

Toegankelijkheid Richtlijn, European Accessibility Act

In bijgaande reactie wil ik als onderzoeker en internationaal erkende Toegankelijkheid expert graag reageren op de consultatie Toegankelijkheidsrichtlijn (EU) 2019/882. Met deze reactie ga ik 1) in op uw vraag met betrekking tot de overgangstermijn voor zelfbedieningsterminals, 2) de voorgestelde uitvoering en ten slotte 3) op de economische voordelen van een goed uitgewerkte en vooral voor alle partijen begrijpelijke toegankelijkheidswet.

1 Overgangstermijn

In algemene zin is de overgangstermijn ambitieus, echter gezien de huidige technologie haalbaar en realistisch, mits de benodigde aanpassingen op zeer korte termijn duidelijk worden gecommuniceerd naar de fabrikanten.

In veel gevallen betreffen de benodigde aanpassingen zogenaamde software updates, waarbij software aan toegankelijkheid standaarden voldoet, zoals contrast, bedieningsgemak, begrijpbaarheid, en spraak ondersteuning (laatste is een combinatie van software en hardware). De audio ondersteuning vraagt ook praktische aanpassingen als een audio output. Daarnaast is er, in geval van een touchscreen ook de noodzaak fysieke knoppen aan te brengen. De grootste uitdaging ligt eigenlijk in de hoogte, bereikbaarheid, van zelfbedieningsterminals, omdat zittend of staand gebruik nogal uiteenloopt. Voor bepaalde terminals kan de veiligheid mogelijk een belemmering in de toegankelijkheid op leveren, hier dient men in de uitvoering, sanctionering rekening te houden met additionele voorwaarden.

Mijn advies, de betreffende eigenaar met een verplicht plan van aanpak, onderzoek te laten doen naar de verbetermogelijkheden. Wanneer de eigenaar hier niet aan meewerkt zijn andere juridische stappen sterk aan te bevelen.

2 De uitvoering

De uitvoering binnen het huidige voorstel zal in mijn ervaring vooral tot verwarring en onduidelijkheid leiden. Vooral ook omdat de toegankelijkheidsrichtlijn, buiten de 7 direct zichtbare ministeries, alle ministeries betreft. Hierbij is er in veel gevallen ook nog sprake van brede overlap van de toegankelijkheidsrichtlijn, waardoor er bij betrokken partijen onduidelijkheden in verantwoordelijkheid kunnen ontstaan. Waarbij we nog niet eens spreken over de AMVB's (algemene maatregel van bestuur) die nog gaan volgen, wat zeker tot nog verdere versnippering van de wetgeving zal leiden.

Voorlopers op het gebied van toegankelijkheid wetgeving hebben er niet voor niets bewust voor gekozen deze wetgeving in een aparte wet vorm te geven. Enkele voorbeelden

- Americans with Disabilities Act
- Equality Act (VK)
- Disability Discrimination Act (Australië)
- Gesetz zur Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen (Duitsland)

In tegenstelling tot bovenstaande voorbeelden verkiest Nederland een versnipperde uitwerking van de European Accessibility Act (EAA), door de wet in bestaande wetten op te nemen. Dergelijke

uitvoering maakt het voor betrokken partijen ingewikkeld om gezamenlijk en vooral ook op gelijke voet op te trekken.

Voorbeeld: een belangenorganisatie voor mensen met een handicap wil, naar aanleiding van een klacht, met een bedrijf om de tafel om Toegankelijkheid te bespreken. Dit bedrijf zal eerst moeten uitzoeken in welke wetgeving Toegankelijkheid nu precies van toepassing is. Bij zowel het bedrijf als de belangenbehartigers is brede juridische expertise noodzakelijk om de verschillende wetten van toepassing in kaart te brengen.

In de tussentijd kan een klacht over ontoegankelijkheid via sociale media en reguliere media een flinke reputatie schade opleveren, wat eigenlijk onnodig is. Immers, als er 1 Toegankelijkheidsrichtlijn is, met duidelijk gecommuniceerd standaarden, is het duidelijk voor alle betrokkenen waar verantwoordelijkheden liggen en kunnen deze in goede samenwerking met alle belanghebbenden worden uitgewerkt tot praktische oplossingen.

De ervaring uit, met name, Amerika laat zien dat onduidelijkheid in de wetgeving kan leiden tot rechtszaken, wat tot grote negatieve publiciteit bij bedrijven leidt. Het meest recente voorbeeld van dergelijke onduidelijkheid (op staatsniveau) is de nieuwe [class action zaak tegen Procter & Gamble](#) rondom digitale toegankelijkheid van de website. Terwijl juist de bedrijven die actief samenwerken met belangenorganisaties van/en mensen met een handicap, grote sprongen in Toegankelijkheid maken. Zoals Microsoft-programma's waar we dagelijks mee werken, accessibility tools in Word, Outlook en PowerPoint, Verteller (voorlezen), Vergrootglas, en zoveel meer gestandaardiseerde instellingen. Hierbij is kennis, en effectiviteit van betreffende Toegankelijkheid wetgeving van doorslaggevend succes.

Daarom een dringend advies om de uitvoering samen te voegen in één algemene toegankelijkheid wet, waar andere wetten naar kunnen verwijzen. Waarin ook de specifieke richtlijnen, standaarden zijn opgenomen, in plaats van doorverwijzingen naar de EAA of Web Directive. Hierdoor ontstaat een duidelijk inzicht in de verwachtingen en verplichtingen van bedrijven ten opzichte van toegankelijkheid van mensen met een handicap of beperking.

In het verlengde hiervan is het noodzakelijk om vanuit, gezien de inhoud van de wet waarschijnlijk het beste belegd bij ministerie van Economische Zaken, één verantwoordelijk senior ambtenaar met benodigde mandaat om ook andere ministeries te activeren/corrigeren. Deze ambtenaar zou ook het VN Verdrag Handicap onder zijn/haar hoede kunnen nemen. Toegankelijkheid en handicap inclusie is een maatschappelijke, bedrijfsmatige en bovenal sociale verantwoordelijkheid die niet thuishoort in het zorgdomein (werkgebied min. VWS). In de toekomst zou een minister van toegankelijkheid, zoals al in o.a. Canada zou zeker bij kunnen dragen aan het verbeteren van de positie van mensen met een handicap of beperking en ook de maatschappelijke waarde van toegankelijkheid naar een hoger platform te kunnen duwen.

Enkele suggesties om de wetvoering te verbeteren en vergemakkelijken:

- Eén toegankelijkheidswet waarin alle verplichtingen uit de EAA zijn opgenomen;
- Eén eindverantwoordelijke voor de uitvoering, met de ruimte om ook andere ministeries op verantwoordelijkheden aan te spreken;
- Een duidelijke Toegankelijkheidswet waarin de benodigde standaarden zijn opgenomen;

- Sancties bij het niet naleven van de wetgeving moeten niet uitsluitend gericht zijn op het bestraffen van bedrijven, deze moeten vooral ook een plan van aanpak opleveren om bedrijven die wel willen maar niet weten hoe te kunnen onderscheiden van bedrijven die niet willen.

Ten slotte een vraag met betrekking tot de marktretractie van producten die door de rechter worden beschouwd als niet voldoende aan de EAA. Dit onderdeel van de wetgeving lijkt nergens te zijn terug te vinden, ook niet in de toelichting. Gaarne meer informatie over dit uiterste sanctiemiddel.

3 Economische voordelen

Ten slotte wil ik graag nog een aanvulling geven op de genoemde kosten, omdat dit een veelgemaakte fout is. Bij toegankelijkheid is het net als met verduurzaming, door te investeren in toegankelijkheid zal een ondernemer indirect meer inkomsten verwerven dan zonder toegankelijkheid het geval zou zijn. Daarom wil ik mijn bijdrage afsluiten met enkele belangrijke wortels voor het bedrijfsleven en de overheid.

Toegankelijkheid is van groot economisch belang, schattingen lopen op tot [7% groei van het BNP](#) door mensen met een #handicap door Toegankelijkheid en inclusie actief deel te laten nemen aan de economie. Hierbij speelt ook de [klanttevredenheid](#) een grote rol, uit onderzoek blijkt dat elke tevreden klant met een handicap meerdere mensen [uit zijn/haar netwerk](#) meenmeent als nieuwe klanten. Ten slotte is het eigenlijk ook niet meer van deze tijd, waar sociale verantwoordelijkheden van bedrijven in het voetlicht staan, om geen toegankelijkheid te bieden.

Bovenstaande cijfers worden ruimschoots ondersteund door het onderzoek van [Accenture \(2018\)](#), hieruit blijkt dat bedrijven:

- 28% hogere winst halen ten opzichte van bedrijven binnen hun sector die niet aan toegankelijkheid werken
- 2 maal zo hoog netto-inkomen rapporteren ten opzichte van bedrijven binnen hun sector die niet aan toegankelijkheid werken
- 30% hogere economische winstmarges rapporteren ten opzichte van bedrijven binnen hun sector die niet aan toegankelijkheid werken.

Door deze uitkomsten, voornamelijk afkomstig van de Amerikaanse markt, in de hand is het rapport van [Return on Disability Group](#), bijzonder interessant. In de periode 2016-2020 is de economische positie van mensen met een handicap in de VS bijna verdubbeld, van 645 miljard naar 1,28 biljoen (het 2016 rapport is bijgevoegd in de bijlage). Hierbij spelen natuurlijk ook zaken als belastingen een rol. Echter is de groei dermate hoog in vergelijking met Europa, waar slecht 11% groei dezelfde periode werd gerapporteerd terwijl de omvang van de doelgroep procentueel minder groeide, dat de uitkomsten van de verschillende rapporten elkaar ondersteunen.

Afsluitende boodschap

Toegankelijkheid is geen extraatje, toegankelijkheid is het bieden van een gelijk speelveld voor mensen met een al dan niet zichtbare handicap. Toegankelijkheid maken producten bereikbaar, biedt zelfstandigheid aan mensen met een handicap en bieden op hun beurt waardigheid omdat je volwaardig deel kan nemen aan de maatschappij.