna blijft de volgende tekst lang in beeld, terwijl het gesprek verder gaat. Er wordt dan wel erg veel aan je fantasie overgelaten.’

‘Ik wil u nog eens wijzen op de ondertiteling van de publieke zenders, die gemiddeld erg slecht is, zodanig dat je de discussie niet echt kunt volgen. Je weet hooguit waarover het gesprek gaat, maar alle nuances gaan verloren. Dit komt doordat de ondertitels vaak te laat zijn, onvolledig en soms helemaal achterwege blijven.’

‘Afgelopen woensdag volgde ik het debat over de Irak kwestie op televisie, toen om ongeveer 24.00 uur de ondertiteling ineens stopte en ik mij dus afvroeg of je als slechthorende of dove niet meer meetelde’.

### Kwaliteitspanel en enquête

Om zo goed mogelijk in beeld te krijgen wat u belangrijk vindt aan kwaliteit en om zoveel mogelijk aandacht te vragen voor dit onderwerp, richt SOAP een kwaliteitspanel op. Dit panel zal bestaan uit horenden, slechthorenden en doven. Het panel zal komend jaar drie tot vier keer bijeenkomen. Maakt u veel gebruik van ondertiteling? Heeft u ideeën hoe het beter kan? Wilt u meedenken in een panel, laat het ons weten en mail aan [info@ondertiteling.nu](mailto:info@ondertiteling.nu).

### Doet u mee in maart?

Ten slotte start SOAP! in maart een enquête naar de kwaliteit van ondertiteling. We roepen iedereen op in die maand zoveel mogelijk programma's te becommentariëren. Let binnenkort op de informatie op onze website – [www.ondertiteling.nu](http://www.ondertiteling.nu) – zodat u weet hoe u mee kunt doen aan deze belangrijke enquête. Of meldt u op deze website aan voor de digitale nieuwsbrief van SOAP!, dan ontvangt u de oproep voor deelnemers aan het panel automatisch.

### Andere frustraties

Het gebeurt helaas ook nog geregeld dat programma's waarvan van tevoren is aangegeven dat ze ondertiteld worden, geen ondertiteling hebben.

### Minste tevredenheid over het journaal

Veruit de meeste klachten heeft SOAP! ontvangen over de kwaliteit van de ondertiteling van het NOS-journaal. Het journaal, het programma dat de burger iedere dag zo goed mogelijk moet informeren over datgene wat er

*In 2011 moet 95% van alle programma's op de publieke TV ondertiteld zijn. Sec genomen wordt dat percentage wel behaald. Maar mag een programma dat slecht is ondertiteld en daardoor nagenoeg niet te volgen is, wel meetellen?*