

Amersfoort, 6 september 2022

Aan: Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

Betreft: Besluit toegankelijkheid van het openbaar vervoer

Geachte heer/mevrouw,

U heeft op 27 juni 2022 het Besluit toegankelijkheid van het openbaar vervoer ter consultatie voorgelegd. Dit besluit implementeert de Europese Toegankelijkheidsvoorschriften (Richtlijn EU/2019/882) voor personenvervoer per bus of trein en met betrekking tot stedelijke- en voorstedelijke en regionale vervoersdiensten. Reizigersvereniging Rover reageert middels deze brief op dit voorgenomen besluit.

Wij steunen van harte het stellen van regels voor het verbeteren van de toegankelijkheid van de elektronische dienstverlening van het openbaar vervoer. Ons uitgangspunt is dat een persoon met een beperking een reis begrijpelijk en toegankelijk kan voorbereiden, plannen, boeken, betalen en uitvoeren.

Toepassingsbereik

In de Richtlijn en in dit Besluit wordt onderscheid gemaakt tussen openbaar vervoer per trein en bus en andere stedelijke- en voorstedelijke en regionale vervoersdiensten zoals tram en metro. In het laatste geval heeft de Richtlijn en het Besluit uitsluitend betrekking op de interactieve zelfbedieningsterminals op het grondgebied van de Unie. Rover is van mening dat ook websites, elektronische ticketdiensten en de andere diensten die zijn genoemd voor trein en bus net zo goed voor de genoemde stedelijke en voorstedelijke en regionale vervoersdiensten zouden moeten gelden. Dit is weliswaar niet opgenomen in de Richtlijn, maar u kunt dit wel opnemen in het Besluit. Wij zien geen reden om niet ook voor diensten van tram en metro hetzelfde toegankelijkheidsniveau te eisen.

De Richtlijn is niet van toepassing op derde partijen die tickets verkopen voor diensten die ze niet zelf aanbieden (paragraaf 2.3 toelichting). Dit betekent dat MAAS-dienstverleners hun dienstverlening niet toegankelijk hoeven te maken. Wij zijn van mening dat er geen reden is om MAAS-dienstverleners uit te sluiten van dit besluit, tenzij het micro-ondernemingen betreft (artikel 10c lid 3) of naleving zou leiden tot een ingrijpende wijziging van de dienst of een onevenredige last (artikel 10f). Dat inhoud afkomstig is van derden (artikel 10b lid 3 onderdeel d) is geen belemmering om deze inhoud wel op een toegankelijke wijze aan te bieden aan consumenten.

In overweging 20 van de Europese Toegankelijkheidsakte staat: "Zelfs als een dienst, of een deel daarvan, aan een derde wordt uitbesteed, mag de toegankelijkheid van die dienst niet in het gedrang worden gebracht en moeten de dienstverleners voldoen aan de verplichtingen van deze richtlijn." Dit zien wij onvoldoende terug in het voorliggende concept besluit. Voeg aan het besluit toe dat diensten via derde partijen ook moeten voldoen aan toegankelijkheidsvoorschriften.

*Rover.
Van reizigers,
voor reizigers.*

Participatie, handhaving en sancties

Een reiziger of andere belanghebbende kan een verzoek tot handhaving indienen. Consumenten moeten daarom weten hoe ze ILT (Inspectie Leefomgeving en Transport) toegankelijk en begrijpelijk kunnen benaderen bij vragen of klachten. Het is onduidelijk 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.

Omdat dit een nieuw terrein is voor ILT is hiervoor specifieke expertise nodig. Het is ook aan te raden ervaringsdeskundigen en hun vertegenwoordigende organisaties structureel te betrekken bij de implementatie, de uitvoering en de monitoring.

Een goedwerkend feedbackmechanisme is van groot belang. Dit stelt burgers in staat een toegankelijkheidsprobleem te melden. Neem daarom dit feedbackmechanisme op in het besluit. Betrek (organisaties van) mensen met een beperking bij het ontwikkelen van dit feedbackmechanisme.

Het voorgenomen besluit gaat slechts beperkt in op de mogelijkheden voor sancties voor het niet naleven van de toegankelijkheidsvoorschriften. De mogelijkheid van een last onder dwangsom of een bestuurlijke boete wordt genoemd. Wij vinden het van belang dat reizigers met een beperking na constatering van het niet naleven van de toegankelijkheidsvoorschriften vooral snel de toegankelijkheid op orde wordt gebracht. Een boete met een voldoende afschrikwekkende werking kan daaraan bijdragen.

Eigen beoordelingen

Betrokken ondernemingen moeten zelf vastleggen wanneer sprake is van onevenredige lasten. ILT moet in onze ogen 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.

Als een onderneming een beroep wilt doen op uitzonderingen moet deze weten wat een uitzondering mag zijn of niet. Het is daarom nodig dat de ILT zorgvuldig en duidelijk de vrijstellingsgronden formuleert, voorlichting geeft en monitort op basis waarvan vrijstelling kan worden verleend in overeenstemming met bijlage VI van de Europese Toegankelijkheidsakte. Hiermee kan worden voorkomen dat marktdeelnemers ten onrechte een beroep doen op grond van de onevenredige last en fundamentele wijzigingen. De eigen beoordelingen van de ondernemingen worden volgens artikel 10f lid 3 vijf jaar bewaard en kunnen door de Minister worden opgevraagd. Wij geven in overweging deze eigen beoordeling en de toets van de ILT daarvan ook openbaar te maken met uitzondering van eventuele bedrijfsvertrouwelijke gegevens zodat ook belanghebbenden deze kunnen inzien.

Nieuwe betaalmethoden en digitale dienstverlening

Steeds meer OV-bedrijven maken hun systemen, voertuigen en stations klaar voor nieuwe manieren van betalen: OV Pay. Hiermee wordt het mogelijk om in en uit te checken met betaalpas, QR-code, OV-chipkaart en met je mobiele telefoon. In het Reizigersmanifest hebben de consumentenorganisaties ervoor gepleit dat deze nieuwe betaalwijzen van meet af aan inclusief zijn. Dat wil zeggen: bruikbaar voor iedereen. Reeds bij de invoering van een nieuwe betaalwijze moet deze toegankelijk en bruikbaar zijn voor alle reizigers. Reizigers met een beperking moeten net als ieder ander van alle OV-diensten en producten op gelijkwaardige wijze gebruik te kunnen maken, zonder extra financieel risico te lopen. Het is belangrijk dat deze verschillende en eventuele nieuwe betaalwijzen onder de toegankelijkheidsvoorschriften van de

Europese Toegankelijkheidsakte vallen zodat de reiziger met een beperking op een toegankelijke wijze kan inchecken, uitchecken en (digitaal) betalen voor reizen met het openbaar vervoer.

Blijkens paragraaf 2.5 van de toelichting vallen onder meer ticketautomaten, incheckautomaten, en interactieve informatieverstrekende terminals onder het begrip interactieve zelfbedieningsterminals zoals onder meer gebruikt in artikel 10b lid 1 onderdeel e. Wij geven u in overweging dit begrip op te nemen in de definities in artikel 10a dan wel artikel 10b lid 1 onderdeel e te verduidelijken dat alle voorzieningen van OV Pay hier onder vallen.

Wij merken op dat met de introductie van het begrip interactieve zelfbedieningsterminal gedeeltelijke overlap ontstaat met de bepaling in artikel 5 lid 2 en artikel 6 lid 1 over voorzieningen voor de verkoop of het geldig maken van vervoerbewijzen, reisinformatie, halte- of stationsinformatie of serviceverlening. Wij geven u in overweging te verduidelijken dat ook voorzieningen voor het geldig maken van vervoerbewijzen onder de reikwijdte vallen van artikel 10b lid 1 en in het besluit consequent te spreken over "voorzieningen voor de verkoop van vervoerbewijzen" of "ticketautomaten".

In artikel 10b lid 1 onderdeel e worden interactieve zelfbedieningsterminals uitgezonderd van de reikwijdte van het besluit als deze als "geïntegreerde onderdelen zijn geïnstalleerd" in voertuigen of rollend materieel die voor het aanbieden van een of meer onderdelen van deze diensten voor personenvervoer worden gebruikt. Het is onduidelijk wat met deze uitzondering wordt bedoeld. In Nederland zijn soms kaartautomaten aanwezig in trams. Ook rijden er bussen op met ophaalvoorzieningen voor de OV-chipkaart in de bus of aan de buitenzijde van de bus geïntegreerd in de ramen. Vallen deze onder deze uitzondering? Of deze terminals echt "geïntegreerd" zijn is vatbaar voor discussie. Bijvoorbeeld de genoemde kaartautomaten betreffen losse automaten die pas later aan het voertuig kunnen zijn toegevoegd. Bovendien moet het mogelijk zijn om in ieder geval voor nieuwe voertuigen volledig geïntegreerde voorzieningen ook toegankelijk te ontwerpen. Wij zijn van mening dat daarom de algemene uitzondering in artikel 10b lid 1 onderdeel e te ruim en daarom onwenselijk is. De bepaling in artikel 10f lid 1 onderdeel b dat de toegankelijkheidsvoorschriften geen onevenredige last voor de betrokken dienstverlener mogen opleveren bieden voldoende ruimte voor uitzonderingen voor de dienstverleners.

Mobiele diensten

Artikel 10b lid 1 onderdeel b stelt dat het besluit van toepassing is voor geleverde diensten op basis van mobiele apparaten, onder meer via mobiele applicaties. Wij zien graag verduidelijkt om welke diensten het hier gaat. Betreft dit alleen betaaldiensten of gaat het ook om het leveren van klantenservice en/of reisinformatie via mobiele apps?

Reisinformatie

Artikel 10b, lid 1 onderdeel d luidt nu als volgt: "het verstrekken van informatie over vervoersdiensten, waaronder informatie in de vorm van reallimetekst of, als het informatieschermen betreft, op interactieve schermen op Nederlands grondgebied." De Akte spreekt in artikel 2 toepassingsgebied, lid 2.c over: "waaronder realtime-reisinformatie." Bij bijlage I afdeling IV lid c.ii staat: "realtime-reisinformatie (dienstregelingen, informatie over verkeersstoringen, verbindingdiensten, aansluiting op andere vervoermiddelen enz.)." Reallimetekst betekent iets anders; dit is de internationale teksttelefonie standaard. Artikel 3.14 van de Akte geeft als definitie voor 'reallimetekst': "vorm van schriftelijke conversatie tussen twee punten of in meerpuntenconferenties, waarbij de ingevoerde tekst op zodanige wijze wordt

verzonden dat het bericht door de gebruiker wordt ervaren als doorlopend en letter voor letter tot stand komend.” Deze definitie wordt ook genoemd in het voorgestelde wijzigingsbesluit onder artikel 10a, lid I. Met realtime-reisinformatie wordt volgens ons bedoeld het realtime weergeven van de reisinformatie, bijvoorbeeld het aantal minuten vertraging van een bus of tram op dat moment. Wij vinden het van belang dat in deze bepaling duidelijk onderscheid wordt gemaakt tussen de informatie en de manier waarop deze informatie beschikbaar wordt gesteld (websites, apps, open data, informatieschermen, etc.)

Toegankelijkheidsvoorschriften websites

In paragraaf 2.4 van de toelichting staat “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. Bovendien is alleen voorgelezen kunnen worden niet voldoende. De voorleesfunctie is slechts een voorbeeld van toegankelijkheid in de Akte. Het gaat ook over leesbaarheid, kleurgebruik, begrijpelijkheid van teksten (taalniveau), etc.

Oude informatie

Volgens artikel 10b, lid 3 is het besluit niet van toepassing op content van voor 28-6-2025. Het is onvoldoende duidelijk wat dit kan zijn. Wij zijn van mening dat bijvoorbeeld algemene voorwaarden welke voor deze datum zijn vastgesteld eenvoudig toegankelijk gemaakt kunnen worden. Wij vragen wat voor concrete consequenties de ruim geformuleerde uitzonderingen kunnen hebben voor consumenten met een beperking.

Bebouwde omgeving

In artikel 4 lid 4 van de EU-richtlijn staat dat de lidstaten kunnen bepalen dat de bebouwde omgeving die door klanten van aangeboden diensten van personenvervoer per bus of trein wordt gebruikt, moet voldoen aan de toegankelijkheidsvoorschriften van bijlage III. Deze bepaling wordt blijkens de transponeringstabel op blz. 16 van de nota van toelichting niet in deze AMvB geïmplementeerd. Als reden wordt gegeven dat Nederland geen gebruik maakt van dit lid. Het is onduidelijk waarom Nederland geen gebruik maakt van dit lid. Voor een goede toegankelijkheid is het van belang dat alle schakels in de ketenreis voor de reiziger toegankelijk zijn. Dat betekent dat dit ook moet gelden voor de bebouwde omgeving die klanten van personenvervoer gebruiken. Voor de toegankelijkheid van haltes en stations zijn reeds bepalingen opgenomen in hoofdstuk 3 van het besluit. Wij vragen u te verduidelijken of hiermee wordt voldaan aan artikel 4 lid 4. Concreet zien wij graag de toegankelijkheidsvereisten van NEN-EN 17210 over de toegankelijkheid van de gebouwde omgeving verplicht voor ruimtes waarop de Toegankelijkheidsakte betrekking heeft, bestaand en nieuw. Indien dit nog niet is geregeld in dit besluit of andere wet- en regelgeving vraagt Rover artikel 4 lid 4 van de EU-richtlijn ook te implementeren in het besluit of de toegankelijkheid van de bebouwde omgeving op een andere wijze te garanderen.

Vanzelfsprekend zijn wij graag bereid een toelichting te geven op deze reactie.

Met vriendelijke groet,

Frank Visser

Beleidsmedewerker
Reizigersvereniging Rover