



COMMISSIE VAN DE EUROPESE GEMEENSCHAPPEN

Brussel, 13.9.2005  
COM(2005)425 definitief

**MEDEDELING VAN DE COMMISSIE AAN DE RAAD, HET EUROPEES  
PARLEMENT, HET EUROPEES ECONOMISCH EN SOCIAAL COMITÉ EN  
HET COMITÉ VAN DE REGIO'S**

**e-toegankelijkheid**

**[SEC(2005) 1095]**

**MEDEDELING VAN DE COMMISSIE AAN DE RAAD, HET EUROPEES  
PARLEMENT, HET EUROPEES ECONOMISCH EN SOCIAAL COMITÉ EN  
HET COMITÉ VAN DE REGIO'S**

**e-toegankelijkheid**

Met toegankelijke informatie- en communicatietechnologieën (ICT) zal de levenskwaliteit van mensen met een functiebeperking aanzienlijk worden verbeterd. Terzelfder tijd kan een gebrek aan gelijke kansen op toegang tot ICT uitsluiting tot gevolg hebben. In deze mededeling stelt de Commissie een reeks beleidsmaatregelen voor waarmee e-toegankelijkheid zal worden bevorderd. Zij vraagt de lidstaten en belanghebbenden om steun voor vrijwillige positieve acties, om toegankelijke ICT-producten en -diensten een veel grotere verspreiding in Europa te geven.

Deze mededeling over e-toegankelijkheid vormt een bijdrage tot de tenuitvoerlegging van het onlangs gelanceerde initiatief “**i2010 – Een Europese informatiemaatschappij voor groei en werkgelegenheid**”<sup>1</sup>, waarmee een nieuw strategisch kader en nieuwe brede beleidsoriëntaties ten tonele worden gevoerd om een open en goed concurrerende digitale economie te bevorderen en ICT nadrukkelijk als drijvende kracht achter sociale insluiting en een verbetering van de bestaanskwaliteit wordt bestempeld. De Commissie streeft het ambitieuze doel na een “informatiemaatschappij voor iedereen” tot stand te brengen, en bevordert hiertoe een inclusieve digitale maatschappij die allen gelijke kansen biedt en het risico van uitsluiting minimaliseert.

## **1. INLEIDING**

Mensen met functiebeperkingen maken zo'n 15% van de Europese bevolking uit en vele van hen ondervinden moeilijkheden bij het gebruik van ICT-producten en -diensten. In bepaalde gevallen kunnen ouderen met soortgelijke problemen worden geconfronteerd. Toegankelijke ICT-producten en -diensten zijn thans een prioriteit in Europa geworden, dit als gevolg van de zich voltrekkende demografische veranderingen: in 1990 was 18% van de Europese bevolking ouder dan 60, in 2030 zal dit naar verwachting 30% zijn.<sup>2</sup>

Uit een recente studie in de VS<sup>3</sup> blijkt dat 60% van de volwassenen in de werkende leeftijd baat kan hebben van het gebruik van toegankelijke technologieën, omdat zij bij het gebruik van courante technologieën geringe functiebeperkingen of moeilijkheden ondervinden.

Uit een studie van 2002<sup>4</sup> kwam naar voren dat meer dan 48% van de 50-plussers in Europa vindt dat een fabrikant bij het ontwerp van zijn producten onvoldoende met hun behoeften rekening houdt. En toch zijn zo'n 10 tot 12 miljoen van de mensen in deze groep potentiële klanten voor nieuwe mobiele telefoon-, computer- en internetdiensten.

Wat dit impliceert, is wel duidelijk: **het is maatschappelijk, ethisch en politiek gezien van het grootste belang dat de voordelen van ICT binnen het bereik van een zo groot**

---

<sup>1</sup> COM(2005) 229 def. van 1 juni 2005.

<sup>2</sup> UN World Population Prospects (2002 Revision) en Eurostat - demografische verwachtingen.

<sup>3</sup> The Wide Range of Abilities and Its Impact on Computer Technology – Forrester Research Inc., 2003.

<sup>4</sup> Seniorwatch IST-1999-29086 [www.seniorwatch.de](http://www.seniorwatch.de)

**mogelijk aantal mensen worden gebracht.** Bovendien worden aldus markten van een steeds grotere economische betekenis gecreëerd.

Alles wat men doet om de technische belemmeringen en moeilijkheden te overwinnen die mensen met een functiebeperking en anderen ondervinden wanneer zij op gelijke voorwaarden in de informatiemaatschappij proberen te functioneren, valt onder de noemer van het vergroten van de “*e-toegankelijkheid*”. Deze vormt onderdeel van het bredere concept “e-insluiting”, waarbij ook andere soorten belemmeringen, o.a. in de financiële, geografische en onderwijsfeer, worden beschouwd.

Deze mededeling bouwt voort op desbetreffende werkzaamheden die eerder zijn verricht in het kader van de twee eEuropa-actieplannen, en op de conclusies en resultaten van OTO-projecten. Zij sluit tevens aan bij de voornaamste bevindingen van een **online-raadpleging**<sup>5</sup> van begin 2005, waarbij zeer veel steun bleek te bestaan (meer dan 88% van de ondervraagden) voor initiatieven van de Europese instellingen om iets doen aan een situatie die door een significante meerderheid (meer dan 74%) wordt gezien als het gevolg van een gebrek aan coherentie bij toegankelijke ICT-producten en -diensten in Europa. Ook vindt 84% van de ondervraagden dat toegankelijke producten en diensten algemener verkrijgbaar moeten zijn.

**Het voornaamste doel van deze mededeling is het bevorderen van een consequente benadering van e-toegankelijkheidsinitiatieven in de lidstaten op basis van vrijwilligheid, alsook het aanmoedigen van zelfregulering in de bedrijfstak.**

## **2. IN DE PRAKTIJK ONDERVONDEN PROBLEMEN MET IT-GEBRUIK**

Nieuwe technologieën zijn reeds onmiskenbaar van nut geweest voor mensen met een functiebeperking en hebben hen in staat gesteld zelfstandig te functioneren op een wijze die voorheen alleen met menselijke hulp mogelijk was geweest. Ondanks alle inspanningen van de industrie, melden mensen met een functiebeperking nog steeds een groot aantal problemen wanneer zij met informatietechnologieproducten en -diensten aan de slag willen, zoals:

- een gebrek aan geharmoniseerde oplossingen, b.v. onvoldoende toegang tot alarmnummer 112 vanaf teksttelefoons in tal van lidstaten;
- een gebrek aan interoperabele oplossingen voor toegankelijke ICT ;
- software die niet met medische hulpmiddelen compatibel is; zo zijn screenreaders voor blinden vaak onmogelijk te gebruiken nadat er een nieuw uitgekomen bestuursstelsel is geïnstalleerd;
- interferentie tussen consumentenelektronica en medische hulpmiddelen, b.v. GSM-telefoons en gehoorapparaten;
- een gebrek aan voor geheel Europa geldende normen, b.v. de zeven verschillende, incompatibele teksttelefoonsystemen voor doven en hardhorenden;
- een gebrek aan adequate dienstverstrekking, b.v. een groot aantal websites dat te ingewikkeld is voor mensen met cognitieve stoornissen of onervaren gebruikers, of onleesbaar en onnavigeerbaar is voor slechtzienden;

---

<sup>5</sup> Zie: [http://europa.eu.int/information\\_society/policy/accessibility/com\\_ea\\_2005/a\\_documents/com\\_consult\\_res.html#\\_Toc97028181](http://europa.eu.int/information_society/policy/accessibility/com_ea_2005/a_documents/com_consult_res.html#_Toc97028181)

- een gebrek aan producten en diensten voor bepaalde groepen, zoals telefooncommunicatie voor gebruikers van gebarentaal;
- gebruiksmoeilijkheden i.v.m. het fysieke ontwerp, b.v. in het geval van de toetsenborden en beeldschermen van vele apparaten;
- een gebrek aan toegankelijke inhoud;
- een beperkte keuze uit elektronische communicatiediensten, kwaliteiten en prijzen.

De meeste van deze problemen zouden, conceptueel, gemakkelijk vanuit technisch oogpunt kunnen worden opgelost, maar vergen samenwerking, coördinatie en een resolute aanpak op Europees niveau, daar het vrije spel van de marktkrachten alleen tot nu toe onvoldoende lijkt te zijn.

Voor de nabije toekomst zijn er o.m. de volgende nieuwe technologieën waarbij toegankelijkheidsaspecten vroegtijdig in aanmerking moeten worden genomen:

- digitale televisie, b.v. op het stuk van normen en compatibiliteit, alsmede van design van diensten en hardware;
- mobiele telefoons van de derde generatie, b.v. op het stuk van design van hardware en software, alsook van diensten;
- breedbandcommunicatie, b.v. met gebruikmaking van de mogelijkheden van multimodale interfaces, op zodanige wijze dat de toegankelijkheid er niet op achteruit- maar op vooruitgaat.

Wat nu blijkt, is dat een goede aanpak van deze problemen, waarvan tot voor kort werd aangenomen dat deze voor een bepaalde specifieke doelgroep van belang zou zijn, de meeste technologiegebruikers ten goede zal komen.

### **3. MARKT- EN ECONOMISCHE VRAAGSTUKKEN**

Het ICT-onderzoek en de markt hebben innoverende oplossingen voor sommige van deze problemen aangedragen. De voornaamste hinderpalen die een verspreiding hiervan op grote schaal in de weg staan, zijn:

- het feit dat men zich totnogtoe op een kleine markt heeft gericht (in hoofdzaak mensen met een functiebeperking en in sommige gevallen ouderen), meestal via KMO's op nationaal of regionaal niveau;
- de schaarste van toepasbare technische normen en technische specificaties;
- het feit dat in de desbetreffende Europese wetgeving pas recentelijk expliciet de mogelijkheid is overwogen om toegankelijkheidsvereisten bij de technische specificaties voor overheidsaankopen te hanteren;
- de significante verschillen tussen de methoden die sommige lidstaten hebben gebruikt om hun eigen oplossingen te ontwikkelen.

Als gevolg van deze stand van zaken staat de markt voor toegankelijke ICT-producten en -diensten in Europa nog in de kinderschoenen, wordt zij gekenmerkt door een hoge mate van verbrokkeling aan de nationale grenzen en ontbreekt het haar aan geharmoniseerde wetgeving en toepasbare technische normen. Hierdoor wordt het functioneren van een interne markt niet vergemakkelijkt en wordt het bedrijfsleven, dat in verschillende lidstaten aan verschillende eisen moet voldoen, zwaarder belast.

De doelgroep omvat niet langer alleen mensen met een functiebeperking en, in sommige gevallen, ouderen, maar de bevolking in haar geheel. Nu dit besef verder doordringt, begint zich – en dit is dus nog maar het begin - een verandering op de markt te voltrekken, naarmate de grote actoren van het Europese bedrijfsleven deze marktsector in het oog krijgen, ofschoon het nog wel even zal duren eer zij er volledig hun schouders onder zullen zetten.

Dit geldt eveneens voor de sector telecommunicatie; telecommunicatieproducten en -diensten zijn een niet weg te denken element van ons dagelijkse leven geworden, zijn, als vooralsnog betrekkelijk klein marktsegment, al significant als differentiator en groeiaanjager, en wekken reeds de belangstelling van de grotere marktdeelnemers.

Om kort te gaan, e-toegankelijkheid en de hiermee verband houdende technologische hulpmiddelen en diensten maken nu deel uit van de middellangetermijnplanning van tal van technologieleveranciers, waaronder een aantal grote namen, niet alleen uit Europa maar ook uit andere regio's in de wereld.

#### 4. JURIDISCHE EN BELEIDSKWESTIES

De Raad heeft meermaals maatregelen op EU niveau aangemoedigd, bijvoorbeeld toen hij een beroep deed op de lidstaten en de Commissie verzocht om *het potentieel van de informatiemaatschappij voor mensen met een functiebeperking te benutten en, in het bijzonder, werk te maken van de verwijdering van technische en andere hinderpalen die hun effectieve deelneming aan de kennisgebaseerde economie en maatschappij in de weg staan*<sup>6</sup>. Het Europees Parlement heeft eveneens zijn steun voor deze benadering betuigd<sup>7</sup>.

In het bijzonder is bij beleid en wetgeving van Europa erkend dat werkgelegenheid en beroepsactiviteit basisvoorwaarden zijn om iedereen gelijke kansen te kunnen waarborgen, en dat hiermee in belangrijke mate worden bijgedragen tot de volledige deelneming van alle burgers aan het economische, culturele en maatschappelijke leven, zodat zij hun potentieel kunnen verwezenlijken. Dat een meer algemene verkrijgbaarheid van kwalitatief hoogwaardige toegankelijke ICT-producten en -diensten in dit verband een gunstig effect zou hebben is wel duidelijk. Mensen zullen aldus gemakkelijk werk kunnen vinden, zich meer bij het maatschappelijk leven betrokken voelen en in staat worden gesteld langer zonder de hulp van anderen te leven.

De Europese instellingen hebben bij tal van gelegenheden de noodzaak onderstreept alle Europeanen bij de informatiemaatschappij te betrekken. De Commissie heeft initiatieven ontplooid in het kader van de twee eEuropa-actieplannen om een meer toegankelijke informatiemaatschappij op te bouwen. Het Actieplan van 2002 omvatte een afzonderlijke actielijn voor deze vraagstukken. Hierin werd aanbevolen de richtsnoeren voor het Web Accessibility Initiative (WAI)<sup>8</sup> goed te keuren, een curriculum voor een Europese Design voor iedereen (DFA) op te zetten, versterking van de technologieën voor hulpmiddelen en het DFA te normaliseren. In het Actieplan eEuropa 2005 moet e-insluiting bij alle actielijnen

---

<sup>6</sup> Resolutie van de Raad over de “e-toegankelijkheid van mensen met een functiebeperking”, 2-3 december 2002, [http://www.socialdialogue.net/docs/cha\\_key/consilium\\_2002\\_14892en2.pdf](http://www.socialdialogue.net/docs/cha_key/consilium_2002_14892en2.pdf)

<sup>7</sup> EP-resolutie over eEuropa 2002: Toegankelijkheid van openbare websites en de inhoud ervan (2002 (0325)).

<sup>8</sup> «eEuropa 2002 : Toegankelijkheid van openbare websites en de inhoud ervan », COM(2001) 529 def., [http://europa.eu.int/eur-lex/en/com/cnc/2001/com2001\\_0529en01.pdf](http://europa.eu.int/eur-lex/en/com/cnc/2001/com2001_0529en01.pdf)

op de eerste plaats komen. Ook werd bij deze gelegenheid voorgesteld toegankelijkheidsvereisten voor ICT bij overheidsaankopen in te voeren.

De Raad telecommunicatie, die achter deze werkzaamheden staat, spreekt van de noodzaak de e-toegankelijkheid in Europa te verbeteren<sup>9</sup>. Voorts wordt in de ministeriële verklaring<sup>10</sup> over e-insluiting voorgesteld al het nodige te doen voor de totstandbrenging van een open, inclusieve, voor alle burgers toegankelijke kennismaatschappij.

Daarnaast heeft de Raad sociale zaken, in zijn Resolutie van 2003 over e-toegankelijkheid<sup>11</sup>, de lidstaten ertoe aangespoord werk te maken van de verwijdering van technische, juridische en andere hinderpalen die een effectieve deelneming van mensen met een functiebeperking aan de kennisgebaseerde economie en maatschappij in de weg staan.

In aansluiting hierop heeft het Europees Parlement, in zijn Resolutie van 2002 over de toegankelijkheid van het internet<sup>12</sup>, *nogmaals gewezen op de noodzaak elke vorm van uitsluiting van de informatiemaatschappij te vermijden, en vraagt het in het bijzonder om de integratie van minder validen en ouderen*. Bovendien wordt in een andere resolutie het gebruik van gebarentaal bij telecommunicatie in Europa<sup>13</sup> vermeld.

In algemene zin voorziet artikel 13 van het Verdrag tot oprichting van de Europese Gemeenschap in maatregelen ter bestrijding van discriminatie, *onder andere* op grond van een handicap.

Op basis van dit artikel heeft Richtlijn 2000/78/EG van de Raad van 27 november 2000<sup>14</sup>, uitdrukkelijk ten doel (artikel 1) “...een algemeen kader te creëren voor de bestrijding van discriminatie op grond van godsdienst of overtuiging, handicap, leeftijd of seksuele geaardheid zodat in de lidstaten het beginsel van gelijke behandeling toegepast kan worden met betrekking tot arbeid en beroep.” In het bijzonder stelt de Richtlijn dat “er passende, dat wil zeggen doeltreffende en praktische maatregelen [moeten] worden getroffen die gericht zijn op aanpassing van de werkplek aan de behoeften van de werknemer met een handicap, bijvoorbeeld aanpassing van gebouwen, **uitrusting**...”

Bovendien bevat een aantal Europese richtlijnen inzake de informatiemaatschappij bepalingen betreffende de integratie van mensen met een functiebeperking en ouderen. Dit zijn onder andere de Richtlijnen elektronische communicatie, en met name de Kaderrichtlijn<sup>15</sup> en de Universeledienstrichtlijn<sup>16</sup>, de Richtlijn betreffende radioapparatuur en telecommunicatie-

---

<sup>9</sup> Resolutie van de Raad over het eEuropa-actieplan 2002 : Toegankelijkheid van openbare websites en de inhoud ervan , PB C 86 van 10.4.2002.

<sup>10</sup> Ministeriële verklaring over e-insluiting, 11 april 2003.  
<http://www.eu2003.gr/en/articles/2003/4/11/2502/>

<sup>11</sup> Resolutie van de Raad 14892/02.

<sup>12</sup> EP-Resolutie over eEuropa 2002: Toegankelijkheid van openbare websites en de inhoud ervan (2002 (0325)).

<sup>13</sup> EP-Resolutie over gebarentaal - Resolutie B4/ 0985/98.

<sup>14</sup> Zie [http://europa.eu.int/comm/employment\\_social/fundamental\\_rights/pdf/legisln/2000\\_78\\_en.pdf](http://europa.eu.int/comm/employment_social/fundamental_rights/pdf/legisln/2000_78_en.pdf)

<sup>15</sup> Richtlijn 2002/21/EG.

<sup>16</sup> Richtlijn 2002/22/ EG.

eindapparatuur (RTTE)<sup>17</sup> de Richtlijn overheidsopdrachten<sup>18</sup> en de Richtlijn gelijke behandeling in arbeid en beroep<sup>19</sup>.

Het in december 2003 gepubliceerde actieplan van de Commissie<sup>20</sup> over hetgeen is ondernomen naar aanleiding van het Europese jaar van mensen met een handicap omvatte vier actiegebieden, waaronder de toegang tot, en het gebruik van nieuwe technologieën en beschrijft maatregelen die zijn getroffen om, met behulp van op EU-niveau beschikbare instrumenten, de toegankelijkheid van de informatiemaatschappij te verbeteren.

Activiteiten op EU-niveau hebben een meerwaarde daar verscheidene lidstaten wetgeving, regelgeving, normen of richtsnoeren ontwikkelen om deze vraagstukken op nationaal niveau aan te pakken. Deze maatregelen leiden tot gelijksoortige maar toch verschillende e-toegankelijkheidsvereisten voor producten en diensten, waardoor de Europese industrie het grote risico loopt op een verbrokkelde markt terecht te komen met alle gevolgen van dien voor haar concurrentiepositie en doeltreffendheid.

Het risico dat de consumenten lopen is nog groter, zeker voor mensen met een functiebeperking en ouderen: een verbrokkelde markt betekent voor hen namelijk duurdere, minder vertrouwde en incompatibele producten, meer problemen bij de toegang tot en de overbrenging van informatie wanneer landsgrenzen worden overschreden, enz.

Bij EU-maatregelen wordt ook rekening gehouden met internationale ervaringen, zoals die in de VS en Canada, met welke landen de Europese Commissie een dialoog op gang heeft gebracht over met name het gebruik van wettelijke bepalingen als krachtige hefboomfactor in het kader van overheidsaankopen.

Op deze manier worden er basisvoorwaarden voor op EU-niveau te ontplooiën initiatieven gecreëerd – dit was de zienswijze van een overweldigende meerderheid van de belanghebbenden tijdens de openbare raadpleging (84%).

## **5. LOPENDE ACTIVITEITEN OP EU-NIVEAU**

Er is op EU-niveau reeds met een aantal activiteiten een begin gemaakt en deze zullen worden voortgezet en uitgebreid.

### *Toegankelijkheidsvereisten en -normen*

Normen zijn een strategisch instrument voor industrie en overheid, alsook een van de voornaamste generatoren van nieuwe marktkansen. Hoewel normen op basis van vrijwilligheid worden vastgesteld en geïmplementeerd, vormen zij een belangrijk instrument ter ondersteuning van beleidsmaatregelen. Europese normen voor e-toegankelijkheid zouden bijdragen aan een goed functioneren van de interne markt en bijgevolg bevorderlijk zijn voor de ontwikkeling van nieuwe markten, voor concurrentievermogen en werkgelegenheid. Aldus zal de Commissie specifieke activiteiten die door de Europese normalisatie-instellingen

---

<sup>17</sup> Richtlijn 1999/5/ EG.

<sup>18</sup> Richtlijnen 2004/17/ EG en 2004/18/ EG.

<sup>19</sup> Richtlijn 2000/78/EG.

<sup>20</sup> Gelijke kansen voor personen met een handicap: een Europees actieplan COM(2003) 650 def.

(ENI's) in het kader van het Europese Actieplan voor normalisering worden voorgesteld, financieel blijven steunen of de ENI's blijven vragen normen vast te stellen<sup>21</sup>.

In normen vastgelegde toegankelijkheidsvereisten moeten voldoen aan de behoeften van industrie, ontwerpers en verstrekkers van producten en diensten om te vermijden dat creativiteit of innovatie zouden stikken. Terzelfder tijd moeten zij aansluiten bij de behoeften van de gebruikers, en het is dan ook van essentieel belang dat deze bij de ontwikkeling van normen worden betrokken: industriële en openbare belangen moeten met elkaar in evenwicht worden gebracht. Normen moeten zodanig zijn geconcipieerd dat deze in wetgeving, regelgeving en in andere instrumenten die toegankelijkheid bevorderen, gemakkelijk kunnen worden gehanteerd en geïmplementeerd. Normen die geen of minder kosten met zich meebrengen zouden gemakkelijker ingang vinden, vooral bij KMO's met beperkte middelen en terwijl gebruikers er ook gemakkelijker toegang toe zouden krijgen.

Interoperabiliteit moet worden bevorderd, maar tegelijk moet ervoor worden gezorgd dat gepatenteerde technologieën waarvoor geen RAND-clausule geldt (RAND = reasonable and non-discriminatory licensing) niet als standaardoplossingen worden gepromoot.

### *Design voor iedereen (Design for All -DFA)*

Aan de DFA-methodologie ligt het concept ten grondslag dat producten en diensten voor een zo groot mogelijke groep gebruikers toegankelijk dienen te zijn<sup>22</sup>. DFA is thans een gevestigde, maar nog niet wijdverbreide praktijk. Het is daarom van cruciaal belang dat wij de mensen in Europa van deze materie bewust blijven maken en DFA blijven promoten. Hiertoe heeft de Commissie een netwerk van centra voor toponderzoek opgezet, met de naam EDEAN<sup>23</sup>, dat thans meer dan honderd leden telt.

DFA maakt niet alleen een **meer grondige beschouwing van toegankelijkheidsvereisten in het ontwerpstadium van een product of dienst mogelijk**, maar werkt ook in aanzienlijke mate **bezuiniging** in de hand **doordat een kostbare terugkeer naar de tekentafel of technische lapmiddelen** na hun marktintroductie worden **vermeden**.

De basisstructuur voor een Europees DFA-curriculum voor technici en ontwerpers is thans ontwikkeld en in de lidstaten zijn reeds enkele proefcursussen opgezet. Door het gebruik van DFA in het postsecundair en beroepsonderwijs te intensiveren, kan men bereiken dat de informatiemaatschappij in de toekomst echt voor iedereen toegankelijk wordt.<sup>24</sup> De aanwezigheid van een voor DFA-zaken bevoegde toegankelijkheidsfunctionaris bij de juiste instanties en organisaties zou een manier kunnen zijn om e-toegankelijkheid op meer professionele wijze te organiseren.

---

<sup>21</sup> Dit proces wordt geregeerd door Richtlijn 98/34/EG.

[http://europa.eu.int/eur-lex/pri/en/oj/dat/1998/l\\_204/l\\_20419980721en00370048.pdf](http://europa.eu.int/eur-lex/pri/en/oj/dat/1998/l_204/l_20419980721en00370048.pdf)

<sup>22</sup> Er zijn drie voornaamste strategieën voor DFA: 1) design voor de meeste gebruikers zonder wijzigingen, 2) design voor gemakkelijke aanpassingen aan verschillende gebruikers (b.v. met gebruikmaking van aanpasbare interfaces), 3) design met het oog op naadloze aansluiting op technologische hulpmiddelen voor mensen met functiebeperkingen.

<sup>23</sup> Website EDEAN (European Design for All e-Accessibility Network), <http://www.e-accessibility.org/>

<sup>24</sup> Verslag over het DFA-curriculum van het IDCnet-project.



## *Toegankelijkheid van websites*

Een Mededeling van de Commissie van 2001<sup>25</sup> over de toegankelijkheid van websites van de overheid en de inhoud daarvan werd in 2002 door een aantal resoluties van het Europees Parlement gevolgd. Naar aanleiding hiervan hebben de lidstaten zich ertoe verbonden hun overheidswebsites aan de hand van internationale richtsnoeren toegankelijk te maken<sup>26</sup>.

Via de groep deskundigen inzake e-toegankelijkheid volgt de Commissie met de lidstaten de ontwikkelingen op de voet, waarbij gekeken wordt naar nieuwe evaluatiemethoden<sup>27</sup> en -procedures, benchmarking, gegevensverzameling en de identificatie van beste praktijken. **Webtoegankelijkheid is een aanjager** van toegankelijke onlinediensten van openbaar belang. Om dit proces vlotter te doen verlopen is het belangrijk de ontwikkeling van authoring tools (software voor het bouwen en onderhouden van websites ) aan te moedigen waarin toegankelijkheid is ingebouwd<sup>28</sup>.

Uit het feit dat verscheidene lidstaten bindende wetgeving inzake toegankelijkheid hebben en conformiteitstoetsing verplichtstellen, is de noodzaak ontstaan over programma's voor toegankelijkheids-certificering te beschikken. Een workshop van het Europees Comité voor Normalisatie (CEN)<sup>29</sup> bestudeert momenteel een aantal mogelijke oplossingen.

## *Benchmarking en toezicht*

Verscheidene lidstaten nemen momenteel bepalingen inzake benchmarking voor toegankelijkheidsvereisten en het hierop uit te oefenen toezicht in hun nationale wetgeving op. Op EU-niveau hebben de Raad en het Europees Parlement al om toezicht op de webtoegankelijkheid gevraagd. Het Parlement heeft ook om controles op ondertiteling en audiobeschrijvingen voor digitale televisie verzocht.

Willen men toereikende Europese beleidsmaatregelen inzake e-toegankelijkheid kunnen blijven ontwikkelen dan **is het absoluut noodzakelijk dat er tussen de lidstaten vergelijkbare gegevens voorhanden zijn**. De Commissie zal, rekening houdend met de herziene benadering van Lissabon, op de lopende Europese controleactiviteiten, voortbouwen.

De Commissie voert een dialoog met de bureaus voor de statistiek ten einde bruikbare indicatoren te kunnen ontwikkelen en verbeteren, en dit vooral met het oogmerk toegankelijkheidsaspecten in bestaande indicatoren te kunnen verwerken.

## *Onderzoek*

Onderzoek en technologische ontwikkeling (OTO) zijn niet weg te denken bij de aanloop tot een toegankelijke informatiemaatschappij. Sinds 1991 hebben reeds een kleine 200 Europese

---

<sup>25</sup> COM(2001) 529 def.

<sup>26</sup> W3C/WAI/WCAG1.0 Web Content Accessibility Guidelines 1.0. In versie 2, die in voorbereiding is, zal aandacht worden besteed aan de ontwikkeling die webtechnologieën hebben doorgemaakt. Met deze versie zal het ook gemakkelijker worden conformiteitstests te verrichten.

<sup>27</sup> Web Accessibility Benchmarking (WAB) cluster.

<sup>28</sup> W3C/WAI/ATAG Authoring Tools Accessibility Guidelines – ATAG (Richtsnoeren voor de toegankelijkheid van authoring tools)

<sup>29</sup> <http://www.cenorm.be/cenorm/businessdomains/businessdomains/iss/activity/ws-wac.asp>

OTO-projecten, waarmee zo'n € 200 miljoen aan communautaire cofinanciering gemoeid is<sup>30</sup>, bijgedragen tot een verbetering van toegankelijkheid, een en ander met behulp van een meer uitgebreide kennis van toegankelijkheidsproblemen en de hiervoor vereiste oplossingen.

Aan de hand van specifieke resultaten zijn mogelijke oplossingen gedemonstreerd, zoals toegankelijke diensten voor ouderenhulp op afstand (met inbegrip van sociale alarmering en nooddiensten). Er zijn oplossingen ontwikkeld ter verbetering van de toegang van blinden en slechtzienden tot digitale informatie (tekst, graphics, 3D-beelden, gecodeerde muziek, televisieprogramma's). Er zijn systemen gedemonstreerd voor mensen met motorische stoornissen ter vergemakkelijking van mobiliteit, het hanteren van voorwerpen en controle, alsmede systemen ter verbetering van de communicatiemogelijkheden van gehoorgestoorden, waaronder gebarentaal en lipbeweginggeneratie. Andere voorbeelden zijn computeromgevingen ter vergemakkelijking van geïntegreerde onderwijs aan kinderen met handicaps of de tewerkstelling van volwassenen met handicaps, en bijdragen aan de beleidsvorming (eEuropa, d.w.z. webtoegankelijkheid, design voor iedereen).

Vele van de met communautaire projecten geboekte resultaten zijn verder ontwikkeld en verwerkt in marktproducten, terwijl in een aantal gevallen de verkregen kennis tot een verbetering van de toegankelijkheid van ICT-producten en -diensten heeft bijgedragen.

Daar technologieën snel blijven evolueren en steeds nieuwe technische oplossingen bieden, is het van essentieel belang in onderzoek te investeren om profijt te kunnen trekken van het grote potentieel dat zij voor mensen met een functiebeperking en ouderen hebben. In het huidige voorstel voor het 7<sup>de</sup> Kaderprogramma wordt ook aandacht besteed aan de **noodzaak om OTO op het vlak van e-toegankelijkheid voort te zetten en zelfs uit te breiden**, om de Europese sector technologische hulpmiddelen<sup>31</sup> zo verder te kunnen ontwikkelen en toegankelijkheid voor het bedrijfsleven als geheel tot een alledaagse zaak te maken.

## 6. EEN GROTERE MATE VAN E-TOEGANKELIJKHEID VAN ICT-PRODUCTEN EN -DIENSTEN IN EUROPA – DRIE NIEUWE BENADERINGEN

Naast hetgeen zij ter bevordering van de hierboven genoemde maatregelen doet, zal de Commissie ook drie benaderingen promoten die in Europa nog niet op grote schaal worden gehanteerd: (i) opleggen van toegankelijkheidsvereisten bij overheidsaankopen, (ii) toegankelijkheids certificering, en (iii) een beter gebruik van bestaande wetgeving.

Twee jaar na de publicatie van deze mededeling zal de Commissie de resultaten van deze maatregelen evalueren. Op basis van het beginsel van een betere regelgeving<sup>32</sup> zal de Commissie met de lidstaten een gedachtenwisseling houden en, afhankelijk van de bevindingen van een volledige effectbeoordeling, de mogelijkheid van aanvullende maatregelen overwegen, waaronder, zo nodig, wetgeving.

### 1. Overheidsopdrachten

---

<sup>30</sup> Voor voorbeelden van projecten, zie <http://www.cordis.lu/ist/so/einclusion/home.html> en [http://www.cordis.lu/ist/directorate\\_f/einclusion/previous-research.htm](http://www.cordis.lu/ist/directorate_f/einclusion/previous-research.htm)

<sup>31</sup> Access to Assistive Technology in the EU, een rapport van DG Werkgelegenheid, CE-V/5-03-003-EN-C.

<sup>32</sup> Europese governance - Een witboek COM(2001) 428 def.

Het totaal aan overheidsopdrachten in Europa belooft ongeveer 16% van het bruto binnenlands product. Op alle niveaus kunnen overheidsinstanties verlangen dat de door hen aangekochte goederen en diensten aan de nodige toegankelijkheidsvereisten voldoen. In de Europese richtlijnen inzake overheidsopdrachten wordt met name gesproken van de mogelijkheid DFA- en toegankelijkheidsvereisten in de aanbestedingsvoorwaarden (technische specificaties) op te nemen.

Hieruit blijkt duidelijk dat de Europese Unie definitief heeft gekozen voor **een inclusiebeleid om producten en diensten binnen het bereik van een groter aantal gebruikers, burgers en werknemers te brengen**. Hierdoor worden industriële bedrijven ertoe aangemoedigd toegankelijkheid in hun producten in te bouwen en ontstaat een grotere markt voor toegankelijke ICT. Dergelijke effecten zijn waargenomen in de VS<sup>33</sup>, waar de federale overheid volgens de wet toegankelijkheidsvereisten bij haar aankoopbeleid moet opleggen.

Bij de online raadpleging gaf meer dan 90% van de ondervraagden de voorkeur aan het beginsel dat overheidsinstanties van alle ICT-producten en -diensten die zij aankopen moeten verlangen dat zij toegankelijk zijn. Sommige lidstaten hanteren bij hun overheidsaankopen reeds toegankelijkheidsvereisten. Gezamenlijke toegankelijkheidsvereisten op EU-niveau hebben het potentieel marktverbrokkeling tegen te gaan en interoperabiliteit in de hand te werken.

**Er bestaat een grote behoefte aan consequentie in de toegankelijkheidsvereisten bij overheidsaankopen in Europa.** Met het oog hierop werkt de Commissie aan een mandaat voor de Europese normalisatie-instellingen voor de ontwikkeling van Europese toegankelijkheidsvereisten bij overheidsaankopen van ICT-producten en -diensten. Het mandaat is voor advies aan de lidstaten voorgelegd. Het zal naar verwachting tegen eind 2005 aan de Europese normalisatie-instellingen worden verstrekt.

De Commissie zal in het kader van de Groep deskundigen inzake e-toegankelijkheid<sup>34</sup> het debat over dit thema met de lidstaten aanmoedigen. Zij zal in Europa opgedane ervaringen blijven optekenen en een internationale dialoog aanmoedigen, in het bijzonder met de VS, via de Transatlantische Economische Partnerschap (TEP), over de harmonisatie van e-toegankelijkheidsvereisten voor overheidsaankopen.

## 2. Certificering

Het is, bij de aankoop van ICT-producten, niet altijd even duidelijk aan welke eisen deze voldoen. Dit probleem weegt bijzonder zwaar door wanneer de gekochte producten toegankelijke moeten zijn. Er zijn al normen voorhanden of in voorbereiding waarin bepaald wordt hoe producten en diensten toegankelijk kunnen worden gemaakt. Maar er is vooralsnog geen betrouwbare methode om de conformiteit van een product met die toegankelijkheidsnormen te kunnen beoordelen. Passende mechanismen voor de toegankelijkheids-certificering van producten, organisatieprocessen en beroepskwalificaties (gebaseerd op het Europese 'Key Mark'<sup>35</sup> en Europese normen) zouden een leidraad kunnen zijn voor klanten die toegankelijke producten en diensten willen en zouden een beloning voor fabrikanten en dienstenverstrekkers kunnen vormen. Tevens zou het op die manier

---

<sup>33</sup> Section 508 van de Rehabilitation Act als gewijzigd bij de Workforce Investment Act van 1998.

<sup>34</sup> De Groep deskundigen inzake e-toegankelijkheid coördineert de werkzaamheden van deskundigen uit de lidstaten die de implementatie van het eEuropa-actieplan ondersteunen.

<sup>35</sup> [http://www.cenorm.be/conf\\_assess/keymark/keymarktext.htm](http://www.cenorm.be/conf_assess/keymark/keymarktext.htm)

gemakkelijker zijn toezicht te houden op de naleving van regelgeving die toegankelijkheid voorschrijft.

In zijn Resolutie over e-toegankelijkheid van januari 2003 vroeg de Raad om een e-toegankelijkheidskeur voor goederen en diensten. In de ministeriële verklaring van 2002 over e-insluiting wordt gesteld dat men, om een verbrokkeling van de markt te vermijden, een Europese webtoegankelijkheidskeur ter certificering van conformiteit met de W3C-WAI-richtsnoeren<sup>36</sup> zou kunnen overwegen.

De Commissie zal samen met de voornaamste belanghebbenden de **mogelijkheden bestuderen voor de ontwikkeling, de invoering en de implementatie van certificeringsmechanismen voor toegankelijke producten en diensten**, met in begrip van de vaststelling van criteria, test- en evaluatiemethodes. De mogelijkheid van zelfcertificering of certificering door derden zal eveneens worden bestudeerd, en de verschillende opties zullen qua doeltreffendheid met elkaar worden vergeleken<sup>37</sup>. De Commissie zal in het laatste kwartaal van 2005 een studie over deze materie verrichten.<sup>38</sup>

### 3. Een beter gebruik van de bestaande wetgeving

Verscheidene richtlijnen hebben bepalingen die kunnen worden gebruikt om e-toegankelijkheid door te voeren (zoals de bepalingen inzake gelijke behandeling in de Richtlijn over werkgelegenheid<sup>39</sup>, in de Richtlijn radio- en telecommunicatierandapparatuur en in de Richtlijnen betreffende overheidsopdrachten). Het is belangrijk met de lidstaten samen te werken, om een praktische manier uit te werken waarop deze richtlijnen voor de implementatie van e-toegankelijkheid kunnen worden gebruikt.

In het bijzonder zou men door de suggesties van de Werkgroep “inclusive communications” (INCOM)<sup>40</sup> in praktijk te brengen een aantal bestaande Europese problemen kunnen oplossen: zo zou men b.v. gebruikers met handicaps toegang kunnen verzekeren tot alle nooddiensten via één enkel Europees alarmnummer 112, zouden er in Europa geharmoniseerde frequenties voor draadloze hoogtechnologische hulpmiddelen kunnen komen, zou er overal in de lidstaten ten behoeve van slechthorenden voor tekst- en gebarentaalbegeleiding in reële tijd kunnen worden gezorgd, en zou een overheidsbeleid voor de aankoop van toegankelijke goederen kunnen worden vergemakkelijkt. Mogelijke moeilijkheden bij de praktische tenuitvoerlegging van bestaande wetgeving zouden moeten worden aangepakt.

---

<sup>36</sup> World Wide Web Consortium (W3C) Web Accessibility Initiative (WAI).

<sup>37</sup> Bij de online raadpleging bleek een groot percentage van de ondervraagden (meer dan 72%) een sterke voorkeur te hebben voor de certificering en etikettering van e-toegankelijke ICT-producten en -diensten, met significante onderlinge verschillen tussen de doelgroepen (een overeenstemming van slechts 61,4% tussen *fabrikanten, aanbieders of verkopers van e-toegankelijke producten & diensten*). Bovendien hebben van diegenen die achter productcertificering en etikettering staan, de groepen *particulieren met een functiebeperking* en *overheidsinstanties* duidelijk liever verplichte mechanismen, terwijl *fabrikanten, aanbieders of verkopers van e-toegankelijke producten & diensten* vrijwillige procedures prefereren, waarbij de overige groepen ergens tussenin komen.

<sup>38</sup> Zie hoofdstuk ‘Conclusies en follow-up’.

<sup>39</sup> Richtlijn 2000/78/EG van de Raad van 27 november 2000 verbiedt discriminatie van personen met een handicap *onder andere* op de werkplek en omvat bepalingen inzake redelijke voorzieningen voor deze mensen, met name wat ICT betreft.

<sup>40</sup> Gevormd in 2003 en bestaande uit vertegenwoordigers van de lidstaten, telecommunicatie-exploitanten, gebruikersorganisaties en normalisatie-instanties.

De Commissie zal met haar dialoog over het audiovisuele beleid gemeenschappelijke of interoperabele oplossingen op dit gebied aanmoedigen, waarbij b.v. aan een verbeterde toegang tot digitale TV-programma's te denken valt. Dergelijke gemeenschappelijke oplossingen zullen het mogelijk maken op grote schaal te werken, met alle voordelen van dien.

**Het “e-toegankelijkheidspotentieel” van de bestaande Europese wetgeving dient ten volle te worden benut.** De Commissie zal in 2005 een studie<sup>41</sup> aanvangen om na te gaan wat de beste praktijken zijn en om, middels de verschillende met de uitvoering van de Richtlijn belaste groepen, een dialoog met de lidstaten en de voornaamste belanghebbenden tot stand te brengen.

## 7. CONCLUSIES EN FOLLOW-UP

Uit deze mededeling en de resultaten van het online raadplegingsproces blijkt overduidelijk dat de Europese Commissie vastbesloten is het nodige aan de e-toegankelijkheidsproblematiek te doen en oplossingen te vinden die (i) de lidstaten doordringen van de urgente noodzaak samen naar een consistente benadering van e-toegankelijkheid toe te werken; (ii) het bedrijfsleven ertoe aanmoedigen toegankelijke oplossingen voor ICT-producten en –diensten te ontwikkelen; (iii) gebruikers met functiebeperkingen laten zien dat de Commissie zich actief wil inzetten om toegankelijkheid in de informatiemaatschappij te verbeteren.

De komende twee jaar (2005-2007), zal de Commissie met haar bewustmakingsmaatregelen verdergaan, het gebruik van de voorgestelde instrumenten promoten, gegevens verzamelen en de raadpleging van de belanghebbenden voortzetten, ten einde haar besluiten op e-toegankelijkheidsgebied met kennis van zaken te kunnen nemen.

Te dien einde plant de Commissie een studie in het laatste kwartaal van 2005 getiteld “*Meten van vooruitgang van e-accessibility in Europa*” waarmee beleidsopties moeten worden gevonden en geëvalueerd ter verbetering van de e-toegankelijkheid in Europa. De eerste resultaten van de studie zullen begin 2007 beschikbaar zijn.

Twee jaar na de publicatie van deze mededeling kan een vervolgdocument over met name de e-toegankelijkheidssituatie tegemoet worden gezien. Dit zal een evaluatie omvatten van de resultaten van de hier voorgestelde benaderingen, een en ander gebaseerd op het beginsel van een betere regelgeving<sup>42</sup> en, afhankelijk van de bevindingen van een volledige effectbeoordeling, zou de Commissie bijkomende maatregelen kunnen overwegen, waaronder, zo nodig, nieuwe wetgeving. Met dit e-toegankelijkheidswerk zal dan weer worden bijgedragen aan het reeds aangekondigde Europese Initiatief inzake e-insluiting voor 2008<sup>43</sup>.

---

<sup>41</sup> Zie hoofdstuk ‘Conclusies en follow-up’

<sup>42</sup> Europese governance - Een witboek COM(2001) 428 def.

<sup>43</sup> COM(2005) 229 “i2010 – Een Europese informatiemaatschappij voor groei en werkgelegenheid”.