

Ministerie van Infrastructuur en  
en Waterstaat

Utrecht, 11 september 2022

Kenmerk: 2022-024 PK

Betreft: Reactie op concept wijziging Besluit toegankelijkheid OV

Info bij: [Petra.Kortenhoeven@oogvereniging.nl](mailto:Petra.Kortenhoeven@oogvereniging.nl)

Geachte heer/mevrouw,

Deze reactie op het voorstel voor een wijziging van het Besluit toegankelijkheid van het openbaar vervoer is opgesteld door de Oogvereniging. In het kader van de omzetting van de Europese Toegankelijkheidsakte is dat één van de Nederlandse besluiten die wordt aangepast.

De Oogvereniging vertegenwoordigt mensen met een visuele beperking in Nederland waaronder 300.000 blinden en slechtzienden. Wij hebben met belangstelling kennisgenomen van het voorstel, dat nu ter consultatie voorligt en geven u graag onze inbreng mee.

Volgens artikel 20 van het VN-verdrag handicap hebben mensen met een beperking het recht op Persoonlijke mobiliteit. Dit betekent onder meer dat zij zonder obstakels en zo zelfstandig mogelijk moeten kunnen deelnemen aan het OV wat bijdraagt aan een meer inclusieve samenleving. Een OV-dienst is pas echt toegankelijk als alle informatievoorziening aan mensen met een beperking toegankelijk is.

Tijdens een OV-reis ervaren blinde en slechtziende reizigers meerdere belemmeringen die samenhangen met **de ontoegankelijkheid van OV-betalen en informatie**. De reisinformatie die iemand thuis gebruikt om de reis te plannen en de reisinformatie onderweg moet toegankelijk zijn.

### Randvoorwaarden

- Het is van cruciaal belang voor slechtzienden en blinden dat **reisinformatie en het betaalsysteem in het openbaar vervoer** ook onder de EU-toegankelijkheidsrichtlijn, [EN 301 549](#), vallen. De smartphone neemt een steeds belangrijker plaats in bij het plannen en betalen van de reis met het OV. Met betrekking tot de toegankelijkheid van toegepaste websites en apps, op de smartphone van de reiziger en op beeldschermen en terminals, verwijst de toegankelijkheidsrichtlijn naar de technische richtlijnen [WCAG 2.1](#) (W3C). De vier kernwaarden van de WCAG vereisen dat informatie- en betaalsystemen voor iedereen waarneembaar, begrijpelijk, bedienbaar en foutbestendig (robuust) zijn.
- De doelstelling van het nieuwe OV-betaalsysteem 'OVpay' is om te komen tot één toegankelijk betaalsysteem voor het gehele openbaar vervoer. Het is van cruciaal belang voor blinden en slechtzienden dat **nieuwe betaalwijzen in het OV** onder de toegankelijkheidsvoorschriften vallen en worden **toegevoegd aan het Besluit toegankelijkheid OV**.
- Zorg voor eenduidigheid en eenvoud. Hiermee wordt de toegankelijkheid voor blinden en slechtzienden echt verbeterd. Een mooi voorbeeld zijn de piepjes bij het in- en uitchecken. In het hele OV is dit 1 piepje bij inchecken en 2 piepjes bij uitchecken. Dit is een inclusieve oplossing waar vele andere reizigers ook profijt van hebben.

### Overige voorwaarden

Onderdeel	Voorwaarden	Toelichting
OV-betalevormen	<b>Voorwaarde</b> is dat het straks mogelijk moet zijn voor blinden en slechtzienden om met alle betaalvormen in en uit te checken: met je betaalpas, je OV-chipkaart, QR-code en met je mobiele telefoon. Ook het toekomstige reizen met GPS moet toegankelijk zijn. Vooral het in- en uitchecken met de nieuwe QR-code vraagt nog extra aandacht.	Maak het in/uitchecken eenduidig en eenvoudig, dan wordt de vindbaarheid voor blinden/slechtzienden sterk verbeterd. In dit geval dat je je uitgeprinte e-ticket of mobiel met QR-code op precies dezelfde plek kunt houden of dit nu een in/uitcheckapparaat is van vervoerder A of OV-vervoerder B.

Onderdeel	Voorwaarden	Toelichting
	<b>Voorwaarde</b> is dat het hele systeem inclusief websites, apps toegankelijk is voor blinden/ slecht-zienden.	Zo moeten slechtziende en blinde reizigers zelf vervoersbewijzen (bijv. e-tickets) kunnen aanschaffen en kunnen controleren of OV-betalingen goed zijn gegaan.
Schermpjes van de in/uitcheckapparaten	<b>Voorwaarde</b> is dat (audio-) berichten bij het in- en uitchecken op een toegankelijke manier beschikbaar zijn én op hetzelfde moment als het bericht op het schermje worden getoond.	Schermpjes van de in/uitcheckapparaten kunnen veelal niet gelezen worden door onze doelgroep.
De interactieve informatieschermen op stations, OV-knooppunten, bij bus/tramhaltes én in OV-voertuigen	<b>Voorwaarde</b> is dat deze schermen ook toegankelijk zijn voor onze doelgroep met audio en/of via toegankelijke websites, apps en telefonische service.	De interactieve informatieschermen kunnen in de praktijk veelal niet gelezen worden door onze doelgroep. Een mooi voorbeeld van een alternatief is de <u>NS-perronwijzer-app</u> . Dankzij deze app zijn de borden boven het perron nu wel leesbaar voor blinden/ slecht-zienden.
Interactieve zelfbedieningsterminals met touchscreens	<b>Voorwaarde</b> is dat er alternatieven geboden worden.	Interactieve zelfbedieningsterminals zijn steeds vaker toegerust met touchscreens en dus ontoegankelijk door onze doelgroep.
Op meer manieren toegankelijk maken.	<b>Voorwaarde</b> is dat er alternatieven worden geboden en deze ook goed werken.:	Per situatie moet afgewogen worden hoe je de informatie op meerdere manieren toegankelijk maakt, bijvoorbeeld via telefonische ondersteuning, helpdesk, audiosysteem op een apparaat of toegankelijke app.

Onderdeel	Voorwaarden	Toelichting
Audiosystemen of omroepberichten	<b>Voorwaarde</b> is dat audiosystemen en omroepberichten op stations en in OV-voertuigen goed hoorbaar zijn en aan staan.	Een veelgebruikt alternatief is een audiosysteem. In de praktijk werken audio- of omroepberichten niet goed of het audiosysteem in de bus wordt door de bestuurder uitgezet

### Reacties en reikwijdte

Er zijn meerdere reacties ingediend. Wij sluiten ons aan bij de inbreng die Ieder-In op 5 augustus 2022 heeft geleverd in het bijzonder randvoorwaarde 5 "Zorg dat nieuwe OV-betaalwijzen ook onder de toegankelijkheidsvoorschriften vallen".

Wij sluiten ons ook aan bij de inbreng van Rover van 6 september 2022. Voor een goede toegankelijkheid is het van belang dat alle schakels in de ketenreis voor de reiziger toegankelijk zijn, in het bijzonder voor blinde en slechtziende reizigers. Zij hebben routegeleiding nodig op hun looproute om de in/uitcheckapparatuur, kaartautomaat en andere voorzieningen te vinden. Evenals als Rover willen wij graag opheldering waarom Nederland geen gebruik maakt van artikel 4 lid 4 van de EU-richtlijn waarin staat dat de lidstaten kunnen bepalen dat de bebouwde omgeving die door klanten van aangeboden diensten van personenvervoer per bus/trein wordt gebruikt, moet voldoen aan de toegankelijkheidsvoorschriften van bijlage III.

### Reikwijdte

Wij vinden dat de toegankelijkheidsvoorschriften die worden toegevoegd aan het Besluit toegankelijkheid OV, ook moeten gelden voor de regiotaxi en Valys. Ook daar moeten websites, apps en apparaten volledig toegankelijk zijn.

Wij hopen dat u onze aandachtspunten meeneemt bij het vormgeven van het definitieve voorstel Besluit toegankelijkheid OV. We geven graag een toelichting indien nodig.

Met vriendelijke groet,



L.J. Boon, directeur.