

AccessibleEU Eindrapport

Kennismaken met de Europese wetgeving rond toegankelijkheid.

Samen bouwen aan een toegankelijker Europese Unie voor mensen met een beperking.

Consortium bestaande uit:



Tevreden

AccessibleEU Eindrapport Kennismaken met de Europese wetgeving rond toegankelijkheid.....	0
1. Over AccessibleEU.....	2
2. Doel van deze richtsnoeren.....	2
3. Europese wetgeving inzake toegankelijkheid.....	3
3.1. Europese toegankelijkheidswet	3
3.2. Overheidsopdrachten	8
3.3. Communicatie, media en informatietechnologie	9
3.4. Openbaar vervoer	12
3.5. Digitale diensten.....	22
3.6. Toegang tot de rechter	23
4. Standaarden bij EU-richtlijnen en -mandaten.....	24
4.1. Toegankelijkheidsstandaarden	24
5. Bijlage I. Toegankelijkheidseisen.....	27
5.1. Eisen voor digitale toegankelijkheid.....	27
5.2. Informatie over producten en diensten.....	30
5.3. Europees alarmnummer (112)	30
5.4. Toegankelijkheidseisen voor vervoersdiensten	31

1. Over AccessibleEU

Het European Accessibility Resource Centre (AccessibleEU) is een van de belangrijkste initiatieven die zijn voorgesteld binnen [de strategie van de Europese Commissie inzake de rechten van personen met een handicap](#). Het belangrijkste doel van het centrum is de uitvoering van de toegankelijkheidswetgeving van de Europese Unie (EU) in alle lidstaten te ondersteunen en de samenhang en efficiëntie van het toegankelijkheidsbeleid te vergroten door de toegang tot relevante kennis te vergemakkelijken. AccessibleEU brengt nationale autoriteiten, deskundigen, professionals en andere belanghebbenden uit alle gebieden van toegankelijkheid samen om good-practices, ervaringen en deskundigheid uit te wisselen en om de uitvoering van het EU-recht te vergemakkelijken.

2. Doel van deze richtsnoeren

Deze richtsnoeren zijn een beknopt en gebruiksvriendelijk document dat tot doel heeft kennis te verschaffen over de meest relevante wetten en standaarden van de Europese Unie op het gebied van toegankelijkheid. Lezers krijgen een beter inzicht in hun doel, reikwijdte, hoofd- en vereisten. Dit document bevat ook de data waarop de lidstaten verplicht zijn of zullen zijn om de genoemde bepalingen om te zetten of om te zetten in nationale wetgeving.

Het is echter belangrijk dat lezers op nationale basis nagaan wat hun eigen autoriteiten of aanbieders hebben gedaan om aan de wetgeving te voldoen. Voor een nadere toelichting op de in dit document samengevatte rechtshandelingen heeft AccessibleEU een reeks [aanvullende gidsen opgesteld die beschikbaar zijn op de website van het Vertaalbureau](#).

3. Europese wetgeving inzake toegankelijkheid

3.1. Europese toegankelijkheidswet

3.1.1. Richtlijn 2019/882/EU betreffende de toegankelijkheidsvoorschriften voor producten en diensten

- **Doel**

[Richtlijn 2019/882/EU](#), ook bekend als de Europese toegankelijkheidswet, heeft tot doel de nationale wetgevingen en minimumtoegankelijkheidseisen te harmoniseren om de goede werking van de interne markt te waarborgen. Het uiteindelijke doel is om van Europa een inclusievere samenleving te maken door de toegang tot producten en diensten voor mensen met een handicap te verbeteren, onder meer op het gebied van informatie- en communicatietechnologie (ICT). In deze richtlijn worden ook de eisen vastgesteld voor de betaalbaarheid van internettoegang, spraakcommunicatie en de beschikbaarheid van aanverwante apparatuur en diensten voor consumenten met een handicap.

- **Scope**

Digitale technologieën vormen het belangrijkste aandachtspunt van deze richtlijn, die van toepassing is op producten en diensten die na 28 juni 2025 in de handel worden gebracht [artikel 2]. Deze omvatten:

- Smartphone, tablets, computers en besturingssystemen, tv-apparatuur
- Geldautomaten en betaalterminals
- E-readers en E-books
- Kaartverkoop- en incheckautomaten
- Telefoondiensten
- Bancaire diensten
- E-commerce
- Websites en andere informatiebronnen voor transport
- Audiovisuele mediadiensten (AVMS)

- Oproepen naar het Europese alarmnummer 112.

[Een samenvatting van de toegankelijkheidseisen voor producten en diensten die onder deze richtlijn vallen, vindt u in dit verslag, deel 5.](#)

- **Belangrijkste bepalingen**

De EU-lidstaten moeten deze richtlijn omzetten in nationaal recht. Hoewel zij verplicht zijn de doelstellingen ervan te verwezenlijken, zijn zij vrij om te beslissen hoe zij de doelstellingen ervan handhaven [artikel 31].

- De lidstaten moeten ervoor zorgen dat fabrikanten en dienstverleners de producten alleen op de markt brengen, en de diensten alleen verlenen die onder het toepassingsgebied van de Europese toegankelijkheidswet vallen als zij voldoen aan de toegankelijkheidseisen van bijlage I bij de richtlijn [artikel 6]
- Wanneer producten en diensten voldoen aan de toegankelijkheidseisen van de Europese toegankelijkheidswet, mogen de lidstaten het verkeer ervan op de markt op hun grondgebied niet belemmeren om redenen die verband houden met toegankelijkheidseisen [artikel 6].
- Wat producten betreft, legt de Europese toegankelijkheidswet verplichtingen op aan fabrikanten, gemachtigden, importeurs en distributeurs [artikel 7].
- Fabrikanten moeten ervoor zorgen dat producten worden ontworpen en vervaardigd in overeenstemming met de toepasselijke toegankelijkheidseisen van deze richtlijn. Zij moeten een conformiteitsbeoordeling uitvoeren en een EU-conformiteitsverklaring opstellen die 5 jaar moet worden bewaard en op verzoek beschikbaar moet zijn voor de relevante autoriteiten. Zij moeten ook de CE-markering aanbrengen [artikel 7].
- De markttoezichtautoriteiten moeten nagaan of de toepasselijke toegankelijkheidsvoorschriften worden nageleefd en zo nodig van de fabrikanten verlangen dat zij binnen een redelijke termijn alle passende

corrigerende maatregelen nemen en, indien zij dergelijke maatregelen niet nemen, het product uit de handel nemen [artikel 19].

- Dienstverleners moeten diensten ontwerpen en verlenen volgens de toegankelijkheidseisen van de richtlijn en informatie opstellen waarin wordt uitgelegd hoe de diensten voldoen aan de toepasselijke toegankelijkheidseisen. Deze informatie moet beschikbaar zijn in verschillende toegankelijke formaten en worden bewaard zolang de dienst in werking is [artikel 13].
- De lidstaten moeten de autoriteiten aanwijzen die verantwoordelijk zijn voor het controleren van de conformiteit van de diensten met de toegankelijkheidsvoorschriften, het opvolgen van klachten en verslagen over kwesties in verband met niet-naleving en nagaan of de dienstverlener de nodige corrigerende maatregelen heeft genomen [artikel 23].

[Toegang tot een samenvatting van informatie over product- en dienstenvereisten in dit rapport, paragraaf 5.2.](#)

- **Gebouwde omgeving**

De Europese toegankelijkheidswet laat de lidstaten de mogelijkheid om te voldoen aan toegankelijkheidseisen met betrekking tot de gebouwde omgeving die wordt gebruikt door klanten van diensten die onder de richtlijn vallen. Bijlage III bevat een lijst van indicatieve eisen voor dit doel [artikel 4].

- **Vrijstelling**

Kleine ondernemingen die diensten verlenen, zijn over het algemeen vrijgesteld van de naleving van Richtlijn 2019/882. [Artikel 4].

- **Onevenredige last en fundamentele wijziging: wat zijn het en wanneer moet je ze claimen?**

De toegankelijkheidseisen van deze richtlijn zijn van toepassing voor zover zij geen wijziging van het product of de diensten vereisen die leidt tot een fundamentele wijziging van het fundamentele karakter ervan, of een onevenredige last opleggen

aan de betrokken fabrikanten of dienstverleners, d.w.z. een extra buitensporige organisatorische of financiële last voor de onderneming (zoals het gebruik van een groot deel van hun personele en financiële middelen). Gebrek aan prioriteit, tijd of kennis mag niet als legitieme redenen worden beschouwd. Organisaties die financiering ontvangen, of het nu gaat om publieke of private financiering, kunnen geen aanspraak maken op onevenredige lasten als gevolg van financiële problemen.

De betrokken fabrikanten en dienstverleners moeten beoordelen of de naleving van de toegankelijkheidseisen een fundamentele wijziging zou inhouden of een onevenredige last zou vormen. Zij moeten die beoordeling documenteren en alle relevante resultaten gedurende een periode van vijf jaar bewaren. [artikel 14].

- **Timing**

- 28 juni 2022 – Uiterste datum voor de lidstaten om de richtlijn in nationaal recht om te zetten.
- 28 juni 2025 - De lidstaten moeten ervoor zorgen dat hun nationale wetgeving wordt uitgevoerd
- 28 juni 2030 – einde van de overgangperiode waarin dienstverleners producten konden gebruiken die niet voldoen aan de toegankelijkheidseisen van de Europese toegankelijkheidswet. Uiterlijk op die datum moet elke lidstaat een verslag indienen – en daarna om de 5 jaar – waarin de toepassing van de richtlijn wordt geëvalueerd.
- 28 juni 2045 - alle ontoegankelijke zelfbedieningsterminals moeten worden verwijderd.

3.1.2. Richtlijn 2016/2102/EU inzake de toegankelijkheid van websites en mobiele applicaties voor overheidsinstanties

- **Doel**

[Richtlijn 2016/2102/EU](#) stelt de minimumvereisten vast waaraan websites en applicaties moeten voldoen om toegankelijk te zijn voor personen met een

handicap. De lidstaten kunnen in overeenstemming met het EU-recht maatregelen handhaven of invoeren die verder gaan dan de bij deze richtlijn vastgestelde minimumvereisten voor de toegankelijkheid van websites en mobiele applicaties.

- **Scope**

De richtlijn is van toepassing op websites en mobiele applicaties van overheidsinstanties in alle lidstaten. Het doel is om de toegang tot online overheidsdiensten voor personen met een handicap te verbeteren.

- **Belangrijkste bepalingen**

- De lidstaten moeten ervoor zorgen dat overheidsinstanties de nodige maatregelen nemen om hun websites en mobiele applicaties toegankelijker te maken door ze waarneembaar, bedienbaar, begrijpelijk en robuust te maken.
- Overheidsinstanties kunnen gebruikmaken van een uitzondering voor een specifieke website of mobiele applicatie, indien de naleving van de toegankelijkheidsvoorschriften een onevenredige last voor hen zou vormen, rekening houdend met de omvang, de middelen en de aard van het betrokken openbare lichaam, alsook met de geraamde kosten en baten voor de betrokken overheidsinstantie in verhouding tot de geraamde voordelen voor personen met een handicap [artikel 5]
- Overheidsinstanties moeten een gedetailleerde toegankelijkheidsverklaring verstrekken over de wijze waarop hun websites voldoen aan de eisen van de richtlijn of volgens het model dat is vastgesteld in Uitvoeringsbesluit [2018/1523 van de EU van 11 oktober 2018](#) [artikel 7].
- De lidstaten zijn ook verantwoordelijk voor het faciliteren van opleidingsprogramma's over het creëren, beheren en bijwerken van toegankelijke inhoud voor websites en mobiele applicaties. Zij moeten ook het bewustzijn over het belang van toegankelijkheidseisen vergroten en good-practices uitwisselen [artikel 7].

- De naleving van de toegankelijkheidsvoorschriften van deze richtlijn moet worden gemonitord door de lidstaten, die aan de Europese Commissie verslag moeten uitbrengen over de relevante resultaten [artikel 8].
- Overheidsinstanties moeten gebruikers informatie verstrekken over de wijze waarop toegankelijkheidsproblemen kunnen worden gemeld en een link naar een klachtenformulier of een daartoe in het leven geroepen mechanisme [artikel 8].

- **Timing**

De uiterste datum voor alle websites in de publieke sector van de EU om aan deze richtlijn te voldoen was 23 september 2020, en voor mobiele applicaties 23 juni 2021 [artikel 12].

[Een samenvatting van de toegankelijkheidsbehoeften en -vereisten vindt u in dit verslag, hoofdstuk 5.](#)

3.2. Overheidsopdrachten

3.2.1. Richtlijn 2014/24/EU betreffende het plaatsen van overheidsopdrachten

- **Doel en toepassingsgebied van de richtlijn**

[Richtlijn 2014/24/EU](#) bevat de regels voor overheidsopdrachten in Europa. Het bepaalt wanneer toegankelijkheid verplicht is bij de aanschaf van producten en diensten. Deze richtlijn is een van de twee belangrijkste EU-richtlijnen die het kader vormen voor overheidsopdrachten, samen met [Richtlijn 2014/25/EU \(Nutsrichtlijn\)](#).

- **Scope**

Het is alleen van toepassing op aanbestedingen met een geldwaarde die wordt geraamd op niet lager dan de door de Europese Commissie vastgestelde drempels. Deze drempels worden om de twee jaar herzien. Belanghebbenden moeten regelmatig het Publicatieblad van de Europese Unie raadplegen voor een update van deze drempels [artikel 1].

- **Belangrijkste bepalingen**

- De aanbestedingsprocedure moet bij voorkeur worden uitgevoerd met behulp van elektronische communicatiemiddelen. Deze moeten niet-discriminerend zijn en voldoen aan de toegankelijkheidseisen [artikel 22].
- Technische specificaties moeten voldoen aan de toegankelijkheidscriteria die zijn vastgelegd in de Europese toegankelijkheidswet [artikel 42].
- De economisch voordeligste inschrijving moet worden bepaald aan de hand van de prijs of de kosten en kan de beste prijs-kwaliteitsverhouding bevatten, die moet worden beoordeeld aan de hand van criteria, met inbegrip van kwalitatieve, milieu- en/of sociale aspecten, die verband houden met het voorwerp van de betrokken overheidsopdracht. Dergelijke criteria kunnen toegankelijkheid omvatten [artikel 67, lid 2].

- **Timing**

De lidstaten moesten deze richtlijn uiterlijk op 18 april 2016 in nationaal recht omzetten [artikel 90].

3.3. Communicatie, media en informatietechnologie

3.3.1. Richtlijn 2018/1972/EU tot vaststelling van het Europees wetboek voor communicatie

- **Doel**

[Richtlijn 2018/1972/EU](#) heeft tot doel een geharmoniseerde interne markt voor telecommunicatie, media en informatietechnologie tot stand te brengen om de connectiviteit en de kwaliteit van elektronische-communicatiediensten in Europa te verbeteren. Het heeft ook tot doel te zorgen voor een betere consumentenbescherming en eindgebruikers met een handicap, met inbegrip van ouderen, in staat te stellen op voet van gelijkheid met anderen toegang te krijgen tot communicatiediensten.

- **Scope**

De richtlijn regelt elektronische-communicatienetwerken (telecommunicatienetwerken), telecommunicatiediensten en bijbehorende faciliteiten en diensten [artikel 1]

- **Belangrijkste bepalingen**

De code verplicht de lidstaten ervoor te zorgen dat alle consumenten, ook consumenten met een handicap, toegang hebben tot betaalbare en toegankelijke communicatiediensten. In dit verband moeten zij:

- Passende maatregelen invoeren om de totstandbrenging van een markt voor betaalbare producten en diensten te bevorderen, met inbegrip van voorzieningen voor personen met een handicap, met inbegrip van apparatuur met hulptechnologieën. Zo moeten de kosten van bemiddelingsdiensten voor consumenten met een handicap gelijk zijn aan de gemiddelde kosten van spraakcommunicatiediensten [paragraaf 226].
- Noodhulpdiensten, waaronder het Europese alarmnummer 112, toegankelijk maken voor eindgebruikers met een handicap. Deze dienst moet kosteloos zijn [artikel 109, lid 7].
- De toegang tot noodhulpdiensten voor personen met een handicap moet gelijkwaardig zijn aan die voor personen zonder handicap [artikel 109, lid 5].

[Toegang tot een samenvatting van de toegankelijkheidseisen voor alarmnummer 112 in dit document, paragraaf 5.3.](#)

- Ervoor zorgen dat klanten met een handicap profiteren van concurrentie en gelijkwaardige toegang hebben tot elektronische-communicatiediensten en profiteren van de keuze van dienstverleners op voet van gelijkheid met anderen. Bijvoorbeeld dat zij toegang hebben tot gelijkwaardige voorwaarden, waaronder prijzen, tarieven en kwaliteit van de dienstverlening [zie paragraaf 297].
- Ervoor zorgen dat passende en toegankelijke ondersteuning wordt geboden aan een klant met een handicap voor een bepaalde dienst [artikel 85, lid 4].

- Ervoor zorgen dat informatie met betrekking tot de dienst, met inbegrip van contractuele informatie, op duidelijke, begrijpelijke wijze en in een toegankelijk formaat wordt verstrekt [artikel 102].

- **Timing**

De lidstaten moesten deze richtlijn uiterlijk op 21 december 2020 in nationaal recht omzetten. Uiterlijk in juni 2025 moet in alle lidstaten ten minste realtimetekst worden uitgerold [[European Emergency Number Association](#), 2021, blz. 16].

3.3.2. Richtlijn 2018/1808/EU betreffende audiovisuele mediadiensten

- **Doel**

[Richtlijn 2018/1808/EU](#) regelt de EU-brede coördinatie van de nationale wetgeving inzake audiovisuele mediadiensten. Dit omvat zowel traditionele omroep als opkomende onlineplatforms en nieuwe media, en is dus van toepassing op een verscheidenheid aan dienstverleners, zoals omroepen, platforms voor het delen van video's en andere on-demand audiovisuele mediadiensten die binnen de Europese Unie actief zijn.

- **Scope**

De richtlijn is van toepassing op in de lidstaten gevestigde aanbieders van mediadiensten. In beginsel wordt een aanbieder van mediadiensten geacht in een lidstaat te zijn gevestigd als zijn hoofdkantoor in die lidstaat is gevestigd en de redactionele beslissingen daar worden genomen. Deze richtlijn is niet van toepassing op audiovisuele mediadiensten die uitsluitend bestemd zijn voor ontvangst in derde landen (landen die geen lid zijn van de Europese Unie).

- **Belangrijkste bepalingen**

- De lidstaten moeten ervoor zorgen dat de onder hun bevoegdheid vallende aanbieders van mediadiensten hun inhoud toegankelijk maken voor personen met een handicap, met name personen met een visuele of auditieve handicap [zie paragraaf 22].

- Personen met een handicap moeten toegang hebben tot een contactpunt dat toegankelijk en online beschikbaar is voor het verkrijgen van informatie of het indienen van klachten over toegankelijkheidskwesties [artikel 7].

- **Timing**

De omzettingstermijn voor de richtlijn is op 19 september 2020 verstreken.

3.4. Openbaar vervoer

Op 23 november 2023 heeft de Europese Commissie [het pakket passagiersmobiliteit voorgesteld](#) (passenger mobility package), waarbij bijzondere aandacht wordt besteed aan de behoeften van passagiers met een handicap en/of beperkte mobiliteit. Deze voorstellen hebben tot doel de ervaring van passagiers en reizigers te verbeteren door hun rechten te versterken.

Het voorstel voorziet in sterkere handhavingsmechanismen en introduceert nieuwe regels voor vliegtuig passagiers die hun vlucht via een tussenpersoon hebben geboekt. Het beschermt ook de rechten van passagiers die tijdens één reis verschillende soorten vervoer gebruiken. Bijvoorbeeld treinen en bussen.

Personen met beperkte mobiliteit die tijdens hun reis van de ene vervoerswijze op de andere overstappen, zullen op de overstappunten worden bijgestaan door vervoerders en terminalexploitanten wanneer zij reizen in het kader van één vervoersovereenkomst of wanneer zij via multimodale passagiersknooppunten reizen. Ook moeten luchtvaartmaatschappijen die passagiers met beperkte mobiliteit uitnodigen om onder begeleiding te reizen, de begeleider toestaan gratis te reizen.

Totdat het in november voorgestelde pakket passagiersmobiliteit is goedgekeurd, blijft de hieronder samengevatte wetgeving echter van kracht.

3.4.1. Verordening (EU) 2021/782 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer

- **Doel**

[Verordening \(EU\) nr. 2021/782](#) bevat de regels met betrekking tot de rechten van treinreizigers met een handicap en de voorwaarden die worden geboden door aanbieders van spoorvervoer.

- **Scope**

In principe zijn de rechten van treinreizigers van de Europese Unie van toepassing op alle passagiersdiensten per spoor in alle lidstaten. De lidstaten kunnen echter bepaalde soorten diensten (binnen de verordeningen) vrijstellen van de toepassing van deze rechten. De verordening heeft betrekking op personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit: dit betekent elke persoon met een blijvende of tijdelijke beperking die hen kan beletten om volledig, effectief en gelijkwaardig gebruik te maken van het vervoer, of van wie de vervoersmobiliteit beperkt is als gevolg van leeftijd [artikel 2].

- **Belangrijkste bepalingen**

- Voor reserveringen en tickets voor passagiers met een handicap mogen geen extra kosten in rekening worden gebracht (artikel 11, lid 4).
- Alle informatie over de reis, met inbegrip van wijzigingen in de dienstregeling, noodgevallen en toegangsfaciliteiten aan boord, moet beschikbaar zijn in toegankelijke formaten [artikel 22, lid 1].
- Stationsbeheerders en spoorwegmaatschappijen moeten zowel op het station als aan boord gratis assistentie bieden aan passagiers met een handicap. Personen met beperkte mobiliteit moeten zonder problemen in en uit een trein kunnen stappen [artikel 23, lid 1].
- Indien een spoorwegonderneming eist dat een persoon met een handicap aan boord van de trein wordt begeleid, moet de begeleider het recht hebben om gratis te reizen en, indien mogelijk, naast de hoofdreiziger te zitten [artikel 23, lid 1 ter].

- Passagiers met een handicap moeten aan boord toegang hebben tot dezelfde diensten als andere passagiers [artikel 23, lid 1 nonies].
- Passagiers moeten volledig en zonder onnodige vertraging worden gecompenseerd voor verlies of schade aan mobiliteitshulpmiddelen, met inbegrip van de behandeling van hulphonden die tijdens de reis gewond zijn geraakt [artikel 13].
- Indien de reis wordt onderbroken en niet dezelfde dag kan worden voortgezet en de spoorwegmaatschappij accommodatie voor de nacht moet aanbieden, moet zoveel mogelijk ook rekening worden gehouden met de behoeften van assistentiehonden [artikel 20, lid 2].
- Stationsbeheerders en vervoersbedrijven moeten een klachtenafhandelingssysteem voor reizigers opzetten. Instructies en bijzonderheden over de klachtenprocedure moeten beschikbaar zijn in toegankelijke formaten [artikel 28].
- Personen met een handicap moeten reisbijstand aanvragen, hebben een vooraankondigingsperiode van 24 uur voor het aanvragen van reisbijstand (24 uur voor vertrek). Stationsbeheerders en dienstverleners moeten een redelijke inspanning leveren om bijstand te verlenen, zelfs zonder een voorafgaande termijn van 24 uur [artikel 24].
- Bovendien moet het personeel betrokken bij die bijstand, gerichte opleiding krijgen op het gebied van handicaps, zodat zij weten hoe ze aan de behoeften van passagiers met een handicap kunnen voldoen. Er wordt ook voorzien in regelmatige bijscholingen [artikel 26].

- **Timing**

Deze verordening is vanaf juni 2023 van toepassing op alle lidstaten.

3.4.2. Verordening (EU) nr. 1300/2014 van de Commissie betreffende de technische specificaties inzake interoperabiliteit betreffende de toegankelijkheid van het spoorwegsysteem van de Unie voor personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit (TSI-PRM)

- **Doel**

[Verordening \(EU\) nr. 1300/2014 van de Commissie](#), ook wel "TSI-PRM" genoemd, heeft betrekking op de toegankelijkheid van treinen en treinstations. Het is de bedoeling dat alle lidstaten werken aan de verbetering van de toegankelijkheid van hun spoorwegsysteem voor personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit.

- **Scope**

De TSI PBM is van toepassing op alle openbare ruimten van stations die bestemd zijn voor het vervoer van reizigers. Het heeft betrekking op alle aspecten die relevant zijn voor de toegankelijkheid voor personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit (bv. infrastructuur, rollend materieel, exploitatie en verkeersleiding) [artikel 2].

- **Belangrijkste bepalingen**

- Nieuwe en gerenoveerde treinen en stations moeten worden uitgerust met toegankelijkheidsvoorzieningen, zoals:
 - Rolstoeltoegankelijke toiletten
 - Audiosignalen
 - ringleidingen aan de kassa
 - Tactiele markering op perrons
 - verlichting

Zie punt 4.2 van de bijlage voor gedetailleerde informatie.

- De lidstaten moeten een nationaal uitvoeringsplan opstellen en trachten in de praktijk te brengen, waarin wordt aangegeven hoe zij alle vastgestelde

belemmeringen voor de toegankelijkheid van het spoorwegnet geleidelijk zullen wegnemen [artikel 8].

- **Timing**

De verordening van de Commissie is in november 2014 gepubliceerd en in januari 2015 in werking getreden.

3.4.3. Verordening (EU) nr. 181/2011 betreffende de rechten van autobus- en touringcarpassagiers

- **Doel**

[Verordening \(EU\) nr. 181/2011](#) stelt de regels vast met betrekking tot de rechten van autobus- of touringcarpassagiers en de voorwaarden die worden aangeboden door aanbieders van autobus- of touringcarvervoer.

- **Scope**

De verordening is van toepassing op passagiers die reizen met geregelde bus-/touringcardiensten die vertrekken vanaf een terminal op het grondgebied van een lidstaat en een reisafstand van 250 km of meer hebben.

- **Belangrijkste bepalingen**

- Passagiers hebben recht op compensatie of een vergelijkbare vervanging voor verloren of beschadigde mobiliteitshulpmiddelen of -hulpmiddelen tijdens de reis. De schadeloosstelling moet gelijk zijn aan de kosten van vervanging of reparatie van verloren of beschadigde apparatuur [artikel 7].
- Bus-/touringcarbedrijven kunnen geen reservering of ticket weigeren aan een persoon op grond van een handicap of beperkte mobiliteit. Weigering is alleen toegestaan om gerechtvaardigde veiligheidsredenen. Bijvoorbeeld als het ontwerp van het voertuig het onmogelijk maakt om veilig in of uit te stappen van een passagier met een handicap [artikel 9].

- Online of digitale reserverings- en ticketverkoopssystemen (websites of applicaties) moeten toegankelijk zijn voor passagiers met een handicap [artikel 9].
- Aanbieders van bus-/touringcarvervoer mogen passagiers met een handicap geen extra kosten in rekening brengen voor reserveringen en tickets. De voorwaarden moeten dezelfde zijn als die welke gelden voor andere passagiers [artikel 9].
- Indien een vervoerder, reisbureau of touroperator om veiligheidsredenen een reservering van een persoon weigert op grond van een handicap of beperkte mobiliteit, kan deze persoon verzoeken te worden begeleid door een andere persoon die in staat is de vereiste bijstand te verlenen. De begeleider moet gratis worden vervoerd en, indien mogelijk, naast de persoon met een handicap zitten [artikel 10].
- Aanbieders van vervoersdiensten en stationspersoneel moeten gratis bijstand verlenen aan personen met een handicap in terminals en aan boord van bussen en touringcars en moeten daartoe naar behoren zijn opgeleid [artikel 13].
- Het beheersorgaan van de terminal wijst een punt binnen of buiten de terminal aan waar gehandicapten of personen met beperkte mobiliteit hun aankomst kunnen aankondigen en om bijstand kunnen verzoeken. Het punt moet duidelijk worden aangegeven en basisinformatie bevatten over de terminal en de verleende bijstand, in toegankelijke formaten [artikel 13].

- **Timing**

De verordening is vanaf 1 maart 2013 van toepassing op alle lidstaten.

3.4.4. Verordening (EU) nr. 1107/2006 inzake de rechten van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit die per luchtvervoer reizen

- **Doel**

[Verordening \(EU\) nr. 1107/2006](#) stelt regels vast voor de bescherming van en het verlenen van bijstand aan passagiers met een handicap en beperkte mobiliteit die gebruik willen maken van commerciële passagiersluchtdiensten.

- **Scope**

De verordening is van toepassing op passagiers die vertrekken, op doorreis zijn of aankomen op een luchthaven op het grondgebied van een lidstaat. De regels zijn ook van toepassing op passagiers die met een EU-luchtvaartmaatschappij van een derde land naar een lidstaat reizen [artikel 1].

- **Relevante bepalingen**

- Luchtvaartmaatschappijen kunnen geen enkele persoon een reservering of een ticket weigeren op grond van een handicap of beperkte mobiliteit. Weigering is alleen toegestaan om gerechtvaardigde veiligheidsredenen [artikel 3].
- Passagiers aan wie de toegang tot een ticket wordt geweigerd na aankoop van een ticket, hebben recht op terugbetaling of een andere vlucht [artikel 2].
- Luchthavens moeten een punt aanwijzen waar passagiers met een handicap hun aankomst kunnen aankondigen en om assistentie kunnen vragen [artikel 5].
- Bijstand aan passagiers met een handicap moet worden verleend op de luchthaven en in het vliegtuig, en bij het in- en uitstappen [zie bijlage I].
- De bijstand moet kosteloos zijn [zie artikel 8].
- Luchtvaartmaatschappijen en luchthavenbeheerders moeten ervoor zorgen dat hun personeel naar behoren is opgeleid in het verlenen van bijstand [artikel 11].
- Passagiers met een handicap moeten hun specifieke behoeften ten minste 48 uur voor de bekendgemaakte vertrektijd melden aan luchtvaartmaatschappijen, hun agenten of touroperators [artikel 6].
- Luchtvaartmaatschappijen kunnen passagiers met een handicap verzoeken om te reizen onder begeleiding van een persoon die in staat is bijstand te verlenen,

- indien de passagier niet zonder hulp kan voldoen aan de belangrijkste veiligheidseisen (het reddingsvest bereiken, de veiligheidsgordel vastmaken en het vliegtuig in geval van nood evacueren) [artikel 3].
- Indien een luchtvaartmaatschappij deze verordening niet naleeft, kunnen passagiers met een handicap een klacht indienen bij het beheersorgaan van de luchthaven, de luchtvaartmaatschappij of het orgaan dat is aangewezen door de lidstaat waar de luchthaven is gelegen [artikel 15].
 - De lidstaten kunnen sancties opleggen aan EU-luchtvaartmaatschappijen die deze verordening niet naleven [artikel 16].
 - Informatie over veiligheidsvoorschriften en -beperkingen die van toepassing zijn op apparatuur en apparaten die door gehandicapte passagiers worden gebruikt, moet beschikbaar zijn in toegankelijke formaten. Dit geldt voor touroperators en reisbureaus die vliegreizen boeken [artikel 4].
 - Assistentiehonden moeten in vliegtuigen worden ondergebracht in overeenstemming met de toepasselijke nationale wetgeving [artikel 7].

- **Timing**

De verordening is vanaf juli 2008 van toepassing op alle lidstaten.

3.4.5. Richtlijn 2009/45/EU inzake veiligheidsvoorschriften en -normen voor passagiersschepen

- **Doel**

[Richtlijn 2009/45/EG](#) voert een uniform niveau van beveiliging van mensenlevens en eigendommen in op nieuwe en bestaande passagiersschepen en hogesnelheidspassagiersvaartuigen wanneer beide categorieën schepen en vaartuigen voor binnenlandse reizen worden gebruikt. De richtlijn stelt ook procedures vast voor onderhandelingen op internationaal niveau met het oog op een harmonisatie van de regels voor passagiersschepen die voor internationale reizen worden gebruikt.

- **Scope**

Deze richtlijn is van toepassing op de volgende passagiersschepen en -vaartuigen die voor binnenlandse reizen worden gebruikt [artikel 3].:

- Nieuwe en bestaande passagiersschepen met een lengte van 24 meter of meer
- Passagiersvaartuigen met hoge snelheid

- **Belangrijkste bepalingen**

Zie bijlage III voor nadere bijzonderheden.

- Het ontwerp van het vaartuig moet personen met een handicap of beperkte mobiliteit in staat stellen gemakkelijk met of zonder hulp aan- of van boord te gaan. Het moet hen ook in staat stellen zich over het schip te verplaatsen, zonder hulp (of via hellingen, liften of anders) dekken te betreden en te verlaten. Leuningen, gangen en doorgangen, deuropeningen en deuren moeten geschikt zijn voor personen in een rolstoel.
- Borden die op een schip worden aangebracht om passagiers te helpen, moeten toegankelijk en gemakkelijk leesbaar zijn voor personen met beperkte mobiliteit (met inbegrip van personen met zintuiglijke beperkingen), en moeten op relevante punten worden geplaatst.
- Exploitanten moeten aan boord van het vaartuig de middelen hebben om personen met een handicap visueel en mondeling aankondigingen te doen. Alarmsystemen moeten zo zijn ontworpen dat ze toegankelijk zijn voor passagiers met beperkte mobiliteit, met inbegrip van passagiers met zintuiglijke of leerproblemen.

- **Timing**

Deze richtlijn had uiterlijk in januari 2003 door alle lidstaten moeten zijn omgezet.

Verordening (EU) nr. 1177/2010 betreffende de rechten van passagiers die over zee of binnenwateren reizen

- **Doel**

[Verordening \(EU\) nr. 1177/2010](#) specificeert de regels met betrekking tot de rechten van passagiers die over zee of binnenwateren reizen en de voorwaarden die door vervoerders worden aangeboden.

- **Scope**

– Deze verordening is van toepassing op passagiers die reizen met passagiersdiensten die worden uitgevoerd door een maatschappij uit de Europese Unie en die aan- of van boord gaan op het grondgebied van een lidstaat. Er zijn echter enkele uitzonderingen, zo is de verordening niet van toepassing op schepen die gecertificeerd zijn voor het vervoer van maximaal 12 passagiers of op andere excursie- en sightseeingtours dan cruises [artikel 2].

- **Belangrijkste bepalingen**

- De lidstaten moeten ervoor zorgen dat havenbeheerders en vervoersondernemingen niet-discriminerende toegangsregels voor passagiers vaststellen [artikel 9].
- Passagiers mogen een reservering, ticket of inscheping niet worden geweigerd op grond van een handicap of beperkte mobiliteit. Weigering is alleen toegestaan om gerechtvaardigde veiligheidsredenen [artikel 7].
- Assistentie ter plaatse aan passagiers met een handicap moet gratis worden verleend in de haven en aan boord. Passagiers moeten veilig aan boord en van boord kunnen gaan. Terminalexploitanten moeten ervoor zorgen dat hun personeel naar behoren is opgeleid om die bijstand te verlenen [artikel 14].
- Informatie over de reis, met inbegrip van de toegangsvoorwaarden, moet beschikbaar zijn in toegankelijke formaten [artikel 9].
- Assistentiehonden moeten worden ondergebracht in overeenstemming met de wetgeving van de lidstaat waar de dienstverlener vanaf [artikel 10] opereert.

- **Timing**

De verordening is sinds 18 december 2012 in alle lidstaten van toepassing.

[Een samenvatting van de algemene toegankelijkheidseisen die van toepassing zijn op het openbaar vervoer in Europa vindt u in paragraaf 5.4 van dit verslag.](#)

3.5. Digitale diensten

3.5.1. Verordening (EU) 2022/2065 betreffende een eengemaakte markt voor digitale diensten (wet inzake digitale diensten)

- **Doel**

[Verordening \(EU\) nr. 2022/2065](#) (Digital Services Act) specificeert geharmoniseerde regels voor het aanbieden van digitale tussenhandelsdiensten op de Europese interne markt aan tussenhandelsdiensten die worden aangeboden aan afnemers in de EU.

- **Scope**

De verordening is van toepassing op tussenhandelsdiensten die worden aangeboden aan afnemers in de EU [artikel 2].

- **Belangrijkste bepalingen**

Deze verordening roept op tot de vaststelling van een gedragscode die de toegankelijkheid van zeer grote onlineplatforms en zoekmachines vergemakkelijkt om ervoor te zorgen dat de informatie voldoet aan de toegankelijkheidseisen van de EU-wetgeving. Met andere woorden, dergelijke informatie moet gemakkelijk te vinden en toegankelijk zijn voor personen met een handicap [artikel 47].

- **Timing**

De verordening is in november 2022 in werking getreden en moet vanaf 17 februari 2024 van toepassing zijn op alle lidstaten.

3.5.2. Verordening (EU) nr. 910/2014 betreffende elektronische identificatie en vertrouwensdiensten voor elektronische transacties in de interne markt

- **Doel**

[Verordening \(EU\) nr. 910/2014](#) heeft tot doel het vertrouwen in elektronische transacties in de hele EU te vergroten en de doeltreffendheid van openbare en particuliere onlinediensten en e-handel te vergroten. Het neemt ook belemmeringen weg voor elektronische identificatie en systemen voor elektronische handtekeningen, zodat zowel natuurlijke als rechtspersonen hun elektronische identificatie in elk land van de Europese Unie kunnen gebruiken.

- **Scope**

De verordening stelt een grensoverschrijdend rechtskader vast voor elektronische handtekeningen, elektronische zegels, elektronische tijdstempels, gecertificeerde elektronische levering en authenticatie van websites [artikel 2].

- **Belangrijkste bepalingen**

Waar mogelijk moeten de verstrekte vertrouwensdiensten en de bij de verlening van die diensten gebruikte producten voor eindgebruikers toegankelijk worden gemaakt voor personen met een handicap [artikel 15].

- **Timing**

Deze verordening is vanaf 1 juli 2016 van toepassing op alle lidstaten.

3.6. Toegang tot de rechter

3.6.1. Richtlijn 2012/29/EU tot vaststelling van minimumnormen voor de rechten, de ondersteuning en de bescherming van slachtoffers van strafbare feiten

- **Doel**

[Richtlijn 2012/29/EU](#) heeft tot doel ervoor te zorgen dat slachtoffers van strafbare feiten worden erkend, op een respectvolle, professionele, gevoelige en niet-discriminerende manier worden behandeld, en passende informatie, ondersteuning en bescherming krijgen. Het is ook bedoeld om ervoor te zorgen dat zij kunnen deelnemen aan strafrechtelijke procedures.

- **Scope**

De bepalingen van de richtlijn zijn van toepassing op slachtoffers van alle misdrijven, maar er wordt bijzondere aandacht besteed aan specifieke categorieën slachtoffers, waaronder slachtoffers met een handicap.

- **Belangrijkste bepalingen**

De EU-lidstaten moeten ervoor zorgen dat slachtoffers met een handicap ten volle gebruik kunnen maken van de in deze richtlijn vastgelegde rechten, op voet van gelijkheid met anderen, bijvoorbeeld door ervoor te zorgen dat de communicatie in eenvoudige en toegankelijke taal, mondeling of schriftelijk, wordt verstrekt. Zij moeten ook de toegankelijkheid vergemakkelijken van gebouwen waar een strafprocedure wordt gevoerd en ervoor zorgen dat de verstrekte informatie voldoet aan de toegankelijkheidscriteria van de wetgeving van de Europese Unie [punt 15].

- **Timing**

De richtlijn is in november 2012 in werking getreden. De omzettingstermijn is op 16 november 2015 verstreken.

4. Standaarden bij EU-richtlijnen en -mandaten.

4.1. Toegankelijkheidsstandaarden

4.1.1. EN 301 549 Toegankelijkheidseisen voor ICT-producten en -diensten

- **Doel en toepassingsgebied van de norm**

De Europese norm [EN 301 549](#) specificeert de functionele toegankelijkheidseisen voor een verscheidenheid aan informatie- en communicatietechnologie (ICT)-

oplossingen. De laatste 2 versies van deze norm zijn geharmoniseerd. De nieuwste versie, de [EN 301 549 v3.2.1](#), is momenteel van kracht.

De norm bevat een beschrijving van testprocedures en een evaluatiemethodologie voor elke eis, daarnaast heeft het verwijzingen naar WCAG 2.1 voor de toepassing van toegankelijkheidseisen. Het is bedoeld om te worden gebruikt met webgebaseerde, niet-webtechnologieën, producten en diensten die zowel software als hardware gebruiken.

Deze norm is vastgesteld naar aanleiding van de normalisatiemandaten M [376](#) en [M 554 van de Europese Commissie](#).

4.1.2. EN 17210:2021 Toegankelijkheid en bruikbaarheid van de gebouwde omgeving – Functionele eisen

- **Doel en toepassingsgebied van de norm**

[De norm EN 17210:2021](#) is ontwikkeld naar aanleiding van het normalisatiemandaat [M 420](#) Built Environment van de Europese Commissie. Het specificeert een reeks functionele toegankelijkheids- en usabilityeisen en aanbevelingen voor veel constructie-elementen, montage, interieurconfiguratie, evenals de componenten en fittingen waaruit de gebouwde omgeving bestaat.

Deze functionele eisen en aanbevelingen hebben met name betrekking op de bouwaspecten van voetgangers- en stedelijke buitengebieden, de benadering van en toegang tot gebouwen, verkeersstromen binnen gebouwen en gebruik van voorzieningen binnen de gebouwen, het verlaten van gebouwen in normale situaties en evacuatie in geval van nood. De norm bevat ook functionele eisen en aanbevelingen met betrekking tot gebouwen voor specifiek gebruik, zoals accommodatie, waaronder hotels en aanpasbare woningen, cultureel, vrijetijds- en sportgebruik en transportfaciliteiten.

De eisen en aanbevelingen zijn kwalitatief geformuleerd en beschrijven de te bereiken doelstellingen op basis van de diversiteit van gebruikers in levensloopperspectief. Ze kunnen worden gebruikt als criteria voor de gunning van

overheidsopdrachten, maar ook voor andere doeleinden, zoals voor toegankelijkheidswetgeving.

Er zijn twee technische rapporten ontwikkeld die naast de norm EN 17210 kunnen worden gelezen. Dit zijn:

- [CEN/TR 17621:2021](#) Toegankelijkheid en bruikbaarheid van de gebouwde omgeving – Technische prestatiecriteria en specificaties. Dit document illustreert de technische prestatiecriteria en specificaties om te voldoen aan de functionele eisen van de Europese norm EN 17210.
- [CEN/TR 17622:2021](#) Toegankelijkheid en bruikbaarheid van de gebouwde omgeving – Conformiteitsbeoordeling. Dit document beoordeelt de conformiteit met de functionele eisen van de norm EN 17210.

4.1.3. EN 17161:2019 Design for All – Toegankelijkheid

- **Doel en toepassingsgebied van de norm**

[Standaard 17161:2019](#) specificeert vereisten en aanbevelingen die organisaties in staat stellen de diversiteit van de mensen die ze bedienen uit te breiden door hun verschillende behoeften, kenmerken, capaciteiten en voorkeuren te identificeren en hen te betrekken bij hun procedures en processen. Het helpt organisaties ook om te voldoen aan de toepasselijke wettelijke vereisten met betrekking tot de toegankelijkheid van hun producten, goederen en diensten.

Dit document bevordert de toegankelijkheid van producten, goederen en diensten voor dagelijks gebruik en hun interoperabiliteit met hulptechnologieën volgens een design-for-all benadering. Het biedt echter geen technische ontwerp-specificaties.

De eisen die in deze norm zijn vastgelegd, zijn generiek en toepasbaar op een breed scala aan producten en diensten.

5. Bijlage I. Toegankelijkheidseisen

5.1. Eisen voor digitale toegankelijkheid

Bij de ontwikkeling van websites, applicaties en andere producten en diensten die onder de wetgeving van de Europese Unie vallen, met inbegrip van producten en diensten met betrekking tot bus-, spoor-, lucht- en watervervoer, moet rekening worden gehouden met de volgende toegankelijkheidsbehoeften en -eisen.

Opmerking: Tabel A.1 in norm EN 301 549 bevat een gedetailleerdere lijst van eisen voor de toegankelijkheid van webinhoud.

5.1.1. Gebruik zonder zicht

Er moet ten minste één gebruikswijze zijn die geen zicht vereist. Bijvoorbeeld schermlezers of braille. Als u het gebruik voor mensen zonder visus wilt verbeteren, moet de inhoud het volgende bevatten:

- Tekstalternatieven - alle niet-tekstuele inhoud, zoals afbeeldingen, moet een tekstalternatief hebben dat dezelfde betekenis of hetzelfde doel overbrengt. (EN 301 549 referentie: punt 10.1.1).
- Adequate inhoudsstructuur – inhoud moet correct geneste koppen (H1, H2, H3) en labels hebben. Het moet logisch en semantisch georganiseerd zijn. (EN 301 549 referentie: punten 9.2.4.6, 10.2.4.6, 11.2.4.6).
- Toegankelijk via toetsenbord - Alle functionaliteit van de inhoud moet kunnen worden bediend via een toetsenbordinterface, niet alleen met een muis. (EN 301 549 referentie: punten 9.2.1, 10.2.1, 11.2.1).
- Multimedia-inhoud – alle multimedia-inhoud moet een audiobeschrijving hebben. EN 301 549 referentie: punten 7.2, 7.3, 9.1.2.3.

5.1.2. Gebruik met beperkt zicht

Digitale inhoud, producten en diensten moeten functies bieden of compatibel zijn met functies waarmee eindgebruikers met een beperkt gezichtsvermogen deze beter kunnen zien.

- De grootte van de tekst vergroten – het formaat van de tekst moet kunnen worden aangepast, zodat scrollen niet nodig is. (EN 301 549 referentie: punten 9.1.4.4, 10.1.4.4, 11.1.4.4, 11.1.4.4.2).
- Voldoende kleurcontrast – De combinatie van kleurcontrast moet voldoende zijn. Gebruikers moeten ook het kleurcontrast kunnen aanpassen. (EN 301 549 referentie: punten 9.1.4.3, 9.1.4.11, 10.1.4.3, 10.1.4.11, 11.1.4.3, 11.1.4.11).

5.1.3. Gebruik zonder kleurwaarneming

Voor content moeten eindgebruikers geen onderscheid hoeven te maken tussen kleuren.

- Kleurgebruik – alle informatie die alleen in kleur wordt overgebracht, moet een toegankelijk alternatief hebben, zoals tekst. (EN 301 549 referentie: punten 9.1.4.1, 10.1.4.1, 11.1.4.1).

5.1.4. Gebruik zonder gehoor

Als het product of de dienst multimedia-inhoud heeft, moet er een alternatief zijn voor auditieve informatie.

- Vertolking in gebarentaal – media-inhoud die beschikbaar is op een website of applicatie moet vertolking in gebarentaal bevatten (EN 301 549 referenties: clausule 6.5).

5.1.5. Gebruik met beperkt gehoor

Als het product of de service multimedia-inhoud biedt, moet het functies bevatten waarmee gebruikers de informatie beter kunnen horen. Gebruikers zonder gehoor kunnen ook profiteren van deze toegankelijkheidsfuncties.

- Ondertiteling voor doven en slechthorenden – alle multimedia-inhoud moet ondertiteling voor doven en slechthorenden hebben. (EN 301 549 referentie: punt 7.1).

- Alternatief voor spraakberichten – als de website, applicatie of het product communicatiediensten aanbiedt, moet er een alternatief zijn voor spraakberichten. Bijvoorbeeld sms-diensten (EN 301 549 referentieclausule 6.4).
- Real-time tekstfunctionaliteit - een voorbeeld van deze functie is software die real-time ondertiteling biedt tijdens telefoongesprekken. De slechthorende leest wat de persoon aan de andere kant zegt (EN 301 549, referentiepunt 6.2).

5.1.6. Gebruik zonder vocale mogelijkheden

Als de inhoud, het product of de dienst spraakinvoer vereist, moet deze een alternatief bieden. Sommige gebruikers zonder spraakmogelijkheden profiteren van toegankelijkheidsfuncties die zijn ontworpen voor gebruikers zonder of met een beperkt gehoor, zoals sms-services of realtime tekstfunctionaliteit.

- Bied een alternatief voor authenticatie door middel van spraakherkenning (EN 301 549 referentieclausule 5.3).
- Een videoconferentieplatform dat spraakcommunicatie mogelijk maakt, moet ook een realtime-tekstcommunicatiekanaal bieden (EN 301 549, referentieclausule 6.2.1.2).
- Een spraakdienst moet een alternatief bieden waarvoor geen spraak nodig is (EN 301 549, referentiepunt 6.4).

5.1.7. Gebruik met beperkte manipulatie van kracht

Producten mogen geen functies bevatten die het gebruik van grote kracht of een groot bereik met zich meebrengen. Producten waarbij gebruikers een scherm moeten aanraken, polsbewegingen moeten maken of kracht moeten gebruiken, moeten alternatieven bieden, zoals spraakbesturingsfuncties.

- Gebruikte kracht – gebruikers zouden geen grote kracht moeten gebruiken om een element op een gebruikersinterface te activeren. (EN 301 549 referentie: punt 8.4.2.2.).

5.1.8. Minimaliseer triggers voor lichtgevoelige aanvallen

Vermijd het publiceren van content die 3 keer of meer per seconde knippert, of die onder de drempels voor algemene flits en rode flits ligt. Sta gebruikers toe om elke opgenomen animatie te stoppen (EN 301 549 referentie: clausules 9.2.3, 10.2.3, 11.2.3).

5.1.9. Gebruik met beperkte cognitie, taal of leren

Informatie over producten of diensten moet duidelijk zijn en zonder gebruik te maken van technisch jargon of ingewikkelde termen (EN 301 549, referentieclausule 9.3.1). Ook moeten instructies en labels duidelijk zijn (EN 301 549 referentieclausule 9.3.3.2).

5.2. Informatie over producten en diensten

Informatie over diensten en producten die onder de Europese toegankelijkheidswet vallen, moet in meer dan één formaat beschikbaar zijn. Bijvoorbeeld in een website, applicatie, audiovisueel materiaal, etc. Dit omvat informatie over toegankelijkheidsfaciliteiten die worden aangeboden door aanbieders van lucht-, trein-, bus- en waterdiensten.

De informatie over producten die op het product zelf staan (etikettering, verpakking en waarschuwingen) en gebruiksaanwijzingen (gebruikershandleiding, website, app, enz.) moeten het volgende bevatten:

- Doel van het product, hoe te activeren en te gebruiken
- Compatibiliteit met ondersteunende technologieën
- Inbegrepen toegankelijkheidsfuncties en hoe deze te gebruiken

5.3. Europees alarmnummer (112)

Mensen met een handicap, met inbegrip van mensen die doofblind zijn, moeten onder dezelfde voorwaarden als anderen toegang hebben tot het uniforme Europese alarmnummer 112. Dit is bindend voor alle lidstaten.

- De dienst moet compatibel zijn met alternatieve vormen van communicatie, zoals sms, realtimestekst, videogesprekken of doorgiftdiensten, met inbegrip van reeds geschreven tekst of pictogrammen. ICT's die bemiddelingsdiensten of toegang tot noodhulpdiensten verlenen, moeten voldoen aan [de toepasselijke eisen van ETSI ES 202 975 \[i.5\]](#). (EN 301 594 referentie: clausule 13).
- Bij het gebruik van op tekst gebaseerde communicatie zoals sms, chat of realtime tekst, moeten operators bellers laten weten dat het bericht is ontvangen.
- Operators moeten videogesprekken kunnen beantwoorden in nationale en internationale gebarentaal.
- In alle communicatie met bellers moet gemakkelijk te begrijpen taal worden gebruikt.
- Er moet rekening worden gehouden met stille oproepen, aangezien de beller een persoon in een echte noodsituatie kan zijn die mogelijk niet kan praten.

(Bron: [EENA, \(2021\). Toegankelijkheid van hulpdiensten voor personen met een handicap](#)).

5.4. Toegankelijkheidseisen voor vervoersdiensten

Bus-/touringcar- en haventerminals, luchthavens en treinstations moeten zo worden ontworpen dat passagiers gemakkelijk hun weg kunnen vinden en zich kunnen verplaatsen. Hieronder vindt u een samenvatting van de algemene vereisten om vervoersdiensten toegankelijk te maken. Voor een gedetailleerde uitleg en instructies voor het ontwerpen van openbaarvervoerplaatsen raadpleegt u echter de norm EN 17210:2021.

- **Informatie** - Routes in een station of terminal moeten goed bewegwijzerd en goed verlicht zijn. Borden moeten gemakkelijk waar te nemen en te begrijpen zijn. De informatie moet volledig, beknopt en actueel zijn met herkenbare symbolen, pictogrammen en pictogrammen. Ook moet er tactiele

bewegwijzering zijn voor mensen met een visuele beperking. Borden met informatie over noodsituaties en veiligheid moeten voorrang krijgen op reclame. (EN 17210:2021 referentie: clausules 6.2, 6.4, 6.6 en 6.7).

- **Adequaat visueel contrast** - Er moeten verschillende niveaus van visueel contrast zijn om het voor mensen gemakkelijker te maken hun omgeving waar te nemen en de verschillende gebieden te herkennen. Bijvoorbeeld een matig contrast tussen grote oppervlakken (vloeren, wanden, plafonds, enz.), deuren en deurkozijnen, componenten voor het openen en sluiten van deuren, leuning en muren en andere vaste elementen in de omgeving. Voor beveiligingsgerelateerde elementen moet een hoog contrast worden voorzien. Bijvoorbeeld glazen wanden, toegang tot roltrappen, rand van trappen, enz. (EN 17210:2021 referentie: clausule 6.3).
- **Audio-informatie** - Stations, terminals en luchthavens moeten audio-informatie verstrekken om te waarschuwen voor gevaren en noodsituaties, gatenummers te melden, tickets op te halen, enz. Deze informatie moet gemakkelijk te begrijpen, in voldoende volume en ondubbelzinnig zijn. Het moet ook in meer dan één formaat beschikbaar zijn, bijvoorbeeld als openbare aankondiging **en** in een applicatie. (EN 17210:2021 referentie: clausule 6.5).
- **Toegankelijke routes** - Er moet ten minste één toegankelijke route worden voorzien om alle hoofdelementen van een terminal met elkaar te verbinden. Bijvoorbeeld aankomstpunten, toegankelijke ingangen inclusief passagiersinformatiepunten. Deze routes moeten de kortste afstand volgen van de ingang naar de bestemming en het parkeerterrein. Het moet ook worden gescheiden van de doorgang van voertuigen, inclusief fietsen, door een stoepwand, reling of barrière. (EN 17210:2021 referentie: clausule 7.1).
- **In- en uitstapgebieden** - Moet worden gemarkeerd met het internationale toegankelijkheidssymbool en het ISO-symbool. Wanneer er een niveauverschil is tussen de weg en het trottoir, moet er een uitsparing worden voorzien om het verplaatsen van rolstoelgebruikers te vergemakkelijken. Voertuigen met speciale hefinrichtingen moeten ruimte bieden aan een persoon die een rolstoel

gebruikt om veilig te manoeuvreren. De zitplaatsen moeten zich dicht bij de in- en uitstapplaats bevinden. Bovendien moeten tactiele loopvlakindicatoren worden aangebracht om blinden in staat te stellen de weg naar binnen en naar buiten te vinden. (EN 17210:2021 referentie: clause 8.2).

- **Toegankelijke parkeerplaatsen** - Parkeerplaatsen gereserveerd voor mensen met een handicap moeten dicht bij de ingang van het gebouw zijn. Het aantal gereserveerde plaatsen moet door de nationale wetgeving worden vastgesteld. (EN 17210:2021 referentie: clause 8.3).
- **Opritten** - Gebouwen moeten zo worden ontworpen dat hellingbanen niet nodig zijn. Hellingen zijn nodig wanneer de helling op een toegankelijke route groter is dan een flauwe helling. Bovendien moet een trap worden voorzien, tenzij de niveauperandering gelijk is aan of kleiner is dan twee treden. Evenzo moeten secties met gebogen hellingen worden vermeden. Binnenhellingbanen mogen alleen worden gebruikt om beperkte niveauverschillen te overbruggen en nooit om verschillende verdiepingen in een gebouw met elkaar te verbinden. (EN 17210:2021 referentie: clause 10.1).
- **Toegankelijke toiletten** - Toegankelijke toiletten zijn essentieel op elke openbare plaats. Ze moeten zich in gebieden bevinden die gemakkelijk en snel te vinden zijn. Ten minste één badkamer moet unisex zijn om hulp aan beide geslachten mogelijk te maken. Ze moeten ook rekening houden met de transfer van een gebruiker van een rolstoel naar het toilet. Bovendien moeten toiletten een gootsteen bevatten en manieren bieden om in geval van nood hulp in te roepen. (EN 17210:2021 referentie: clause 12.1).