

NL

NL

NL



COMMISSIE VAN DE EUROPESE GEMEENSCHAPPEN

Brussel, 1.12.2008
COM(2008) 804 definitief

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

"Naar een toegankelijke informatiemaatschappij"

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

"Naar een toegankelijke informatiemaatschappij"

[SEC(2008) 2915]

[SEC(2008) 2916]

1. SAMENVATTING

Naarmate onze samenleving zich steeds meer ontwikkelt in de richting van een "informatiemaatschappij", raken we automatisch steeds meer afhankelijk van op technologie gebaseerde producten en diensten in ons dagelijks leven. Als gevolg van gebrekkige e-toegankelijkheid liggen de voordelen van de informatiemaatschappij echter nog buiten het bereik van veel Europeanen met een handicap.

E-toegankelijkheid kan zich de afgelopen jaren verheugen over grote aandacht van de politiek. In 2006 bereikten de Europese ministers in hun "verklaring van Riga" overeenstemming over doelstellingen om voor 2010 aanzienlijke vooruitgang te boeken. In 2007 bleek bij benchmarking dat de vooruitgang te traag geschiedt en dat meer inspanningen nodig waren om de doelstellingen van Riga te verwezenlijken. De toegang tot het web, met name de toegankelijkheid van websites van de overheid, kreeg hoge prioriteit als gevolg van het groeiende belang van het internet in het dagelijks leven.

De Commissie vindt dat het nu tijd is geworden voor een meer **coherente, gemeenschappelijke en doelmatige aanpak van e-toegankelijkheid, met name de toegankelijkheid van het web**, om meer vaart te zetten achter de invoering van een toegankelijke informatiemaatschappij, zoals aangekondigd in de Vernieuwde sociale agenda¹. Met deze mededeling wil de Commissie een overzicht geven van de huidige stand van zaken, de motivering voor Europese actie toelichten en laten zien welke stappen moeten worden genomen.

Om een gemeenschappelijke en samenhangende **aanpak van e-toegankelijkheid** tot stand te brengen, moeten de volgende stappen worden ondernomen:

- De Europese normalisatie-instellingen (ESO's) moeten zich richten op verdere **normalisatiewerkzaamheden** op het gebied van **e-toegankelijkheid** om de versnippering van de markt tegen te gaan en verdere invoering van op ICT-gebaseerde goederen en diensten te vergemakkelijken.
- De lidstaten, belanghebbenden en de Commissie moeten meer **innovatie en verdere invoering** van e-toegankelijkheid stimuleren, met name met behulp van de EU-onderzoek- en innovatieprogramma's en de structuurfondsen.
- Alle belanghebbenden moeten de mogelijkheden om de e-toegankelijkheid binnen de **bestaande EU-wetgeving** te verbeteren **volledig benutten**. De Commissie zal passende e-toegankelijkheidseisen opnemen in herzieningen van bestaande wetgeving of nieuwe wetsvoorstellen.
- De Commissie zal **maatregelen ten behoeve van samenwerking tussen de belanghebbenden** bevorderen om te zorgen voor meer samenhang, coördinatie en impact van de werkzaamheden. Een nieuwe ad hoc groep op hoog niveau zal met name tot taak krijgen richtsnoeren te verstrekken over de algemene aanpak van e-toegankelijkheid (met inbegrip van de toegankelijkheid van het web) en prioritaire maatregelen voor te stellen om obstakels voor deze toegankelijkheid uit de weg te ruimen.

¹ COM(2008) 412.

Om met name **webtoegankelijkheid** sneller te kunnen verwezenlijken, moeten de volgende stappen worden ondernomen:

- De ESO's moeten **onverwijld Europese normen vaststellen** voor de toegankelijkheid van het web, zo gauw als het World Wide Web Consortium aangepaste webrichtsnoeren (WCAG 2.0) heeft opgesteld.
- De lidstaten moeten zich **meer inzetten** om openbare websites **toegankelijk** te maken en moeten zich **gezamenlijk voorbereiden** om Europese normen voor de toegankelijkheid van het web **snel** te kunnen **goedkeuren**.
- De Commissie zal **toezicht houden op de vorderingen** die worden geboekt, deze **bekendmaken** en in een later stadium eventueel met wetsvoorstellen komen.

2. E-TOEGANKELIJKHEID

E-toegankelijkheid houdt in dat technische obstakels uit de weg worden geruimd en een oplossing wordt gevonden voor moeilijkheden waarmee mensen met een handicap, met inbegrip van heel wat bejaarden, worden geconfronteerd wanneer zij op voet van gelijkheid willen deelnemen aan de informatiemaatschappij.

Om iedereen gelijke kansen te geven om aan de hedendaagse samenleving deel te nemen, zullen alle ICT-goederen, -producten en -diensten toegankelijk moeten zijn. Dit betekent ondermeer computers, telefoons, tv, e-overheid, online-winkelen, callcentra en selfserviceterminals zoals geldautomaten en ticketautomaten.

2.1. Huidige stand van zaken

E-toegankelijkheid vertegenwoordigt een enorme en nog steeds toenemende uitdaging: ongeveer 15% van de Europese bevolking heeft een handicap en maar liefst één op de vijf Europeanen in de arbeidsgeschikte leeftijd kent een lichamelijke beperking waarvoor e-toegankelijkheid een oplossing zou kunnen betekenen. In het algemeen zou drie op de vijf Europeanen baat hebben bij e-toegankelijkheid omdat het de algemene bruikbaarheid verbetert².

E-toegankelijkheid heeft sociaal-economische gevolgen voor zowel de individuele burger als Europa in zijn geheel. Toegankelijke, op ICT-gebaseerde oplossingen kunnen oudere werknemers bijvoorbeeld helpen aan de slag te blijven en de invoering van online overheidsdiensten zoals e-overheid en e-gezondheid verbeteren. Een gebrek aan e-toegankelijkheid betekent dat belangrijke bevolkingsgroepen worden uitgesloten en belemmerd worden bij hun beroepsuitoefening, onderwijs, vrijetijdsbesteding, democratische participatie en sociale activiteiten. Versterking van de e-toegankelijkheid zal bijdragen aan de verwezenlijking van doelstellingen op het gebied van economische en sociale integratie.

² The Demographic Change — Impacts of New Technologies and Information Society.

In veel landen is er al wetgeving of zijn er ondersteunende maatregelen goedgekeurd om e-toegankelijkheid te bevorderen en sommige ICT-bedrijven getroosten zich belangrijke inspanningen om de toegankelijkheid van hun producten en diensten te verbeteren³.

E-toegankelijkheid is ook een belangrijk element in het Europese e-inclusiebeleid⁴. Meer in het algemeen valt ICT binnen het toepassingsgebied van de voorgestelde richtlijn inzake gelijke behandeling, waarin wordt verwezen naar toegang tot en het aanbod van goederen en andere diensten die publiek beschikbaar zijn.⁵ De Europese Gemeenschap en de lidstaten moeten tevens voldoen aan hun verplichtingen op grond van het Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap met betrekking tot de toegankelijkheid van ICT-goederen en -diensten. Sommige elementen van de EU-wetgeving hebben nu reeds al dan niet rechtstreeks betrekking op het toegankelijkheidsaspect.

2.2. Motivering van verdere maatregelen

Ondanks de voordelen en de politieke aandacht wordt nog onvoldoende voortgang geboekt op het gebied van e-toegankelijkheid. Er zijn tal van opmerkelijke voorbeelden van situaties waarin de e-toegankelijkheid tekort schiet. Diensten die spraak omzetten in tekst en vice versa ("text relay"), wat van wezenlijk belang is voor doven en mensen met een spraakgebrek, zijn bijvoorbeeld slechts beschikbaar in de helft van de lidstaten; in slechts zeven lidstaten kan men rechtstreeks via teksttelefoon in contact komen met de hulpdiensten; uitzendingen met audio-beschrijving, tv-programma's met ondertiteling en tv-programma's met gebarentaal blijven nog steeds ontoereikend. Slechts 8% van de geldautomaten die door de twee voornaamste Europese banken zijn geïnstalleerd, biedt gesproken mededelingen aan.⁶

Het bestaande EU-acquis met betrekking tot e-toegankelijkheid is beperkt. Op het niveau van de lidstaten is er grote versnippering in de aanpak van e-toegankelijkheid, zowel wat betreft de onderwerpen (over het algemeen vaste telefoniediensten, tv-uitzendingen en de toegankelijkheid van openbare websites) als de volledigheid van beleidsinstrumenten die worden gebruikt. De ICT-industrie heeft te lijden onder de uiteenlopende eisen en de onzekerheid die voortvloeien uit de versnippering van de markt, waardoor het moeilijk wordt de schaalvoordelen te verwezenlijken die nodig zijn om uitgebreide innovatie en marktgroei te ondersteunen. Sommige bedrijven zetten zich actief in en werken samen met gebruikers (bijv. op het gebied van toegankelijke digitale televisie) maar nog te veel belanghebbenden stellen zich afwachtend op.

Belangrijkste knelpunt bij e-toegankelijkheid is dat de huidige inspanningen onvoldoende resultaat opleveren als gevolg van onvoldoende samenhang, onduidelijke prioriteiten en onvoldoende ondersteuning op het gebied van wetgeving en financiering.

Om belangrijke vooruitgang te kunnen boeken is dan ook **een gemeenschappelijke en samenhangende Europese aanpak** van e-toegankelijkheid noodzakelijk.

³ Zie voor verdere gegevens het begeleidend werkdocument van de diensten van de Commissie.

⁴ Mededeling over i2010 COM(2005) 229, Mededeling over e-toegankelijkheid COM(2005) 425, en Mededeling over e-inclusie COM(2007) 694.

⁵ COM(2008) 426.

⁶ Voor nadere gegevens zie de MeAC-studie (Measuring progress of e-accessibility in Europe).

2.3. Voorgestelde maatregelen

(1) Veranderingen doorvoeren — versterken van beleidsprioriteiten, coördinatie en samenwerking met belanghebbenden

Op Europees niveau zijn de afgelopen jaren verschillende maatregelen ingevoerd. Nu is de tijd rijp om de onderlinge synergie te versterken en de individuele actiegebieden uit te bouwen om een grotere en meer gelijkmatige impact tot stand te brengen.

Lidstaten, gebruikers en industrie moeten zich meer inspannen om een groter effect te kunnen bereiken door meer samen te werken op Europees niveau en de bestaande EU-beleidsinstrumenten beter te benutten. Om de samenhang en de doelmatigheid van een gemeenschappelijke aanpak te ondersteunen en te versterken en te helpen bij het bepalen van de prioriteiten, zal de Commissie een **ad hoc groep op hoog niveau inzake e-toegankelijkheid** oprichten, die verslag zal uitbrengen aan de i2010-deskundigengroep op hoog niveau. Deze groep zal bestaan uit consumentenorganisaties en vertegenwoordigers van ouderen en mensen met een handicap, bedrijven die actief zijn op het gebied van ICT en hulpverleningstechnologie en dienstverlenende bedrijven, de academische wereld en de relevante autoriteiten.

Begin 2009 zal de Commissie een **ad hoc groep op hoog niveau** oprichten die richtsnoeren moet verstrekken over prioriteiten en een meer samenhangende aanpak van e-toegankelijkheid. Alle belanghebbenden wordt gevraagd hieraan mee te werken.

De Commissie zal de **bestaande steun voor samenwerking** met en tussen belanghebbenden **versterken**. Met name groepen die zich bezighouden met de tenuitvoerlegging van i2010, normalisatiekwesties, telecommunicatievraagstukken en het actieplan voor mensen met een handicap moeten gebruikmaken van de richtsnoeren van de groep op hoog niveau om hun prioriteiten te bepalen. Bovendien moeten gebruikers, de relevante autoriteiten en het bedrijfsleven hun inzet en samenwerking met betrekking tot e-toegankelijkheid versterken.

Voor e-toegankelijkheid moeten prioriteiten worden vastgesteld. Voornaamste prioriteit is de toegankelijkheid van het web, waarbij de voorgestelde samenhangende en gemeenschappelijke aanpak kan worden toegepast. Op de tweede plaats komt de toegankelijkheid van digitale televisie en elektronische communicatie, met inbegrip van toegankelijkheid van het Europese alarmnummer. Dit vergt meer samenwerking van gebruikers en industrie die, met hulp van de groep op hoog niveau, beter moeten worden gekoppeld aan de op EU-niveau beschikbare ondersteuning op het gebied van wetgeving en innovatie.

Selfserviceterminals en elektronisch bankieren vormen een andere belangrijke prioriteit⁷. Door nauw samen te werken, kunnen de belanghebbenden richtsnoeren opstellen voor verdere prioriteiten en een gemeenschappelijke programma voor werkzaamheden in de toekomst.

De Commissie heeft zich in haar voorstel voor een nieuwe versie van het Europese interoperabiliteitskader voor e-overheid⁸, al beziggehouden met e-toegankelijkheid en zal zich

⁷ Zie het verslag over de openbare raadpleging.

⁸ <http://ec.europa.eu/idabc/en/document/7728>

hier ook over buigen in de follow-up van het i2010-initiatief en het actieplan voor mensen met een handicap.

De Commissie zal ervoor zorgen dat e-toegankelijkheid een **beleidsprioriteit** blijft in de follow-up van het i2010-initiatief en het actieplan voor mensen met een handicap.

Deze nauwere coördinatie en samenwerking zal verder worden versterkt door een betere benutting van de hieronder vermelde activiteiten.

(2) Toezicht houden op de vooruitgang en versterken van goede praktijken

Om verder toezicht te houden op de algemene vooruitgang en de toepassing van maatregelen op het gebied van e-toegankelijkheid en toegang tot het web voort te zetten, zal de Commissie aansluitend op twee in 2006-2008 uitgevoerde studies⁹ in 2009 een nieuwe studie aanvangen.

Uit hoofde van het kaderprogramma voor concurrentievermogen en innovatie 2009 (CIP) zal de Commissie een nieuw thematisch netwerk voorstellen over e-toegankelijkheid en webtoegankelijkheid om de belanghebbenden nauwer bij deze vraagstukken te betrekken en ervaring en goede praktijken bijeen te brengen. Voorts zal zij trachten het *ePractice*-netwerk voor de uitwisseling van goede praktijken op het gebied van e-overheid, e-gezondheid en e-inclusie te versterken, waar reeds veel kennis over e-toegankelijkheid bijeen is gebracht.

De Commissie zal toezicht houden op de vooruitgang die wordt geboekt op het gebied van webtoegankelijkheid en e-toegankelijkheid en de toepassing van maatregelen, en samenwerking en de uitwisseling van goede praktijken ondersteunen via **studies** en een **thematisch CIP-netwerk** dat in 2009 van start zal gaan.

(3) Steun verlenen voor innovatie en invoering

Er bestaat reeds brede steun voor onderzoek en innovatie op het gebied van e-toegankelijkheid. In 2008 werden 13 nieuwe projecten gefinancierd met ongeveer 43 miljoen euro van het EU-onderzoeksprogramma. De Commissie zal actief steun blijven verlenen aan e-toegankelijkheid en ICT ten behoeve van zelfstandig wonen van ouderen, door middel van EU-onderzoekprogramma's waarvoor in 2009 een nieuwe uitnodiging tot het indienen van voorstellen zal worden gepubliceerd.

De Commissie zal ervoor **zorgen dat e-toegankelijkheid hoge prioriteit krijgt bij onderzoek en innovatie** in 2009 en daarna.

De lidstaten en de Commissie zullen gebruik maken van het gezamenlijk onderzoeksprogramma Ambient Assisted Living dat in 2008 van start gaat, om innovatieve op ICT-gebaseerde oplossingen te bevorderen voor zelfstandig wonen en voor de preventie en het beheer van chronische aandoeningen bij ouderen.

In het kader van het CIP voor 2008 heeft de Commissie een proefproject gefinancierd over toegankelijke tv en verdere proefprojecten over ICT ten behoeve van ouderen om meer vaart te zetten achter de invoering van technologie. In 2009 zal de Commissie een proefproject

⁹ MeAC-studie over de toegankelijkheid van ICT-producten en diensten voor mensen met een handicap en bejaarden.

financieren voor "total conversation" (de combinatie van audio, tekst en videocommunicatie ter ondersteuning van mensen met een handicap), waarmee het Europese alarmnummer 112 toegankelijk wordt voor mensen met een gehoorstoornis of mensen met een spraakgebrek.

De lidstaten en belanghebbenden worden aangemoedigd **innovatie en invoering van e-toegankelijkheidsoplossingen te bevorderen** door middel van de structuurfondsen, het zevende kaderprogramma, het AAL-programma en nationale programma's.

De verordening structuurfondsen¹⁰ bepaalt dat de lidstaten toegankelijkheid voor personen met een handicap als één van de criteria moeten beschouwen om in aanmerking te komen voor financiering. De Commissie zal met het oog hierop in 2009 een "toolkit" verschaffen voor mensen met een handicap die toepasbaar is op ICT en de lidstaten en regio's aanmoedigen ervoor te zorgen dat toegankelijkheid van ICT deel uit maakt van de criteria voor openbare aanbestedingen en financiering.

De Commissie zal in 2009 ten behoeve van de structuurfondsen en andere programma's **een toolkit voor mensen met een handicap** verschaffen die toepasbaar is op ICT's.

(4) **Vergemakkelijken van de normalisatieactiviteiten**

De Commissie blijft in haar normalisatieprogramma vasthouden aan e-toegankelijkheid. Een belangrijke activiteit op het gebied van normalisatie om e-toegankelijkheid te bevorderen is met name het Mandaat 376 dat aan de Europese normalisatie-instellingen¹¹ is verstrekt. De Commissie zal zich ervoor inzetten dat de resultaten van deze normalisatiewerkzaamheden ook worden toegepast en zal aandringen op snelle verlenging van Mandaat 376 zodat de eigenlijke normen en het daaraan verbonden conformiteitsbeoordelingprogramma kunnen worden opgesteld. Dit proces zal worden aangevuld en ondersteund door een dialoog met de belanghebbenden, de uitwisseling van goede praktijken en proefprojecten voor de invoering, zoals reeds vermeld bij de maatregelen die in deze mededeling worden voorgesteld.

In het kader van Mandaat 376 moeten Europese normalisatie-instellingen, samen met de relevante belanghebbenden, in 2009 en daarna **EU-normen ontwikkelen** voor e-toegankelijkheid.

(5) **Bestaande wetgeving benutten en nieuwe wetgeving overwegen**

Er is een duidelijk verband op nationaal niveau tussen het bestaan van wetgeving en daadwerkelijke vooruitgang op het gebied van e-toegankelijkheid¹². Onderzoek wijst op het risico van juridische versnippering in de EU als gevolg van uiteenlopende wettelijke maatregelen. Op basis hiervan en voortbouwend op haar mededelingen van 2005 en 2007 gaat

¹⁰ Verordening (EG) 1083/2006 van de Raad.

¹¹ Met het mandaat wordt beoogd de voorwaarden te creëren die nodig zijn om ervoor te zorgen dat de gunning van overheidsopdrachten en goede praktijken op het gebied van ICT ertoe kunnen bijdragen dat belemmeringen voor de participatie van mensen met een handicap en ouderen aan de informatiemaatschappij uit de weg worden geruimd. In het mandaat verzocht de Europese Commissie de ESO's met voorstellen te komen voor een oplossingen voor gemeenschappelijke eisen (bijv. lettergrootte, schermcontrast, de toetsgrootte, enz.) en conformiteitsbeoordelingsprocedures.

¹² Zie de MeAC-studie over toegankelijkheid van ICT-producten en diensten voor mensen met een handicap en bejaarden.

de Commissie na of een meer algemene aanpak van de wetgeving op het gebied van e-toegankelijkheid mogelijk is.

Gezien de omvangrijke, complexe en veranderende aard van e-toegankelijkheid is er nog geen duidelijk consensus over een mogelijke specifieke EU-wetgeving op dit gebied¹³, bijvoorbeeld over aspecten zoals toepassingsgebied, normen, mechanismen voor het toezicht op de naleving en verbanden met bestaande wetgeving. Hoewel er een duidelijke consensus bestaat over de noodzaak om gezamenlijk actie te ondernemen teneinde e-toegankelijkheid te verbeteren, lopen de meningen over de prioriteiten om dit te bereiken uiteen. De tijd is volgens de Commissie dan ook nog niet rijp voor een specifiek wetsvoorstel inzake e-toegankelijkheid. Zij zal echter blijven nagaan of e-toegankelijkheid haalbaar en relevant is, waarbij zij rekening houdt met de daadwerkelijke vooruitgang die op dit gebied wordt geboekt.

Er zijn echter wel bepalingen in de bestaande EU-wetgeving die onderbenut zijn, met name voor radiotelecommunicatieapparatuur, elektronische communicatie, overheidsopdrachten, auteursrechten in de informatiemaatschappij, gelijke kansen op het gebied van werkgelegenheid, belasting over de toegevoegde waarde en vrijstellingen voor staatssteun¹⁴. Wanneer deze bepalingen volledig benut zouden worden, zou dit de e-toegankelijkheid in de lidstaten al sterk verbeteren. De Commissie moedigt de lidstaten derhalve aan deze bepalingen optimaal te benutten alvorens nieuwe wetgeving te overwegen.

Vershillende van de hierboven vermelde EU-voorschriften worden momenteel herzien of zullen binnenkort worden herzien¹⁵. De Commissie zal zich ervoor inzetten dat bij deze herzieningen rekening wordt gehouden met zinvolle e-toegankelijkheidseisen en dat deze versterkt worden. Bepalingen in het huidige rechtskader ten behoeve van gebruikers met een handicap worden door de wetsvoorstellen voor elektronische communicatie bovendien nog in belangrijke mate versterkt. De Commissie zal tevens zorgvuldig toezicht houden op de omzetting en toepassing van de richtlijn audiovisuele mediadiensten¹⁶, met name van artikel 3, quater, waarin is bepaald dat de lidstaten de onder hun bevoegdheid vallende aanbieders van mediadiensten moeten aansporen ervoor te zorgen dat hun diensten gefaseerd toegankelijk worden voor personen met een visuele of auditieve handicap.

De Commissie zal ervoor **zorgen dat passende e-toegankelijkheidsbepalingen worden opgenomen in de herzieningen** van de EU-wetgeving. De lidstaten, belanghebbenden en de Commissie moeten optimaal **gebruikmaken van de mogelijkheden in de huidige wetgeving** om e-toegankelijkheid te versterken.

¹³ In de openbare raadpleging was 90% van de gebruikersorganisaties van mening dat bindende wetgeving een hoge prioriteit verdient, bij industrie en overheid bedroeg dit percentage 33%.

¹⁴ Richtlijnen 2000/78/EG, 2002/21/EG, 1999/5/EG, 2004/18/EG, 2001/29/EG, 2007/65/EG.

¹⁵ Richtlijn 1999/5/EG inzake eindapparatuur wordt bijvoorbeeld momenteel herzien: de Commissie wil er in dit verband voor zorgen dat de mogelijkheid om het relevante artikel 3, lid 3, onder f), te activeren, behouden blijft.

¹⁶ Richtlijn 2007/65/EG.

3. TOEGANKELIJKHEID VAN HET WEB

De toegankelijkheid van het web is een belangrijk aspect van e-toegankelijkheid dat mensen met een handicap de mogelijkheid biedt zich rekenschap te geven van het web en het te begrijpen, er doorheen te navigeren, interactief te communiceren en bij te dragen tot het web. Dit biedt tevens voordelen voor anderen die geconfronteerd worden met beperkingen van hun gezichtsvermogen, hun behendigheid of cognitieve beperkingen zoals bij ouderen. De toegankelijkheid van het web is met name belangrijk geworden als gevolg van de explosieve groei van online-informatie en interactieve diensten: online-bankieren, -winkelen, -overheid en -overheidsdiensten, en om te kunnen communiceren met familie of vrienden in de vreemde.

3.1. Huidige stand van zaken

Ondanks het belang van de toegankelijkheid van het web, blijft het algemene niveau van de toegankelijkheid in de EU laag. Verschillende nationale en Europese onderzoeken die de afgelopen paar zijn uitgevoerd, hebben uitgewezen dat de meeste websites, zowel van de overheid als van de privésector, niet voldoen aan de meest elementaire internationaal aanvaarde richtsnoeren op het gebied van toegankelijkheid. Een recent onderzoek liet zien dat slechts 5,3% van de websites van de overheid en bijna geen enkele van de commerciële websites die werden onderzocht, volledig voldeed aan de elementaire richtsnoeren inzake toegankelijkheid¹⁷. Dit bevestigt waarom veel mensen moeite hebben met het gebruik van belangrijke websites en zo het risico lopen geheel of gedeeltelijk te worden uitgesloten van de informatiemaatschappij.

De toegankelijkheid van openbare websites heeft de jaren meer aandacht gekregen op de beleidsagenda's in de lidstaten¹⁸. Op Europees niveau werden de lidstaten in een mededeling over de toegankelijkheid van websites aangemoedigd de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) te bekrachtigen¹⁹. De Raad benadrukte in twee resoluties²⁰ de noodzaak meer vaart te zetten achter de toegankelijkheid van het web en de inhoud daarvan. Het Europees Parlement opperde in 2002 dat alle openbare websites tegen 2003 volledig toegankelijk zouden moeten zijn voor mensen met een handicap²¹. In 2006 werd in de Ministeriële verklaring van Riga over een inclusieve informatiemaatschappij de toezegging gedaan alle openbare websites tegen 2010 toegankelijk te maken.

Op international niveau werd de WCAG versie 1 in 1999 goedgekeurd door het World Wide Web Consortium (W3C). Dubbelzinnigheden hebben echter geleid tot gefragmenteerde omzetting in de wetgeving door de lidstaten en gezien nieuwe internetontwikkelingen is WCAG 1.0 al achterhaald. Het W3C werkt al een paar jaar aan een nieuwe versie van de specificaties (WCAG 2.0); deze zijn nu in het eindstadium van de goedkeuring. Nu gaat het erom een gefragmenteerde omzetting te voorkomen.

¹⁷ MeAC-studie.

¹⁸ Zie het hieraan verbonden werkdocument van de diensten van de Commissie.

¹⁹ COM(2001) 529.

²⁰ 2002/C 86/02 en 2003/C 39/03.

²¹ C5-0074/2002-2002/2032(COS).

3.2. Motivering van verdere maatregelen

Het meer toegankelijk maken van websites kan in veel gevallen een moeilijke opgave zijn waar bepaalde kosten aan vastzitten en waar expertise voor nodig is. Er zijn echter steeds meer aanwijzingen en goed gedocumenteerde voorbeelden waaruit blijkt dat het toegankelijk maken van websites reële voordelen biedt niet alleen voor gebruikers met een handicap maar ook voor eigenaren en gebruikers van websites in het algemeen. Diensten worden gebruiksvriendelijker, makkelijker te onderhouden en kunnen worden bezocht door meer gebruikers²². Door websites te verbeteren wordt de situatie niet alleen voor mensen met een handicap maar ook voor anderen verbeterd en wordt zo ook het concurrentievermogen van Europese bedrijven versterkt.

Concreet voorbeeld: voordelen van een toegankelijke website

Nadat een financieel dienstverleningsbedrijf in het Verenigd Koninkrijk zijn website toegankelijk maakte stelde het de volgende verbeteringen vast:

- Klanten konden informatie sneller opsporen en bleven langer op de site.
- Nieuwe klanten maakten gebruik van de dienst zodat de onlineverkoop steeg.
- Het onderhoud van de website werd makkelijker, sneller en goedkoper.
- De website werd door de zoekmachines aanzienlijk hoger geplaatst.
- Compatibiliteitsproblemen werden opgelost en de toegang via mobiele apparatuur werd verbeterd.
- De investering betaalde zich volledig terug in minder dan 12 maanden.

De aanhoudende fragmentering van de wetgeving in de lidstaten in combinatie met het gebrek aan duidelijke maatregelen op het gebied van de wetgeving op Europees niveau blijft echter een obstakel vormen voor de interne markt en voor consumenten en burgers in deze grensoverschrijdende omgeving en belemmert de ontwikkeling van deze branche. In het Verdrag van de Verenigde Naties voor de rechten van personen met een handicap zijn verplichtingen vastgelegd die betrekking hebben op het internet die de ondertekenende partijen moeten nakomen. Verdere maatregelen op Europees niveau zijn dan ook wenselijk.

3.3. Voorgestelde maatregelen

De lidstaten en individuele leveranciers van diensten zijn in de eerste plaats verantwoordelijk voor de verbetering van de toegankelijkheid van het web. Er zijn echter maatregelen die de Commissie kan nemen of bevorderen en die kunnen helpen om de toegankelijkheid van het web in Europa te verbeteren, zelfs zonder specifieke EU-voorschriften inzake de toegankelijkheid van het web. Over het algemeen zal alleen met een gemeenschappelijke en consequente aanpak succes kunnen worden geboekt. De voornaamste gebieden zijn:

(1) De snelle goedkeuring en tenuitvoerlegging van internationale richtsnoeren in Europa vergemakkelijken

²² Werkdocument van de diensten van de Commissie.

Er bestaat een brede consensus over het feit dat de WCAG 2.0-richtsnoeren de technische specificaties zijn waaraan men zich moet houden om het web toegankelijk te maken. Verwacht wordt dat wanneer de W3C in de nabije toekomst overeenstemming bereikt over de richtsnoeren, met het Mandaat 376 de harmonisatiewerkzaamheden op Europees niveau kunnen worden afgerond. Ondertussen moeten de lidstaten maatregelen nemen om ervoor te zorgen dat de doelstelling van Riga voor toegankelijke openbare websites worden bereikt en voorbereidingen treffen zodat de nieuwe specificaties voor webtoegankelijkheid snel en op een gemeenschappelijke en samenhangende wijze in de nationale voorschriften kunnen worden opgenomen :

- 2009-2010: publiceren van bijgewerkte technische richtsnoeren en eventueel vertalen van relevante W3C-specificaties;
- 2009: de openbare websites en intranetten²³ in kwestie vaststellen en ervoor zorgen dat deze voor 2010 toegankelijk zijn.

De Commissie zal blijven werken aan de verbetering van de toegankelijkheid van haar eigen websites, en haar interne richtsnoeren bijwerken om rekening te houden met nieuwe specificaties.

Ook niet-openbare dienstverleners, met name eigenaren van websites die diensten van algemeen belang verstrekken²⁴, en exploitanten van commerciële websites die van fundamenteel belang zijn voor participatie in economie en samenleving, worden aangemoedigd de toegankelijkheid van het web te verbeteren (vanaf 2008).

De lidstaten moeten openbare websites tegen 2010 **volledig** toegankelijk maken voor het publiek en voorbereidingen treffen voor een snelle overgang **op een gemeenschappelijke en samenhangende wijze** naar bijgewerkte specificaties voor webtoegankelijkheid.

Eigenaren van websites die diensten verstrekken van algemeen belang en andere eigenaren van relevante websites moeten de toegankelijkheid van hun websites verbeteren.

De Europese normalisatie-instellingen moeten in samenwerking met de belanghebbenden snel **EU-normen voor de toegankelijkheid van het web** ontwikkelen, daarbij voortbouwend op WCAG 2.0.

De Commissie werkt aan de verbetering van de toegankelijkheid van haar eigen websites, door interne richtsnoeren aan te passen om rekening te houden met de nieuwe specificaties.

De Commissie zal deze ontwikkelingen volgen en ondersteunen, de lidstaten aanmoedigen snel maatregelen te nemen wat betreft de voornaamste toepassingsaspecten en de uitwisseling van praktijkervaring vergemakkelijken, hoofdzakelijk via het ePractice-platform²⁵. Afhankelijk van de voortgang die wordt geboekt en de vraag of de normen zijn vastgesteld, zal de Commissie nagaan of gemeenschappelijke EU-richtsnoeren nodig zijn, met inbegrip van wettelijke voorschriften.²⁶

²³ Overeenkomstig de richtlijn gelijke behandeling in arbeid en beroep, Richtlijn 2000/78/EG.

²⁴ Zoals beschreven in COM(2007) 725.

²⁵ www.epractice.eu.

²⁶ Zie de effectbeoordeling van COM 2007 (694).

De Commissie zal toezicht houden op de vooruitgang die wordt geboekt, deze bekendmaken en nagaan of gemeenschappelijk EU-richtsnoeren nodig zijn, met inbegrip van wettelijke voorschriften (vanaf 2009).

(2) Meer begrip kweken en de webtoegankelijkheid verbeteren

Er is duidelijk behoefte aan meer zichtbaarheid, begrip en bewustmaking van de behoeften en oplossingen voor webtoegankelijkheid. De lidstaten moeten hierbij het voortouw nemen door:

- de toegankelijkheid van websites ruime bekendheid te verlenen door duidelijke informatie en richtsnoeren over dit onderwerp te verschaffen, met inbegrip van ondersteunende technologieën²⁷, en het gebruik van ondersteunende informatie over toegankelijkheid²⁸ te bevorderen;
- opleidingen, het delen van kennis en de uitwisseling van goede praktijken te ondersteunen;
- bij openbare aanbestedingen toegankelijke instrumenten en websites aan te schaffen;
- in 2009 een nationaal contactpunt aan te wijzen voor webtoegankelijkheid, bijvoorbeeld via een website;
- toezicht te houden op de vooruitgang wat betreft de naleving van de voorschriften en aan de voorgestelde groep op hoog niveau en het algemene publiek hierover verslag uitbrengen, evenals over de mate van tevredenheid bij de gebruikers en de uitvoeringskosten in verband met webtoegankelijkheid op zowel openbare als andere websites.

De lidstaten **moeten het voortouw nemen bij de verbetering van de bewustmaking en het begrip** wat betreft de toegankelijkheid van het web, op een samenhangende, doelmatige en efficiënte wijze, en **verslag uitbrengen** aan de groep op hoog niveau over de **voortgang** die wordt geboekt.

4. CONCLUSIE

Gemeenschappelijke en samenhangende maatregelen zijn nodig op tal van fronten om e-toegankelijkheid te verwezenlijken. Met name snelle en onmiddellijke vooruitgang op het vlak van webtoegankelijkheid is van fundamenteel belang. Alle belanghebbenden hebben een doorslaggevende rol om dit gemeenschappelijke doel van een echt inclusieve informatiemaatschappij te verwezenlijken.

De Commissie verzoekt de Raad, het Europees Parlement, het Comité van de Regio's en het Economische en Sociaal Comité hun standpunt te formuleren over de maatregelen die moeten worden genomen om de informatiemaatschappij toegankelijk te maken voor iedereen.

²⁷ Onderdelen van ICT-apparatuur die de functionele mogelijkheden van mensen met een handicap ondersteunen.

²⁸ Ondersteunende informatie verstrekken zoals het toegankelijkheidsbeleid van de website, het naleven van de relevante specificaties, steun voor mensen met een handicap, klachtensysteem.

Bijlage – Overzicht van de maatregelen

E-toegankelijkheid

<i>Maatregelen</i>	<i>Datum</i>	<i>Verantwoordelijk</i>
Een groep op hoog niveau oprichten om richtsnoeren te verschaffen over prioriteiten en een meer samenhangende aanpak van e-toegankelijkheid. Belanghebbenden worden gevraagd hieraan mee te werken.	Begin 2009	EC, belanghebbenden
Ervoor zorgen dat e-toegankelijkheid een beleidsprioriteit blijft bij de follow-up van i2010 en het actieplan voor mensen met een handicap.	2009-	EC
Toezicht houden op vooruitgang die wordt geboekt bij e-toegankelijkheid en de tenuitvoerlegging , steun verlenen aan samenwerking en de uitwisseling van goede praktijken via studies en een CIP thematisch netwerk .	2009-	EC, industrie en belanghebbenden
Ervoor zorgen dat e-toegankelijkheid bij onderzoek en innovatie hoge prioriteit krijgt.	2009-	EC
Innovatie en invoering van e-toegankelijkheid stimuleren via de structuurfondsen, het, FP7, het AAL-programma en de nationale programma's.	2009-	lidstaten, andere belanghebbenden
Een toolkit voor mensen met een handicap ter beschikking stellen die toepasbaar is op ICT (" disability toolkit ") en kan worden gebruikt in de structuurfondsen en andere programma's.	2009	EC
Op grond van Mandaat 376, snel EU-normen ontwikkelen voor e-toegankelijkheid, in samenwerking met de relevante belanghebbenden.	2009-	ESO's
Ervoor zorgen dat passende e-toegankelijkheidsbepalingen worden opgenomen in herzieningen van de EU-wetgeving.	2008-	EC
De mogelijkheden in de huidige wetgeving optimaal benutten om e-toegankelijkheid te verbeteren.	2008-	lidstaten, EC industrie en belanghebbenden

Webtoegankelijkheid

Zorgen voor volledige toegankelijkheid van openbare websites en voorbereidingen treffen voor een snelle overgang naar bijgewerkte specificaties voor webtoegankelijkheid op een gemeenschappelijke en samenhangende wijze .	2009-2010	lidstaten
Snel EU-normen ontwikkelen voor webtoegankelijkheid voortbouwend op WCAG 2.0.	2009-	ESO's (en belanghebbenden)
De toegankelijkheid van de websites van de Commissie verbeteren, interne richtsnoeren bijwerken om rekening te houden met de nieuwe specificaties.	2009-	EC
Ernaar streven dat eigenaren van websites die diensten van algemeen belang verstrekken en eigenaren van andere relevante websites de toegankelijkheid van hun websites	2009-	Andere belanghebbenden

verbeteren.		
Toezicht houden op de vooruitgang die wordt geboekt en deze bekendmaken en onderzoeken of gemeenschappelijke EU-richtsnoeren, met inbegrip van wetgeving, noodzakelijk is.	2009-	EC
Het voortouw nemen bij de verbetering van de bewustmaking van en meer begrip kweken voor de toegankelijkheid van het web, op een samenhangende, efficiënte en doelmatige manier, en aan de groep op hoog niveau verslag uitbrengen over de vooruitgang die op dit gebied wordt geboekt.	2008-	lidstaten