

Hoofdlijnenverslag van de internetconsultatie

Wijzigingsbesluit toegankelijkheid van het OV

(Internetconsultatie van 27 juni tot en met 11 september 2022)

Het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat bereidt de implementatie voor van de Europese Toegankelijkheidsvoorschriften voor het openbaar vervoer. Dit vergroot de toegankelijkheid van informatie voor personen met een beperking. Er worden aanvullende toegankelijkheidseisen gesteld voor dienstverleners in het openbaar vervoer (trein, tram, metro, bus), die gelden vanaf 28 juni 2025.

Doelgroepen die door de regeling worden geraakt

- Personen met een beperking;
- Landelijke, regionale en stedelijke vervoerders van personen (openbaar vervoer per trein, tram, metro, bus).

Doel van de regeling

De Europese toegankelijkheidsvoorschriften van het Europees Parlement en de Raad van 17 april 2019 zijn op een breed gebied van toepassing. De meer centrale 'ImplementatieWET toegankelijkheidsvoorschriften producten en diensten' is in internetconsultatie geweest van 22-12-2021 tot en met 25-2-2022, zie de link hieronder.

Deze Algemene maatregel van Bestuur (AMvB) spitst zich toe op openbaar vervoer (trein, tram, metro, bus), en is dus een deeluitwerking van de ImplementatieWET.

(Ook de toespitsing van de WET op Besluit toegankelijkheid Luchtvaart en Scheepvaart is 4-4-2022 tot en met 16-5-2022 al in internetconsultatie geweest, zie de link hieronder.)

Verwachte effecten van de regeling voor de doelgroepen

De AMvB schrijft voor dat websites en apps op meer dan één zintuigelijke manier digi-toegankelijk moeten zijn. Door de minimeisen wordt de (digitale) toegankelijkheid van OV-informatie verbeterd. Hierdoor kunnen mensen met een beperking makkelijker zelfstandig reizen, wat bijdraagt aan een meer inclusieve samenleving.

Dit betekent dat informatie over vervoerdiensten, diensten op mobiele apparaten, interactieve informatieschermen en interactieve zelfbedieningsterminals, toegankelijk moeten zijn voor reizigers met een beperking. Het kan gaan om de volgende informatie:

- producten en diensten voor personenvervoer;
- informatie vóór en tijdens de reis;
- informatie bij annulering of vertraging;
- informatie over prijzen en promoties.

Daarnaast bevorderen heldere regels het functioneren van de interne markt omdat het vrije verkeer van producten en diensten wordt gestimuleerd.

Volgens een analyse uitgevoerd in opdracht van de Europese Commissie zou het voldoen aan de toegankelijkheidsvoorschriften 6.000 EUR tot 13.000 EUR kosten. Volgens deze studie zal de wetgeving ook tot opbrengsten leiden, namelijk door de harmonisatie van de voorschriften in de Europese Unie. Deze opbrengsten zouden groter zijn dan de kosten.

De internetconsultatie

Er kon worden gereageerd op deze regeling en de toelichting. Opgemerkt werd op dat de regeling strikte implementatie van de Europese toegankelijkheidsrichtlijn betreft, en dat daarom voornamelijk reacties nuttig zijn over hoe een bepaalde bepaling in de regeling moet worden geïnterpreteerd.

Verder werd specifiek gevraagd om feedback op de inschatting van de uitvoeringskosten. Zie hiervoor de Nota van Toelichting.

De resultaten van de internetconsultatie

Er zijn in totaal 7 reacties ingediend, hiervan zijn er 6 openbaar. Indieners zijn:

- Belangenverenigingen, te weten: Ieder(in), reizigersvereniging Rover, Stichting Dedicon, Oogvereniging (57 % van de reacties);
- Bedrijven, te weten NS (14 % van de reacties);
- Particulieren (29 % van de reacties).

1. Algemeen beeld van de reacties

Er wordt gesproken over randvoorwaarden, verbetering en inhoudelijke aanpassingen van de Regeling. De belangrijkste opmerkingen betreffen de volgende thema's:

- Toegankelijkheid Reisinformatie;
- Toegankelijkheid betaalsystemen;
- Reikwijdte van de regeling;
- Het proces rond toegankelijkheid.

2. Hoofdpijnen van de inhoudelijke reacties

In onderstaand overzicht is een algemeen beeld geschetst, mede aan de hand van citaten uit individuele reacties. Deze reacties geven uitsluitend de mening van de indieners weer.

Toegankelijkheid reisinformatie

- Er dient te worden gezorgd voor sectorspecifieke voorlichting en een vraagbaak. De toegankelijkheid van een klantenservice is niet expliciet vermeld in de conceptversie van de Wijziging Besluit Toegankelijkheid OV, dit alsnog toevoegen.
- In de regeling staat vermeld dat kantoorbestandsformats niet toegankelijk hoeven te zijn als deze voor 28 juni 2025 zijn gepubliceerd, toch is het van belang om deze documenten op een toegankelijke wijze op de website te publiceren.

- Gesteld wordt dat de regeling van toepassing is op geleverde diensten op basis van mobiele apparaten, onder meer via mobiele applicaties. Graag verduidelijken of het hier ook gaat om reisinformatie via mobiele apps.
- Het is van belang dat in de regeling duidelijk onderscheid wordt gemaakt tussen de informatie en de manier waarop deze informatie beschikbaar wordt gesteld (websites, apps, open data, informatieschermen, etc.).
- In de Regeling wordt vermeld dat: "Een website wordt geacht te voldoen aan de toegankelijkheidsvoorschriften van de Richtlijn als de website ondersteunt dat deze door een externe software luidop gelezen kan worden." Het is onduidelijk naar welk artikel in het besluit deze toelichting verwijst.
- Alleen voorgelezen kunnen worden is niet voldoende. Het gaat ook over leesbaarheid, kleurgebruik, begrijpelijkheid van teksten (taalniveau), etc.
- De site van 9292 is sinds de vereenvoudiging verslechterd. Het algoritme van 9292 dwingt mensen op te stappen bij de halte met de minste totale reistijd, ook al betekent dat veel verder lopen.
- De vindbaarheid van dienstregelingen en lijnennetkaarten alsmede voor haltevertrekstaten is op sommige sites slecht.
- Het is van cruciaal belang voor slechtzienden en blinden dat reisinformatie en het betaalsysteem in het openbaar vervoer ook onder de EU-toegankelijkheidsrichtlijn vallen.
- Audiosystemen of omroepberichten op stations en in OV-voertuigen moeten goed hoorbaar zijn en altijd werken.

Toegankelijkheid Betaalsystemen

- De vier kernwaarden van de WCAG vereisen dat informatie- en betaalsystemen voor iedereen waarneembaar, begrijpelijk, bedienbaar en foutbestendig (robuust) zijn.
- Nieuwe OV-betaalwijzen dienen ook onder de toegankelijkheidsvoorschriften te vallen.
- De regeling is van toepassing op geleverde diensten op basis van mobiele apparaten, onder meer via mobiele applicaties. Verduidelijkt dient te worden of dit alleen betaaldiensten betreft.
- Steeds meer OV-bedrijven maken hun systemen, voertuigen en stations klaar voor nieuwe manieren van betalen: OV Pay. Het is belangrijk dat deze verschillende en eventuele nieuwe betaalwijzen onder de toegankelijkheidsvoorschriften van de Europese Toegankelijkheidsakte vallen.
- Het moet straks mogelijk zijn voor blinden en slechtzienden om met alle betaalvormen in en uit te checken: met betaalpas, OV-chipkaart, QR-code en mobiele telefoon. Ook het toekomstige reizen met GPS moet toegankelijk zijn.
- Het is van belang voor blinden en slechtzienden dat nieuwe betaalwijzen (waaronder "OV Pay") onder de toegankelijkheidsvoorschriften vallen en worden toegevoegd aan het Besluit toegankelijkheid OV.
- Schermpjes van de in/uitcheckapparaten kunnen veelal slecht gelezen worden door slechtzienden. Interactieve zelfbedieningsterminals zijn steeds vaker toegerust met touchscreens en dus ontoegankelijk voor deze doelgroep.
- Het in- en uitchecken met de nieuwe QR-code vraagt nog extra aandacht.

Reikwijdte van de regeling

- Voeg aan de regeling toe dat diensten via derde partijen ook moeten voldoen aan toegankelijkheidsvoorschriften.
- Er is over het algemeen geen reden om MAAS-dienstverleners uit te sluiten van dit besluit.
- Er is geen reden om voor diensten van tram en metro niet hetzelfde toegankelijkheidsniveau te eisen.
- Toegankelijkheidsvoorschriften die worden toegevoegd aan het Besluit toegankelijkheid OV moeten ook gelden voor de regio-taxi en Valys. Ook daar moeten websites, apps en apparaten volledig toegankelijk zijn.
- De regeling blijkt niet van toepassing te zijn op content van voor 28-6-2025. Het is onvoldoende duidelijk wat hiermee wordt bedoeld. Algemene voorwaarden die voor deze datum zijn vastgesteld zouden eenvoudig toegankelijk gemaakt moeten kunnen worden.
- Volgens EU richtlijnen kunnen lidstaten bepalen dat de bebouwde omgeving moet voldoen aan de toegankelijkheidsvoorschriften van bijlage III. Het is onduidelijk waarom Nederland geen gebruik maakt van dit lid.

Proces rond toegankelijkheid

- De Tweede en Eerste Kamer moeten gelegenheid krijgen om zich uit te spreken over dit conceptbesluit in samenhang met de overige besluiten en het implementatiewetsvoorstel.
- Vastgelegd moet worden hoe de samenhang en eenheid tussen aanpassingen in bestaande wetten en AMvB's bewaakt wordt alsmede het tijdpad van de hele implementatie en het tijdpad en volgorde per wet en AMvB.
- Om de regeling goed te kunnen beoordelen moeten alle AMvB's als een geheel beoordeeld kunnen worden.
- Stel een adviescommissie in, waarin ook vertegenwoordigers van mensen met een beperking zitting hebben (ervaringsdeskundigen).
- Naast de betrokkenheid van vervoerders en de overheid zouden ook gehandicapten zelf betrokken moeten worden, al is het maar om de toegankelijkheid te testen en te voorzien van feedback.
- Regel goed markttoezicht op de uitvoering.
- Het voorgenomen besluit gaat te beperkt in op de mogelijkheden voor sancties voor het niet naleven van de toegankelijkheidsvoorschriften.

Rol ILT

- Geef de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) een actieve rol.
- Consumenten moeten weten hoe ze ILT (Inspectie Leefomgeving en Transport) toegankelijk en begrijpelijk kunnen benaderen bij vragen of klachten.

- Het moet duidelijk worden of de ILT ook zelf actief gaat monitoren op de naleving van het besluit, hoe intensief/frequent zij dit gaat doen en hoeveel middelen hiervoor zijn gereserveerd.
- Betrokken ondernemingen moeten zelf vastleggen wanneer sprake is van onevenredige lasten. ILT moet zeker in de eerste jaren na implementatie van dit besluit deze eigen beoordelingen van ondernemingen actief monitoren en controleren of beoordelingen door ondernemingen zorgvuldig zijn gemaakt.