

Reactie op de internetconsultatie over de toegankelijkheidseisen OV

Datum: 8 augustus 2022

Contactpersoon: Marian Oosting (marianoosting@dedicon.nl)

Dedicon maakt als expert op het gebied van inclusief publiceren en toegankelijk maken van (digitale) publicaties graag gebruik van de mogelijkheid om te reageren op de internetconsultatie over de wijziging Besluit toegankelijkheid van het openbaar vervoer. In het kader van de omzetting van de Europese Toegankelijkheidsakte in Nederlandse wetten en besluiten hebben wij eerder al via een internetconsultatie gereageerd op de '[Implementatiewet toegankelijkheidsvoorschriften producten en diensten](#)'.

Toegankelijke informatie van OV-diensten

Voor een toegankelijke OV-dienst moet iemand met een beperking via de betreffende website gewoon tickets kunnen bestellen. Deze website moet toegankelijk zijn. Ons inziens betekent dat, dat documenten die op de website staan en noodzakelijk zijn om de dienst te kunnen aanschaffen/gebruiken, ook toegankelijk moeten zijn. Denk hierbij aan handleidingen of andere uitleg over het gebruik van de dienst. Hoewel in het concept-besluit bij artikel 10b, lid 3b staat vermeld dat kantoorbestandsformats niet toegankelijk hoeven te zijn als deze voor 28 juni 2025 zijn gepubliceerd, willen wij er toch op aandringen genoemde documenten op een toegankelijke wijze op de website te publiceren. Zeker die documenten die ook na 28 juni 2025 van belang zijn voor klanten van deze dienstverlening.

Tevens dienen digitale facturen die worden verzonden naar aanleiding van een transactie voor een OV-dienst in een toegankelijk formaat te worden verzonden.

Toegankelijk klantenservice van OV-diensten

Een OV-dienst is pas echt toegankelijk als alle informatievoorziening aan mensen met een beperking toegankelijk is (en dus niet alleen de –ook realtime– informatie via websites, apps en ticketautomaten).

In de Europese Toegankelijkheidsakte staat in Bijlage I, afdeling III onder punt d: "Om het te verwachten gebruik van de diensten door personen met een handicap zo veel mogelijk te bevorderen, wordt bij het verlenen van diensten gezorgd voor het volgende: d) ondersteunende diensten (helpdesks, callcenters, technische ondersteuning, bemiddelingsdiensten en opleidingsdiensten), die, voor zover beschikbaar, via toegankelijke communicatiemethoden informatie verstrekken over de toegankelijkheid van de dienst en de compatibiliteit ervan met hulptechnologieën."



Een toegankelijk klantenservice is ons inziens dus een wezenlijk onderdeel van een toegankelijke dienstverlening, voor zowel mensen met en zonder beperking. Aangezien de toegankelijkheid van een klantenservice niet expliciet vermeld staat in de conceptversie van de Wijziging Besluit Toegankelijkheid OV, is ons advies dit alsnog toe te voegen bij artikel 10c, lid 1d.

Reactie leder(in)

Als laatste sluiten wij ons aan bij de inbreng die [leder\(in\)](#) op 5 augustus 2022 heeft geleverd.